



PROYECTO DE LEY

PROYECTO DE CÓDIGO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, sancionan con fuerza de Ley...

CODIGO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TÍTULO I – SISTEMA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Capítulo 1 - El sistema de protección del consumidor

Sección 1ª - Ámbito de aplicación

Art. 1. Objeto. Relación de consumo. El presente Código tiene por objeto la protección del consumidor. La relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Tiene como fuente un hecho o acto jurídico, unilateral o bilateral, una práctica o una técnica de marketing. Puede resultar de la tipificación legal, de la voluntad individual, o inferirse a través de la interpretación judicial.

Art. 2. Categoría de consumidor. Es consumidor la persona humana o jurídica que adquiere, de modo gratuito u oneroso, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo originaria, como consecuencia o en ocasión de ella utiliza bienes o servicios, de manera gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. El presente Código es aplicable a quien se encuentra expuesto a una relación de consumo a consecuencia de la información, la publicidad, las prácticas abusivas y el deber seguridad.



Art. 3. Consumidores hipervulnerables. El principio de protección del consumidor se acentúa frente a colectivos sociales con hipervulnerabilidad. Son consumidores hipervulnerables aquellas personas humanas que, además de su vulnerabilidad estructural en el mercado, se encuentran también en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, salud, o por otras circunstancias sociales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores. En tales supuestos, y en el marco de la relación de consumo, la educación, la salud, la información, el trato equitativo y digno y la seguridad deben ser especialmente garantizados.

Art. 4. Proveedor. Es la persona humana o jurídica, de naturaleza pública o privada, que actúa de modo profesional, aun ocasionalmente, desarrollando actividades de producción, prestación de servicios, montaje, creación material o intelectual, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución, comercialización o transporte, destinadas a consumidores o usuarios. No están comprendidos en este Código 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. La exclusión no procede cuando el servicio profesional es prestado por una persona jurídica. En ningún caso alcanza al régimen de publicidad, a las prácticas abusivas, a su actividad comercial o a toda otra ajena a su incumbencia profesional. Ante la presentación de denuncias que no se vincularen a los temas alcanzados por este Código, la autoridad de aplicación informará al denunciante sobre el ente que controle la matrícula respectiva, a los efectos de su tramitación. Al transporte aéreo se aplica el Código Aeronáutico, los Tratados Internacionales de los que la Argentina sea parte, y este Código, de modo concurrente y de acuerdo a su materia, criterio que se proyecta a la competencia de las autoridades de aplicación.

Sección 2 - Principios

Art. 5. Principios. Se reconoce la vulnerabilidad estructural de los consumidores en el mercado. El sistema de protección del consumidor se integra con las normas internacionales, nacionales, provinciales y municipales. Tiene el objetivo de tutelar al consumidor, rigiéndose por los siguientes principios: 1. Principios de progresividad y no regresión. El Estado debe adoptar medidas apropiadas para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos de los consumidores que se



derivan de las normas internacionales y nacionales, sin retroceder en los estándares de tutela alcanzados en los niveles normativos de protección ni en la implementación de la política de protección del consumidor; 2. Principio de orden público de protección. El sistema de protección del consumidor es de orden público. No es válida la renuncia anticipada de los derechos del consumidor, cualquiera sea su modalidad; 3. Principio de acceso y accesibilidad al consumo. El sistema de protección del consumidor garantiza el acceso al consumo de bienes y servicios de calidad, y la implementación de las adaptaciones necesarias para los consumidores con discapacidad; 4. Principio de transparencia de los mercados. El sistema de protección del consumidor provee lo conducente al logro de la transparencia de los mercados. El Estado controla las distorsiones que afectan la distribución, condiciones de venta, calidad y precios de bienes y servicios; 5. Principio de consumo sustentable. El sistema de protección del consumidor, de conformidad con el Derecho Internacional Ambiental y las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, impulsa la protección ambiental y en particular el consumo y la producción sustentables, en función de las necesidades de las generaciones presentes y futuras. Para ello, entre otras medidas, favorece la minimización del uso de materias primas y energías no renovables, así como la generación de la menor cantidad de residuos y el aumento del uso de energías o materias primas renovables o producto de reciclaje; 6. Principio de protección especial para situaciones de hipervulnerabilidad. El sistema de protección del consumidor tutela particularmente a colectivos sociales afectados por una vulnerabilidad acentuada; 7. Principio de respeto de la dignidad de la persona humana. Los proveedores, en su actuación en el mercado, deben reconocer y respetar la dignidad de la persona humana conforme a los criterios generales que surgen de las Declaraciones y Tratados de Derechos Humanos. Asimismo, en el diseño e implementación de políticas públicas, el Estado debe observar el mismo principio; 8. Principio de prevención de riesgos. El Estado y los proveedores actúan preventivamente cuando exista probabilidad razonable de una amenaza derivada de bienes o servicios que afecten la salud o la seguridad de los consumidores; 9. Principio de precaución. El Estado y los proveedores deberán actuar precautoriamente en las situaciones de controversia científica probada, y en general, frente a la incertidumbre científica fundada respecto de la existencia de una amenaza derivada de un bien



o servicio, adoptando las medidas eficaces para evitar el daño a los consumidores; 10. Principio antidiscriminatorio. El sistema de protección del consumidor implementa las acciones conducentes con el objetivo de que en el mercado no existan actos, omisiones o situaciones discriminatorias. Se consideran comprendidas en esta prohibición las fundadas en razones de raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos, o de cualquier otra naturaleza de conformidad con la ley 23.592 de Actos Antidiscriminatorios; 11. Principio de Primacía de la Realidad. En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que las autoridades administrativas o judiciales efectúen sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.

Sección 3 - Derechos

Art. 6. Derechos del Consumidor. Los consumidores gozan de los derechos que establecen la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales de los que la Argentina es parte, y en particular las Declaraciones y Convenciones relativas a Derechos Humanos y las leyes.

Sección 4- Deberes

Art. 7. Deberes de actuación. Los proveedores y los consumidores deben actuar de buena fe y ejercer de manera regular sus derechos, antes, durante y con posterioridad a la relación de consumo.

Art. 8. Acceso a la información. Este Código garantiza el acceso a la información. En tal sentido: 1. Los consumidores, las asociaciones de defensa del consumidor, el Defensor del Pueblo de la Nación, de las provincias, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de los municipios, así como también los Ministerios públicos podrán acceder a la información de interés general para el consumidor que se encuentre en poder del Estado nacional, sus agencias autárquicas, entes de control y empresas del Estado nacional, provincias, municipios y comunas, de acuerdo con el principio de máxima publicidad. Respecto de otras personas jurídicas públicas o privadas, el acceso a la información debe



adecuarse al principio de respeto de la propiedad y los derechos individuales; 2. El Estado nacional, las provincias, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los municipios garantizarán este derecho en condiciones de celeridad y mediante mecanismos eficaces a tales fines, de conformidad con los estándares internacionales en materia de derecho de acceso a la información. Se garantizarán asimismo condiciones especiales para favorecer el acceso a la información de grupos hipervulnerables; 3. El ejercicio de este derecho comprende: a) solicitar y recibir información de las personas precedentemente indicadas, sin necesidad de mencionar algún interés especial ni justificar las razones por las cuales se solicita; b) ser informado en forma expedita sobre si la información petitionada obra o no en poder de la persona que recibe la solicitud, y del derecho a impugnar y recurrir la negativa a informar y de los requisitos para ejercer ese derecho; 4. La solicitud de acceso deberá ser evacuada en el plazo de treinta días contados desde su presentación. La información deberá ser entregada en el formato solicitado de manera gratuita. Si no estuviera disponible en ese formato deberá proporcionarse en el que existiere. La solicitud se rige por el principio de informalidad; 5. Para el supuesto de acceso a la información pública y en todo lo que aquí no se regule de manera diferente o se oponga a la presente, rige lo dispuesto en la ley Nº 27.275, o la que en el futuro se dicte.

Art. 9. Denegación del acceso a la información. La denegación del acceso a la información deberá ser justificada y comunicada al solicitante. Podrá fundarse en las siguientes causas: 1. Poner en riesgo la vida, la seguridad o la salud de una persona humana; 2. Afectar la seguridad nacional, la seguridad pública o la defensa nacional; 3. Amenazar o afectar la protección del ambiente; 4. Generar un riesgo probable y específico de daño significativo a la ejecución de la ley, o a la prevención o a la persecución de delitos; 5. Vulnerar un secreto legal. Los motivos excepcionales de denegación son de interpretación restrictiva.

Art. 10. Deberes de información a cargo del Estado. Se establece que: 1. El Estado nacional, sus agencias autárquicas, entes de control y empresas del Estado, provincias, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, municipios y comunas, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben proveer al consumidor toda la información necesaria para el eficaz ejercicio de sus derechos de manera clara, precisa, completa, veraz y comprensible, instrumentando mecanismos eficaces adecuados a tal fin;



en especial, en cuestiones vinculadas a la adquisición y utilización de bienes y servicios puestos en el mercado y a los riesgos e incertidumbres que ellos traigan aparejados; 2. La información debida comprende la información ambiental de concesiones, contratos, autorizaciones previas que hayan sido otorgadas por el Estado nacional, las provincias, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, municipios y comunas, así como la información sobre la calidad ambiental de los bienes y servicios, sus efectos en la salud humana, promoviendo de esta manera patrones de producción y consumo sustentables; 3. Debe comunicarse de modo eficaz cualquier circunstancia que, con posterioridad a la introducción del bien o servicio en el mercado, pueda ocasionar alguna amenaza o perjuicio a los consumidores; y también la de hacer conocer los productos y servicios que hayan sido prohibidos, retirados del mercado o sometidos a restricciones rigurosas; tanto para los nacionales como para los extranjeros que se comercialicen en el país; 4. Los medios de comunicación de titularidad estatal, cualquiera sea su soporte, dedicarán espacios y programas no publicitarios a la información y educación de los consumidores, garantizándose el acceso y participación de las asociaciones de consumidores legitimadas por este Código y los demás grupos o sectores interesados. Deberá ser objeto de especial atención la situación de los consumidores hipervulnerables; 5. Las autoridades administrativas publicarán mensualmente en sus páginas web todas las resoluciones dictadas con motivo de actuaciones de oficio o denuncias formuladas por consumidores que hayan quedado firmes y consentidas, en texto completo, sin consignar los datos que identifiquen al denunciante.

Art. 11. Obligación de generar información de interés para la seguridad de los consumidores. El Estado nacional, sus agencias y entes de control, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como los proveedores de bienes y servicios, deberán realizar de manera progresiva todo lo necesario para generar, recopilar, investigar y producir información, inclusive la ambiental pertinente, que sea de interés para la seguridad de los consumidores. Asimismo están obligados a difundirla y ponerla a disposición del público de manera sistemática, proactiva, oportuna, regular, accesible, comprensible y a actualizarla de manera periódica.

Art. 12. Obligación general de informar a cargo del proveedor. En el decurso de la relación de consumo los proveedores están obligados a suministrar al consumidor información clara, precisa, completa, veraz y comprensible respecto de las características esenciales de los bienes y servicios



que ofertan o proveen, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante en razón de su naturaleza y particularidades. Esta obligación comprende todas las informaciones sobre riesgos, incertidumbres y cuestiones ambientales establecidas en el artículo 11 en tanto fueren pertinentes.

Art. 13. Modo de comunicar la información. La información deberá ser transmitida de conformidad a las siguientes reglas: 1. Debe ser proporcionada de manera fácilmente accesible para el consumidor, mediante mecanismos apropiados para su adecuada comprensión, especialmente en el caso de consumidores hipervulnerables, cuando tal situación sea conocida o deba serlo por el proveedor, o resulte evidente en función de las circunstancias que conformen el contexto de la relación de consumo; 2. Debe ser comunicada de manera fehaciente de la siguiente forma: a) En soporte papel o electrónico, a opción del consumidor, quien a tales fines deberá proporcionar una dirección electrónica; b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, la información podrá transmitirse por la misma vía; c) Conforme lo disponga otra disposición legal; 3. Debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en idioma español, salvo disposición legal en contrario. En el caso de bienes o servicios importados, los proveedores son responsables del contenido de la traducción.

Art. 14. Contenido mínimo de la información. Sin perjuicio de lo establecido en las normas especiales, los proveedores están obligados a informar de manera fácilmente perceptible al consumidor, en función de las características del bien o servicio de que se trate, lo siguiente: 1. Denominación, composición, fecha de producción, fecha de vencimiento o caducidad e instrucciones para su instalación, uso, mantenimiento y funcionalidad; 2. Los riesgos e incertidumbres que entraña su utilización, cumpliendo con la normativa específica para su comercialización, de conformidad a lo establecido en el artículo 17, segundo párrafo; 3. Datos identificatorios del proveedor: nombre, domicilio y número de CUIT; 4. Garantías y servicios de postventa y asistencia técnica; 5. Las condiciones de su comercialización: naturaleza y contenido del acto; modalidades de la ejecución del contrato; fecha de entrega, ejecución del contrato y su duración; en su caso, precio, formas y condiciones de pago, costos y cargos adicionales, descuentos, tasas de interés, modalidades de financiación, y tributos a cargo del consumidor; 6. La peligrosidad



de bienes y servicios que se tome conocimiento con posterioridad a su introducción. En tal caso, los proveedores deberán hacerlo saber inmediatamente a los consumidores, a su exclusivo costo y cargo, mediante mecanismos de comunicación eficientes que les garanticen la efectiva posibilidad de conocer tal circunstancia; entre otros, a través de anuncios publicitarios por la prensa, radio, televisión e internet. Deberán, también de manera inmediata, comunicarlo a las autoridades competentes, y en su caso, retirarlos del mercado.

Art. 15. Sobreinformación. La sobreinformación al consumidor tiene los mismos efectos que el incumplimiento de la obligación de informar. Se considera tal el suministro de información en exceso, o de suma complejidad, sin las aclaraciones necesarias para que sea asequible por su destinatario, o que de cualquier manera, por tales razones, impida la adecuada comprensión del mensaje, y sea relevante en función del bien o servicio de que se trate.

Art. 16. Cumplimiento e incumplimiento a la obligación de informar. Efectos. La obligación de informar a los consumidores es un deber de hacer en los términos del art. 774 inc. c) del Código Civil y Comercial, y su incumplimiento total, parcial o defectuoso genera responsabilidad objetiva de acuerdo a lo establecido en el art. 1723 del mismo cuerpo legal. La carga de la prueba del cumplimiento de esta obligación recae sobre los proveedores. Sin perjuicio de los demás efectos establecidos en este Código o en leyes especiales, el incumplimiento de la obligación de informar le da derecho al consumidor a: 1. En la etapa precontractual, a su libre elección, exigir su cumplimiento, o si el contrato se hubiese perfeccionado, a pedir la nulidad, de una o más de sus cláusulas; 2. En la etapa contractual, podrá optar por exigir el cumplimiento o resolver el contrato, cuando el incumplimiento fuere esencial; 3. En todos los casos, incluso en la etapa postcontractual, podrá reclamar el resarcimiento de los daños ocasionados.

Art. 17. Deberes de protección y seguridad. Los proveedores deben adoptar las medidas necesarias para proteger la persona y los bienes de los consumidores en el ámbito de la relación de consumo. Sin perjuicio de reglamentaciones especiales, este deber comprende el de garantizar la inocuidad de los bienes y servicios incorporados al mercado. Los bienes y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten



peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores y usuarios. La comunicación del riesgo exige que sea transparente, precisa y adecuada, informada al público sin dilaciones a los fines de disminuir las consecuencias dañosas, y su llegada y comprensión por parte de todos los sectores sociales deben estar garantizadas. Las advertencias sobre riesgos han de ser especialmente individualizadas y destacadas para favorecer su identificación como tales por parte de los consumidores. En el caso de que la comunicación del riesgo comprenda una alerta, además de cumplir con las condiciones anteriores, debe evitar generar una situación de pánico social. Independientemente de otros efectos que correspondan, el incumplimiento de las disposiciones de este artículo da lugar a la prevención y la reparación de los daños causados a los consumidores, en los términos y con los alcances previstos en el Título IV del presente Código.

Art. 18. Condiciones de seguridad. Los proveedores de bienes y servicios, en el marco del deber de seguridad, deben cumplir con las normas nacionales específicas que rigen la autorización administrativa previa en la materia. Además de ello, en cualquier caso, el bien o servicio debe cumplir con una evaluación de la seguridad que deberá basarse en la aplicación de las mejores prácticas y tecnologías disponibles, el estado actual de los conocimientos y de la técnica al momento de la puesta en el mercado, y el nivel de seguridad que puedan esperar razonablemente los consumidores.

Sección 5 - Prácticas abusivas

Art. 19. Ámbito de aplicación. Las disposiciones de esta Sección son aplicables a todas las personas expuestas a prácticas abusivas o ilícitas, determinables o no, indicadas en el artículo 2º. En cumplimiento de las exigencias emergentes de los Tratados de Derechos Humanos, la protección de la hipervulnerabilidad reviste especial significación en este ámbito.

Art. 20. Trato digno. Principio general. Los proveedores deben adecuar sus conductas al principio de respeto de la dignidad de la persona humana. Deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y abstenerse de desplegar conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o cualquier otra que se propone restrictiva de sus derechos fundamentales.



Art. 21. Trato equitativo y no discriminatorio. Principio general. Los proveedores deben ofrecer y dispensar a los consumidores un trato equitativo y no discriminatorio. No pueden establecer diferencias basadas en pautas contrarias a la garantía constitucional de igualdad, ni incurrir en conductas u omisiones que distingan, excluyan, restrinjan o menoscaben de manera arbitraria a los consumidores por razones de raza, etnia, género, orientación sexual, edad, religión, condición física, psicofísica o socio-económica, nacionalidad, o cualquiera otra que violente el principio de respeto de la dignidad de la persona humana.

