

CAMARA DE DIPUTADOS DE LA NACION MESA DE ENTRADAS	
10 JUN 2003	
SEC: D	HORA: 16:30

Proyecto de ley



El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

MODIFICACIONES LEY 24.240

Artículo 1º) Modifícase los artículos 1º, 4º, 10º, 11º, 14º, 17º, 25º, 27º, 31º, 34º, 36º, 40º, 41º, 47º, 49º y 59º de la Ley 24.240, Ley de Defensa del Consumidor, los que quedarán redactados de la siguiente manera:

“Artículo 1º: Objeto. La presente ley tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios. Se consideran consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social:

- a) la adquisición o locación de cosas muebles
- b) la prestación de servicios
- c) la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminadas.
- d) La adquisición de bienes sometidos a regímenes de uso condominial o no, tales como Clubes de Campo, Barrios cerrados, Barrios privados, chacras, Parques Industriales, Centros de Compras, Cementerios Privados, Tiempo Compartidos o similares”.

“Artículo 4º: Información. Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.

Asimismo, las empresas prestadoras de servicios públicos deben someter a la aprobación del organismo de control de cada actividad toda comunicación domiciliaria referida a planes, precios y tarifas de servicios dirigida a usuarios e informar respecto a dicha aprobación en todos los envíos.”

“Artículo 10º: 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 de la cosa
- 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



Proyecto de ley

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

La redacción debe ser hecha en idioma nacional, ser completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Un ejemplar debe ser entregado al consumidor. 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.

La reglamentación establecerá modalidades más simples cuando la índole de la cosa objeto de la contratación así lo determine, siempre que asegure la finalidad perseguida por esta ley.”

“Artículo 11º: Garantías. Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles, Art. 2325 de CC, 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 identidad entre lo ofrecido y lo entregado y su correcto funcionamiento.

La garantía legal tendrá vigencia por seis meses 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.”

“Artículo 14º: Certificado de Garantía. El certificado de garantía deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión en letra legible, y contendrá como mínimo:

- a) La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor;
- b) La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización;
- c) Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento;
- d) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión;
- e) Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva.

En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía dicho acto estará a cargo del vendedor. La falta de notificación no libera al fabricante o importador, o distribuidor de la responsabilidad solidaria establecida en el Art. 13.”

“Artículo 17º: Reparación no satisfactoria. En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, sin perjuicio de las sanciones previstas en el Art. 47º, el consumidor puede:

- a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de entrega de la nueva cosa.

Proyecto de ley

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

- b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales.
- c) Obtener una quita proporcional del precio

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder, como así también efectuar la denuncia ante la autoridad de aplicación.”

“Artículo 25º: 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 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 prestatarias 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.”

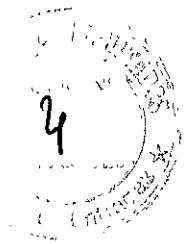
Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, serán regidos por esas normas y por la presente ley.”

“Artículo 27º: Registro de reclamos. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos, donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Asimismo deberán habilitar a tal efecto una línea telefónica gratuita. Dicho reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios conforme la reglamentación de la presente ley.”

“Artículo 31º: En los casos que un prestador de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas, el usuario podrá presentar reclamo hasta 60 días después del vencimiento de la factura en cuestión. En estos casos, el usuario abonará únicamente los conceptos no reclamados.

El prestador dispondrá de un plazo de 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, hasta 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.



Proyecto de ley

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

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

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 50% la tasa activa para descuento de documentos comerciales a 30 días del Banco Nación del último día del mes anterior a la efectivización del pago.

“Artículo 34º: Revocación de Aceptación. En los casos de los artículos 32 y 33, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de siete (7) días corridos, contados a partir de la fecha en que se entregue la cosa o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esa 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.

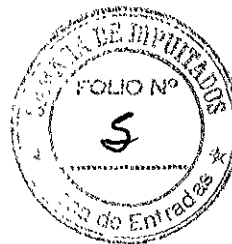
Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

El consumidor debe poner la cosa a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.”

