

CONGRESO DE LA NACIÓN

República Argentina

LEY 13.133 · 2004

LEY 13.133

Boletín Oficial, 5 de enero de 2004 · 91 artículos

Texto actualizado al 17 de noviembre de 2026

ÍNDICE

Ley 13.133

Título I 3

Título II 5

Título III 7

- Capítulo I 8
- Capítulo II 8
- Capítulo III 8
- Capítulo IV 9
- Capítulo V 9

Título IV 11

Título V 14

Título VI 16

- Capítulo I 17
- Capítulo II 17
- Capítulo III 18

Título VII 19

- Capítulo I 20
- Capítulo II 20
- Capítulo III 21
- Capítulo IV 21
- Capítulo V 22

Título VIII 23

- Capítulo I 24
- Capítulo II 24
- Capítulo III 24
- Capítulo IV 25
- Capítulo V 30

Título IX 32

Título X 35



TÍTULO I

Artículo 1º

ARTÍCULO 1°. La presente Ley establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario según los términos del artículo 38º de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, y tiene por objeto establecer las reglas de las políticas públicas y los mecanismos administrativos y judiciales para la efectiva implementación en el ámbito provincial:

a) De los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Provincia de Buenos Aires.

b) De las normas de protección consagradas en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor y disposiciones complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la Autoridad Nacional de Aplicación.

ARTÍCULO 1° bis.- (Artículo incorporado por Ley 15407) Las disposiciones de la presente Ley serán aplicables, en cuanto sea pertinente, a las infracciones enmarcadas en la Ley Nacional N° 27.642 de Promoción de la Alimentación Saludable, así como sus normas modificatorias y complementarias, facultando a los Municipios de la Provincia de Buenos Aires a la inspección, juzgamiento y sanción de las mismas, sin perjuicio de los mecanismos establecidos en cada caso por la Autoridad de Aplicación y en coordinación con los órganos que correspondan.



TÍTULO II

Artículos 2º a 3º

ARTÍCULO 2°. (Texto según Ley 15410) El Gobierno Provincial deberá formular políticas enérgicas de protección de los consumidores y usuarios, dentro del marco constitucional de competencias, y establecer una infraestructura adecuada que permita aplicarlas. Las medidas de protección al consumidor se deberán aplicar en beneficio de todos los sectores de la población y acentuarse respecto de los consumidores hipervulnerables que pertenezcan a colectivos sociales afectados por causales de vulnerabilidad agravada, desfavorecidos o en desventaja, tales como las niñas, niños y adolescentes, adultos mayores, personas enfermas o con discapacidad, entre otros, que se vean afectadas por circunstancias que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores.

ARTÍCULO 3°. (Texto según Ley 15410) La acción gubernamental de protección a los consumidores y usuarios tendrá, dentro del marco constitucional de competencias entre otros, los siguientes objetivos:

a) Políticas de regulación del mercado en materia de protección a la salud, seguridad y cumplimiento de los standards mínimos de calidad.

b) Políticas de acceso al consumo.

c) Programas de educación e información al consumidor y promoción a las organizaciones de consumidores.

d) Políticas de solución de conflictos y sanción de abusos.

e) Políticas de control de servicios públicos.

f) Políticas sobre consumo sustentable.

g) Políticas de inclusión y mayor protección en favor de los colectivos de consumidores hipervulnerables.



TÍTULO III

Artículos 4° a 11

Capítulo I

ARTÍCULO 4°. Las políticas del gobierno deben garantizar a los consumidores y usuarios

a) El acceso al consumo en condiciones de trato digno y equitativo, sin discriminaciones ni arbitrariedades por parte de los proveedores.

b) La protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar la posibilidad de los consumidores de elegir en el mercado.

c) La competencia leal y efectiva, a fin de brindar a los consumidores la posibilidad de elegir variedad de productos y servicios a precios justos.

d) El permanente abastecimiento por parte de los prestadores de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades corrientes de la población.

