



Cámara de Industriales de Bienes
Durables de Consumo
C.I.C.

"Análisis integral de la reforma de la
Ley de Defensa del Consumidor"

MAYO 2008

Defensa del Consumidor

Régimen legal argentino

Ley 24240, 22/9/93, promulgada en octubre de 1993, con vetos y observaciones, mediante decreto 2089/92. Reglamentada mediante decreto 1798 del mes de noviembre de 1994 (nota 1).

Modificada parcialmente en 1998, por ley 24399, que reintrodujo en la norma algunos de los puntos vetados en ocasión de su promulgación.

Reformulada por ley 26361, sancionada en el 12.3.2008 y promulgada parcialmente con veto el 3 de abril de 2008. Boletín Oficial del 7.4.2008.

Precedentes.

- (i) Comunidad Económica Europea, 1977: Coordinación sobre disposiciones legislativas, reglamentarias y administrativas de los estados miembros en materia de responsabilidad por daños de productos defectuosos. Convención europea sobre responsabilidad por hechos de los productos en casos de lesiones corporales o de fallecimiento.
- (ii) Normas del Consejo Europeo de 1972 y 1968 sobre publicidad engañosa y desleal, contratos celebrados fuera de locales comerciales (acecho)
- (iii) Directrices para la protección del consumidor. Resolución 39/248 Asamblea General de Naciones Unidas 16.4.1985. Estas directrices se basan en resoluciones previas (1934/63, 1981/62, 38147/ 1983 y otras): protección de los consumidores ante riesgos para su salud y seguridad, promoción de los intereses económicos del consumidor, acceso a información, educación del consumidor, compensación efectiva del consumidor, libertad de asociación, los gobiernos deben establecer infraestructuras legales adecuadas para vigilar la protección del consumidor, todas las empresas deben acatar leyes y reglamentos aplicables en los países en los que realicen sus operaciones, acceso a justicia exenta de formalidades y rápida, cooperación internacional entre países.
- (iv) Normas dispersas del derecho positivo argentino: Ley de abastecimiento 20.680 (1974, sanciona conductas disvaliosas del proveedor, tales como no acaparen productos, aumenten excesivamente sus ganancias, etc.) ley 22262 de defensa de la competencia (supresión de conductas concertadas, etc.) ley 22802 de lealtad comercial (identificación de mercaderías, rotulado, detalles de la factura de productos importados, publicidad de bienes y servicios, etc.) ley 19.511 de metrología legal (uso obligatorio y exclusivo del sistema, reglas de uso de instrumentos de medición, etc.) (nota 4)
- (v) Código Civil: Artículos 1056, 1083, 1071, 954,1198, 953, 21, 1039, 1109 (responsabilidad) y 1113.
- (vi) Reforma constitucional argentina: 1994. Artículos 42 y 43 (nota 2)

Derechos instituidos por la ley para el consumidor

A garantizar la protección de su salud y de su seguridad.

A acceder a una información veraz y suficiente, y a que la publicidad que se le exhiba no sea engañosa, obligando a quien la emite, como si fuera un contrato.

A disponer de una garantía legal mínima cuando compra bienes durables y a que el responsable de la garantía se haga cargo de todos los gastos de traslado, flete y seguro de la cosa a ser reparada en el periodo de garantía, quedando interrumpida durante el periodo de reparación.



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

La ley reprime además la fijación unilateral de cláusulas abusivas en perjuicio del consumidor, establece su derecho para ejercer la revocación de la aceptación de la compra en caso de venta domiciliaria o en la oficina.

A ser resarcido económicamente.

A asociarse libremente.

Toda la cadena de comercialización tiene responsabilidad solidaria con el otorgamiento de la garantía.

Si la reparación de un bien es insatisfactoria, el responsable de la garantía deberá hacer alguna de estas tres cosas: i. Reemplazarlo por otro bien idéntico en condiciones de uso ii. Devolver el dinero al precio actual de la cosa comprada iii. Reducir proporcionalmente el precio, si el consumidor esta de acuerdo.

En todos los casos estas medidas no impiden el derecho de reclamar eventuales daños y perjuicios, ni obsta la subsistencia de la acción legal por vicios redhibitorios.

La responsabilidad por daños obliga al productor, fabricante, importador, distribuidor, el proveedor, el comerciante, el mayorista y quien haya puesto su marca en la cosa o aun en el servicio, si el que produce daño es un servicio.

Todos estos integrantes de la cadena de comercialización son responsables solidariamente. El consumidor puede dirigir su acción reivindicativa por indemnización contra todos ellos, quedando liberado únicamente aquel que pruebe que es ajeno al daño causado.