“Artículo 36º: Requisitos. En las operaciones de crédito para la adquisición de cosas o servicios deberá consignarse, bajo pena de nulidad: el precio de contado, el saldo de deuda, el total de los intereses a pagar, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización de los intereses, otros gastos si los hubiere, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiera y monto total financiado a pagar.

Las personas físicas o jurídicas que requieran la contratación de un seguro como accesorio a estas operaciones no podrán imponer a los usuarios o consumidores el asegurador o el productor asesor de seguros, quedando a criterio de los consumidores su elección. Para estos supuestos deberá aclararse en el contrato principal, en lugar visible y con letras de tamaño superior a las restantes, la leyenda: “EL CONTRATANTE HA TOMADO CONOCIMIENTO DEL DERECHO QUE LE ASISTE CON RESPECTO A LA LIBRE ELECCION DEL PRODUCTOR DE SEGUROS Y EL ASEGURADOR – Ley 24.240”

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones de crédito para consumo, con lo indicado en esta ley.”



Proyecto de ley

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

“Artículo 40°: Si el daño al consumidor resulta del vicio o defecto de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.”

“Artículo 41°: Aplicación Nacional y Local. La Secretaría de Defensa de la Competencia, la Desregulación y el Consumidor será la autoridad nacional de aplicación de la presente ley. Los gobiernos provinciales y el gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción. Las provincias, en ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales.

La autoridad de aplicación, sin perjuicio de las funciones que se encomiendan a las autoridades locales de aplicación, podrán actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor, y juzgamiento del cumplimiento de la misma, aunque las presuntas infracciones afecten exclusivamente al comercio local.”

“Artículo 47°: Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán 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 Cien pesos (\$ 100) a Cinco millones de pesos (\$ 5.000.000), actualizados según el índice de precios internos al por mayor (IPIM) publicado por el INDEC hasta alcanzar el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción;
- 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;
- 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, la autoridad de aplicación publicará, a costa del infractor, una síntesis de los hechos que originaron la resolución condenatoria indicando el tipo de infracción y la sanción aplicada en diario de circulación local del lugar donde se cometió aquella, o de mayor circulación en el país, en el supuesto que



Proyecto de ley

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

la persona infractora, física o jurídica, desarrolle la actividad por la que fuera sancionada en más de una jurisdicción.

Un 15% del monto efectivamente percibido de las multas impuestas conforme al presente artículo será destinado a un fondo especial a crearse y que será destinado a los fines de cumplir con el capítulo XVI de la presente ley.”

“Artículo 49º: Aplicación y Graduación de las Sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 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, y la misma se encontrare firme en sede administrativa, incurra en la misma infracción dentro del término de cinco (5) años desde la comisión del hecho.”

“Artículo 59º: Tribunales Arbitrales. La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales, que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho 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 y 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.”

Artículo 2º) Modificase el Título del Capítulo II de la Ley 24.240 por el siguiente: “ATENCIÓN E INFORMACION AL CONSUMIDOR Y PROTECCION DE SU SALUD”.

Artículo 3º) Incorporase como Art. 6 bis a la Ley 24.240 el siguiente texto:

“ Artículo 6 bis: *Atención de los usuarios y consumidores.* Los sujetos mencionados en el art. 2º de la presente ley deberán garantizar condiciones de atención dignas, priorizando a las personas discapacitadas y/o con desventajas físicas manifiestas, ancianos o mujeres embarazadas.”

Proyecto de ley

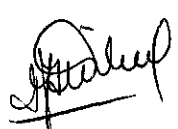
El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

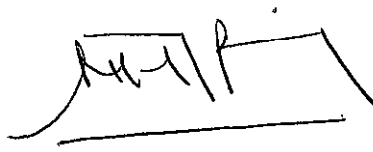
Artículo 4°) Modificase el Título del Capítulo VI de la Ley 24.240 por el siguiente:
“USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS”.