Capítulo II

ARTÍCULO 5°. La Autoridad de Aplicación arbitrará los medios necesarios para el fiel, oportuno e íntegro cumplimiento de las obligaciones de los proveedores, tendientes a garantizar que los productos y servicios comercializados sean inocuos en el uso a que se destinen o normalmente previsible, protegiendo a los consumidores y usuarios frente a los riesgos que importen para la salud y seguridad.

Vigilará asimismo que la información y publicidad sobre productos y servicios no importen riesgos para la salud y seguridad de los consumidores. Controlará en particular, la información y publicidad referida a fármacos, tabaco y bebidas alcohólicas.

ARTÍCULO 6°. Comprobado por cualquier medio idóneo que un producto o servicio adolece de un defecto grave o constituye un peligro considerable para los consumidores, la Autoridad de Aplicación debe adoptar medidas para que los consumidores estén debidamente informados y los proveedores deban retirarlo inmediatamente del mercado, prohibiendo la circulación del mismo.

Capítulo III

ARTÍCULO 7°. La Autoridad de Aplicación efectuará los controles pertinentes dentro del ámbito de competencia provincial, a fin de promover y defender los intereses económicos de los consumidores y usuarios entre otras, en las siguientes materias:

a) Calidad de los productos y servicios.

b) Equidad de las prácticas comerciales y cláusulas contractuales.

c) Veracidad, adecuación y lealtad en la información y publicidad comercial.

Específicamente, la Autoridad de Aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares no contengan cláusulas abusivas en los términos de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor.

La aprobación administrativa de los formularios tipo y otros documentos utilizados en las contrataciones predispuestas decidida en otras jurisdicciones, no obligará a la Autoridad de Aplicación Provincial a disponer también su aprobación.

Capítulo IV

ARTÍCULO 8°. El Gobierno deberá formular políticas y ejercer los controles pertinentes para evitar los riesgos que puedan importar para el medio ambiente los productos, y servicios que se ofrecen y proveen a los consumidores y usuarios.

Las medidas a implementar, serán tendientes a que los patrones de consumo actuales no amenacen la aptitud del medio ambiente para satisfacer las necesidades humanas futuras.

ARTÍCULO 9°. Las medidas gubernamentales para el consumo sustentable deberán estar encaminadas entre otros objetivos, a los siguientes:

a) Campañas educativas para fomentar el consumo sustentable, formando a los consumidores para un comportamiento no dañino del medio ambiente.

b) Certificación oficial de los productos y servicios desde el punto de vista ambiental.

c) Impulsar la reducción de consumos irracionales, perjudiciales al medio ambiente.

d) Orientar mediante impuestos o subvenciones, dentro del marco de competencia provincial, los precios de los productos según su riesgo ecológico.

e) Promover la oferta y la demanda de productos ecológicos.

f) Regular y publicar listas respecto a productos tóxicos.

g) Regular el tratamiento de “los residuos”, con orientación ecológica.

h) Información y etiquetado ambientalista.

i) Ensayos comparativos sobre el impacto ecológico de productos.

j) Impedir las publicidades antiambientalistas.

Capítulo V

ARTÍCULO 10. Las políticas y controles sobre los servicios públicos de jurisdicción provincial tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

a) asegurar a los usuarios el acceso al consumo y una distribución eficiente de los servicios esenciales.

b) que la extensión de las redes de servicios a todos los sectores de la población no resulte amenazada ni condicionada por razones de rentabilidad.

c) la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

d) el control de los monopolios.

e) la equidad de los precios y tarifas.

f) propender a evitar el cobro de cargos de infraestructura y otras traslaciones de costos a los usuarios.

g) la eficacia de los mecanismos de recepción de quejas y atención al usuario.

h) intervenir en la normalización de los instrumentos de medición, a efectos que pueda verificarse su funcionamiento.

ARTÍCULO 11. El Gobierno Provincial dará participación en los directorios de los Entes Reguladores de Servicios Públicos a especialistas en defensa del consumidor. Los poderes públicos adoptarán las medidas necesarias para efectivizar la participación de la Provincia en los Organismos de control de servicios públicos de jurisdicción nacional que comprometan el interés provincial.