A acceder informal y gratuitamente a cierto servicio de justicia (nota 3)

Notas:

- (1) La reglamentación no cubre la totalidad de los temas previstos en la ley. De hecho, algunos temas importantes tales como las condiciones del ejercicio de la responsabilidad por daños, no están reglamentados como tampoco lo están algunos temas menores pero importantes, como la prestación del servicio técnico postventa y algunos aspectos puntuales de la garantía de productos, entre otros.

La reglamentación debe ser revisada en el marco de la reforma del año 2008.

Regularmente la autoridad de aplicación ajusta o modifica el reglamento para reconocer cambios basados en la experiencia cotidiana.

Entre ellos, a solo título de ejemplo, cabe citar el Decreto 561/99, referido a exigencias adicionales para obligar al consumidor en el caso de la venta a domicilio.

- (2) En el país, los derechos del consumidor y el usuario, la protección del medio ambiente y los novísimos derechos relativos a los datos personales de los ciudadanos, aparecen por vez primera en la Constitución de la Nación Argentina del año 1994.

El régimen legal de defensa del consumidor encuentra su fundamento esencial en el precepto constitucional incluido como artículo 42, Constitución de la Nación Argentina, 22 de agosto de 1994.

En 1997, al dictarse la constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dichos derechos reciben consideración local. En el mundo, los derechos del consumidor aparecen consagrados por las directrices de las



CAMARA DE INDUSTRIALES DE
BIENES DURABLES DE CONSUMO

Naciones Unidas de los años 70, y en numerosos países centrales han alcanzado estatura legal y amplia difusión, como ocurre en muchos estados de USA, España, Méjico, Bélgica, Italia y otros.

(3) Sistemas legales gratuitos para el ejercicio de derechos.

Procedimiento descrito por el Decreto 276/98, que crea el sistema nacional de arbitraje de conflictos de consumo, organizado en forma de Tribunales.

Es un sistema sin costo, pero también inapelable. Por esta razón, el consumidor debe medir cuidadosamente su decisión al recurrir al mismo.

Otra opción disponible, pero con costo, es la justicia ordinaria civil.

(4) La mayor parte de este plexo normativo subsiste en trabajosa armonía con la ley de defensa del consumidor. Esta constituido por la llamada Ley de Lealtad Comercial No. 22802. Contiene disposiciones de cumplimiento obligatorio sobre los siguientes aspectos de la industrialización y la comercialización de bienes: artículo 1º.a 6º., identificación de mercaderías, artículo 7º., denominación de origen, artículo 9º., y siguientes, publicidad y promoción mediante premios, artículos 11 y siguientes, autoridad de aplicación y sanciones. Esta ley posee una reglamentación básica, integrada en la Resolución SCIYM No. 100 que incorpora disposiciones detalladas sobre indicaciones legales en envases y envoltorios, embalajes, indicaciones de origen y calidad, etiquetas, lugar de asiento de la casa matriz, indicación de contenido, rotulación, expresión industria argentina, capacidad de envases, productos importados, régimen de tolerancia de contenido neto y otros temas.

Además periódicamente se dictan nuevas disposiciones relativas a distintos aspectos, por ejemplo, las normas Resolución No. 25, 155, 299 SCIYM, de distintas épocas, relativas todas ellas a exhibición y publicidad de precios.

La última ley de la triada es la de defensa de la competencia (antes 22262 ahora 25.156) sobre acuerdos y prácticas prohibidas y régimen de concentraciones y fusiones, entre las que son especialmente destacables para el consumidor las contenidas en los artículos 2º., conductas que constituyen prácticas restrictivas de la competencia, incluyendo venta por debajo del costo, artículo 3º, sujetos alcanzados por la ley, artículo 4º. definición de posición dominante.

TEXTO DE LA REFORMA.

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Ley 26.361

Modificación de la Ley N° 24.240. Disposiciones complementarias.

Sancionada: Marzo 12 de 2008

Promulgada Parcialmente: Abril 3 de 2008

El Senado y Cámara de Diputados

de la Nación Argentina reunidos

en Congreso, etc. sancionan

con fuerza de



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

Ley:

ARTÍCULO 1º — Sustituyese el texto **del** artículo 1º de la Ley Nº 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 1º: Objeto. **Consumidor**. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la **defensa del consumidor** o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines.

Se considera asimismo **consumidor** o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.

ARTÍCULO 2º — Sustituyese el texto **del** artículo 2º de la Ley Nº 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 2º: PROVEEDOR.

Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley.

No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vincularen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación.

ARTÍCULO 3º — Sustituyese el texto **del** artículo 3º de la Ley Nº 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 3º: Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia.

Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el **consumidor** o usuario.

Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley Nº 25.156 de **Defensa** de la Competencia y la Ley Nº 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la 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.

ARTÍCULO 4º — Sustituyese el texto **del** artículo 4º de la Ley Nº 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 4º: Información. El proveedor está obligado a suministrar al **consumidor** en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.