Art. 22. Restricciones a las libertades del consumidor que configuran prácticas abusivas. Están prohibidas las prácticas que condicionan o restringen indebidamente la libertad del consumidor o usuario, en especial: 1. Enviar o entregar al consumidor cualquier producto, o proveer cualquier servicio sin solicitud previa. Queda prohibida la realización de una propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre un bien o servicio que no haya sido requerido previamente y que pueda generar un cargo que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice. Si con esta práctica abusiva se envió una cosa, el consumidor receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos; 2. Subordinar la provisión de un bien o la prestación de servicios a la adquisición o contratación simultánea de otros, o procedimientos similares que persigan idéntico objetivo; 3. Ejecutar servicios sin la previa elaboración de presupuesto y autorización expresa del consumidor, salvo los derivados de prácticas anteriores acordadas entre las partes; 4. Negar o condicionar injustificadamente la adquisición de bienes o la provisión de servicios al consumidor o usuario; 5. Aumentar sin justa causa el precio de bienes o servicios con posterioridad a la oferta hecha pública, durante el tiempo en que se realice; 6. Acudir a la sorpresa, al acoso, la coacción, la fuerza o la influencia indebida, a fin de que el consumidor decida una contratación que de otra manera no hubiera efectuado o que hubiera podido efectuar en mejores condiciones; 7. Desplegar una conducta engañosa que, en su contexto fáctico y teniendo en cuenta las características y circunstancias, haga o pueda hacer que el consumidor tome una decisión sobre una contratación que no hubiera realizado o que hubiera efectuado en mejores condiciones.



Art. 23. Atención al consumidor o usuario. El trato digno comprende la obligación de atención al consumidor o usuario, adecuada a sus condiciones de vulnerabilidad o hipervulnerabilidad. El proveedor debe disponer de los recursos y procedimientos suficientes a fin de recibir las consultas que pudieran formularse, escuchar, informar y aconsejar al consumidor, receptar sus reclamos y darle una respuesta adecuada y en tiempo razonable. De acuerdo a las circunstancias, el proveedor deberá habilitar centros de atención de acceso real y efectivo, contando para ello con personal capacitado e infraestructura adecuada.

Art. 24. Atención prioritaria. Los proveedores de bienes y servicios deberán garantizar, en sus establecimientos, la atención prioritaria a las mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas mayores, personas acompañadas con niños o niñas de escasa edad, o que por alguna razón objetiva se encuentren en una situación que dificulte su desplazamiento o movilidad. Se entiende por prioritaria a la atención prestada en modo inmediato y sin dilaciones.

Art. 25. Tiempo de espera. Los proveedores de bienes y servicios deben garantizar que el tiempo de espera en sus establecimientos, no supere el término de 30 (treinta) minutos y que toda persona que concurra al lugar, dentro del horario establecido para la atención al público, sea efectivamente atendida. A tal efecto, deberán instrumentar mecanismos para documentar y constatar de modo fehaciente el horario en que el usuario o consumidor comienza la espera de su turno y el momento en que es efectivamente atendido. Se establece un período de 6 (seis) meses a partir de la fecha de entrada en vigencia del presente Código, para la instalación de sistemas mecánicos y/o electrónicos que emitan comprobante de turnos de espera. Todo consumidor o usuario que deba permanecer por más de 30 (treinta) minutos para ser atendido, puede asentar su queja en el libro habilitado al efecto. El proveedor deberá, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes, notificar a la autoridad de aplicación de la queja junto a todos los antecedentes documentales. En ese contexto, y de acuerdo a las circunstancias, se consideran abusivas, por resultar contrarias a las condiciones de atención mencionadas en las disposiciones precedentes, a: 1. La espera en condiciones de incomodidad dentro del establecimiento del proveedor. Del mismo modo se entenderá, la que deba soportar el consumidor o usuario en la vía pública, expuesto a las inclemencias climáticas, debido a la inadecuación funcional o estructural del establecimiento; 2. La falta de sanitarios de acceso libre



y gratuito en los establecimientos; 3. El tiempo de espera superior a los 30 (treinta) minutos para ser atendido, aun cuando se provea de asientos, existan instalaciones sanitarias, agua potable y el orden de atención sea según comprobante numerado. Estas previsiones podrán ser aplicables a la espera telefónica o por medios electrónicos o similares, en todo aquello que resulte pertinente.

Art. 26. Prácticas ilícitas. Se consideran, entre otras, las siguientes: 1. Imponer condiciones discriminatorias para la adquisición o enajenación de bienes o servicios; 2. Desplegar conductas que de modo directo o indirecto estereotipen, promuevan o estimulen patrones socioculturales sustentados sobre la desigualdad de género y las relaciones de poder sobre las mujeres; 3. Llevar adelante cualquier estrategia de comercialización o contratación que pueda significar un menoscabo a la intimidad personal o familiar, honra o reputación, imagen o identidad del consumidor; 4. Prevalerse de las necesidades estructurales o coyunturales, la ignorancia, la ligereza o la inexperiencia del consumidor para concretar una contratación o hacerlo en condiciones menos favorables a los intereses del consumidor; 5. Estimular la adquisición de bienes o la prestación de servicios que, en un contexto o circunstancias determinadas, expongan o potencien riesgos a la salud o la seguridad del consumidor o usuario; 6. Condicionar, dificultar o agravar injustificadamente las condiciones de ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor o usuario; 7. Ejecutar cualquier conducta lesiva para el consumidor como respuesta al ejercicio que éste haga de sus derechos; 8. Llevar adelante procedimientos de reclamación o cobranza intimidatorios o que generen situaciones agraviantes o denigratorias para el consumidor o su familia. En los reclamos extrajudiciales de deudas, el proveedor deberá abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. 9. No estipular plazos para el cumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor cuando la legislación no establece plazos supletorios, ni fijarlos arbitrariamente en su beneficio; 10. Negar la participación en actividades organizadas por el establecimiento educativo, el otorgamiento de reconocimientos u honores, o la entrega de títulos o certificados que acrediten la conclusión de estudios de cualquier nivel y/o cualquier otra documentación, que impida la trayectoria educativa del alumno, ante la existencia de obligaciones pendientes por cuotas o matrículas; 11. La sobreventa de abonos por servicios que exceda la



capacidad operativa o de gestión. De igual modo, la venta de sobrecupos en espectáculos públicos y en servicios de transporte de pasajeros, incluidos los aéreos.

Art. 27. Responsabilidades y sanciones. Los sujetos alcanzados por esta Sección gozan de la tutela preventiva y resarcitoria contra el proveedor a consecuencia de las prácticas abusivas antes descriptas. La responsabilidad es solidaria y se proyecta incluso a quien actúe en nombre de aquél, sea o no un profesional liberal, y no excluye otras sanciones administrativas. En el ámbito de las prácticas abusivas, la sanción punitiva prevista en el artículo 118 deberá ser especialmente ponderada, atento a la afectación de derechos fundamentales o derechos humanos.

Sección 6 - Diálogo de las fuentes

Art. 28. Diálogo de las fuentes. Los casos relativos a la protección del consumidor se rigen por el sistema de protección del consumidor, que se integra con la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales de los que la Argentina es parte, en particular las Declaraciones y Convenciones relativas a Derechos Humanos, este Código, el Código Civil y Comercial y las leyes especiales que regulan aspectos particulares de las relaciones de consumo. Se integra también con la ley de lealtad comercial, y con la ley de defensa de la competencia. La doctrina y la jurisprudencia son una fuente material secundaria. Los jueces deben integrar el derecho aplicable al caso con las diferentes fuentes del sistema, armonizándolas con el fin de maximizar los derechos humanos y fundamentales en juego y de acuerdo a los principios que lo rigen. En caso de duda, debe prevalecer la interpretación que resulte más favorable al consumidor.

Capítulo 2 - Política de protección del consumidor

Art. 29. Deberes de la Administración Pública. Los funcionarios y empleados públicos, y en particular, con competencias generales y especiales en las relaciones de consumo, proveerán a la protección de los derechos de los consumidores, reconocidos en la Constitución Nacional, en este Código y otras leyes y normas complementarias. Las autoridades proveerán asimismo: 1. A la educación para el consumo; 2. A la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados; 3. Al control de los monopolios naturales y legales; 4. Al control de la calidad y



eficiencia de los servicios públicos; 5. A la constitución de asociaciones de consumidores y a su necesaria participación en la toma de decisiones de los organismos de control; 6. A la prevención de riesgos en el consumo; 7. A establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos; 8. Al desarrollo de toda otra política pública tendiente a garantizar el efectivo goce de los derechos de los consumidores.

Art. 30. Políticas de defensa del consumidor. Las autoridades deberán formular y fortalecer una política enérgica de protección del consumidor. Deberán establecer una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar, monitorear y controlar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor, garantizando que las medidas dirigidas a ese propósito se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población. Promoverán y facilitarán el acceso a las tecnologías de la información y de las comunicaciones en miras del afianzamiento de los derechos humanos del consumidor. Formularán políticas transparentes y eficaces de protección del consumidor en el ámbito del comercio electrónico, que garanticen un grado de tutela que no sea inferior al otorgado en otras modalidades de comercio.

Art. 31. Programas especiales. Incumbe al Estado nacional, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las provincias y a los municipios, en su caso, garantizar la implementación de políticas activas y programas especiales de defensa, educación e información, destinados a consumidores que se encuentren en situación desventajosa.

Art. 32. Políticas sobre derechos económicos, sociales y culturales. Las autoridades tomarán las medidas apropiadas para promover: 1. La efectividad del derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestimenta y vivienda; 2. Una mejora continua de las condiciones de existencia.

Art. 33. Educación al consumidor. Incumbe al Estado Nacional, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las provincias y a los municipios, en su caso, 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 este Código



Art. 34. Formación del Consumidor. La formación del consumidor debe facilitar la comprensión y utilización de la información sobre temas que le son inherentes, orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de bienes 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: 1. Sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y su adulteración; 2. Los peligros y el rotulado de los productos; 3. Legislación pertinente, forma de obtener compensación y los organismos de protección al consumidor; 4. Información sobre pesas y medidas, precios, calidad y disponibilidad de los artículos de primera necesidad; 5. Protección del medio ambiente y utilización eficiente de materiales.

TÍTULO II - PROTECCIÓN CONTRACTUAL DEL CONSUMIDOR

Capítulo 1 - Disposiciones generales

Art. 35. Contrato de consumo. Principio de obligatoriedad. Los contratos de consumo obligan dentro de los límites impuestos por la ley, el orden público, la moral y las buenas costumbres. Los jueces tienen facultades para morigerar o revisar sus estipulaciones cuando lo autoriza la ley, o de oficio, cuando se afecte el orden público.

Art. 36. Integración normativa. Las normas de este Título se integran y armonizan con las reglas y principios del Código Civil y Comercial, como así también con las leyes especiales que alcanzan a los contratos de consumo conforme el principio fundamental de protección del consumidor. En caso de conflicto de normas, se aplicará la que resulte más favorable para el consumidor.

Art. 37. Principios generales y contrato de consumo. El juez deberá ponderar especialmente en las diferentes etapas del contrato de consumo y para su integración a los principios de respeto de la dignidad de la persona humana, buena fe, confianza, ejercicio regular de un derecho y orden público de protección, entre otros, y en especial en los casos de hipervulnerabilidad del consumidor.

Art. 38. Manifestación inequívoca. En los contratos de consumo debe constar de forma inequívoca la voluntad de contratar del consumidor o, en su caso, de poner fin al contrato.



Art. 39. Formalización del contrato. El contrato de consumo debe formalizarse por escrito o en cualquier otro soporte electrónico, salvo que deba celebrarse en escritura pública. La instrumentación será gratuita para el consumidor, a excepción de la exigencia indicada en último término. Deben redactarse en tantos ejemplares como partes integren la relación contractual y suscribirse a un solo efecto. Sin perjuicio de la información exigida por otras normas legales, deberá constar: 1. La descripción y especificación del bien o servicio; 2. Nombre y domicilio del proveedor, en especial de quien lo comercializa, fabrica, distribuye o importa, cuando correspondiere; 3. La mención de las características de la garantía o conformidad conforme a lo establecido en este Código; 4. Plazos y condiciones de entrega; 5. El precio y condiciones de pago, si lo hubiere; 6. Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente; El proveedor deberá entregar recibo y copia del instrumento o soporte respectivo.

Capítulo 2 - Protección antecontractual.

Art. 40. Protección antecontractual. Los consumidores tienen en las situaciones antecontractuales y en la etapa previa a la conclusión del contrato o su celebración, derecho a la protección de sus intereses económicos, a la seguridad, al trato equitativo y digno, y a la información. Los proveedores serán responsables frente al consumidor por la violación de estos derechos y los daños que generen.

Art. 41. Nulidad. En caso de que el proveedor viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas.

Capítulo 3 - La oferta

Art. 42. Oferta. Equiparación. La oferta es la declaración unilateral de voluntad dirigida a persona determinada o al público, realizada con la intención de contratar por medio de ella si es aceptada y que contiene los elementos y cláusulas suficientes para formar un contrato. Se equipara en sus efectos a la oferta toda información o publicidad, difundida por cualquier medio de comunicación



con relación a productos o servicios, que se proporcione por medios publicitarios, siempre que cumpla con los requisitos establecidos para la oferta.

Art. 43. Carácter vinculante. La oferta que se conozca fuera del local de comercialización debe prever un plazo de vigencia acorde con la cantidad de bienes o la capacidad prestacional de los servicios disponibles, o informar de modo preciso y destacado sobre estas circunstancias. El oferente está obligado a mantener la oferta durante el plazo de vigencia antes indicado. En consecuencia, de mediar aceptación en tal plazo, el contrato quedará perfeccionado. La oferta sólo puede retirarse antes de que hubiera llegado a conocimiento de los consumidores. Quedan exceptuadas de este régimen, las ofertas que se hagan por medios que solo pueden ser conocidas por el consumidor concurriendo al local comercial.

Capítulo 4 - Publicidad

Art. 44. Valor contractual de la publicidad. Las afirmaciones o informaciones contenidas en la publicidad son obligatorias e integran el contrato en caso de ser celebrado. La regla anterior no se aplica en caso de que las afirmaciones o informaciones sean perjudiciales para el consumidor. La contradicción entre las afirmaciones o informaciones de la publicidad y lo que resulte de las otras fuentes de interpretación del contrato, se resolverá en el sentido más favorable al consumidor.

Art. 45. Publicidad abusiva. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1101 inciso c) del Código Civil y Comercial, se consideran abusivas aquellas publicidades que atenten contra el derecho fundamental a la salud de los niños, niñas y adolescentes, la identidad de género y las que afecten de cualquier modo los bienes ambientales o culturales.

Capítulo 5 - Eficacia, ineficacia e incumplimiento

Art. 46. Control de inclusión en los contratos de consumo. La redacción del contrato debe ser hecha en idioma nacional, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Cuando se incluyan cláusulas o condiciones particulares, deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes. Los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas deberán contener al



comienzo, en una sola página, un resumen de su contenido y las disposiciones más relevantes. Por vía legal o reglamentaria se podrá establecer el formato y contenido, según los casos. El proveedor que preste servicios o comercialice bienes a consumidores mediante la celebración de contratos por adhesión, deben publicar en su sitio web un ejemplar del modelo de contrato a suscribir. Así mismo debe entregar sin cargo y con antelación a la contratación, en sus locales comerciales, un ejemplar del modelo del contrato a suscribir a todo consumidor o usuario que así lo solicite. En dichos locales se exhibirá un cartel en un lugar visible con la siguiente leyenda: 'Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que proponemos firmar.

Art. 47. Control de contenido. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas las cláusulas que: 1. Desnaturalicen las obligaciones del proveedor; 2. Importen renuncia o restricción a los derechos del consumidor o amplíen los derechos del proveedor; 3. Sorprendan al consumidor, sea por su contenido, redacción o presentación; 4. Vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del proveedor; 5. Limiten la responsabilidad por daños; 6. Contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; 7. Sometan al consumidor a un tribunal distinto del que corresponda a su domicilio real o legal; 8. Infrinjan o posibilitem la violación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, las personas mayores, las que presenten situaciones de hipervulnerabilidad o las reglas y principios que tutelen la identidad de género, los bienes ambientales o culturales.

Art. 48. Control administrativo en el contrato de consumo celebrado por adhesión a cláusulas generales predisuestas. La autoridad de aplicación controlará que los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predisuestas no contengan cláusulas abusivas, en especial respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas, redactadas unilateralmente por el proveedor del bien o servicio. La Autoridad de Aplicación notificará al proveedor que haya incluido cláusulas de las previstas en el Artículo 47 o las que amplíe la reglamentación, que las mismas se tienen por no convenidas y lo emplazará a notificar tal circunstancia al consumidor de manera fehaciente y en el término que dicha autoridad le fije. En caso de incumplimiento será pasible de las sanciones previstas por el Artículo 157 del presente Código. Cuando requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta adoptará las medidas necesarias para la modificación del



contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación. En cualquier caso, el control administrativo no obsta al control judicial.

Art. 49. Interpretación e integración del contrato de consumo. La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa. Para la integración del contrato en caso de nulidad de cláusulas abusivas, se estará a lo dispuesto en el artículo 1122 inciso c) del Código Civil y Comercial.

Art. 50. Incumplimiento. El incumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor, surgidas de situaciones ante contractuales, la oferta, la publicidad o el contrato, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, según el caso y a su libre elección a: 1. Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; 2. Reclamar otro producto o prestación de servicio económicamente equivalente; 3. Resolver el contrato mediante la notificación fehaciente de su voluntad extintiva. Respecto de sus efectos, resultará de aplicación lo previsto en los artículos 1081, 1082 y 1083 del Código Civil y Comercial. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños que correspondan, como también del ejercicio opcional del régimen de garantías, dentro de los límites que resultan del ejercicio regular de los derechos. En caso de que el incumplimiento pueda atribuirse a más de un sujeto, la responsabilidad es solidaria.

Capítulo 6 - Garantía por vicios de calidad por inadecuación

Sección 1- Aspectos generales

Art. 51. Vicios de calidad por inadecuación. Los proveedores de bienes y servicios son solidariamente responsables, en los términos previstos en este Capítulo, por los vicios de calidad por inadecuación. Los bienes o servicios de consumo tienen un vicio de calidad por inadecuación cuando: 1. Sean impropios para el consumo al que se destinan de acuerdo a su función. En materia de servicios ello ocurrirá cuando no se adecuen a las normas administrativas o a los resultados que razonablemente puede esperarse de los mismos; 2. No tengan cierta calidad o funcionalidad durante un tiempo determinado o exista obsolescencia programada; 3. Afecten la identidad entre



lo contratado y lo efectivamente entregado; 4. Exista disparidad, más allá de las variaciones resultantes de la naturaleza del bien, entre las cantidades informadas en el envase, empaque, rotulado o publicidad y el contenido neto; 5. El bien o el servicio no satisfaga las expectativas legítimas que cabe al adquirente esperar de esa clase de bienes.