TÍTULO IV

Artículos 12 a 15

ARTÍCULO 12. El gobierno formulará programas generales de educación para usuarios y consumidores, que serán incorporados dentro de los planes oficiales de Educación General Básica y Polimodal, y capacitará a los educadores para ejecutarlos.

ARTÍCULO 13. Los programas de educación para el consumo tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

a) Difundir los derechos de los consumidores y usuarios para que los conozcan efectivamente.

b) Divulgar los instrumentos para hacer valer esos derechos y canalizar su defensa y los mecanismos para ejercerlos activamente en el mercado.

c) Capacitar a los consumidores y usuarios para que sepan discernir, hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones.

d) Facilitar a los consumidores y usuarios la comprensión de la información y orientarlos a prevenir los riesgos que puedan derivar del consumo de productos y servicios.

e) Formar a los consumidores y usuarios para un comportamiento no dañino del medio ambiente.

f) Concientización contra el consumo de tabaco, contra el exceso en el consumo de bebidas alcohólicas y contra la automedicación y todo otro tipo de adicción.

ARTÍCULO 14. En los planes de enseñanza oficiales, dentro de las asignaturas ya existentes, se incorporarán entre otros, los siguientes elementos sobre educación para el consumo:

a) Características del mercado.

b) Vulnerabilidad del consumidor.

c) Calidad de los productos y servicios.

d) Artículos y servicios de primera necesidad.

e) Salubridad de alimentos.

f) Prevención de accidentes.

g) Peligros de los productos y servicios.

h) Información, rotulado y publicidad.

i) Organismos de Defensa del Consumidor.

j) Pesas y medidas.

k) Precios de productos y servicios y empleo eficiente de recursos.

l) Técnicas de comercialización.

m) Consumo y sustentabilidad del medio ambiente.

ARTÍCULO 15. Al formular los programas generales de educación e información a los consumidores y usuarios, el gobierno deberá prestar especial atención a las necesidades de los consumidores y usuarios que se encuentren en situación desprotegida, tanto en las zonas

rurales como urbanas.



TÍTULO V

Artículos 16 a 18

ARTÍCULO 16. La Autoridad de Aplicación ejecutará programas de divulgación pública sobre los derechos de los consumidores y usuarios, las normas vigentes y las vías para reclamar. Garantizará que la información esté destinada a alcanzar a todos los sectores de la población, a través de los medios de comunicación. Formulará campañas especiales para alertar sobre los riesgos que determinados productos y servicios importan para la salud y seguridad de la población. Asimismo, estimulando el consumo sustentable y desalentando el consumo de tabaco, los excesos en el consumo de bebidas alcohólicas, la automedicación y todo otro tipo de adicción.

ARTÍCULO 17. La Autoridad de Aplicación instará también a organismos Públicos, Asociaciones de Consumidores, Empresarios y Medios de Comunicación, a divulgar programas de información al consumidor, organizando su capacitación.

Fomentará asimismo las investigaciones y publicaciones técnicas y científicas sobre defensa del consumidor, divulgación de la doctrina jurídica y jurisprudencia de la materia.

ARTÍCULO 18. Toda persona física o jurídica que comercialice bienes o preste servicios a consumidores y usuarios, deberá exhibir en sus locales comerciales conforme a las ordenanzas de cada municipio, un cartel perfectamente visible en lugar destacado que contenga:

a) El enunciado de los siguientes derechos de los consumidores y usuarios:

Protección de la salud y seguridad.

Protección de los intereses económicos.

Información adecuada y veraz.

Libertad de elección.

Condiciones de trato digno y equitativo.

Educación para el consumo.

Calidad y eficiencia de los servicios públicos.

Constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.

Procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

b) La indicación del domicilio y teléfono de las Autoridades Provincial y Municipal competentes para recibir cualquier consulta o reclamo relacionado con los productos o servicios que se comercializan.

c) (Inciso incorporado por Ley 13730) La siguiente leyenda: “En todos los casos en que surgieran del monto total a pagar diferencias menores a cinco (5) centavos y que fuera imposible la entrega del vuelto correspondiente, la diferencia será siempre a favor del consumidor. Ley Nacional 25954.