CAMARA DE INDUSTRIALES DE
BIENES DURABLES DE CONSUMO

La información debe ser siempre gratuita para el **consumidor** y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.

ARTÍCULO 5º — Incorporase como último párrafo **del** artículo 7º de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, el siguiente texto:

"La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley."

ARTÍCULO 6º — Incorporase como artículo 8 bis de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, el siguiente:

Artículo 8º bis: Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al **consumidor**, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre **del** proveedor.

ARTÍCULO 7º — Sustituyese el texto **del** artículo 10 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 10: Contenido **del** documento de venta. En el documento que se extienda por la venta de cosas muebles o inmuebles, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá constar:

- a) La descripción y especificación **del** bien.
- b) Nombre y domicilio **del** vendedor.
- c) Nombre y domicilio **del** fabricante, distribuidor o importador cuando correspondiere.
- d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley.
- e) Plazos y condiciones de entrega.
- f) El precio y condiciones de pago.
- g) Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente.

La redacción debe ser hecha en idioma castellano, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquellas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes.

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



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

Un ejemplar original debe ser entregado al **consumidor**.

La reglamentación establecerá modalidades más simples cuando la índole **del** bien objeto de la contratación así lo determine, siempre que asegure la finalidad perseguida en esta ley.

ARTÍCULO 8º — Incorporase como artículo 10 ter de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, el siguiente:

Artículo 10 ter: Modos de Rescisión. Cuando la contratación de un servicio, incluidos los servicios públicos domiciliarios, 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.

La empresa receptora **del** pedido de rescisión **del** servicio deberá enviar sin cargo al domicilio **del consumidor** o usuario una constancia fehaciente dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas posteriores a la recepción **del** pedido de rescisión. Esta disposición debe ser publicada en la factura o documento equivalente que la empresa enviare regularmente al domicilio **del consumidor** o usuario.

ARTÍCULO 9º — Sustituyese el texto **del** artículo 11 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 11: Garantías. Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 2325 **del** Código Civil, el **consumidor** y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo **del** contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento.

La garantía legal tendrá vigencia por TRES (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y por SEIS (6) meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. 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.

ARTICULO 10. — Sustituyese el texto **del** artículo 25 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 25: Constancia escrita. Información al usuario. Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio 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.

Las empresas prestadoras 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, Ley N° 24.240".

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**.

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.



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

ARTICULO 11. — Sustituyese el texto **del** artículo 27 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 27: Registro de reclamos. Atención personalizada. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación **del** reclamo. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme la reglamentación de la presente ley. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios.

ARTICULO 12. — Sustituyese el texto **del** artículo 31 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 31: Cuando una empresa de servicio público domiciliario 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 prestador dispondrá de un plazo de TREINTA (30) días 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 prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención **del** organismo de control correspondiente dentro de los TREINTA (30) días 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 en más **del** CINCUENTA POR CIENTO (50%) 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 prestador de servicios públicos y el usuario tendrá como base la integración normativa dispuesta en los artículos 3° y 25 de la presente ley.

Las facultades conferidas al usuario en este artículo se conceden sin perjuicio de las previsiones **del** artículo 50 **del** presente cuerpo legal.



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

ARTICULO 13. — Sustituyese el texto **del** artículo 32 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 32: Venta domiciliaria. Es la oferta o propuesta de venta de un bien o prestación de un servicio efectuada al **consumidor** fuera **del** establecimiento **del** proveedor. También se entenderá comprendida dentro de la venta domiciliaria o directa aquella contratación que resulte de una convocatoria al **consumidor** o usuario al establecimiento **del** proveedor o a otro sitio, cuando el objetivo de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación, o se trate de un premio u obsequio.

El contrato debe ser instrumentado por escrito y con las precisiones establecidas en los artículos 10 y 34 de la presente ley.

Lo dispuesto precedentemente no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el **consumidor** y abonados al contado.

ARTICULO 14. — Sustituyese el texto **del** artículo 34 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 34: Revocación de aceptación. En los casos previstos en los artículos 32 y 33 de la presente ley, el **consumidor** tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El vendedor debe informar por escrito al **consumidor** de esta facultad de revocación en todo documento que con motivo de venta le sea presentado al **consumidor**.

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

El **consumidor** debe poner el bien a disposición **del** vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.

ARTICULO 15. — Sustituyese el texto **del** artículo 36 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 36: Requisitos. En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá consignarse de modo claro al **consumidor** o usuario, bajo pena de nulidad:

- a) La descripción **del** bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios.
- b) El precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios.
- c) El importe a desembolsar inicialmente —de existir— y el monto financiado.
- d) La tasa de interés efectiva anual.
- e) El total de los intereses a pagar o el costo financiero total.
- f) El sistema de amortización **del** capital y cancelación de los intereses.
- g) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar.
- h) Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere.