Artículo 5°) Incorporase como Art. 31 bis a la Ley 24.240 el siguiente texto:

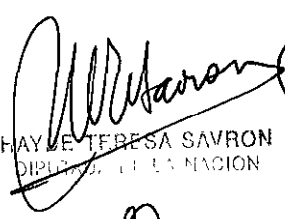
“ Artículo 31 bis: Las disposiciones de los artículos del presente capítulo se aplicarán a los servicios públicos no domiciliarios en la medida que sean compatibles con las modalidades de contratación y prestación de los mismos.”

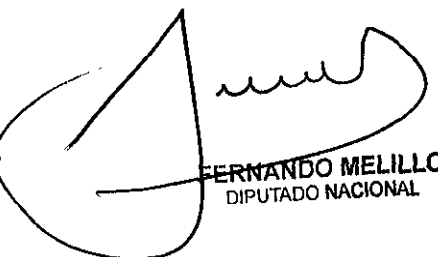
Artículo 6°) De forma.



MARTA I. DI LEO
DIPUTADA DE LA NACIÓN

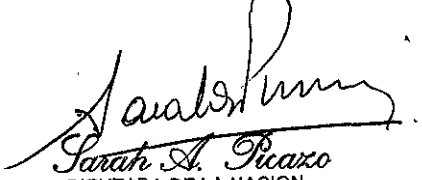

Dr. HECTOR T. POLINO
DIPUTADO DE LA NACIÓN

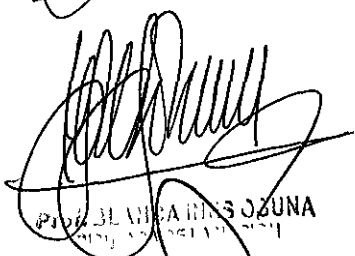

JORGE LUIS BUCCO
DIPUTADO DE LA NACIÓN

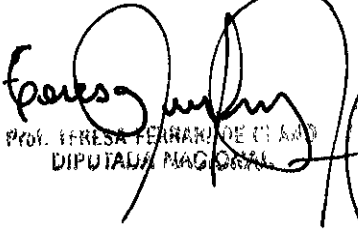

HAYE TERESA SAVRON
DIPUTADA DE LA NACIÓN

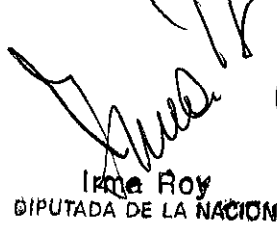

FERNANDO MELILLO
DIPUTADO NACIONAL



DANTE ELIZONDO
Diputado de la Nación
Diputado de la Nación
DANTE ELIZONDO

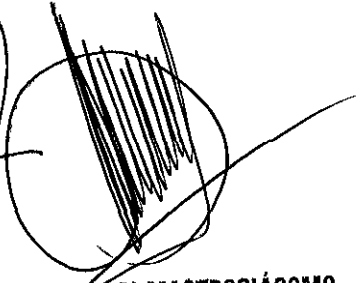

Sarah A. Picazo
DIPUTADA DE LA NACIÓN

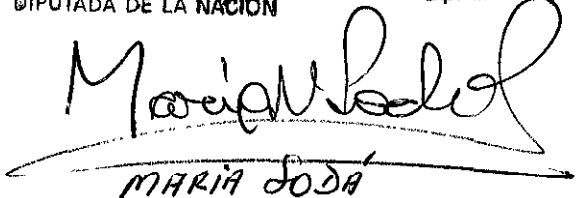

PROF. BLANCA RINA OZUNA
DIPUTADA NACIONAL

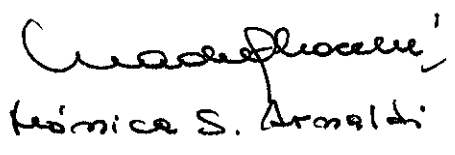

PROF. TERESA FERRARO DE C. A. A.
DIPUTADA NACIONAL


Inge Roy
DIPUTADA DE LA NACIÓN


MARIA DEL CARMEN RICO
Diputada Nacional


MIGUEL ANGEL MASTROGIACOMO
DIPUTADO DE LA NACIÓN


MARIA SODA


Leonice S. Armaldi