TÍTULO VI

Artículos 19 a 22

Capítulo I

ARTÍCULO 19. Las Asociaciones de consumidores y usuarios deberán propender a:

a) La promoción, protección y defensa de los intereses individuales y colectivos de los consumidores y usuarios, ya sea con carácter general, como en relación a determinados productos o servicios.

b) Formular y participar en programas de educación e información, capacitación y orientación a los consumidores y usuarios.

c) Representar los intereses de los consumidores y usuarios, individual o colectivamente en instancias privadas, o en procedimientos administrativos o judiciales, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan.

d) Recibir reclamaciones de consumidores o usuarios, y celebrar audiencias conciliatorias extrajudiciales con los proveedores de productos o servicios, para facilitar la prevención y solución de conflictos.

e) Brindar a los consumidores y usuarios un servicio de asesoramiento, consultas y asistencia técnica y jurídica.

f) Realizar y divulgar investigaciones y estudios de mercado sobre seguridad, calidad, sustentabilidad, precios y otras características de los productos y servicios.

g) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información acerca de los bienes y servicios existentes en el mercado.

h) Difundir estadísticas de las reclamaciones recibidas contra proveedores de productos y servicios, indicando si fueron o no satisfechos los intereses de los consumidores y usuarios.

i) Promover los principios del consumo sustentable y educar a los consumidores en relación a un consumo responsable y armónico con el respeto al medio ambiente.

Capítulo II

ARTÍCULO 20. El Gobierno Provincial promoverá la constitución de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, fomentará su funcionamiento e instará a la participación de la comunidad en ellas.

ARTÍCULO 21. La Autoridad de Aplicación podrá dar a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios registradas de conformidad con la presente Ley, participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directa o indirectamente a consumidores o usuarios.

Capítulo III

ARTÍCULO 22. Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios para su registración, deberán cumplir con lo establecido en la Ley 12.460.



TÍTULO VII

Artículos 23 a 30

Capítulo I

ARTÍCULO 23. (Texto según Ley 14514) Para la defensa de los derechos e intereses protegidos por este Código, son admisibles todas las acciones capaces de propiciar su adecuada y efectiva tutela.

Las pretensiones judiciales en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios derivadas de las relaciones de consumo tramitarán por el proceso sumarísimo previsto en el Código de Procedimiento Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires, a menos que a solicitud de parte el juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más eficaz.

La revisión judicial de los actos definitivos dictados por la Autoridad de Aplicación de la presente Ley tramitará conforme el procedimiento establecido en el artículo 70.

ARTÍCULO 24. En oportunidad de la audiencia de prueba que se celebre en los términos del artículo 496 inciso 3º) del Código Procesal en lo Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires, el Juez intentará con carácter previo una conciliación entre las partes. Cuando las acciones judiciales hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios, los acuerdos conciliatorios beneficiarán a todos los consumidores y usuarios afectados o amenazados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes podrán por vía incidental en el mismo proceso, acreditar la legitimación, su perjuicio, ejecutar la sentencia homologatoria, y en su caso liquidar los daños. A tal efecto, el acuerdo deberá ser publicado a través del medio de comunicación que el Juez considere más conducente.

Si quien participó del proceso no suscribiere el acuerdo por no considerarlo beneficioso, podrá continuar; o iniciar por vía incidental, en su caso, el reclamo del que se considere titular, sin perjuicio de la validez de aquel celebrado con relación a quienes lo concluyeron o que por vía incidental pretendan su admisión.

Capítulo II

ARTÍCULO 25. Las actuaciones judiciales promovidas por consumidores o usuarios, individual o colectivamente, de conformidad con las normas de defensa del consumidor, estarán exentos del pago de tasas, contribuciones u otra imposición económica. El juez al momento de dictar la sentencia impondrá las costas evaluando la proporcionalidad del monto de la pretensión y los costos del proceso con la capacidad económica de las partes.