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

Cuando el proveedor omitiera incluir alguno de estos datos en el documento que corresponda, el **consumidor** tendrá derecho a demandar la nulidad **del** contrato o de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para consumo deberá consignarse la tasa de interés efectiva anual. Su omisión determinará que la obligación **del** tomador de abonar intereses sea ajustada a la tasa pasiva anual promedio **del** mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración **del** contrato.

La eficacia **del** contrato en el que se prevea que un tercero otorgue un crédito de financiación quedará condicionada a la 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 restituirse las sumas que con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado.

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones a que refiere el presente artículo, con lo indicado en la presente ley.

Será competente, para entender en el conocimiento de los litigios relativos a contratos regulados por el presente artículo, siendo nulo cualquier pacto en contrario, el tribunal correspondiente al domicilio real **del consumidor**.

ARTICULO 16. — Incorporase como artículo 40 bis de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, el siguiente texto:

Artículo 40 bis: Daño directo. Es todo perjuicio o menoscabo al derecho **del** usuario o **consumidor**, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión **del** proveedor de bienes o **del** prestador de servicios.

La autoridad de aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al usuario o **consumidor** resultante de la infracción **del** proveedor o **del** prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo, hasta un valor máximo de CINCO (5) Canastas Básicas Total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).

El acto administrativo de la autoridad de aplicación será apelable por el proveedor en los términos **del** artículo 45 de la presente ley, y, una vez firme, respecto **del** daño directo que determine constituirá título ejecutivo a favor **del consumidor**.

Las sumas que el proveedor pague al **consumidor** en concepto de daño directo determinado en sede administrativa serán deducibles de otras indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones eventualmente incoadas en sede judicial.

ARTICULO 17. — Sustituyese el texto **del** artículo 41 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 41: Aplicación nacional y local. La Secretaría de Comercio Interior dependiente **del** Ministerio de Economía y Producción, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones.



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

ARTICULO 18. — Sustituyese el texto **del** artículo 42 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 42: Facultades concurrentes. La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las facultades que son competencia de las autoridades locales de aplicación referidas en el artículo 41 de esta ley, podrá actuar concurrentemente en el control y vigilancia en el cumplimiento de la presente ley.

ARTICULO 19. — Sustituyese el texto **del** artículo 43 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 43: Facultades y Atribuciones. La Secretaría de Comercio Interior dependiente **del** Ministerio de Economía y Producción, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la **defensa del consumidor** o usuario a favor de un consumo sustentable con protección **del** medio ambiente e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.
- b) Mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores y usuarios.
- c) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores o usuarios.
- d) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley.
- e) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas con relación a la materia de esta ley.
- f) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciados damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

La autoridad de aplicación nacional podrá delegar, de acuerdo con la reglamentación que se dicte en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las provincias las facultades mencionadas en los incisos c), d) y f) de este artículo.

ARTICULO 20. — Sustituyese el texto **del** artículo 45 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 45: Actuaciones Administrativas. La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de esta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en **defensa del** interés general de los consumidores.

Previo instancia conciliatoria, se procederá a labrar acta en la que se dejará constancia **del** hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

En el acta se dispondrá agregar la documentación acompañada y citar 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.

Si se tratare de un acta de inspección, en que fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de CINCO (5) días hábiles presente por escrito su descargo. En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería.



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

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.

La constancia **del** acta labrada conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas.

Las pruebas se admitirán solamente en casos de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se concederá el recurso de reconsideración. La prueba deberá producirse entre el término de DIEZ (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

En el acta prevista en el presente artículo, así como en cualquier momento durante la tramitación **del** sumario, la autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones.

Concluidas las diligencias sumariales, se dictará la resolución definitiva dentro **del** término de VEINTE (20) días hábiles.

Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, la autoridad de aplicación gozará de la mayor aptitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá recurrir por ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda de acuerdo al lugar de comisión **del** hecho.

El recurso deberá interponerse ante la misma autoridad que dictó la resolución, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de notificada y será concedido en relación y con efecto suspensivo, excepto cuando se hubiera denegado medidas de prueba, en que será concedido libremente.

Las disposiciones de la Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos, en el ámbito nacional y en lo que ésta no contemple las disposiciones **del** Código Procesal, Civil y Comercial de la Nación, se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, y en tanto no fueren incompatibles con ella.

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.

ARTICULO 21. — Sustituyese el texto **del** artículo 47 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 47: Sanciones. 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:

- a) Apercibimiento.
- b) Multa de PESOS CIEN (\$) 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$) 5.000.000).
- c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.
- d) Clausura **del** establecimiento o suspensión **del** servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA (30) días.