Art. 52. Cláusulas de restricción o exclusión de garantía. Son cláusulas abusivas las de restricción o exclusión de la garantía por vicios de calidad por inadecuación o las que atenúan de cualquier manera las obligaciones o responsabilidades del proveedor al respecto.

Sección 2 - Garantías

Art. 53. Garantía de servicio técnico de cosas muebles. En los casos de los vicios de calidad por inadecuación previstos en los incisos 1 y 2 del artículo 51, los proveedores estarán obligados por una garantía posterior a la comercialización que tendrá un plazo de duración de un año cuando se trate de bienes muebles de consumo usados y de dos años cuando se trate de bienes muebles de consumo nuevos. Ambos plazos se cuentan desde que el consumidor recibe el bien. Durante la vigencia de la garantía, serán a cargo del responsable de la misma todos los gastos necesarios para la reparación de la cosa. Los proveedores tienen la obligación de garantizar un servicio técnico a los consumidores y son solidariamente responsables por su correcta y adecuada organización y prestación efectuada en el servicio post venta.

Art. 54. Certificado de garantía de cosas muebles. El certificado de garantía debe respetar las condiciones de formalización previstas en el artículo 39, primer párrafo, y contendrá como mínimo:

1. La identificación del vendedor o comercializador, fabricante, importador o distribuidor responsable de la misma. Cuando el vendedor o comercializador no notifique al fabricante o importador la entrada en vigencia de la garantía de una cosa, la misma comenzará a regir desde la fecha del documento de venta;
2. La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización;
3. Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento;
4. Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión;
5. 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 de la responsabilidad solidaria que pudiera corresponder. Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita.

Art. 55. Garantía convencional. El otorgamiento a título gratuito u oneroso de una garantía convencional, determina que el cómputo de los plazos de caducidad previstos en el artículo 53, comiencen a correr una vez extinguida la garantía convencional.

Art. 56. Garantía de suministro de partes y repuestos. Pese a la extinción de la garantía indicada en el artículo 53, los proveedores tienen la obligación de asegurar al consumidor el suministro de partes y repuestos, durante un lapso razonablemente esperado según la naturaleza del bien. El vendedor podrá quedar eximido cuando exceda su previsible disponibilidad.

Art. 57. Garantía por deficiencias en el servicio prestado. Si dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor. Se considera que el plazo comienza a correr desde que concluyó la prestación del servicio. Cuando por las características del caso no fuere posible comprobar la eficacia del servicio inmediatamente de finalizado, el mismo comenzará a correr desde que se den las condiciones en que aquélla pueda constatarse.

Art. 58. Certificado de garantía por servicio. La garantía sobre un contrato de prestación de servicios deberá documentarse por escrito haciendo constar: 1. La correcta individualización del trabajo realizado; 2. El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma; 3. La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.



Sección 3ª - Servicio técnico de cosas muebles

Art. 59. Uso del servicio posterior a la comercialización. Los proveedores deben informar a los consumidores de manera adecuada las condiciones para el uso del servicio posterior a la comercialización. Las condiciones publicitadas son obligatorias para los proveedores. 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. Si la cosa debiera trasladarse a fábrica o taller para efectivizar la garantía, el consumidor deberá notificar al responsable de la misma para que en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas de recibida la comunicación realice el transporte. Cuando no se realice dentro de ese lapso, el consumidor podrá disponer el traslado sin comunicación previa al responsable de la garantía, pero en tales casos éste no quedará obligado sino hasta los importes de flete y seguro corrientes en plaza. El traslado deberá hacerse al centro de reparación más próximo al lugar donde la cosa se encuentre, si no indicare otro el responsable de la garantía. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía. Se entiende que el consumidor está privado del uso del bien desde que fue entregado al responsable de la garantía a efectos de su reparación, y hasta que éste la entregue a aquél.

Art. 60. Constancia de Reparación. Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique: 1. La naturaleza de la reparación; 2. Las piezas reemplazadas o reparadas; 3. La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa; 4. La fecha de devolución de la cosa al consumidor.

Art. 61. Reparación no satisfactoria. La reparación es no satisfactoria cuando el servicio de reparación efectuado no permite que el bien de consumo reparado reúna las condiciones óptimas para cumplir con la función para la cual ha sido creado. Se entenderá que se configura el carácter no satisfactorio de la reparación cuando se verifique, algunos de los siguientes supuestos, a saber: el bien no reúne las condiciones necesarias para su uso normal; existe falta de certeza de que el uso



del bien sea seguro o las reparaciones hubieran solucionado definitivamente el problema; luego de realizadas las reparaciones el bien no queda en el estado anterior a la aparición de los desperfectos; el vicio persiste a pesar de la cantidad de reparaciones, entre otros. En caso de reparación no satisfactoria, y siempre que no se encuentre afectada o amenazada la seguridad del consumidor, éste tendrá derecho a optar por: 1. La sustitución de la cosa adquirida por una cosa de idéntica característica, u otra económicamente equivalente comercializada por el proveedor. En caso de procederse al cambio del bien, el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de entrega de la cosa nueva; 2. La disminución proporcional del precio; 3. Resolver el contrato, devolviendo el bien en el estado en que se encuentre a cambio de la devolución del precio pagado conforme al precio de plaza de la cosa, vigente al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales. Al respecto se aplicarán las reglas de las obligaciones de valor a fin de resguardar el crédito del consumidor; En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide el ejercicio de otros derechos, como la reclamación de los eventuales daños que pudieren corresponder.

Sección 4 - Vicios ocultos y ruina en el ámbito inmobiliario

Art. 62. Vicios redhibitorios y vicios ocultos en la contratación inmobiliaria de consumo. La categoría de vicios de calidad por inadecuación comprende los vicios redhibitorios y los vicios ocultos en la adquisición de inmuebles. En estos casos las reglas de este Código se integrarán con las del régimen de saneamiento del Código Civil y Comercial, cuando así fuere necesario, las que deben ser armonizadas a partir del principio de protección del consumidor. La misma integración cabrá en materia de ruina de la construcción de inmuebles, en la medida que el vínculo constituya una relación de consumo.

Art. 63. Consecuencias Jurídicas: La existencia de un vicio oculto en el bien inmueble dará lugar a las siguientes acciones: 1. La resolución total o parcial del contrato; si la resolución es parcial la contraprestación que pagó el consumidor, o que éste se obligó a pagar, se reduce en la medida en que el vicio afecte su valor; 2. La disminución proporcional del precio, en su caso; 3. La reparación o su sustitución por otro económicamente equivalente, libre de vicio en su caso. El consumidor podrá



acumular la acción para obtener la reparación de los daños. El adquirente no tiene derecho a la resolución si el vicio es subsanable, y el garante ofrece hacerlo y él no acepta.

Art. 64. Ejercicio de la garantía por vicios ocultos. La prescripción de la acción es de 3 años, y empieza a correr desde la recepción del inmueble o de la aceptación de la obra.

Capítulo 7 - Contratos conexos

Art. 65. Conexidad. Acción preventiva, acción directa y tutela resarcitoria. La conexidad descripta en el artículo 1073 del Código Civil y Comercial y la tutela de la confianza, podrán habilitar al consumidor según las circunstancias, a ejercer en relación de quien sea parte en alguno de los contratos coligados los siguientes derechos respecto de otros participantes del acuerdo global que no hubieran contratado directamente con él: 1. La prevención del daño, de modo especial cuando se trate de situaciones jurídicas abusivas, prácticas abusivas o tutela de la seguridad; 2. Exigir el cumplimiento de una obligación que le era debida originariamente por su contratante, mediando mora del obligado, sin perjuicio de los casos especiales expresamente previstos; 3. Reclamar el resarcimiento de los daños sufridos como consecuencia del incumplimiento de tales obligaciones.

Capítulo 8 - Servicios al consumidor

Sección 1 - Aspectos generales

Art. 66. Servicios a consumidores. Los servicios a consumidores de todo tipo obligan a quienes los presten a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos. Si el proveedor confía en



todo o en parte la ejecución de los servicios a terceros, será responsable por los vicios de calidad por inadecuación en la actividad de estos últimos.

Art. 67. Rescisión del contrato de servicios. Los servicios por plazo determinado podrán ser rescindidos por el consumidor sin derecho del proveedor a exigir preaviso o indemnización alguna. En los casos de servicios de plazo indeterminado el consumidor podrá solicitar la baja del servicio en cualquier momento. En los casos de rescisión del mismo realizado por el consumidor, ya sea en forma personal, telefónica, electrónica o similar, queda prohibido el cobro de preaviso, mes adelantado y/o cualquier otro concepto, por parte de los prestadores de estos servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios.

Sección 2- Servicios de reparación

Art. 68. Servicios de reparación. Materiales a Utilizar en la Reparación. En los contratos de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos originales y adecuados o que mantengan las especificaciones técnicas del fabricante, salvo que, respecto de estos últimos, hubiera autorización expresa por parte del consumidor. Se entenderá por materiales adecuados aquellos nuevos adaptados a la cosa de que se trate. El pacto por el que se acepta de manera expresa que los materiales o productos a emplear, no son nuevos, deberá ser redactado en forma clara, destacada y notoria. Este pacto tiene sus límites en las normas de orden público que garantizan la seguridad de los consumidores.

Art. 69. Presupuesto. En los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos: 1. Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio; 2. La descripción del trabajo a realizar y de los materiales a emplear; 3. Los precios de éstos y la mano de obra; 4. El tiempo en que se realizará el trabajo; 5. El plazo para la aceptación del presupuesto; 6. Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional.



Art. 70. Supuestos no Incluidos en el Presupuesto. Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional, que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o características no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser informado al consumidor antes de su realización o utilización. Queda exceptuado de esta obligación el prestador del servicio que, por la naturaleza del mismo, no pueda interrumpirlo sin afectar su calidad o sin daño para las cosas del consumidor. El consumidor podrá eximir al prestador del servicio de la obligación de comunicarle previamente la realización de tareas o utilización de materiales no incluidos en el presupuesto. En este caso, el consumidor manifestará su voluntad en forma expresa y, salvo imposibilidad, escribiendo de su puño y letra la cláusula respectiva.

Capítulo 9 - Contratación a distancia.

Art. 71. Equiparación de derechos. Se reconoce y garantiza a los consumidores en el entorno digital un grado de protección que nunca será inferior al otorgado en las relaciones de consumo entre presentes.

Art. 72. Información al consumidor. En las diferentes etapas de la contratación electrónica se exige que el consumidor sea informado con el estándar más elevado que sea posible, a fin de lograr que resulte plenamente consciente de sus derechos y de sus obligaciones. A estos fines, se ponderará el grado de vulnerabilidad del consumidor.

Art. 73. Portales de venta, subasta online u otros. Los operadores electrónicos o digitales responderán de manera objetiva, con fundamento en las reglas de la confianza y de la conexidad contractual. Para las eximentes, resultarán aplicables las previstas en los arts. 1729 a 1733 del Código Civil y Comercial.

Art. 74. Otros derechos del consumidor. En la contratación a distancia, además de los derechos enunciados en este Código y en las normas con las que se integra en miras de la más adecuada protección del consumidor, éstos cuentan con los derechos a: 1. Exigir la entrega de los bienes o prestación de los servicios en un plazo máximo de treinta (30) días, a partir de la celebración del contrato, salvo acuerdo de las partes; 2. Consentir sólo de modo expreso todo pago adicional a la



remuneración acordada para la obligación contractual. Si el proveedor no ha obtenido el consentimiento expreso del consumidor, pero lo ha deducido utilizando opciones por defecto que el consumidor debe rechazar para evitar el pago adicional, el consumidor tendrá derecho al reembolso de dicho pago; 3. Revocar la aceptación en los términos del artículo 1110 y concordantes del Código Civil y Comercial. A tal fin, si la contratación ha sido efectuada por medios electrónicos, el proveedor está obligado a incorporar un link en el sitio web, claramente visible y al primer acceso. 4. Acceder a la jurisdicción correspondiente a su domicilio real o legal en caso de conflicto con el proveedor.

Art. 75. Traslación del riesgo. Cuando el proveedor envíe los bienes al consumidor, el riesgo de pérdida o deterioro se transmitirá a éste a partir del momento en que él o un tercero por él indicado, distinto del transportista, los haya recibido. No obstante, el riesgo se trasladará al consumidor con la entrega al transportista en caso de que haya sido el consumidor el que, en exclusiva, encomiende el traslado. Todo ello sin perjuicio de los derechos del consumidor con respecto al transportista.

Art. 76. Rescisión por medio electrónico. 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 u otro disponible. A partir de la solicitud de rescisión, el proveedor de servicios dentro de las 24 (veinticuatro) horas subsiguientes y por el mismo medio telefónico o electrónico, deberá informar al consumidor el número de código de identificación o registración de la baja solicitada. Esta disposición debe ser publicada en la factura o documento equivalente que el proveedor enviare regularmente al domicilio del consumidor o usuario

Capítulo 10 - Crédito para el consumo y tutela frente al sobreendeudamiento. Obligaciones cambiarias conexas

Art. 77. Operaciones de crédito para consumo. Cualquiera sea la modalidad de la operatoria, el crédito para el consumo se entiende configurado cuando un proveedor, en ejercicio de su actividad, concede al consumidor un préstamo dinerario para la adquisición de bienes o la prestación de servicios como destinatario final. Las disposiciones de este Capítulo se aplican asimismo, a los



supuestos en los que el propio proveedor ofrece financiación del precio de los bienes o los servicios que comercializa. El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, con lo indicado en el presente Código.

Art. 78. Créditos para el consumo. Presunciones. Se presume, salvo prueba en contrario, que son contratos de crédito para consumo aquellos que generen obligaciones de dar dinero a deudores que sean personas humanas, cualquiera sea la modalidad con que se instrumente el otorgamiento del crédito dinerario: 1. Cuando el acreedor se dedique al comercio minorista de bienes y servicios como única actividad, registrada o no ante la AFIP, cualquiera sea el monto del crédito; 2. Cuando el acreedor se dedique, entre otras actividades, al comercio minorista de bienes y servicios, y el monto del crédito dinerario sea inferior al equivalente a 5 (cinco) veces el Salario Mínimo, Vital y Móvil, vigente al tiempo de la celebración del contrato; 3. Cuando el acreedor se dedique al otorgamiento de créditos dinerarios para el consumo como única actividad registrada ante la AFIP; 4. Cuando el acreedor se dedique, entre otras actividades, al otorgamiento de crédito de dinero para el consumo, y el monto del crédito dinerario sea inferior al equivalente a 5 (cinco) veces el Salario Mínimo, Vital y Móvil, vigente al tiempo del perfeccionamiento del contrato; 5. Cuando el acreedor, sin estar registrado, desarrolle como actividad habitual el otorgamiento de créditos dinerarios, y cuyo monto sea inferior al equivalente a 5 (cinco) veces el Salario Mínimo, Vital y Móvil, vigente al tiempo de la celebración del contrato. La habitualidad se presume si se acredita la existencia de, al menos, 20 (veinte) causas judiciales promovidas por el mismo acreedor en la Provincia en que se ha iniciado el proceso judicial en contra del deudor, o en la CABA. Esta circunstancia podrá ser verificada de oficio por el juez. 6. Respecto a las Asociaciones Mutuales, Cooperativas y personas jurídicas sin fines de lucro, cualquiera sea el monto del crédito, si en el contrato se han pactado intereses compensatorios o lucrativos. Lo establecido en este artículo no obsta a que, si el deudor no se encuentra comprendido en las presunciones aquí consagradas, pueda acreditar la existencia de una relación de consumo.

Art. 79. Principio de préstamo responsable. Los proveedores de crédito para consumo, en cualquiera de las modalidades de otorgamiento, deberán ajustar su actividad al principio de préstamo responsable. En cumplimiento del citado principio, deberán observar, entre otros, los



siguientes deberes: 1. Indagar acerca de las necesidades concretas del consumidor y sobre su capacidad de reembolso; 2. Asesorar y aconsejar adecuadamente la toma del empréstito o la financiación, conforme las opciones disponibles; 3. Advertir sobre los alcances del compromiso patrimonial derivado de la operatoria, en consideración de los recursos existentes para afrontarlos; 4. Evaluar los antecedentes crediticios y la solvencia patrimonial del consumidor a partir de otras fuentes disponibles, evitando decisiones que resulten de aplicar exclusivamente métodos automatizados; 5. Informar el resultado de la evaluación al interesado, con indicación de la fuente consultada; 6. Decidir fundadamente el otorgamiento o la denegatoria del crédito y comunicarlo de modo fehaciente al consumidor; 7. Adoptar cualquier medida que contribuya a la prevención del sobreendeudamiento o, en su caso, abstenerse de desplegar cualquier práctica que estimule el endeudamiento excesivo del consumidor. Los riesgos y costes derivados de una financiación o de préstamos acordados en infracción al principio mencionado en el presente artículo, serán soportados total o parcialmente por los proveedores o intermediarios de crédito.

Art. 80. Políticas de protección del consumidor en el mercado de crédito. Programas especiales para colectivos con hipervulnerabilidad. En el marco de las políticas de protección de los derechos del consumidor a las que se refiere el Título I, Capítulo 2, las autoridades implementarán medidas adecuadas para la efectiva protección de los usuarios de servicios financieros, mediante: 1. El desarrollo de campañas de información, difusión y promoción de los derechos del consumidor en la operatoria de crédito; 2. La regulación y el control de la actividad publicitaria del sector; 3. La regulación y el control del marketing crediticio y otras prácticas empresarias que puedan resultar abusivas, tanto en la colocación de crédito o financiación, como en la contratación y su ejecución y en las metodologías y procedimientos de cobranzas extrajudiciales y judiciales; 4. La promoción de actividades de difusión de la información crediticia disponible; 5. El control de cláusulas abusivas en la operatoria de crédito; 6. Cualquier otro mecanismo orientado a la prevención de riesgos para el consumidor, propios del mercado de crédito. Deberán implementarse programas especiales destinados a la tutela de aquellos colectivos que, por las características particulares de la operatoria, se encuentran en situación de hipervulnerabilidad.



Art. 81. Sobreendeudamiento del consumidor. El sobreendeudamiento del consumidor es la situación caracterizada por la grave dificultad para afrontar el cumplimiento de las obligaciones exigibles o de pronta exigibilidad, que compromete el acceso y el goce de bienes esenciales. El destinatario de la protección particular prevista en el presente Código es el consumidor persona humana.