Capítulo III

ARTÍCULO 26. (Texto según Ley 14640) Cuando los consumidores y usuarios resulten amenazados o afectados en sus derechos subjetivos, de incidencia colectiva o intereses legítimos, se encuentran legitimados para interponer las acciones correspondientes:

a) Los consumidores y usuarios en forma individual o colectiva.

b) Las Asociaciones de Consumidores debidamente registradas en la Provincia de Buenos Aires.

c) Los Municipios a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

ARTÍCULO 27. El Ministerio Público cuando no intervenga en el proceso como parte , actuará obligatoriamente como fiscal de la ley. Cuando las acciones judiciales hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios las renuncias o desistimientos efectuados por uno de sus miembros no vinculará a los restantes litisconsortes. En caso de abandono de la acción por las Asociaciones legitimadas, la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público.

* Lo subrayado se encuentra vetado por el Decreto de Promulgación nº 64/04 de la presente Ley.

Capítulo IV

ARTÍCULO 28. Cuando se trate de acciones judiciales para la prevención o solución de conflictos, las sentencias tendrán los siguientes efectos:

a) Si admiten la demanda, beneficiarán a todos los consumidores y usuarios afectados o amenazados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes podrán por vía incidental en el mismo proceso acreditar la legitimación, su perjuicio, ejecutar la sentencia, y en su caso liquidar los daños.

b) Si rechazan la demanda, no impedirán la acción de los consumidores y usuarios titulares de un interés individual, que no hayan intervenido en el proceso.

c) Si el rechazo de la demanda se fundó en la insuficiencia de pruebas, cualquier otro legitimado diferente al actor podrá intentar otra acción valiéndose de nuevas pruebas.

A tales efectos, la parte resolutiva de la sentencia deberá ser publicada a través del medio de comunicación que el Juez considere más conveniente, a cargo de quien resulte vencido.

ARTÍCULO 29. Cuando la sentencia acogiere la pretensión, la apelación será concedida previo depósito del capital, intereses y costas, con la sola excepción de los honorarios de los profesionales que representan o patrocinan a la parte recurrente, al solo efecto devolutivo.

Capítulo V

ARTÍCULO 30. (Texto según Ley 14514) Serán competentes para resolver las controversias derivadas por las relaciones de consumo los Juzgados de Primera Instancia en lo Civil y Comercial o los Juzgados de Paz Letrados.

Los Juzgados de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo serán los competentes para resolver las controversias que se susciten entre prestadores de servicios públicos o concesionarios de obras públicas y usuarios, en cuanto se encuentren regidas por el Derecho Administrativo.



TÍTULO VIII

Artículos 31 a 78

Capítulo I

ARTÍCULO 31. La Autoridad de Aplicación será la que determine el Poder Ejecutivo.Deberá proveer integralmente a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios consagrados en los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional, en el artículo 38 de la Constitución Provincial, y en las demás normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, ejecutando las políticas previstas en esta ley.

Capítulo II

ARTÍCULO 32. La Autoridad de Aplicación propenderá, a través de convenios con Laboratorios Públicos o Privados habilitados al efecto, de Universidades u Organismos Científicos de Investigación, a la disponibilidad de servicios técnicos, para examinar y certificar en forma periódica las condiciones de seguridad, sustentabilidad y calidad de los productos y servicios de consumo esenciales, incluyendo ensayos comparativos, para su divulgación a los consumidores y usuarios.

Capítulo III

ARTÍCULO 33. La Autoridad de Aplicación brindará un servicio de asistencia técnica y jurídica, consulta, consejo y asesoramiento, sobre los derechos y cuestiones relativas a los contratos de consumo, en relación a los productos y servicios que se comercializan en el mercado, o de los proveedores de los mismos, y vías para efectuar denuncias y reclamaciones.

ARTÍCULO 34. Sin perjuicio de las demás funciones previstas en la presente ley, el Gobierno Provincial a través de la Autoridad de Aplicación, prestará un servicio integral y gratuito de consultas y asesoramiento técnico, jurídico, y programas de asistencia a los consumidores y usuarios que en las relaciones de consumo se encuentren en situaciones de desventaja, necesidad, inferioridad, subordinación o indefensión, asimismo podrán participar como peritos o emitiendo dictamen en los procesos si fueren requeridos por el juez .