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

e) Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.

f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

En todos los casos, el infractor publicará o 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 en el lugar donde aquélla se cometió y que la autoridad de aplicación indique. En caso 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. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación.

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 destinado a cumplir con los fines **del** Capítulo XVI —EDUCACION AL **CONSUMIDOR**— de la presente ley y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo, conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a) de la misma. El fondo será administrado por la autoridad nacional de aplicación.

ARTICULO 22. — Sustituyese el texto **del** artículo 49 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 49: Aplicación y graduación de las sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley 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.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley, incurra en otra dentro **del** término de CINCO (5) años.

ARTICULO 23. — Sustituyese el texto **del** artículo 50 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 50: Prescripción. Las acciones judiciales, las administrativas y las sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de TRES (3) años. Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos **del** establecido precedentemente se estará al más favorable al **consumidor** o usuario. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.

ARTICULO 24. — Sustituyese el texto **del** artículo 52 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 52: Acciones Judiciales. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, el **consumidor** y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al **consumidor** o usuario por su propio derecho, a las asociaciones de consumidores o usuarios autorizadas en los términos **del** artículo 56 de esta ley, a la autoridad de aplicación nacional o local, al Defensor **del** Pueblo y al Ministerio Público Fiscal. Dicho Minis-



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

terio, cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

En las causas judiciales que tramiten en **defensa** de intereses de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores y usuarios que lo requieran estarán habilitadas como litisconsortes de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo, previa evaluación **del** juez competente sobre la legitimación de éstas.

Resolverá si es procedente o no, teniendo en cuenta si existe su respectiva acreditación para tal fin de acuerdo a la normativa vigente.

En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público Fiscal.

ARTICULO 25. — Incorporase como artículo 52 bis de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, el siguiente texto:

Artículo 52 bis: Daño Punitivo. Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el **consumidor**, a instancia **del** damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor **del consumidor**, la que se graduará en función de la gravedad **del** hecho y demás circunstancias **del** caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable **del** incumplimiento responderán todos solidariamente ante el **consumidor**, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley.

ARTICULO 26. — Sustitúyese el texto **del** artículo 53 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 53: Normas **del** proceso. En las causas iniciadas por ejercicio de los derechos establecidos en esta ley regirán las normas **del** proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción **del** tribunal ordinario competente, a menos que a pedido de parte el Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más adecuado.

Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual, podrán acreditar mandato mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.

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.

Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán **del** beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia **del consumidor** mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio.

ARTICULO 27. — Incorpórase como artículo 54 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, el siguiente:

Artículo 54: Acciones de incidencia colectiva. Para arribar a un acuerdo conciliatorio o transacción, 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 consumidores o usuarios afectados. La homologación requerirá de auto fundado. El acuerdo deberá dejar a salvo la posibilidad de que los consumido-



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

res o usuarios individuales que así lo deseen puedan apartarse de la solución general adoptada para el caso.

La sentencia que haga lugar a la pretensión hará cosa juzgada para el demandado y para todos los consumidores o usuarios que se encuentren en similares condiciones, excepto de aquellos que manifiesten su voluntad en contrario previo a la sentencia en los términos y condiciones que el magistrado disponga.

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 integral. Si se trata de la restitución de sumas de dinero se hará por los mismos medios que fueron percibidas; de no ser ello posible, mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a la reparación y, si no pudieran ser individualizados, el juez fijará la manera en que el resarcimiento sea instrumentado, en la forma que más beneficie al grupo afectado. Si se trata de daños diferenciados para cada **consumidor** o usuario, de ser factible se establecerán grupos o clases de cada uno de ellos y, por vía incidental, podrán éstos estimar y demandar la indemnización particular que les corresponda.

ARTICULO 28. — Sustituyese el texto **del** artículo 55 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 55: Legitimación. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de la intervención de éstos prevista en el segundo párrafo **del** artículo 58 de esta ley.

Las acciones judiciales iniciadas en **defensa** de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita.

ARTICULO 29. — Sustituyese el texto **del** artículo 59 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 59: Tribunales Arbitrales. La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho común, según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias propongan las asociaciones de consumidores o usuarios y las cámaras empresarias.

Dichos tribunales arbitrales tendrán asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en todas las ciudades capitales de provincia. Regirá el procedimiento **del** lugar en que actúa el tribunal arbitral.

ARTICULO 30. — Sustituyese el texto **del** artículo 60 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 60: Planes educativos. Incumbe al Estado nacional, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las provincias y a los Municipios, 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 esta ley, así como también fomentar la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y usuarios y la participación de la comunidad en ellas, garantizando la implementación de programas destinados a aquellos consumidores y usuarios que se encuentren en situación desventajosa, tanto en zonas rurales como urbanas.