Art. 82. La prevención y el saneamiento del sobreendeudamiento como políticas centrales de protección del consumidor. Las autoridades proveerán a la prevención y saneamiento del sobreendeudamiento de los consumidores con medidas de contenido sustancial y procedimental adecuadas, en sus respectivos ámbitos de actuación. 1. El consumidor sobreendeudado podrá instar ante la Autoridad de Aplicación, un procedimiento administrativo preventivo y/o de saneamiento de su economía doméstica. Podrá asimismo impulsar en forma directa, un proceso judicial con idéntico objeto, ante el juez que resulte competente. Las actuaciones en ambas sedes se ajustarán a un trámite que observe los siguientes principios de: a) orden público de protección (art. 5 inc. 2) y de protección especial del consumidor en situación de hipervulnerabilidad (art. 5 inc. 6; art. 32); b) respeto de la dignidad de la persona humana y de la familia (art. 5 inc. 7; art. 32); c) prevención de riesgos (arts. 5 inc. 8); d) buena fe (art. 7); e) préstamo responsable (art. 79 in fine); f) sostenibilidad de los remedios de saneamiento; g) eficacia de los procedimientos previstos para la garantizar el goce de los derechos de los consumidores (art. 29 inc. 6 y 7). En esta línea, se implementará un trámite caracterizado por la inmediatez, simplicidad, celeridad y gratuidad. El Ministerio Público asumirá la debida intervención en las mencionadas actuaciones preventivas y de saneamiento. 2. A solicitud del consumidor sobreendeudado, y concurriendo los requisitos legalmente exigibles, se ordenará la apertura de un procedimiento administrativo preventivo y/o de saneamiento que ofrezca una instancia de conciliación con los acreedores, en la que la Autoridad de Aplicación promueva la renegociación del pasivo y la celebración de un acuerdo de pago y/o de liquidación de bienes, cuyo objetivo final es la rehabilitación del consumidor endeudado en exceso. En su caso, cuando se encuentren afectados intereses individuales homogéneos, podrá asimismo instar la renegociación colectiva de deudas. Sin perjuicio de la competencia atribuida a la Autoridad de Aplicación, en las jurisdicciones locales, se podrá disponer que este procedimiento tramite



asimismo, por ante otro órgano o ente con estructura adecuada, especialización técnica, independencia e imparcialidad. La presentación inicial permitirá analizar la concurrencia de los presupuestos subjetivos y objetivos, la composición del pasivo y su cuantía, los antecedentes del caso y el cuadro de situación actual, para decidir la apertura o denegatoria del procedimiento y, en su caso, evaluar los mecanismos de prevención y saneamiento adecuados. La resolución de apertura del procedimiento tiene por efecto: a) impedir la promoción de acciones judiciales por cumplimiento de cualquier obligación contraída por el consumidor en tal carácter; b) dejar sin efecto las medidas cautelares que afecten el salario y los honorarios percibidos o a percibir, así como cualquier otro ingreso económico del consumidor; c) suspender cualquier medida que implique el lanzamiento de la vivienda familiar o del lugar en el que el consumidor desarrolla su actividad profesional u oficio; d) suspender el curso de los intereses de las obligaciones asumidas por el consumidor. La resolución dispondrá, asimismo, la inhibición general para disponer y/o gravar bienes por parte del consumidor requirente, ordenándose la inscripción de la medida en los registros que corresponda. El funcionario que asuma la dirección del procedimiento contará con amplias facultades para conducir el trámite, asesorar, orientar soluciones y neutralizar cualquier situación que desnaturalice el fin prioritario. Cumplida la citación a los acreedores, participarán de la instancia conciliatoria a fin de lograr un acuerdo de pago y/o de liquidación de bienes que resulte extintivo del pasivo existente. A tal efecto, quien asuma la dirección del procedimiento impulsará propuestas de condonación total o parcial de deudas, morigeración de intereses y penalidades, prolongación de vencimientos, reajuste de prestaciones, modificación de las condiciones de cumplimiento o cualquier otro mecanismo adecuado a los fines de la convocatoria. Formalizado el acuerdo de pago y resueltas las eventuales impugnaciones, la Autoridad de Aplicación procederá a su homologación. El acreedor cuyo crédito hubiera sido desestimado total o parcialmente, podrá peticionar la revisión de la homologación administrativa, remitiéndose las actuaciones al juez competente, a tal efecto. Formalizado el acuerdo de liquidación de bienes con fines extintivos del pasivo y resueltas las eventuales impugnaciones, la Autoridad de Aplicación remitirá las actuaciones al juez competente para su homologación. Si la renegociación del pasivo y la elaboración de un plan de pagos no fueran alternativas posibles, como tampoco la liquidación de bienes del consumidor,



se evaluará la implementación de un mecanismo de saneamiento ajustado a la situación personal y familiar de aquél, a los recursos disponibles y a la naturaleza y cuantía del pasivo. De igual modo se procederá en caso de fracasar la convocatoria a los acreedores o los acuerdos promovidos en la instancia. Las medidas de saneamiento propuestas, en cualquiera de estos supuestos, deberán ser remitidas al juez competente para su homologación. 3. A solicitud del consumidor sobreendeudado, y concurriendo los requisitos legalmente exigibles, el juez competente ordenará la apertura de un proceso judicial preventivo y/o de saneamiento que ofrezca una instancia de conciliación con los acreedores, en la que se promueva la renegociación del pasivo y la celebración de un acuerdo de pago y/o de liquidación de bienes, cuyo objetivo final es la rehabilitación del consumidor endeudado en exceso. La instancia de renegociación estará a cargo de un funcionario designado al efecto. Lo previsto en el apartado precedente respecto de los requisitos de la presentación inicial y su implicancia, los efectos de la resolución de apertura, la citación de los acreedores, la convocatoria a la instancia conciliadora, el rol y las facultades reconocidas a quien conduzca el trámite en todas sus etapas, los acuerdos de pago y/o de liquidación, la propuesta de saneamiento alternativa frente al fracaso de la convocatoria a los acreedores o de los acuerdos o ante la inviabilidad de la renegociación de la deuda o liquidación de bienes y la homologación de esos acuerdos o propuestas, resulta aplicable en lo pertinente, al proceso judicial regulado en este apartado. 4. Una vez firme el acuerdo de pago y/o de liquidación de bienes, el juez interviniente dispondrá lo necesario para controlar su regular ejecución y la satisfacción de los acreedores en los términos acordados. Cumplido el acuerdo de pago y aún en caso de cumplimiento relativo justificado, el juez podrá decidir la liberación del pasivo pendiente y la rehabilitación del consumidor sobreendeudado, con clausura del trámite. De igual modo, podrá proceder, en caso de que los bienes liquidados resulten insuficientes para cubrir la totalidad de las deudas existentes. Quedan excluidas del pasivo susceptible de liberación, las obligaciones alimentarias del consumidor y las que resulten de indemnizaciones impuestas por daños a la persona humana. Las autoridades proveerán a la prevención y saneamiento del sobreendeudamiento de los consumidores con medidas de contenido sustancial y procedimental adecuadas, en sus respectivos ámbitos de actuación.



Art. 83. Educación financiera. En la formulación de planes generales de educación para el consumo, las autoridades deberán contemplar propuestas de educación financiera para los consumidores en todos los niveles, a fin de contribuir a una gestión razonable de una economía doméstica y prevenir el endeudamiento excesivo. A tal efecto, deberán considerarse las características sociodemográficas y económicas, los valores culturales, los patrones de consumo y demás aspectos particulares del grupo social al que el plan educativo o los programas especiales están dirigidos.

Art. 84. Medidas frente al sobreendeudamiento. La implementación de medidas preventivas, sustanciales y procedimentales, es deber prioritario de las autoridades públicas, que deberán garantizar el ejercicio de los mecanismos preventivos previstos en el presente Código y en las que pudieran dictarse al efecto.

Art. 85. Publicidad. Contenido mínimo. Transparencia. Todo anuncio publicitario en el que se ofrezca un crédito para el consumo, deberá especificar, en forma clara y precisa, con un modelo representativo: 1. Que la operación corresponde a la cartera de consumo, en forma destacada; 2. El nombre o razón social y domicilio del proveedor de crédito y, su caso, del intermediario; 3. La descripción del bien o servicio objeto del contrato cuyo precio se financia, en su caso; 4. El monto total del crédito o del precio del bien o servicio a financiar; 5. El monto total adeudado o financiado, incluyendo el costo financiero total; 6. El monto a desembolsar inicialmente y el monto financiado; 7. La tasa de interés efectiva anual, y si es fija o variable; 8. El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses; 9. La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar; 10. Las comisiones, gastos y cualquier otro concepto que integre el total adeudado; 11. Los costes por servicios accesorios, como seguros, si los hubiere; 12. La duración del contrato de crédito; 13. El derecho de revocación o arrepentimiento y las condiciones de su ejercicio; 14. El derecho al pago anticipado del crédito o la financiación, total o parcial, y las condiciones de su ejercicio.

Art. 86. Información precontractual. Con carácter previo a la formalización de un contrato de crédito para el consumo, cualquiera sea la modalidad de la operatoria, el proveedor debe suministrar, la información mencionada en el artículo 85. Cualquier documentación que se exhiba o entregue al consumidor deberá ajustarse al contenido mínimo mencionado.



Art. 87. Asistencia y asesoramiento. El proveedor debe brindar asistencia personalizada y suministrar explicaciones suficientes respecto de la información precontractual. Debe ofrecer un asesoramiento que le permita al consumidor evaluar si el contrato de crédito propuesto se ajusta a sus necesidades, a sus intereses y a su situación financiera.

Art. 88. Advertencia. Carátula anexa al modelo representativo y al contrato. El proveedor deberá anexar al documento que se ofrezca al consumidor como modelo representativo y al contrato que oportunamente se suscriba, una carátula en la que, a modo de advertencia, indique: 1. El precio total del bien y el precio total financiado, para el supuesto de financiación ofrecida por el propio proveedor de bienes o servicios; 2. El monto del crédito o la financiación acordados y el monto total a abonar, considerando el costo financiero total; 3. El valor de la cuota periódica; 4. La tasa de interés anual efectiva, y si es fija o variable; 5. El porcentual del salario o ingresos mensuales declarados por el solicitante, afectado al pago de la financiación o del crédito para el consumo; 6. El monto resultante de la tasación de los bienes ofrecidos en garantía, en caso de corresponder.

Art. 89. Forma impuesta al contrato de crédito para el consumo. Contenido mínimo. Los contratos de crédito para el consumo, en cualquiera de sus modalidades, deberán celebrarse por escrito o en cualquier otro soporte electrónico. Sin perjuicio de otras estipulaciones adicionales, el contrato deberá replicar el contenido mínimo impuesto a la publicidad, al modelo representativo del contrato y a toda otra documentación precontractual, conforme lo dispuesto por los artículos 85 y 86. Las cláusulas relativas a costos a cargo del consumidor que no están incluidas o que están incluidas incorrectamente en el costo financiero total publicitado o incorporado al documento contractual, se tienen por no escritas. Salvo disposición legal expresa y específica, y en el marco del artículo 28 de este Código, en ningún caso los intereses de cualquier naturaleza serán capitalizables. Esta prohibición rige aún en caso de ejecución del crédito por vía judicial.

Art. 90. Modificación de cláusulas referidas a obligaciones a cargo del consumidor. Incorporación de cláusulas nuevas. En caso de que el proveedor de crédito pretenda incorporar nuevos conceptos en calidad de comisiones y/o cargos que no hubiesen sido previstos en el contrato, deberá



notificarlo al consumidor con sesenta (60) días de antelación a su entrada en vigencia y obtener su consentimiento expreso.

Art. 91. Obligaciones cambiarias. Si una obligación de dar dinero emergente de una relación de consumo se instrumenta en un documento pagaré o en una letra de cambio, se regirá por lo establecido en este código y subsidiariamente por lo dispuesto en otras normas generales y especiales. En todos los casos se aplica el principio de interpretación más favorable al consumidor. Además de los recaudos establecidos en la legislación especial, el documento deberá contener la totalidad de la información exigida en el artículo 85 del presente Código. La inobservancia de los requisitos mencionados torna inhábil al pagaré como título ejecutivo. Sin perjuicio de ello, el proveedor podrá acompañar a su demanda ejecutiva, otros documentos suscriptos por el consumidor, de los que resulte el cumplimiento de la totalidad de las exigencias establecidas en este artículo, y que el consumidor ha sido informado de ellas, en documentos que deberán estar suscriptos por el consumidor. Vencida aquella oportunidad procesal, el ejecutante no podrá ejercer la facultad de integrar el título. El consumidor o sus garantes podrán oponer al tenedor al que afecten las mencionadas circunstancias las excepciones que se basen en sus relaciones con el proveedor de los bienes o servicios correspondientes. Lo previsto en esta norma será aplicable al supuesto en que el título cambiario haya sido transmitido a un tercero.

Art. 92. Conexidad contractual en la operatoria de crédito para el consumo. Presunciones. Se entiende que existe un contrato de crédito conexo al de consumo cuando en virtud del primero, el consumidor obtiene financiación para la adquisición de bienes o para la prestación de servicios como destinatario final, y ambos contratos tienen una finalidad económica común. La conexidad contractual se presume cuando: 1. Se publiciten ambos contratos de manera conjunta, o en la publicidad de uno de ellos se haga referencia al otro; 2. Existe una cooperación regular entre el proveedor de bienes y servicios y el de crédito, sin que se exija un acuerdo formal previo ni que sea concertado en exclusividad; 3. El contrato de crédito se ofrece o se celebra en el ámbito donde se desarrolla la actividad del proveedor de bienes o servicios y a la inversa; 4. En cualquiera de los contratos exista una referencia a las obligaciones emergentes del otro; 5. El bien objeto del contrato de consumo sirva de garantía de cumplimiento del contrato de crédito.



Art. 93. Conexidad contractual en la operatoria de crédito para el consumo. Efectos. Sin perjuicio de lo dispuesto por otras normas generales y especiales, en caso de incumplimiento de las obligaciones impuestas al proveedor de bienes y servicios, el consumidor quedará habilitado a: 1. Suspender los pagos pendientes al proveedor del crédito; 2. Oponer el incumplimiento del proveedor de bienes y servicios, como defensa, en caso de ser demandado por el proveedor de crédito; 3. Peticionar una reducción proporcional del monto del crédito inicialmente otorgado, con la consiguiente disminución del importe de los plazos de amortización, en caso de cumplimiento defectuoso o parcial del proveedor de bienes y servicios; 4. Reclamar al proveedor del crédito el cumplimiento de la obligación impuesta al proveedor de bienes y servicios, previo requerimiento insatisfactorio contra este último; 5. Exigir al proveedor del crédito el resarcimiento de los daños derivados del incumplimiento de las obligaciones asumidas por el proveedor de bienes y servicios. La eficacia del contrato en el que se prevea que un tercero otorgue un crédito de financiación quedará condicionada a su 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 restituírsele las sumas que con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado. Si el consumidor ha ejercido su derecho de revocación del contrato con el proveedor de bienes y servicios que se ha financiado total o parcialmente mediante un contrato de crédito vinculado, dejará de estar obligado por este último, sin responsabilidad alguna.

Art. 94. Desembolso inicial obligatorio. De acuerdo a las circunstancias, constituirá una práctica abusiva, la no imposición al consumidor de un desembolso inicial obligatorio en la operatoria de crédito. En el marco de lo previsto en el artículo 80, inciso 3), las autoridades de aplicación respectivas deberán establecer políticas activas para neutralizar las prácticas empresarias que estimulen indebidamente el endeudamiento.

Art. 95. Derecho al pago anticipado. El consumidor puede ejercer, en cualquier tiempo, el derecho a la cancelación anticipada total o parcial del crédito o financiación acordados. En caso de cancelación anticipada total, no se admitirá el cobro de comisiones o compensaciones cuando al momento de efectuarla haya transcurrido, al menos, la cuarta parte del plazo original de la financiación o ciento ochenta (180) días corridos desde su otorgamiento, de ambos el mayor. La



cancelación anticipada total realizada por el consumidor antes del cumplimiento del plazo citado y la cancelación anticipada parcial autorizarán al cobro de una comisión o compensación al proveedor, calculada sobre el capital reembolsado. Ninguna compensación puede equiparar ni exceder el importe del interés que el consumidor habría pagado durante el período de tiempo comprendido entre el reembolso anticipado y la fecha pactada de finalización del contrato de crédito.

Art. 96. Derecho de arrepentimiento. El consumidor tiene derecho a extinguir el contrato de crédito otorgado sin costo ni responsabilidad alguna, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de celebración del contrato, de la entrega del instrumento o de la disponibilidad efectiva del crédito, lo que suceda último, notificando al proveedor de manera fehaciente. El consumidor deberá restituir al proveedor el capital y el interés devengado entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso, en un plazo máximo de treinta días contados desde el momento en que notificó su voluntad de extinción. Los intereses adeudados se calcularán sobre la base de la tasa pactada en el contrato. El proveedor no tendrá derecho a reclamar al consumidor ninguna otra compensación.

TÍTULO III - USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Art. 97. Organismos de control. Los organismos de control de los servicios públicos domiciliarios y las autoridades de aplicación de este Código actuarán coordinadamente: 1. En su fiscalización y contralor; 2. En la atención de los reclamos de los usuarios. A tal efecto deberán instruir las actuaciones de oficio y atender los reclamos de los usuarios, tramitándolas en el ámbito de sus respectivas competencias, y con base en sus propias facultades y atribuciones. Si correspondiere, los organismos de control y las autoridades de aplicación, quedan facultados a dictar las resoluciones reglamentarias en forma conjunta; 3. Celebrar los convenios de colaboración y asistencia técnica recíproca que resulten convenientes para tales fines. Los usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la Autoridad instituida por legislación específica o ante la Autoridad de Aplicación del presente Código en el marco de sus respectivas competencias.

Art. 98. Constancia escrita. Información al usuario. Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios 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 en soporte papel e incluir el reglamento del servicio y la normativa reguladora en forma debidamente accesible en su sitio de Internet. 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, Código de Defensa del Consumidor". 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 el presente Código. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor.

Art. 99. Reciprocidad en el Trato. Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora.