ARTÍCULO 35. El Gobierno Provincial fomentará el desenvolvimiento de las instituciones académicas y científicas, que tengan por objetivo actividades de capacitación técnica y jurídica en el ámbito de las diferentes disciplinas con incumbencia en la defensa de los consumidores y usuarios, pudiendo solicitar su participación para el desenvolvimiento de las funciones de asistencia y asesoramiento.

Capítulo IV

ARTÍCULO 36. (Texto según Ley 14514) El procedimiento para la inspección, comprobación y juzgamiento de las infracciones a los Derechos del Consumidor y Usuario en la Provincia de Buenos Aires, se ajustarán a las normas previstas en la presente Ley, siendo de aplicación supletoria la Ley de Procedimiento Administrativo de la Provincia de Buenos Aires –y sus leyes modificatorias-.

DE LAS FORMAS DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 37. Las actuaciones correspondientes a la Ley 24.240 y esta Ley, podrán iniciarse de oficio o por denuncia del consumidor o usuario, sin perjuicio de quienes resulten legitimados por aplicación del artículo 26º.

DE LA INICIACIÓN DE OFICIO

ARTÍCULO 38. Cuando el sumario se iniciare de oficio, si correspondiere, se destinarán agentes inspectores que procederán a la constatación de la infracción, labrándose acta.

ARTÍCULO 39. El acta será labrada por triplicado, prenumerada, y contendrá los siguientes requisitos:

a) Lugar, fecha y hora de la inspección.

b) Individualización de la persona cuya actividad es objeto de inspección, tipo y número de documento de identidad y demás circunstancias.

c) Domicilio comercial y ramo o actividad.

d) Domicilio real o social de la persona.

e) Nombre y apellido de la persona con quien se entienda la diligencia, carácter que reviste, identificación y domicilio real.

f) Determinación clara y precisa del hecho o hechos constitutivos de la infracción y de la disposición legal presuntamente violada.

g) Nombre, apellido y domicilio de los testigos que a instancias del personal actuante presenciaron la diligencia, y en caso de no contar con ninguno, expresa constancia de ello.

h) Fecha y hora en que se culminó la diligencia.

i) Firma y aclaración del inspector y de los demás intervinientes.

ARTÍCULO 40. Labrada el acta en la forma indicada precedentemente, el personal actuante invitará al responsable a dejar constancia sobre el hecho o hechos motivo de la presunta infracción y la existencia de testigos y sus dichos. En caso de no hacer uso de tal facultad, deberá dejarse expresa constancia en el acta. La misma será firmada por el inspector actuante y por el responsable o persona con quien se entiende la diligencia. En caso de negativa de este último, se dejará constancia siendo suficiente la firma del personal actuante en la diligencia.

ARTÍCULO 41. El acta labrada con las formalidades indicadas, hará plena fe en tanto no resulte enervada por otros elementos de juicio.

ARTÍCULO 42. En el mismo acto se notificará al responsable, factor o encargado, quienes dentro de los cinco (5) días hábiles podrá presentar su descargo y ofrecer pruebas que hagan a su derecho ante el organismo interviniente, debiendo acreditar personería y constituir domicilio dentro del radio del municipio.

ARTÍCULO 43. Si fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción, y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días presente el descargo por escrito.

ARTÍCULO 44. El acta será remitida dentro del término de veinticuatro (24) horas para la prosecución del procedimiento. Su incumplimiento será considerado falta grave.

DE LA INICIACIÓN POR DENUNCIA

ARTÍCULO 45. La iniciación del sumario por denuncia, podrá formalizarse por escrito o verbalmente. En ambos casos se acompañarán las pruebas y se dejará constancia de los datos de identidad y el domicilio real. En el formulario que al efecto se cumplimentará se hará saber al denunciante de las penalidades previstas por el artículo 48° de la Ley 24.240, para el caso de denuncias maliciosas.

ARTÍCULO 46. Recepcionada la denuncia, se abrirá la instancia conciliatoria, a cuyos fines se designará audiencia. La notificación de la misma se hará por escrito.