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

ARTICULO 31. — Sustituyese el texto **del** artículo 61 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, por el siguiente:

Artículo 61: Formación **del Consumidor**. La formación **del consumidor** debe facilitar la comprensión y utilización de la información sobre temas inherentes al **consumidor**, orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse **del** consumo de productos o de la utilización de los servicios. Para ayudarlo a evaluar alternativas y emplear los recursos en forma eficiente deberán incluir en su formación, entre otros, los siguientes contenidos:

- a) Sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y adulteración de los alimentos.
- b) Los peligros y el rotulado de los productos.
- c) Legislación pertinente, forma de obtener compensación y los organismos de protección al **consumidor**.
- d) Información sobre pesas y medidas, precios, calidad y disponibilidad de los artículos de primera necesidad.
- e) Protección **del** medio ambiente y utilización eficiente de materiales.

ARTICULO 32. — Derogase el artículo 63 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**.

ARTICULO 33. — Incorporase como artículo 66 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, el siguiente:

Artículo 66: El Poder Ejecutivo nacional, a través de la autoridad de aplicación, dispondrá la edición de un texto ordenado de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor** con sus modificaciones.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

ARTICULO 34. — Sustituyese el texto **del** artículo 50 de la Ley N° 25.065 de Tarjetas de Crédito, por el siguiente:

Artículo 50: Autoridad de Aplicación. A los fines de la aplicación de la presente ley actuarán como autoridad de aplicación:

- a) El Banco Central de la República Argentina, en todas las cuestiones que versen sobre aspectos financieros.
- b) La Secretaría de Comercio Interior, dependiente **del** Ministerio de Economía y Producción, en todas aquellas cuestiones que se refieran a aspectos comerciales, pudiendo dictar las respectivas normas reglamentarias y ejercer las atribuciones de control, vigilancia y juzgamiento sobre su cumplimiento.

Con relación al inciso b), la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación, ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias respecto de los hechos sometidos a su jurisdicción, pudiendo delegar atribuciones, en su caso, en organismos de su dependencia o en las municipalidades. Sin perjuicio de ello, la autoridad de aplicación nacional podrá actuar concurrentemente aunque las presuntas infracciones ocurran sólo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o de las provincias.

ARTICULO 35. — Sustituyese el texto **del** artículo 22 de la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial, por el siguiente:



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

Artículo 22: Toda resolución condenatoria podrá ser recurrida solamente por vía de apelación ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal o ante las cámaras federales de apelaciones competentes, según el asiento de la autoridad que dictó la condena.

El recurso deberá interponerse y fundarse ante la misma autoridad que impuso la sanción, dentro de los 10 (diez) días hábiles de notificada la resolución, y será concedido en relación y con efecto suspensivo excepto cuando se hubieren denegado medidas de prueba, en que será concedido libremente.

ARTICULO 36. — Sustituyese el texto **del** artículo 27 de la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial, por el siguiente:

Artículo 27: Las disposiciones **del** Código Procesal Penal de la Nación y, en lo que éste no contemple, las **del** Código Procesal, Civil y Comercial de la Nación, se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, y en tanto no fueran incompatibles con ellas.

ARTICULO 37. — Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.

DADA EN LA SALA DE SESIONES **DEL** CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, EL DIA DOCE DE MARZO **DEL** AÑO DOS MIL OCHO.

—REGISTRADA BAJO EL N° 26.361—

EDUARDO A. FELLNER. — JULIO CESAR C. COBOS. — Enrique Hidalgo. — Juan H. Estrada.

Decreto 565/2008

Bs. As., 3/4/2008

VISTO el Expediente N° S01:0112975/2008 **del** Registro **del** MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS y el Proyecto de Ley registrado bajo el N° 26.361, sancionado por el HONORABLE CONGRESO DE LA NACION el 12 de marzo de 2008, y

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 32 **del** Proyecto de Ley registrado bajo el N° 26.361, deroga el Artículo 63 de la Ley N° 24.240 de **Defensa del Consumidor**, que dispone: "Para el supuesto de contrato de transporte aéreo se aplicarán las normas **del** Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley".

Que las normas de **defensa al consumidor** nacen con la finalidad de actuar como correctores en los contratos de oferta masiva.

Que estas nuevas leyes no constituyen normas de fondo sino que resultan reglas protectivas y correctoras, siendo complementarias y no sustitutivas de la regulación general contenida en los códigos de fondo y la legislación vigente.