Art. 100. Registro de reclamos. Atención personalizada y presencial. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los reclamos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Los reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme las reglamentaciones correspondientes. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada y presencial a los usuarios contando a tal efecto con oficinas de atención al público. Los domicilios de las oficinas de atención personalizada al público, como así también su horario de atención, deben estar especificados en la facturación del servicio, páginas web y/o por cualquier otro medio de información y/o comunicación y/o documentación que emita la empresa.

Art. 101. Atención personalizada por vías no presenciales. Para el supuesto de atención de reclamos por vía telefónica, electrónica o similar, la reglamentación establecerá: 1. Tiempos máximos para contacto directo con el operador; 2. La prohibición de condicionar la atención al suministro de datos; 3. La efectiva atención de los servicios telefónicos durante las 24 horas; 4. La



accesibilidad del sistema de reclamos para personas con discapacidad; 5. La registración clasificada, histórica, verificable y accesible de todos los requerimientos y reclamos del consumidor y su reenvío por escrito al reclamante; 6. La prohibición de la difusión de mensajes publicitarios u ofertas con carácter previo a la atención o espera de la misma; 7. La conservación de las grabaciones de las llamadas por un tiempo prudencial y el acceso a su contenido por el consumidor en ese lapso. Art.

102. Seguridad de las instalaciones. Información. Los usuarios de servicios públicos domiciliarios que requieren instalaciones específicas deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los dispositivos empleados.

Art. 103. Instrumentos y Unidades de Medición. El Ente Regulador, a la autoridad competente que en un futuro lo reemplace, queda facultado para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios. Tanto los instrumentos como las unidades de medición, deberán ser los reconocidos legalmente y homologados por autoridad técnica competente. Las empresas prestatarias garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos.

Art. 104. Interrupción de la Prestación del Servicio. Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario dentro de los quince (15) días de producido el cese o la alteración del servicio o de vencida la factura del período donde se produjo la alteración o el cese, la empresa dispone de un plazo máximo de quince (15) días para demostrar que la interrupción o la alteración no le es imputable y no podrá facturar el periodo denunciado como no prestado o alterado hasta tanto se resuelva el reclamo. Si la empresa demuestra que el defecto no le es imputable, deberá comunicarlo en forma fehaciente al usuario con las constancias acreditantes y podrá agregar el periodo cuestionado en la siguiente facturación, por rubros separados y claramente distinguidos del período siguiente y el usuario que persista en su disconformidad podrá efectuar el reclamo ante el ente regulador del servicio o iniciar las acciones que estime



corresponder. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido voluntariamente por la empresa de la factura que comprenda el período donde se produjo la interrupción o alteración. Si la empresa no responde el reclamo del usuario o si no demuestra que la interrupción o la alteración no le son imputables, sin perjuicio de deducir de la facturación el período no prestado, deberá compensar al usuario con una bonificación igual al tiempo del período indicado como de cese o interrupción

Art. 105. Constancias por Deudas pendientes. Las constancias que las empresas prestatarias de servicios públicos entreguen a sus usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar en forma clara y con caracteres destacados si existen períodos u otras deudas pendientes, indicando fechas, concepto e intereses si correspondiera. En caso de que no existan deudas se expresará: "no existen deudas pendientes". La falta de esta manifestación hace presumir, sin admitirse prueba en contrario, que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria. En caso de que existan deudas y a los efectos del pago, los conceptos reclamados deben facturarse por documento separado, con el detalle consignado en este artículo.

Art. 106. Facturación. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) hábiles días de anticipación a la fecha de su vencimiento. De no cumplirse con el plazo señalado, deberá emitirse una nueva factura a ser entregada en tiempo y forma, con nueva fecha de vencimiento, y sin recargos. 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 facture sumas o conceptos indebidos o reclame 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 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 por el diálogo de fuentes establecido en el artículo 28 del presente Código.

TÍTULO IV - DAÑOS AL CONSUMIDOR. PREVENCIÓN DEL DAÑO, RESPONSABILIDAD Y SANCIÓN PUNITIVA

Capítulo 1 –Prevención del daño

Art. 107. Acción preventiva. Todos los legitimados para promover las diversas acciones que se reconocen en este Código, pueden deducir acciones preventivas en los términos de los artículos 1711 a 1713 del Código Civil y Comercial.

Capítulo 2 - Daños causados por productos o servicios defectuosos

Art. 108. Responsabilidad por daños causados por defectos. Esta sección rige a responsabilidad por los daños causados por un producto o servicio defectuoso como consecuencia de la lesión de las personas humanas, o de daños a bienes distintos del producto o servicio en sí mismo. Sin perjuicio



de ello, las normas sobre legitimación pasiva y eximentes de este Título serán aplicables a los daños derivados de la responsabilidad por riesgo. Quedan excluidos de este Capítulo los daños derivados del incumplimiento de las obligaciones principales comprometidas por el proveedor en el marco del contrato de consumo.

Art. 109. Concepto de producto y servicio. A los fines del presente Código se considera producto toda cosa mueble, aunque se encuentre unida o incorporada a un inmueble. Quedan comprendidos el agua, el gas, la electricidad, los derivados del cuerpo humano, los bienes inmateriales y los generados por el conocimiento humano. Se considera servicio a cualquier actividad suministrada por un proveedor, cualquiera sea su objeto.

Art. 110. Producto defectuoso. Un producto puede presentar defectos de diseño, fabricación, información o conservación. Un producto es defectuoso: 1. Si no ofrece la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias, y especialmente su presentación, la información que se proporcionó a su respecto, su uso razonablemente previsible y el momento de su puesta en circulación; 2. Si no ofrece la seguridad que normalmente presentan los demás ejemplares de la misma serie. El producto no puede ser considerado defectuoso por el solo hecho de que posteriormente a su puesta en circulación haya sido colocado en el mercado otro de mejor calidad.

Art. 111. Servicio defectuoso. Un servicio es defectuoso cuando no ofrece la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias, y en especial, el modo de proveerlo, los riesgos preVISIBLES de su realización, el tiempo en que fue suministrado, y la información proporcionada acerca de sus características y los riesgos que representaba. El servicio no puede ser considerado defectuoso por el solo hecho de que posteriormente se hayan adoptado nuevas técnicas más inocuas para prestar esa clase de servicios.

Art. 112. Legitimación activa. Puede demandar la reparación del daño con arreglo a este capítulo toda persona que haya resultado damnificada directa o indirectamente como consecuencia del defecto del producto o servicio, se trate o no de un consumidor.



Art. 113. Prueba. 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 o en las actuaciones administrativas en las que se haya dado origen. Pesa sobre el proveedor la carga de acreditar las eximentes que invoque.

Art. 114. Legitimación pasiva. Responsabilidad colectiva. Son responsables solidarios por el daño sufrido por el damnificado todos los integrantes de la cadena de producción y comercialización del producto o servicio. Quedan incluidos, entre otros, el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor, el prestador, y quien puso su marca en el producto o servicio. Si se prueba que el daño proviene del defecto de un determinado tipo de producto, pero resulta imposible identificar al proveedor que efectivamente lo fabricó o comercializó en el caso concreto, responden concurrentemente todos los proveedores que comercializan o fabrican el producto en cuestión, en proporción a la participación que cada uno de ellos tiene en el mercado. Quien pagó la indemnización puede ejercer una acción de repetición contra quien ha dado origen al vicio.

Art. 115. Naturaleza de la responsabilidad y eximentes. La responsabilidad es objetiva en los términos del artículo 1722 del Código Civil y Comercial. Los demandados no pueden oponer, como causa ajena, al hecho de cualquiera de los otros integrantes de la cadena de producción o comercialización del producto o servicio. No configura una eximente el cumplimiento de las reglas del arte, o de la normativa vigente, o el hecho de contar con la autorización administrativa para la fabricación o realización del producto o servicio; salvo en el caso de que la ley o la autoridad administrativa impongan de manera imperativa modalidades para la fabricación, diseño, información o conservación del bien. La eximente del hecho de la víctima es de interpretación restrictiva y sólo procede ante la prueba de una culpa grave o dolo del damnificado. Tampoco exime de responsabilidad la circunstancia de que el estado de los conocimientos científicos y técnicos existentes en el momento de la puesta en circulación del producto o servicio no hubiese permitido apreciar la existencia del defecto.



Art. 116. Plazo de caducidad. Los derechos reconocidos al damnificado en el último párrafo del artículo anterior se extinguen transcurridos diez (10) años a contar desde la fecha en que se hubiese puesto en circulación el producto, o prestado el servicio que causó el daño, a menos que durante ese período se hubiese iniciado la correspondiente reclamación judicial.

Capítulo 3 - Daños causados dentro del ámbito físico de incumbencia del proveedor.

Art. 117. Obligación de seguridad. El proveedor es responsable por los perjuicios derivados de la lesión de personas o los daños a bienes en el interior del establecimiento del proveedor o en el ámbito físico de su incumbencia. Comprende las inmediaciones del establecimiento, en la medida en que en ellas existan peligros derivados de la relación de consumo; así como los corredores viales concesionados, los estadios, los lugares donde el proveedor organiza eventos de cualquier tipo, los andenes, escaleras de acceso, salas de espera y demás instalaciones relacionadas con los medios de transporte y, y cualesquiera otros que formen parte del ámbito de competencia del proveedor o en los que este tenga o deba tener un poder de vigilancia o control efectivo. También se aplica a las situaciones postcontractuales, en la medida que el hecho resulte razonablemente previsible para el proveedor. La responsabilidad es objetiva en los términos del art. 1723 del Código Civil y Comercial. La eximente del hecho de la víctima es de interpretación restrictiva y sólo procede ante la prueba de una culpa grave o dolo del damnificado.

Capítulo 4 - Sanción punitiva

Art. 118. Daño punitivo. Se aplicará una sanción pecuniaria al proveedor que actúa con grave menosprecio, dolo o culpa grave hacia los derechos del consumidor, según las siguientes reglas: 1. En las acciones individuales pueden pedirla el consumidor y el Ministerio Público Fiscal. En las acciones colectivas, puede solicitarla cualquiera de los legitimados activos para promoverlas. 2. El monto de la sanción se fija tomando en consideración las circunstancias del caso, en especial, la gravedad de la conducta del sancionado, su repercusión social, los beneficios que obtuvo o pudo obtener, los efectos disuasivos de la medida, el patrimonio del dañador, la reiteración o reincidencia en que haya incurrido el proveedor, la conducta que haya observado durante el proceso y la posible existencia de otras sanciones penales o administrativas. Dicho monto nunca podrá ser inferior a



veinte (20) Salarios Mínimos Vitales y Móviles; 3. Cuando sea solicitada por los consumidores, en acciones individuales o colectivas, la multa civil será aplicada a favor de éstos. En el caso de los restantes legitimados activos, se destinará a un fondo especial que será administrado por la ANCON si la acción se sustancia en el Fuero Federal, o la Autoridad de Aplicación Provincial correspondiente si la acción se sustancia ante los Tribunales Provinciales, las que deberán implementar políticas de prevención en la comisión de conductas similares a las que dieron origen a la sanción, en un plazo de 90 días de percibido su importe, informando públicamente todo lo obrado al respecto; 4. Si dos o más proveedores son autores de la conducta que ha dado lugar a la sanción punitiva, su responsabilidad es solidaria; 5. La obligación de pagar la sanción punitiva no es asegurable.

TÍTULO V - DISEÑO INSTITUCIONAL

Capítulo 1 - Asociaciones de defensa del consumidor

Art. 119. Legitimación. Las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados derechos de los consumidores, sin perjuicio de la intervención del usuario o consumidor, prevista en el artículo 171 inciso 1. La legitimación de las asociaciones de consumidores alcanza a las instancias de mediación y conciliación que establezcan las normas respectivas.

Art. 120. Autorización para Funcionar. Fines. Las organizaciones que tengan como finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales. Se entenderá que cumplen con dicho objetivo, cuando sus fines sean los siguientes: 1. Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor; 2. Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a los consumidores; 3. Colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación



del consumidor o materia inherente a ellos; 4. Recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo; 5. Defender y representar los intereses o derechos individuales y colectivos de los consumidores ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados; 6. Asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés; 7. Organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores; 8. Promover la elaboración de programas de información, capacitación y orientación a los consumidores; 9. Brindar a los consumidores servicios de asesoramiento sobre consultas y denuncias, así como asistencia técnica y jurídica de carácter general sobre la materia de protección al consumidor; 10. Realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

Art. 121. Requisitos para obtener el reconocimiento. La autoridad de aplicación podrá determinar reglamentariamente requisitos razonables de representatividad, autofinanciamiento u otras variables a ser tenidas en consideración para el otorgamiento de la autorización para funcionar y para la asignación de contribuciones financieras, amén de lo dispuesto, siempre que los mismos guarden relación con los fines previstos en el presente Código para las asociaciones de consumidores. A efectos de conservar la inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores, las organizaciones deberán acreditar regularmente, conforme reglamento la autoridad de aplicación, las acciones, labores y actividades desarrolladas para el cumplimiento efectivo de las pautas establecidas en su objeto social y en el presente Código. También deberán acreditar participación en las políticas públicas que, para el cumplimiento de los fines del presente Código, arbitre la autoridad de aplicación.

Art. 122. Limitaciones y prohibiciones. Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles peticionarias, además de observar los requisitos generales: 1. No podrán participar en actividades políticas partidarias; 2. Deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva; 3. No podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras; y 4. Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.



Art. 123. Contribuciones Estatales. El Estado Nacional podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras, con cargo al Presupuesto Nacional, a las asociaciones de consumidores en concepto de apoyo institucional, con la finalidad de fortalecer el rol que cumplen y/o para financiar proyectos que tengan por finalidad la difusión de los derechos del consumidor. En todos los casos, estas asociaciones deberán acreditar el reconocimiento conforme al artículo 120. Asimismo, la autoridad de aplicación podrá seleccionar a las asociaciones en función de criterios de representatividad, autofinanciamiento, actividad y planes futuros de acción a cumplimentar por éstas.

Capítulo 2 - Autoridad de aplicación

Art. 124. Autoridad Nacional de aplicación. Créase la Autoridad Nacional del Consumidor (ANCON) como organismo autárquico y descentralizado. Su relación con el Poder Ejecutivo Nacional se mantendrá a través de la Secretaría de Comercio del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO o la que en el futuro lo suceda. La ANCON será la autoridad de aplicación exclusiva y excluyente del presente Código, sus reglamentaciones y normas complementarias. En tal carácter adoptará todas las medidas, acciones y demás diligencias necesarias para cumplir con las misiones, funciones y objetivos enunciados en las normas referenciadas.

Art. 125. Naturaleza, estructura y patrimonio. La ANCON gozará de autarquía funcional, financiera y de plena capacidad jurídica para actuar en los ámbitos del Derecho Público y Privado. Su patrimonio estará constituido por los bienes que se le transfieran, por los que adquiera en el futuro por cualquier título y por el presupuesto que se le asigne y los que este Código determine. Asimismo, contará con la dotación de personal que se le atribuya o transfiera. La ANCON fijará su propia estructura orgánica y reglamentación interna de funcionamiento, teniendo en consideración las misiones y funciones asignadas, relacionadas con la conciliación y arbitraje de consumo, la



instrucción de sumarios y el control de cláusulas abusivas; las relaciones institucionales e internacionales del organismo, la asesoría legal general de la dependencia y con la educación, estadística y estudios de consumo, y ejercerá las demás atribuciones que le confiera ésta u otras leyes.

Art. 126. Domicilio. Sin perjuicio de las facultades concurrentes de la Autoridad Nacional previstas en el artículo 135, la ANCON deberá establecer su sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Art. 127. Autoridades. La ANCON será dirigida y administrada por un Directorio integrado por un Presidente, un Director Ejecutivo y un Secretario General de Administración y Finanzas, cuyos mandatos durarán 5 (cinco) años, y podrán ser reelegidos por única vez. El Presidente ejercerá la representación legal y la función administrativa de la ANCON. Podrá también efectuar contrataciones de personal para la realización de trabajos específicos o extraordinarios que no puedan ser realizados por su planta permanente, fijando las condiciones del trabajo y su retribución. En caso de impedimento o ausencia transitoria, será reemplazado por el Director Ejecutivo. El Presidente percibirá por sus funciones, una remuneración mensual equivalente a la de un Secretario de Estado del Poder Ejecutivo Nacional. **Art. 128. Designación.** Las autoridades de la ANCON deberán reunir los siguientes requisitos: 1. Para el Presidente y el Director Ejecutivo, será necesario contar con más de ocho (8) años de antigüedad en el título de abogado, además de reunir suficientes antecedentes e idoneidad en la materia de protección al consumidor. Para el Secretario General de Administración y Finanzas se exigirá la misma antigüedad como graduado de ciencias económicas; 2. Tener dedicación exclusiva durante su mandato, con excepción de la actividad docente con dedicación simple, y serán alcanzados por las incompatibilidades y obligaciones fijadas por la ley 25.188 de Ética Pública o la que en el futuro la reemplace.

Art. 129. Excusación. Las autoridades de la ANCON deberán excusarse por las causas previstas en el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, y en los casos en los que tengan o hayan tenido en los últimos tres (3) años una participación económica o relación de dependencia laboral con alguno de los proveedores sobre las que deba resolver.



Art. 130. Proceso de selección. Previo concurso público de antecedentes y oposición, el Poder Ejecutivo Nacional, a través de la Jefatura de Gabinete de Ministros designará a las autoridades de la ANCON. La Secretaría de Comercio del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO podrá realizar designaciones en comisión durante el tiempo que insuma el proceso de selección de los candidatos y la sustanciación y resolución de las eventuales oposiciones, que pudieren recibir los que hubieren participado, el que no podrá exceder de 120 días desde la convocatoria al público. El Poder Ejecutivo Nacional, en el plazo de noventa días a partir de la entrada en vigencia del presente Código, dictará las normas pertinentes para la implementación del concurso público para el proceso de selección de las autoridades de la ANCON, previendo que profesionales de reconocido prestigio en la materia integren el jurado de selección de candidatos. Una vez conformadas las ternas de cada uno de los candidatos seleccionados mediante concurso, la Jefatura de Gabinete de Ministros seleccionará a los funcionarios que resultarán autoridades de la ANCON para cada uno de los cargos concursados.