Que las mismas tienen por objeto actuar como efectivo control de cláusulas contractuales pre-dispuestas en los contratos de adhesión, cuando el ESTADO NACIONAL no interviene mediante un control genérico en actividades como el transporte aerocomercial por medio de una Autoridad de Aplicación específica, con cuerpos normativos especiales (Código Aeronáutico, Reglamentación **del** Contrato de Transporte Aéreo y Tratados Internacionales que integran el Sistema de Varsovia), con controles tarifarios, de autorizaciones de los servicios a prestarse, de habilitaciones **del** personal, de aeronaves, de talleres de mantenimiento y de horarios, rutas, frecuencias y equipos con los cuales se cumplirá.



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

Que el derecho de los usuarios **del** transporte aerocomercial está reglamentado en la Resolución N° 1532 de fecha 27 de noviembre de 1998 **del** ex MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, "Condiciones Generales **del** Contrato de Transporte Aéreo".

Que los países de mayor tráfico aéreo, también se rigen por reglamentos que sólo complementan las normas aeronáuticas comerciales. En el caso europeo, el Reglamento (CE) N° 261/2004 **del** Parlamento Europeo y **del** Consejo **del** 11 de febrero de 2004, resulta una complementación de la norma de fondo vigente, esto es el Convenio de Montreal de 1999.

Que los principios de autonomía, integralidad, uniformidad e internacionalidad **del** derecho aeronáutico siguen siendo consagrados en los más altos tribunales, tanto es así que el Tribunal Supremo de Judicatura Inglés sostuvo en el caso "Sidhu c/ British Airways" en 1977, que los Tribunales de cada país no cuentan con la libertad de brindar recursos previstos por las normas de derecho interno, dado que ello significa socavar la Convención —refiriéndose a la Convención de Varsovia de la cual es miembro la República Argentina— y agregaba que ello representaría establecer en forma paralela a la Convención un Conjunto de normas completamente diferentes que distorsionaría el funcionamiento de todo el sistema.

Que la Corte Suprema de los ESTADOS UNIDOS DE AMERICA en el caso "El Al Israel Airlines c/ Tseng" en 1999 manifestó que dado el esquema integral de reglas en materia de responsabilidad previsto por las normas de la Convención y su énfasis literal sobre la uniformidad, no podríamos llegar a la conclusión de que la intención de los delegados de Varsovia fuera que las Compañías de Transporte Aéreo estuvieran sujetas a normas de responsabilidad diferentes y que no guarden uniformidad con cada una de las partes signatarias.

Que entonces, la promulgación **del** proyecto de reforma a la Ley de **Defensa del Consumidor** que incluya la derogación prevista en su Artículo 32, dejaría en pugna el principio de orden constitucional que otorga prioridad a los Tratados Internacionales sobre el orden interno, quedando inmediatamente sujeta a revisión judicial su aplicación.

Que sumado a las razones técnico jurídicas antedichas, de aprobarse la derogación propuesta, acarrearía inseguridad jurídica tanto a las empresas nacionales, —un sector que se encuentra con declaración **del** Estado de Emergencia **del** Transporte Aerocomercial por el Decreto N° 1654 de fecha 4 de septiembre de 2002 y el Decreto N° 1012 de fecha 7 de agosto de 2006— como a las internacionales que operan en la REPUBLICA ARGENTINA, a las cuales se las pretendería alcanzar con normas de derecho interno inspiradas en un régimen infraccional, excluyendo a las normas uniformes, internacionales y vigentes, para el NOVENTA POR CIENTO (90%) **del** transporte aerocomercial **del** mundo, dentro de los cuales se encuentra adherida la REPUBLICA ARGENTINA.

Que en virtud de lo señalado precedentemente resulta necesario observar el Artículo 32 **del** Proyecto de Ley registrado bajo el N° 26.361.

Que la presente medida no altera el espíritu ni la unidad **del** proyecto de Ley sancionado por el HONORABLE CONGRESO DE LA NACION.

Que la DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS dependiente de la SUBSECRETARIA LEGAL **del** MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS ha tomado la intervención de su competencia.

Que la presente medida se dicta en virtud de lo dispuesto por el Artículo 80 de la CONSTITUCION NACIONAL.

Por ello,

LA PRESIDENTA DE LA NACION ARGENTINA, EN ACUERDO GENERAL DE MINISTROS



CAMARA DE INDUSTRIALES DE
BIENES DURABLES DE CONSUMO
DECRETA:

Artículo 1º — Observase el Artículo 32 **del** Proyecto de ley registrado bajo el N° 26.361.

Art. 2º — Con la salvedad establecida en el artículo precedente, cúmplase, promúlgase y tén-gase por ley de la Nación el Proyecto de ley registrado bajo el N° 26.361.

Art. 3º — Dése cuenta a la Comisión Bicameral, Permanente **del** HONORABLE CONGRESO DE LA NACION.

Art. 4º — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional **del** Registro Oficial y archí- vese. — FERNANDEZ DE KIRCHNER. — Alberto A. Fernández. — Martín Lousteau. — Julio M. De Vido. — Alicia M. Kirchner. — Aníbal F. Randazzo. — Juan C. Tedesco. — María G. Ocaña. — Aníbal D. Fernández. — Carlos A. Tomada.



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

SINTESIS DE LOS CAMBIOS INTRODUCIDOS EN LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

ARTICULO 1°	Voz bienes sobre cosas muebles. Extensión de las relaciones de consumo a operaciones a título gratuito y sobre bienes usados. Incluye derechos especiales: clubes de campo, cementerios privados, etc.	Senadores eliminan a Pymes como consumidores.
ARTICULO 2°	Nueva definición de proveedor. Generalización de la voz para entender todo tipo de proveedor.	No incluye profesiones liberales. Pero si la publicidad. Papel de los consejos Profesionales
ARTICULO 3°	Preeminencia de la ley de defensa del consumidor por sobre estatutos especiales	Servicios Públicos. Integración Normativa. Triada. Relación de Consumo.
ARTICULO 4°	Simplificación en la redacción de la norma sobre información.	Gratuidad.
ARTICULO 7°.	Castigo para la no efectivización de la oferta	Párrafo nuevo in fine. Sanciones.
ARTICULO 8° bis	Trato digno. Extranjeros equiparados	La visión de diputados. Los discapacitados.
ARTICULO 8°	CUIT del oferente en ofertas mas nombre y domicilio	Dificultades adicionales para la publicidad.
ARTICULO 10° (Mezcla contenidos del documento venta con incumplimiento oferta)	Formula ajustes, identificación fabricante, importador o distribuidor vetado en 1994. Agrega Art. 10 ter.	Referencia al veto de 1993 que acompañó el dictado de la norma. Ver Art.10 bis incorporado en 1997. Rescisión
ARTICULO 11°	6 meses de garantía para bienes nuevos y 3 meses para bienes usados.	Modificar contratos. Garantía convencional libre.
ARTICULO 15°	Servicios públicos. Eliminación de la subsidiariedad. Cartel de aviso en facturas. Reclamos alternativos.	
ARTICULO 27°	Cualquier modo de reclamo. Atención personalizada al consumidor	Mayores costos de funcionamiento. Reclamos: Contestaciones a Reglamentar.
ARTICULO 31°	Nuevas y más precisas condiciones para impletrar reclamos por facturación.	Importante. Resuelve veto del año 1994, empresas regulatorias.
ARTICULO 32°	Amplia el concepto de venta domiciliaria	Fuera del establecimiento del proveedor
ARTICULO 34°	Revocatoria se extiende a 10 días en ventas fuera	Debe ser informada.



CAMARA DE INDUSTRIALES DE BIENES DURABLES DE CONSUMO

	domicilio y por correspondencia	
ARTICULO 36°	Importante modificación de venta financiada, nulidades.	Experiencia de casos. El papel del BCRA, Reglamentación.
ARTICULO 37°	Interpretación sin cambios importante.	
ARTICULO 40° bis	Daño Directo: 5 canastas básicas total para el hogar 3. Lo fija la autoridad de aplicación. Nuevo.	En diputados \$ 3.000. Título Ejecutivo.
ARTICULO 41°	Comercio Interior, Provincias ó CABA.	Aplicación Nacional y Legal.
ARTICULO 42°	Actuación concurrente, se suprime aplicar sanciones.	Solo vigilancia y control.
ARTICULO 43°	Solo cambios formales	
ARTICULO 47°	SANCIONES VER EN DETALLE	Publicaciones y destino de las multas.
ARTICULO 49°	Reincidencia a los 5, años antes 3 años.	
ARTICULO 50°	Prescripción igual 3 años, pero si hay regimenes especiales se optará al mas favorable para el consumidor	
ARTICULO 52°	Asoc.de Consumidores, como liticonsorte.	Fue vetado en 1993
ARTICULO 52° bis	Daño punitivo. Multa civil adicional a cualquier otra que fija el juez. Limite máximo artículo 47	Nuevo, Importante por orientación del reclamo. Arbitraje. Reglamentación.
ARTICULO 53°	Justicia gratuita salvo prueba en contrario	Vetada en 1993
ARTICULO 54°	Nuevo. Incidencia colectiva. Importante.	No estaba en normas previas ni en proyecto base de diputados
ARTICULO 55°	Acciones colectivas justicia gratuita	
ARTICULO 59°	Tribunales arbitrales en todo el país	
ARTICULO 63° (ex 63° - DEROGADO)	Transporte aéreo	Vetado. VER
ARTICULO 65°	Reglamentación en 120 días	
ARTICULO 66°	Texto ordenado.	



CAMARA DE INDUSTRIALES DE
BIENES DURABLES DE CONSUMO