Art. 131. Cesación en el cargo. Cualquiera de los miembros de la ANCON cesará de pleno derecho en sus funciones, de mediar alguna de las siguientes circunstancias: 1. Renuncia; 2. Vencimiento del mandato; 3. Ser removidos en los términos del artículo siguiente.

Art. 132. Remoción. Son causales de remoción de cualquiera de los miembros de la ANCON: 1. Mal desempeño en sus funciones; 2. Negligencia reiterada que dilate la sustanciación de los procesos; 3. Incapacidad sobreviniente o muerte; 4. Condena con sentencia firme por delito doloso; 5. Violación a las normas sobre incompatibilidad; 6. No excusarse en los supuestos previstos en el artículo 129 del presente Código.

Art. 133. Suspensión. Será suspendido preventivamente y en forma inmediata en el ejercicio de sus funciones aquel miembro de la ANCON sobre el que recaiga auto de procesamiento firme por delito doloso. Dicha suspensión se mantendrá hasta tanto se resuelva su situación procesal, en tanto no haya vencido su mandato.

Art. 134. Registros. La ANCON administrará en forma permanente los registros de: 1. Asociaciones de consumidores; 2. Infractores, estableciéndose un apartado para prestadores de servicios y proveedores del Estado, cuya inclusión y en caso de reincidencia reiterada, les inhibirá de ser



contratados por la Administración Pública Nacional, Poder Ejecutivo Nacional, Poder Legislativo y Poder Judicial, en complementariedad con la normativa existente; La ANCON dictará la reglamentación pertinente para su correcto funcionamiento bajo el principio de carácter público, disponiendo lo necesario para el acceso irrestricto a la información contenida en los mismos y su acceso por internet.

Art. 135. Facultades concurrentes. La Autoridad Nacional de aplicación ANCON, sin perjuicio de las facultades que son competencia de las autoridades locales de aplicación, podrá actuar concurrentemente en el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento del presente Código.

Art. 136. Facultades y Atribuciones. La ANCON, en su carácter de autoridad de aplicación del presente Código, y normas complementarias, tendrá entre otras, las siguientes facultades y atribuciones: 1. Proponer el dictado de la reglamentación de este Código; 2. Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores y de los demás legitimados previstos en el presente Código; 3. Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la normativa alcanzada por este Código; 4. Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas con relación a la materia de las leyes citadas; 5. Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos, consultores y peritos; 6. Promover e instar acciones ante la Justicia, para lo cual designará representante legal a tal efecto; 7. Coordinar el Consejo Consultivo de los Consumidores, integrado por las asociaciones regularmente constituidas, como también, el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, en ambos casos, de acuerdo a lo establecido en la reglamentación vigente.

Art. 137. Servicios técnicos. La ANCON podrá contratar servicios de consultoría a organismos públicos o privados expertos, en especial a las Universidades.

Art. 138. Auxilio de la Fuerza Pública. Para el ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas en el presente Código, a excepción de las relacionadas con las instancias de conciliación entre proveedores y consumidores, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.



Art. 139. Autoridades locales de aplicación. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en relación con el cumplimiento de este Código y su reglamentación, respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones. Las Provincias, en ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales.

Capítulo 3 - Del Consejo Federal del Consumo

Art. 140. Creación del CO.FE.DEC. Finalidad. Crease en el ámbito de la ANCON el Consejo Federal del Consumo (CO.FE.DEC.) cuya finalidad es el análisis e intercambio de información entre sus miembros, relacionada con la protección del consumidor en las Provincias, Regiones y Ciudad de Buenos Aires, así como la promoción y cooperación para el desarrollo de políticas públicas relacionadas con la materia, la educación y difusión de sus derechos y la defensa de sus intereses individuales y colectivos de los consumidores en todo el país.

Art. 141. Integración del CO.FE.DEC. Integran el CO.FE.DEC, la Autoridad Nacional de Aplicación del presente Código y sus normas reglamentarias, así como las autoridades de aplicación provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Art. 142. Misiones y Funciones. Son misiones y funciones del CO.FE.DEC: 1. Promover la educación e información del consumidor o usuario, con especial énfasis y atención en aquellos que, por sus condiciones sociales, económicas y/o culturales, resulten especialmente vulnerables; 2. Fortalecer la libertad de elección del consumidor y la optimización de los recursos relacionados con la adquisición de bienes y servicios; 3. Facilitar la comprensión y utilización de la información que se brinda a los consumidores por parte de los proveedores; 4. Difundir el conocimiento de los deberes y derechos de los consumidores y la forma más adecuada para ejercerlos; 5. Fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de bienes o de la utilización de servicios; 6. Propender a la homogeneización de criterios en cuanto a la aplicación de políticas públicas relacionadas con la protección de los consumidores, incluyendo propuestas de modificación y/o armonización de la normativa vigente en materia de protección al consumidor; 7. Estimular la creación de asociaciones



de consumidores, manteniendo con ellas un intercambio y colaboración permanentes y llevar registros nacionales y provinciales actualizados de las existentes; 8. Recabar información de entidades públicas y privadas relacionadas con la protección del consumidor; 9. Solicitar la colaboración de los entes y organismos de control con competencia en la materia para una mejor atención de los problemas de los consumidores; 10. Solicitar la colaboración de instituciones públicas y privadas, departamentos especializados de las universidades y cualquier otro organismo técnico para la realización de estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad sobre productos o servicios y difundir sus resultados; 11. Brindar asesoramiento al Congreso de la Nación y a las Legislaturas Provinciales en lo referente a la legislación de consumo; 12. Fortalecer las relaciones institucionales con otros organismos oficiales con competencia en consumo o entes reguladores de servicios públicos; 13. Intercambiar información con los sectores productivos a fin de favorecer la mayor eficiencia en la producción y comercialización de los bienes destinados al consumo; 14. Promover la instalación de oficinas públicas de información al consumidor o usuario que cumplan como mínimo las siguientes funciones: a) difundir los resultados de estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad sobre bienes y servicios; b) gestionar la recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamos de los consumidores y su remisión a las entidades u organismos que corresponden; 15. Proponer a las autoridades competentes el otorgamiento de becas para el personal afectado a las reparticiones, a efectos de su capacitación permanente en la materia de protección al consumidor; 16. Promover el intercambio de información y la colaboración para la realización de acciones destinadas a la protección de los consumidores con organismos internacionales públicos y privados de defensa del consumidor; 17. Dictar su propio reglamento de funcionamiento.

Art. 143. Sostentimiento. La Autoridad Nacional y las distintas jurisdicciones deberán prever las partidas presupuestarias suficientes para financiar el adecuado funcionamiento del CO.FE.DEC, teniendo en consideración las misiones y funciones que se le asignan el presente Código.

Capítulo 4 - Defensa administrativa del consumidor



Art. 144. Actuaciones administrativas. La ANCON iniciará actuaciones administrativas de oficio, por acta de inspección o por denuncia de quien invocare un derecho individual, en resguardo de derechos de incidencia colectiva de los consumidores, o por comunicación de autoridad administrativa o judicial, en caso de presuntas infracciones a las disposiciones del presente Código, sus reglamentaciones y normas complementarias. Sin perjuicio de la instancia conciliatoria previa que bajo las modalidades que prevea la ANCON y que corresponda arbitrar entre proveedores y consumidores conforme el tenor y naturaleza del reclamo presentado, se procederá a labrar actuaciones formulando la imputación correspondiente al proveedor o proveedores involucrados, dejando constancia del hecho denunciado o verificado y de las disposiciones presuntamente infringidas, salvo que las circunstancias del caso no ameriten razonablemente la instrucción de sumario o se juzgue pertinente su derivación, en los términos del artículo 139. La reglamentación determinará el contenido del acta de infracción y la obligación de entregar una copia al presunto infractor. En el expediente se agregará la documentación acompañada y se emplazará 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. En caso de actuaciones por denuncia, su contenido se rige por el principio de informalidad. La Autoridad de aplicación deberá asesorar al consumidor respecto a la forma de su presentación, constitución de domicilio físico y electrónico, documentación a acompañar, copias, individualización de los denunciados y demás aspectos que hagan a su contenido. A su vez, deberá informar al denunciante respecto de la posibilidad de petitionar daño directo en términos del artículo 150 y siguientes.

Art. 145. Personería. Domicilio. En su primera presentación, el presunto infractor deberá acreditar personería y constituir domicilio físico y electrónico, a efectos de cursar de manera indistinta las sucesivas notificaciones que requieran la sustanciación de las actuaciones que se instruyan. 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. Cuando el sumariado no constituya los domicilios referenciados, lo resuelto en las actuaciones se tendrá por notificado en los estrados de la autoridad nacional de aplicación, los días martes y viernes subsiguientes al dictado de la respectiva providencia o resolución.



Art. 146. Diligencias probatorias, medidas preventivas y precautorias. En cualquier momento durante la tramitación de las actuaciones, la Autoridad de Aplicación podrá ordenar como medida preventiva o precautoria el cese de la conducta que se reputa en violación de este Código y sus reglamentaciones y normas complementarias, en especial en casos de afectación de derechos de incidencia colectiva. Las constancias obrantes en el expediente labrado conforme a lo previsto en este artículo, así como las actas o partes de inspección o constatación efectuadas en dicho marco, las comprobaciones técnicas que se dispusiesen y/o la prueba documental indubitada existente en las actuaciones constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otros medios probatorios. Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos, siempre que no resulten manifiestamente inconducentes o meramente dilatorias. La falta de presentación de descargo por parte del sumariado importará la inexistencia de hechos controvertidos, a los fines del dictado del acto administrativo definitivo. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se podrá interponer el recurso de reconsideración dentro del plazo de cinco (5) días hábiles. La prueba deberá producirse en el término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistida aquella no producida dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

Art. 147. Rol del consumidor denunciante. En caso de actuaciones generadas por denuncia del consumidor, éste tendrá derecho a: 1. Ser informado de las resoluciones vinculadas a la producción de la prueba por el ofrecida; 2. Tomar vista de las actuaciones; 3. Ser notificado del acto administrativo definitivo.

Art. 148. Resolución definitiva. Concluidas las diligencias sumariales relacionadas con el trámite de instrucción de las actuaciones, se procederá a dictar el acto administrativo definitivo. Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, la ANCON contará con las más amplias facultades para disponer medidas técnicas, admitir pruebas, disponer medidas probatorias de oficio o dictar medidas de no innovar. En su caso, el recurso de apelación del sumariado respecto de estas últimas será concedido con efecto devolutivo.



Art. 149. Apelación. Los actos administrativos que dispongan sanciones serán impugnables mediante recurso directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las Cámaras de Apelaciones Federales con asiento en las Provincias, según corresponda al lugar de comisión de los hechos, que será concedido en relación, salvo que hubiese mediado en el trámite de las actuaciones rechazo de prueba ofrecida por el proveedor, en cuyo caso será concedido libremente a ese respecto. El recurso deberá interponerse y fundarse ante la misma Autoridad que impuso la sanción, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución. La Autoridad de Aplicación deberá elevar el recurso con su contestación a la Cámara en un plazo de diez (10) días, acompañado del expediente en el que se hubiera dictado el acto administrativo recurrido. En todos los casos, el recurso será concedido con efecto suspensivo. En los casos de imposición de multa, los infractores podrán cumplir con la sanción impuesta mediante el pago del cincuenta por ciento (50%) de la suma fijada dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución, salvo que figuren como reincidentes en el Registro Público de Infractores de la autoridad de aplicación con más de un antecedente, o que interpongan el recurso directo contra la resolución dictada previsto en el presente artículo. Acreditado el pago y la publicación establecida por el artículo 157 del presente Código, se procederá al archivo de las actuaciones. Resultando la presente ley especial, para resolver cuestiones no previstas expresamente en el procedimiento y sus reglamentaciones, se aplicarán supletoriamente las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación y específicamente las previsiones del procedimiento sumarísimo, en lo que resultase pertinente.

Art. 150. Daño directo en sede administrativa: El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado sobre sus bienes e intereses económicos, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. No comprende el daño moral, ni las consecuencias de la lesión a su integridad psicofísica. La ANCON y los organismos de aplicación locales, mediante actos administrativos, podrán determinar las indemnizaciones correspondientes para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo. Podrán también disponer la restitución de sumas de dinero indebidamente percibidas por el proveedor de



bienes y servicios, de acuerdo a lo dispuesto en los arts. 1796 a 1799 del Código Civil y Comercial. La condena a restituir comprende también los intereses moratorios que correspondan. Asimismo, podrán disponer la entrega por el proveedor de un bien equivalente y de las mismas características que el producto defectuoso o vicioso o, a opción del consumidor, su valor dinerario. Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos: a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta; b) Estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas; c) Sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Art. 151. Recursos por daño directo. El acto administrativo de la ANCON que resuelva las reclamaciones por daño directo será recurrible en sede judicial, en las mismas condiciones que las establecidas en el artículo 149, por el consumidor o usuario y el proveedor, con efecto suspensivo.

Art. 152. Efectos de la resolución administrativa: En caso de incumplimiento de la obligación de restituir el producto, la resolución firme que así lo ordene podrá ser ejecutada en sede judicial. La resolución firme que ordene el pago de sumas de dinero constituirá título ejecutivo a favor del consumidor. Lo que el proveedor pague al consumidor deberá ser deducido de las indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones incoadas en sede judicial. El rechazo de esta petición en sede administrativa o judicial no causará cosa juzgada ni impedirá al consumidor reeditar el mismo reclamo en sede judicial, ofreciendo todas las pruebas que hagan a su derecho. Las actuaciones labradas y lo decidido constituirán un indicio de que, si es incorporado al proceso judicial, deberá ser valorado por el juez al dictar sentencia.

Art. 153. Información al consumidor de los derechos emergentes del daño directo. Las normas del presente capítulo deberán ser informadas al consumidor cuando formule una denuncia en sede administrativa.

Art. 154. Daño directo y autoridades locales de aplicación. Para el ejercicio de la función prevista en el presente capítulo, las Autoridades Locales de Aplicación deberán reunir los mismos requisitos establecidos en este Código para la ANCON en los arts. 124 y 125 de este Código, con excepción del



requisito de autarquía económica y financiera. El Funcionario a cargo deberá contar con el título de abogado. Asimismo, sus decisiones deberán estar sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Art. 155. Procedimiento para las autoridades locales de aplicación. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación.

Art. 156. Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios Homologados. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios homologados por la ANCON se considerará infracción a este Código. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado. En tal caso, la Autoridad de Aplicación podrá disponer que en el supuesto de que la sanción sea multa, un porcentaje sea destinado al consumidor, guardando proporción con el objeto y/o monto del acuerdo incumplido. En ningún caso el porcentaje destinado al consumidor podrá ser inferior al cincuenta por ciento (50%) de un Salario Mínimo, Vital y Móvil ni superior al cincuenta por ciento (50%) de la multa aplicada al infractor.

Art. 157. Régimen sancionatorio. 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: 1. Apercibimiento; 2. Multa equivalente a los montos entre uno y cinco mil (5.000) Salarios Mínimos Vitales y Móviles; 3. Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción; 4. Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días; 5. Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado; 6. La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare. En todos los casos, el infractor deberá publicar la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, consignando la 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, que deberá ser elegido de modo rotativo. En caso de 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, con los criterios de selección antes consignados. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación, aunque disponiendo su anotación en el Registro de Infractores. Sin perjuicio de la facultad de la Autoridad de Aplicación de publicar la sanción a costa del infractor ante su incumplimiento, la falta de la publicación dispuesta por parte del infractor, previa intimación de la autoridad de aplicación, será pasible de una sanción de multa adicional, cuyo monto no podrá exceder a las dos terceras partes de la multa originalmente aplicada, ni ser inferior a la tercera parte de la misma. 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 para el desarrollo de políticas públicas de protección del consumidor. El fondo será administrado por la Autoridad nacional de aplicación.

Art. 158. Contrapublicidad. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 157 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 aquella 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, que deberá ser elegido de modo rotativo. La reglamentación establecerá las pautas de la rectificación publicitaria de forma se eliminen los efectos de la infracción. El anuncio rectificativo será divulgado por la Autoridad de Aplicación o el responsable, a costa de este último, en la misma forma, frecuencia y dimensión que la información o publicidad engañosa, y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario.

Art. 159. Denuncias Maliciosas. Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la Autoridad de aplicación, serán sancionados con multa, cuyo monto no podrá superar el equivalente a cinco (5) Salarios Mínimos Vitales y Móviles, sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.



Art. 160. Aplicación y Graduación de las Sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 157 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. Si el proveedor revistiese la calidad de pequeña o mediana empresa (PYME), en los términos de la ley Nº 25.300 y su reglamentación, dicha circunstancia será ponderada a los efectos de la graduación de las sanciones. Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a este Código incurra en otra dentro del término de cinco (5) años desde que haya quedado firme o consentida la sanción.

Art. 161. Certificado de deuda. Ejecución. Vencido el plazo sin que el infractor haya abonado la multa impuesta, la Autoridad de Aplicación emitirá el correspondiente certificado de deuda a efectos de su cobro por vía judicial. La multa impuesta se ejecutará ante Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las Cámaras de Apelaciones Federales con asiento en las Provincias, por el procedimiento de ejecución fiscal. El certificado de deuda debe contener el nombre o razón social y el domicilio del infractor; el importe de la multa aplicada; el concepto por el cual fue impuesta; el número de la actuación administrativa, la fecha y número de la disposición respectiva y la fecha en que fue notificada, como también la fecha de emisión y firma del funcionario interviniente.

Capítulo 5 - Protección Judicial del Consumidor

Sección 1 - Acciones individuales

Art. 162. Principios. Normas del proceso de consumo. El proceso de consumo debe respetar los siguientes principios: 1. El de acceso a la justicia de los consumidores. 2. El de protección del consumidor, salvaguardando los derechos fundamentales y los derechos humanos implicados en la causa; 3. El de buena fe y colaboración procesal. Los jueces deben garantizar la inmediatez durante el proceso, y propender a la tutela judicial efectiva de los consumidores, especialmente de aquellos con hipervulnerabilidad. En cualquier caso, a las acciones judiciales promovidas por consumidores



en razón de un derecho o interés individual se aplicarán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal competente. Si el consumidor promueve demanda solicitando se aplique el procedimiento más amplio, el juez deberá dar dicho trámite al proceso. El demandado, mediante reposición contra el decreto que admita la demanda, podrá invocar la complejidad de la pretensión y solicitar un proceso de conocimiento más amplio. El juez resolverá de manera fundada, previo traslado al consumidor.

Art. 163. Representación. Quienes ejerzan las acciones previstas en este Código representando un derecho o interés individual, podrán acreditar representación mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.

Art. 164. Competencia. Las acciones judiciales de consumo, promovidas por el consumidor o por el proveedor, tramitarán ante el juez del tribunal ordinario o federal competente en el domicilio real o legal del consumidor, según correspondiere. Es nulo cualquier pacto en contrario. Sin embargo, cuando la acción sea promovida por el consumidor, éste podrá optar por hacerlo ante el juez del lugar de su domicilio real, el del domicilio del proveedor, el del lugar en que se produjo el hecho dañoso, el del lugar de la celebración del contrato, el del lugar del cumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de las partes, o el del lugar donde el consumidor realiza actos necesarios para la celebración del contrato.

Art. 165. Intervención del Ministerio Público. En las acciones judiciales promovidas por consumidores en razón de un derecho o interés individual, o en contra de ellos, el Ministerio Público Fiscal actuará obligatoriamente como fiscal de la ley. El juez deberá disponer esta intervención de oficio en el decreto inicial que dé trámite a la demanda, o a pedido de parte si el demandado invoca la existencia de una relación de consumo. En caso de ausencia de planteo respecto de la existencia de una relación de consumo, pero si el juez estima que la cuestión debatida podría quedar emplazada en dicha categoría, deberá disponer su intervención ante tal eventualidad, en cuyo caso deberá pronunciarse sobre la cuestión al dictar sentencia, sin que la resolución que dispone tal intervención pueda ser considerada como un adelanto de criterio. En todas las instancias, como último acto previo al dictado de la resolución que corresponda, deberá correrse vista de todo lo



actuado al Ministerio Público Fiscal a fin de que emita su dictamen. El Ministerio Público Fiscal se encuentra legitimado para proponer medidas de prueba e interponer recursos, sólo en salvaguarda del orden público de las relaciones de consumo. La falta de intervención del Ministerio Público Fiscal causará la nulidad del proceso, excepto que este último comparezca y ratifique lo actuado, o no plantee la nulidad.

Art. 166. Intervención de terceros. En las acciones individuales promovidas por consumidores, la intervención de terceros no procede sin pedido o consentimiento expreso del actor, salvo la citación en garantía de la aseguradora o que el único demandado sea un pequeño comerciante o una PYME, caso en el cual éstos podrán pedir la citación de otros legitimados pasivos, en tanto no se genere una situación jurídica abusiva en perjuicio del consumidor.

Art. 167. Carga de la prueba. 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. La falta de cumplimiento de esta carga será considerada una presunción en su contra.

Art. 168. Beneficio de justicia gratuita. Las acciones judiciales promovidas por consumidores en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita, que se considera comprensivo del pago de tasa de justicia, timbrados, sellados, costas y de todo gasto, excepto en el caso de temeridad o malicia o pluspetición inexcusable.

Art. 169. Asociaciones de consumidores. Las asociaciones de consumidores se encuentran legitimadas para accionar en los términos del artículo 119.

Art. 170. Atribuciones judiciales. Al dictar sentencia el juez resolverá en base a las pretensiones de las partes de manera razonablemente fundada, ajustándose a una solución más eficaz del litigio. Igualmente, podrá flexibilizar la congruencia en aras a una mayor tutela y efectividad de los derechos fundamentales de los consumidores que no hayan sido parte en el proceso, pero que puedan verse afectados por la conducta obrada por el proveedor, especialmente cuando se trate de consumidores con hipervulnerabilidad o cuando se encuentren afectados derechos



fundamentales de los consumidores, con los alcances de los arts. 1710 a 1713 del Código Civil y Comercial.

Sección 2 - Procesos colectivos de consumo

Art. 171. Legitimación activa en los procesos colectivos de consumo. Tienen legitimación activa en los procesos colectivos de consumo: 1. Fundada en derechos de incidencia colectiva individuales homogéneos, los afectados que demuestran un interés razonable, el Defensor del Pueblo de la Nación y los Defensores del Pueblo de las Provincias y de los Municipios, las asociaciones que tengan por objeto la defensa de los consumidores reconocidas por la autoridad de aplicación; 2. Con sustento en derechos de incidencia colectiva y difusos, los afectados que demuestran un interés razonable, el Defensor del Pueblo de la Nación y los Defensores del Pueblo de las Provincias, las asociaciones que tengan por objeto la defensa de los consumidores reconocidas por la autoridad de aplicación, el Ministerio Público Fiscal y de la Defensa, la autoridad nacional de aplicación y las locales. Los procesos colectivos de consumo en defensa de los derechos de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita, con los alcances y efectos establecidos en el art. 168. En los procesos colectivos, excepto que los mismos hayan sido iniciados por el Ministerio público, el Ministerio Público Fiscal actuará obligatoriamente como fiscal de la ley y se aplica el artículo 165 en cuanto fuere pertinente.

Art. 172. Presupuestos de admisibilidad. Para que sea admisible un proceso colectivo de consumo es necesario: 1. Un número razonable de interesados, que dificulte la sustanciación individual de las respectivas pretensiones; 2. Intereses comunes a todos los integrantes de la clase; 3. Argumentos comunes; 4. Representación adecuada que sustentan la pretensión de la clase, acreditada mediante la certificación prevista en el artículo 174.

Art. 173. Presupuestos de admisibilidad en acciones de daños. Para la admisibilidad de los procesos colectivos en los que se reclama la reparación de daños a derechos individuales homogéneos, además de los presupuestos de admisibilidad generales, es necesario que: 1. El enjuiciamiento concentrado del conflicto constituya una vía más eficiente y funcional que el trámite individual o la imposibilidad o grave dificultad de constituir un litisconsorcio entre los afectados; 2. Exista un



predominio de las cuestiones comunes de origen fáctico o jurídico, por sobre las individuales. El procedimiento de mediación previa no resulta de aplicación obligatoria en los procesos colectivos. Pero de agotar las partes dicha instancia ante las autoridades de aplicación de la ley, éstas determinarán los requisitos relacionados con los mecanismos de transparencia y adecuada participación de los interesados, que deberán regir el trámite de las audiencias respectivas. Ello, sin perjuicio de la actuación judicial ulterior que resulte pertinente, en caso de no arribarse a acuerdos conciliatorios.

Art. 174. Certificación de la adecuada representación. Acción promovida por un sujeto de derecho privado. En el supuesto de que el proceso colectivo sea iniciado por un sujeto de derecho privado, el tribunal efectuará una evaluación previa de la existencia de representación adecuada, para determinar si el actor cuenta con aptitudes suficientes para garantizar la correcta defensa de los intereses colectivos. Entre otros requisitos, el juez debe tener en cuenta los siguientes parámetros: la experiencia y antecedentes para la protección de este tipo de intereses, y, la coincidencia entre los intereses de los miembros del grupo, categoría o clase y el objeto de la demanda así como la ausencia de potenciales conflictos de intereses con el grupo afectado o los derechos en juego. La representación adecuada constituye un estándar que deberá ser mantenido a lo largo de todo el proceso, incluyendo las eventuales instancias transaccionales. La representación adecuada podrá ser sustituida por razones fundadas, y en su caso, nombrarse nuevos representantes por parte del juez, a los fines de cumplir con el referido principio durante todas las instancias del proceso.

Art. 175. Objeto del proceso colectivo de consumo. El objeto del proceso colectivo podrá consistir en: 1. La prevención con el fin de evitar la afectación de los derechos de incidencia colectiva o la continuidad futura de la afectación; 2. La reparación de los daños ya producidos; 3. La restitución de sumas percibidas sin derecho por los proveedores. Esas pretensiones podrán acumularse en un mismo proceso. Cuando se trata de derechos de incidencia colectiva colectivos o difusos, corresponde prioritariamente la reposición al estado anterior al hecho generador de la afectación. Si ello es total o parcialmente imposible, o resulta insuficiente, procede una indemnización. Si ella se fija en dinero, tiene el destino que le asigna el juez por resolución fundada. En los casos en que el proceso tuviere por objeto la reparación de los daños el juez podrá, a los fines de la mejor gestión



del proceso, individualizar subclases de consumidores en razón de la existencia de elementos comunes a cada una de ellas.

Art. 176. Trámite del proceso colectivo de consumo. Cuando el proceso colectivo tenga por objeto la prevención, podrá tramitarse por vía de amparo colectivo o emplearse cualquier otra vía procesal que sea más adecuada a la satisfacción de los intereses de los consumidores. En estos casos el juez debe armonizar dichas reglas con las que el Código Civil y Comercial establece para la pretensión de prevención del daño. Los casos que tengan por objeto la reparación de daños, tramitarán por la vía procesal más adecuada a la satisfacción de los intereses de los consumidores de la jurisdicción que corresponda. Si se hubieran iniciado varios procesos sobre el mismo objeto, estos serán atraídos y acumulados en el tribunal que primero notificó la existencia del proceso colectivo, sin perjuicio de la notificación ante el Registro de Procesos Colectivos. En toda cuestión no prevista, y con el objetivo de la mejor tutela de los derechos del consumidor, se aplicará el Código Procesal Civil y Comercial de la jurisdicción que corresponda, o en su caso, la ley que regule el amparo o los procesos colectivos a partir del diálogo de fuentes.

Art. 177. Notificación pública. La existencia del proceso colectivo deberá notificarse del modo y por los medios que aseguren, de la mejor manera posible, su efectivo conocimiento conforme el principio de razonabilidad. Los legitimados activos deberán acreditar que cuentan con los medios para asegurar su cumplimiento. A tales efectos deberán presentar un proyecto de notificación pública. Los consumidores que no deseen ser alcanzados por los efectos de la sentencia, deberán expresar su voluntad en ese sentido en un plazo de noventa (90) días, contados a partir de la finalización del funcionamiento del dispositivo dispuesto para la notificación pública de la existencia del proceso.

Art. 178. Alcances de la sentencia. La sentencia recaída en un proceso colectivo referido a derechos individuales homogéneos produce efectos "erga omnes", excepto que la pretensión sea rechazada. Este efecto no alcanza a las acciones individuales fundadas en la misma causa cuando el consumidor optó por quedar fuera. La sentencia que rechaza la pretensión no impide la posibilidad de promover



o continuar las acciones individuales por los perjuicios ocasionados a cada damnificado. Otro proceso colectivo por la misma causa y objeto puede iniciarse cuando existan nuevas pruebas.

Art. 179. Contenido de la sentencia. La sentencia que ponga fin a la acción de incidencia colectiva declarará en términos generales la existencia o no del derecho para la clase, resultando aplicable lo establecido en el art. 170. 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 plena. En los casos en los cuales se reclamen daños o la restitución de sumas de dinero percibidas indebidamente, la sentencia contendrá una condena genérica. Una vez notificada la sentencia, los damnificados podrán solicitar la liquidación de sus daños individuales ante el mismo tribunal por vía incidental. Cada uno de los afectados deberá acreditar sus daños, los que serán cuantificados de manera individual en cada sentencia particular. Si se trata de la restitución de suma de dinero, se hará por los mismos medios en que las sumas fueron percibidas; de no ser ello posible, mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a la reparación. Si éstos no pudieran ser individualizados, el juez fijará la manera en que la restitución será instrumentada, de la manera que más beneficie al grupo afectado.

Art. 180. Destino de las indemnizaciones. Cuando la sentencia condene a pagar daños a intereses individuales homogéneos la regla será que la indemnización se destine en su totalidad a las víctimas conforme el criterio emergente del artículo anterior. Podrá hacerse excepción a esta norma, cuando se trate de atender al aspecto común del interés afectado o a la existencia de un daño progresivo, en cuyo caso el juez podrá promover la creación de un fondo de reparación en cuya administración y gestión establecerá que intervengan todos o alguno de los legitimados activos. Si el proceso colectivo se basa en intereses colectivos o difusos las indemnizaciones serán destinadas a la constitución de un fondo especial que tendrá por objeto directo la protección de los consumidores; los afectados, o en su caso, las asociaciones legitimadas activas participarán en su administración y gestión. En el caso de las sentencias que establezcan el deber de reparar daños en favor de los afectados, si luego de transcurridos dos años desde la fecha de la notificación respectiva, restaren sumas de dinero que no han sido objeto de pedido de liquidación por parte de los afectados individuales, el remanente se destinará a un fondo público destinado a promover los procesos sobre



bienes colectivos, administrado por el Defensor del Pueblo, o a la ANCON, de acuerdo a las circunstancias.

Art. 181. Transacción. La negociación del acuerdo transaccional estará guiada por el principio de transparencia a cuyos fines el juez podrá instrumentar audiencias públicas. Del acuerdo transaccional 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 afectados. La homologación requerirá de auto fundado. El acuerdo deberá dejar a salvo la posibilidad de que los afectados individuales que así lo deseen puedan apartarse de la solución general adoptada para el caso, dentro del plazo que ordene la sentencia respectiva, que nunca podrá ser inferior a sesenta (60) días. El plazo comenzará a correr al día siguiente a su inscripción en el Registro de Procesos Colectivos, a cargo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, o quien en el futuro lo tenga a su cargo. La representación adecuada podrá ser sustituida por razones fundadas, y en su caso, nombrarse nuevos representantes por parte del juez, a los fines de cumplir con el referido principio durante todas las instancias del proceso.

Art. 182. Audiencias públicas. En cualquier instancia del proceso el juez podrá disponer la realización de audiencias públicas con fines informativos, probatorios o para evaluar la representación adecuada o durante el proceso de transacción.

Capítulo 6 - Prescripción liberatoria

Art. 183. Acciones judiciales. Las acciones judiciales para el ejercicio de los derechos de consumidores prescriben en el término de tres (3) años. Cuando por otras leyes generales o especiales se fijan plazos de prescripción menores, rige el plazo establecido en este artículo. El curso de la prescripción se interrumpe por la iniciación de actuaciones administrativas, efecto que se mantiene hasta la terminación de esta instancia. Las acciones judiciales promovidas por proveedores en contra de consumidores prescriben en los plazos establecidos en las leyes generales o especiales, excepto que éstos sean superiores a tres (3) años, caso en el cual se aplica el plazo trienal. La acción para la ejecución de las multas administrativas derivadas del presente Código prescribe a los cinco (5) años.



Art. 184. Acciones administrativas. Las acciones administrativas emergentes de la presente Código prescriben en el plazo de tres (3) años. La prescripción se interrumpe por la comisión de nuevas infracciones de similar naturaleza, o por el inicio de las actuaciones administrativas; en este último caso, el efecto interruptivo del curso de la prescripción permanece hasta que deviene firme la resolución que pone fin a la cuestión, con autoridad de cosa juzgada.

TÍTULO VI - DISPOSICIONES FINALES

Art. 185. Derogación. Derogase la ley 24.240 y sus modificaciones.

Art. 186. De forma. Comuníquese al Poder Ejecutivo Nacional.



FUNDAMENTOS

Señor Presidente, siempre será buen momento para considerar propuestas que protejan y amplíen los derechos de los argentinos. Por estos días, en donde la Pandemia nos azota, nos encontramos quizás en la mejor oportunidad para poner en “pausa” nuestras agendas políticolegislativas y concentrarnos en las bondades que impulsa esta iniciativa, puesto que tal cual se verá, son de aplicación inmediata en múltiples aspectos que hacen a la vida cotidiana de nuestra población, en un contexto mundial excepcional y una realidad socio económica que nos ha golpeado con dureza a cada uno de los argentinos. Antecedentes – Breve Reseña Las relaciones de consumo existen desde el nacimiento de la civilización, pero en la sociedad actual, con una economía globalizada, tecnologías revolucionarias y nuevas modalidades de contratación, su crecimiento ha sido vertiginosamente exponencial. En nuestro país, los derechos de los consumidores fueron objeto de una lenta pero sostenida evolución. Todo comenzó, en los años '80, con la problemática de la Responsabilidad Civil por Productos Elaborados, y la Contratación por Adhesión a Condiciones Generales, a nivel doctrinario y jurisprudencial. En los inicios de los años 90, durante el proceso de privatizaciones de los servicios públicos, se generó una identidad colectiva entre los ciudadanos frente a las empresas privadas prestadoras de servicios esenciales. Y fue durante esa década, específicamente en el año 1993, que vio luz la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 (LDC). Y aun cuando los legisladores de entonces pusieron a nuestro país, en relación a la protección de los consumidores, a la vanguardia del mundo, jamás pudieron imaginar un escenario mundial tan dinámico, digital e interrelacionado como el que estamos viviendo. Sólo decir que faltaban dos años aún para que internet llegara a nuestro país, para comprender lo lejos que estaban en ese entonces, de suponer los alcances que iba a tener la norma, y lo lejos de cubrir el complejo y múltiple universo de relaciones de consumo que se suscitaban desde entonces. Lamentablemente la LDC resultó promulgada mediante el decreto de veto N° 2089/93. Su impacto no fue sólo cuantitativo sino también cualitativo al privarla de un régimen de garantía legal por buen funcionamiento de las cosas muebles no consumibles; de reglas especiales sobre responsabilidad por defectos; y de normas procesales tendientes a facilitar el acceso individual y colectivo de los consumidores al sistema judicial. Ello explica que, a partir de su sanción y hasta la fecha, ha tenido importantes reformas, en



gran medida enderezadas a respetar los estándares de tutela emergentes de la cláusula constitucional de protección del consumidor, en el trascendente artículo 42 de la Constitución Nacional de 1994; esto es, un año después de la sanción de la ley 24.240. Así, se sucedieron diferentes ciclos de reformas. Antes del dictado del nuevo Código Civil y Comercial (CCC), se encuentran las Leyes N° 24.568, N° 24.787, N° 24.999 y N° 26.361. También la Ley N° 26.993, que sin perjuicio de tener por objeto la creación del "Sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo", modificó los artículos 36, 40 bis y 45, e incorporó bajo la técnica de la "novelación" al artículo 54 bis. La fase de mayor relevancia, sobrevino con el CCC —aprobado por la Ley 26.994—, que tiene impacto directo e indirecto sobre la LDC, por vía de modificación, coordinación o complementación. Pese a ello, el ciclo de reformas legislativas no quedó clausurado, como lo demuestra la irrupción de algunas modificaciones habidas al texto legal desde la entrada en vigencia del CCC. Se trata de dos enmiendas y el agregado de un nuevo artículo. Las dos primeras versan sobre la obligación de información (artículo 4 LDC, Ley N° 27.250), y el control de inclusión de los contratos por adhesión (artículo 38 LDC, Ley N° 27.266); por su parte, el nuevo artículo 10 quater LDC, Ley N° 27.265, concierne a la facultad rescisoria a favor del consumidor. A través de esta breve reseña, queda claro que la LDC se ha presentado en estos veintisiete años de vigencia, como un instrumento útil para canalizar los intereses de los consumidores frente a las cambiantes exigencias económico-sociales. Sin embargo, hay dos situaciones que signan en la actualidad al Derecho del Consumidor argentino; por un lado los avances normativos antes referidos en orden a diferentes aspectos que hacen a la protección del consumidor; y por otro, los reclamos de mayor eficacia en su aplicación cotidiana. Por eso, este proyecto tiene dos objetivos centrales: a) Mejorar la respuesta técnica aggiornando los contenidos de la regulación consumerista, luego del tiempo transcurrido y la experiencia acumulada, a fin de diseñar una legislación de tercera generación, a la altura de las más avanzadas del mundo; b) Contribuir decididamente a mejorar los niveles de eficacia en la aplicación de los principios y reglas, favoreciendo en los hechos la expansión del Estado de Derecho por vía de la ampliación de ciudadanía de los consumidores. Este Proyecto de Código de Defensa del Consumidor tiene como antecedente inmediato, aunque con varias modificaciones, al Proyecto de Ley de Defensa del Consumidor presentado en el Senado de la Nación. Dicho Proyecto es a su



vez fruto de un Anteproyecto que, presentado por sus autores en Diciembre de 2018 (su elaboración tuvo lugar durante un año y medio, y en la que intervinieron juristas y profesores de Derecho de varios puntos del país, lo que refuerza su carácter federal), fue objeto de múltiples análisis, tanto bibliográficos, como en Congresos, Encuentros Científicos y Audiencias Públicas, de todo lo cual surgieron ajustes de importancia, en aras a mejorarlo. Tuvo como antecedentes no sólo el texto de la ley 24.240 (varias de sus normas se mantienen), sino también la mejor doctrina y jurisprudencia nacionales, como así también las principales normas internacionales en la materia. Luego de ser presentado ya como Proyecto, ha tenido múltiples adhesiones, entre las que cabe destacarse una nota suscripta por más de 100 Profesores y Juristas de todo el país, especialistas en la materia, entre las que se encuentra la reconocida Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci; también una nota laudatoria de la Dra. Claudia Lima Marques, Profesora Brasileña y una de las autoridades a nivel mundial de la Materia; el Sr. Decano de la Facultad de Derecho de la UBA, Dr. Alberto J. Bueres; el Colegio de Abogados de Córdoba; y muchas otras Instituciones y personalidades. En continuidad con este constante proceso de mejora del texto original, y recogiendo todas las opiniones que alzaron su voz, reafirmando la pertinencia de la gran mayoría de sus normas, y proponiendo modificaciones y ajusten en otras, es que hoy ponemos a consideración este Proyecto que, definitivamente, debe ser uno de los más estudiados, discutidos y analizados de estos últimos años, con excepción del CCC. Los reclamos de mayor eficacia, obligan a avanzar en una resistematización de la LDC, pues se trata de una ley de 27 años de antigüedad a la que se han sucedido múltiples reformas legislativas. La legislación, necesariamente, tiene que guardar sintonía con la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales de Derechos Humanos y el CCC (que ha producido un cambio trascendental en materia contractual y de Derechos Humanos); y las leyes de la Defensa de la Competencia (Ley Nº 27.442) Ley General del Ambiente (Nº 25.675), y tantas otras a las que el Derecho del Consumo alcanza. Esta resistematización impone la necesidad de una Parte General, que se articule con las relaciones particulares de consumo —aún de aquellas que se mantienen en leyes especiales—, en clave multidisciplinaria, con el propósito de brindar herramientas eficaces para los desafíos del presente y del futuro, tales como la tutela de las vulnerabilidades agravadas, la perspectiva de identidad y género que impone el tiempo actual, el diálogo con el derecho ambiental, el acceso al



consumo y a la información, la contratación electrónica, el sobreendeudamiento, la dimensión preventiva y colectiva —con el consecuente fortalecimiento de las asociaciones de consumidores y de las autoridades de aplicación—, entre muchas otras. En cualquier caso, el norte está puesto en la búsqueda de la eficacia mediante la implementación de un sistema especial, integral y coherente de tutelas, con nuevas perspectivas sobre muchas cuestiones que hoy no tenemos reguladas en la ley 24.240, ni en sus reformas parciales posteriores. También busca adaptar nuestra legislación al mandato constitucional del año 94, contenido en sus art. 42 y 43; al nuevo CCC, y a los Tratados de Derechos Humanos que nuestro país ha ratificado.

Análisis estructural y normativo La propuesta impulsa un régimen focalizando la protección de los consumidores mediante seis (6) Títulos: "Sistema de protección del consumidor" (I); "Protección contractual del consumidor" (II); "Usuarios de servicios públicos domiciliarios" (III); "Daños al consumidor. Prevención del daño, responsabilidad y sanción punitiva" (IV); "Diseño institucional" (V); y "Disposiciones finales" (VI). Por un lado busca construir una teoría general, ordenando los elementos centrales del "Sistema de protección del consumidor" —relación de consumo, principios, derechos, deberes y diálogo de fuentes—, para luego ingresar a aquellos ejes que hacen a la transversalidad del Derecho del Consumidor, como el régimen de los contratos, los servicios públicos domiciliarios, los daños y la tutela procesal y administrativa. Por otro, pone el acento en el diseño institucional, a fin de lograr una mejora sustancial en la aplicación de los derechos; en especial, se mejora la posición de las organizaciones de defensa del consumidor que han sido, en estos años, un motor muy importante para su defensa; se desarrolla la tutela judicial de los derechos, proporcionando principios y reglas, no sólo para los procesos individuales sino también colectivos; y se innova en lo que refiere a la estructura de la tutela administrativa. El diálogo de fuentes y los principios rectores que el código prevé son esenciales para interpretarlo y aplicarlo. Y como tal debemos tenerles especial consideración: Progresividad, no regresión; Orden público; Acceso y accesibilidad al consumo; Transparencia de los mercados; Consumo sustentable; Protección especial para situaciones de vulnerabilidad agravada; Respeto a la dignidad de la persona humana; Prevención de Riesgos; Precaución; Antidiscriminatorio; Primacía de la realidad. Este catálogo de Principios, inmediatamente operativos (y no meramente programáticos), constituye una novedad en el



Derecho Comparado. El Reconocimiento expreso de la vulnerabilidad estructural del consumidor en el mercado es sin dudas el preámbulo de la iniciativa, pues partimos del extremo de considerar al consumidor en una situación de inferioridad frente al proveedor durante la contratación. Esta desigualdad ante la ley supone que la protección del estado deba acentuarse frente al mismo. De ahí que se prohíba la renuncia anticipada de sus derechos; que se considere especialmente las situaciones de Hipervulnerabilidad (o Vulnerabilidad agravada) y la dignidad de la persona humana, y que el juez sea un garante permanente. La misma génesis determinó la necesidad de establecer no solo un marco protectorio, sino impulsar la creación de estrategias públicas e institucionales de prevención. Y en igual sentido, cambiar la visión desde lo individual hacia lo colectivo. Porque en el ámbito de la protección del consumidor no alcanza con brindar respuestas individuales, sino establecer instrumentos colectivos de protección, porque cada vez más los grupos de consumidores son los lesionados, y esos grupos y las asociaciones, y quienes los defienden son los que tienen que contar con herramientas eficaces para la protección. Asimismo, dentro del amplio abanico de aspectos que aborda el presente trabajo legislativo, el marco de regulación y protección del crédito al consumo y todas las aristas que envuelven dicha operatoria es un tema de suma trascendencia, puesto que es innegable el fenómeno de expansión prestacional que existe hoy en el mercado. Por ende, notaran mis pares que los deberes de informar y de seguridad se elevan cualitativamente. Particularmente para quienes venimos del mundo del Derecho, sabemos lo necesario que era contar con reglas uniformes sobre el pagaré de consumo y la jurisdicción competente para litigar. Por eso, considero que es un acierto que la norma adopte un criterio uniforme, y zanje definitivamente la discusión que existe actualmente sobre su naturaleza de título hábil, la posibilidad de ejecutarlo vía ejecutiva, y la oportunidad para su integración. En igual sentido, adoptar el domicilio real o legal del consumidor como jurisdicción improrrogable para iniciar el proceso en su contra, entiendo que es una solución meritoria, pues va de la mano con la eficacia propuesta y el pleno ejercicio de su derecho de defensa. Información clara y transparente; la sobreinformación y el préstamo responsable en las relaciones de consumo constituyen para esta legislación más que simples deberes accesorios de conducta. Y es correcto ese énfasis de la norma, pues vivimos una realidad donde más de la mitad de los argentinos están sobreendeudados. Es la propia CSJN quien ha



definido este fenómeno, en el fallo Rinaldi, como la “manifiesta imposibilidad para el consumidor de buena fe de hacer frente al conjunto de deudas exigibles”. De hecho, en 2018, el 68% de los argentinos se encontraba pagando cuotas de tarjetas o préstamos. En 2019 subió a 77%. El total de préstamos personales creció \$373.964 millones en los últimos diez años. El BCRA publicó la deuda bancaria de las familias, al día de hoy, y es de aproximadamente \$1,2 billones de pesos. El informe del BCRA también expresa que aumentó la cantidad de ciudadanos con atrasos mayores a 180 días en el cumplimiento de sus obligaciones. Esta situación tiende a agravarse, ya que en abril de este año, 8 de cada diez familias argentinas no pudieron hacer frente a sus obligaciones. En este sentido, y dentro del marco especial que plantea el Código, resaltamos la regulación de dos derechos fundamentales del consumidor, el Pago anticipado del crédito, y el derecho al arrepentimiento, pues sin dudas van a contribuir a prevenir su endeudamiento. En igual sentido, entiendo que el procedimiento específico previsto en su Art. 82 para el saneamiento del sobreendeudamiento como política central de protección al consumidor será de suma importancia y de aplicación inmediata para miles de argentinos. Y si hablamos de aggiornar el derecho del consumidor a estándares internacionales y a nuevas formas de contratación, obviamente todo el régimen de tutelas y garantías que establece el título II del código es meritorio. Sobre todo en relación a las contrataciones digitales, o a distancia. En donde se les reconoce a los consumidores la misma protección que aquellos que lo hacen de modo presencial. Era necesario también avanzar en reglas claras en cuanto a los servicios públicos domiciliarios, y este código lo hace, sobretodo impulsando una articulación de los organismos de aplicación en lo que hace a la defensa de los consumidores, que velaran por la dignidad humana y trato equitativo de los usuarios. Para ello se dispone la obligatoriedad de la atención personalizada, un lugar físico adecuado de atención, plazos de reclamación, vencimientos, facturación y supuestos de mora. Como verán en el título tercero del Código, la función preventiva de la responsabilidad civil por daños ocasionados por productos defectuosos fue incorporada de manera explícita. Existe también un mucho más depurado régimen de Responsabilidad por Productos Elaborados y Servicios. Ampliación de la Obligación de Seguridad, incluso en ámbitos cercanos a donde el proveedor desarrolla su actividad. Al igual que la solidaridad para con el consumidor de todos aquellos que participan en la cadena de elaboración y



comercialización. Pero quiero y debo hacer hincapié en la trascendencia del artículo 118, pues modifica y ajusta la regulación de los Daños Punitivos, introducidos en el año 2008 en el art. 52 bis de la ley 24.240 (Ley 26.361), que han generado múltiples contrapuntos, y una aplicación desigual, por los varios criterios existentes en orden a la interpretación de la norma. La que hoy presentamos, zanja muchas de esas cuestiones, y tiende a que la figura sea más efectiva. Es decir señores magistrados, ya no hay dudas de que corresponde su aplicación. Con límites definidos, quien es el legitimado para instarlo, y sobre todo el destino de la sanción pecuniaria. Para tener una visión panorámica, de acuerdo a datos actualizados en junio de 2019, provenientes del Ministerio de Desarrollo Productivo, los 10 rubros que presentan mayor cantidad de reclamos por parte del consumidor son, en orden descendente: Servicios de comunicaciones; Servicios financieros y seguros; Rodados, automotores y embarcaciones; Electrodomésticos y artefactos para el hogar; Servicios de transporte aéreo; Servicios públicos domiciliarios; Textil, calzado y marroquinería; Servicios de eventos y esparcimiento cultural; Equipos de telefonía y Servicios de transporte terrestre de pasajeros y cargas. Las estadísticas ayudan, de alguna manera, a comprender la evolución y el dinamismo de las relaciones de consumo en los últimos tiempos. Todo ello, de una manera u otra, encuentra anclaje normativo en este nuevo Código. Debe dejarse aclarado, por cierto, que un Código de Defensa del Consumidor no puede agotar el múltiple casuismo y la inmensa variedad que las relaciones de consumo presentan. Ello es virtualmente imposible, y una pretensión tal, al poco tiempo de su vigencia, quedaría irremediablemente desactualizada. El Sistema de Protección del Consumidor se integra con múltiples normativas, de diverso rango y ámbito de aplicación, que atraviesan otras áreas del derecho, como por ejemplo, la Salud Pública, la Seguridad, etc. El Código Alimentario, las normativas sobre medicamentos, las leyes especiales sobre ciertas situaciones contractuales, etc., etc., también integran, desde esta óptica, las relaciones de consumo. De allí que, ante la imposibilidad fáctica y jurídica de agotar en un único cuerpo normativo todos y cada uno de los supuestos que podrían presentarse, lo mejor es contar con uno que combine Principios con las principales reglas generales, y que regule las situaciones particulares más importantes, para luego coexistir con todo el entramado normativo especial, pero siempre a la luz de esta “Norma General”, que está dotada de la amplitud y plasticidad para adaptarse a los cambios



sociales, que acontecen hoy de manera constante. La seguridad jurídica es uno de los principales objetivos que iluminan este Proyecto, mediante un cuerpo normativo unitario, coherente, estable y dúctil. Además de lo señalado, recalco como puntos importantísimos los siguientes. El reconocimiento de la categoría de la Hipervulnerabilidad, a fin de brindar tutela a los consumidores (de por sí estructuralmente vulnerables) que se encuentran en una situación de mayor desventaja, por razones de edad, género, nacionalidad, etc. Existen soluciones específicas al respecto. Incluso, este Proyecto guarda perfecta armonía, en la conceptualización y caracterización de la Hipervulnerabilidad, con la reciente Resolución 139/2020 del Ministerio de Desarrollo Productivo, Secretaría de Comercio Interior (del 27/05/2020), que es la primera norma en nuestro país que reconoce esta categoría. El reconocimiento explícito del Derecho de Acceso al Consumo, en todas sus manifestaciones, y que es hoy una de las cuestiones que mayores esfuerzos demandan. La antes citada regulación, en todos sus aspectos, del crédito para el consumo, el pagaré de consumo, el sobreendeudamiento del consumidor, y el saneamiento de dicha situación. Una completa y exhaustiva regulación de los contratos de consumo, en perfecta sintonía con las nuevas disposiciones del CCC, que han actualizado toda la materia. Múltiples normas que imponen la adopción de concretas e importantes Políticas Públicas, cuestión poco regulada en la ley 24.240, y que en la actualidad se impone como una necesidad insoslayable. La enorme potenciación de los Deberes de Información y Seguridad, que son el pilar sobre el que se asienta la efectividad de los derechos de los consumidores. Un remozado Diseño Institucional, acorde a las necesidades de estos tiempos. Además de la Autoridad de Aplicación, sus funciones, el régimen sancionatorio y la posibilidad de ordenar la indemnización del daño directo (todo ello con mayores alcances que en la legislación actual), se institucionaliza el Consejo federal del Consumo (CO.FE.DEC), integrado por la Autoridad Nacional de Aplicación del Código, así como las autoridades de aplicación provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; y que ya viene funcionando de hecho, efectuando invalorable aportes, desde cada rincón del país. Lo propio sucede con las Asociaciones de Consumidores, a fin de dotarlas de mayores instrumentos para el logro de sus fines, esenciales para la efectividad de los derechos de los consumidores. También merece señalarse una completa regulación tanto de los procesos individuales y colectivos. En los primeros, se dispone sobre las



cuestiones más salientes, a fin de lograr uniformidad en toda la Nación a la hora de la judicialización de los conflictos, con normas suficientemente abiertas que permitirán, tomándolas como piso irreductible, su adaptación en los distintos ordenamientos provinciales. En los procesos colectivos se llena un importantísimo vacío legislativo, con una regulación completa y detallada, al nivel de las normas más avanzadas en la materia en el mundo. Todo ello revela la existencia de un Código que se inscribe entre los más progresistas del mundo, ampliando de manera equilibrada y razonable los Derechos de los Consumidores. Reflexión final. Cabe destacar que en cada uno de sus títulos se ha ponderado especialmente el vasto derecho comparado existente en la materia; la doctrina judicial consolidada en estas últimas décadas, en particular la de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, y la doctrina autoral, individual y colectiva; esta última expresada en las recomendaciones o conclusiones de las Jornadas Nacionales de Derecho Civil y del Congreso Argentino de Derecho del Consumidor. Luego de 27 años estamos frente a una oportunidad única, de avanzar nuevamente en forma cualitativa en la tutela de los derechos de los consumidores, cumpliendo como dije, con un mandato constitucional, motivo más que suficiente para solicitar a mis pares que me acompañen en la presente iniciativa. Este texto final que se presenta es fruto, pues, de un largo proceso de decantación, y constituye un verdadero cuerpo normativo sistémico, en absoluta armonía con el CCC, con soluciones novedosas, progresistas y de avanzada para nuestro derecho, colocándolo entre los más avanzados del mundo en esta materia. Es por todo lo expuesto que solicito a mis pares la aprobación del presente Proyecto de Ley.

Autora: Jimena Latorre

Lisandro Nieri; Pamela Verasay; Ximena Garcia; Gabriela Lena; Juan Martin; Fabio Quetglas; Lidia Ascarate; Roxana Reyes; Mario Barletta; Marcela Coli; Soledad Carrizo; Juan Carlos Polini; Gerardo Cipolini.