ARTÍCULO 47. Con la comparecencia de las partes se celebrará audiencia de conciliación, labrándose acta. El acuerdo será rubricado por los intervinientes y homologado.El acuerdo homologado suspenderá el procedimiento en cualquier momento del sumario hasta la oportunidad del cierre de la instancia conciliatoria.

Si no hubiere acuerdo, o notificada la audiencia el denunciado no compareciere sin causa justificada, se formulará auto de imputación el que contendrá una relación suscinta de los hechos y la determinación de la norma legal infringida. Notificado el mismo y efectuado el descargo pertinente, en este estado se elevarán las actuaciones al funcionario Municipal competente quien resolverá la sanción aplicable. Ello, sin perjuicio de las facultades conferidas por el artículo 44º de la Ley 24.240.

ARTÍCULO 48. La incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley 24.240 y de esta Ley.

El infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

ARTÍCULO 49. Cuando las denuncias hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios, los acuerdos conciliatorios debidamente homologados obligarán respecto a todos los consumidores y usuarios afectados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes tendrán la facultad de valerse de los mismos y exigir su cumplimiento.

A tal efecto, el acuerdo deberá ser publicado a costa del denunciado, a través del medio de comunicación más conducente.

ARTÍCULO 50. El auto de imputación será notificado al infractor, a fin de que en el término de cinco (5) días hábiles e improrrogables presente por escrito su descargo, y ofrezca las pruebas que hagan a su derecho.

PROCEDIMIENTO COMÚN

ARTÍCULO 51. En el escrito de descargo o en su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio dentro del radio del Municipio y acreditar personería. Cuando no acredite personería se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.Podrá ofrecer la prueba que haga a su derecho, proponiendo en tal caso los peritos a su costa.

ARTÍCULO 52. Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba, sólo se concederá el recurso de reconsideración

ARTÍCULO 53. La prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles prorrogables por causa justificada. Se tendrán por desistidas las pruebas no producidas dentro de dicho plazo por motivo atribuible al presunto infractor.

ARTÍCULO 54. La prueba documental original o en copia debidamente autenticada se acompañará con el escrito de descargo. En ningún caso se admitirá documentación que no reúna estos requisitos.

ARTÍCULO 55. Si procediere la prueba testimonial, sólo se admitirán hasta tres (3) testigos con la individualización de sus nombres, profesión u ocupación y domicilio, debiéndose adjuntar el interrogatorio. Se fijará la audiencia dentro del plazo previsto en el artículo 53º. Se hará saber el día, hora y que la comparencia del testigo corre por cuenta exclusiva del presunto infractor, bajo apercibimiento de tenerlo por desistido

ARTÍCULO 56. Si se solicitare informe, se proveerá dentro de los tres (3) días hábiles, debiendo el presunto infractor correr con su producción dentro del plazo de prueba bajo apercibimiento de tenerlo por desistido.

ARTÍCULO 57. La prueba pericial se admitirá cuando sea necesario contar con el dictamen de un experto para dilucidar hechos controvertidos en cuestiones que sean materia propia de alguna ciencia, arte y/o profesión, a los efectos de contar con un dictamen técnico

científico. El presunto infractor deberá proponer a su costa el perito en la especialidad que se trate, y los puntos de la pericia. El municipio podrá proponer un segundo perito quien se expedirá por separado y/o requerir opinión del área técnica competente sea municipal, provincial, nacional o instituciones públicas o privadas. El plazo de producción lo será dentro del general de la prueba.

ARTÍCULO 58. Producida la prueba y concluídas las diligencias sumariales se procederá al cierre de la instancia conciliatoria, quedando las actuaciones en condiciones de ser resueltas.

DE LA RESOLUCIÓN Y SU CUMPLIMIENTO

ARTÍCULO 59. La resolución definitiva se ajustará a las disposiciones de la Ley Nacional 24.240 y normas reglamentarias. Será dictada dentro del plazo de veinte (20) días hábiles. En ella también se evaluará la existencia o no de antecedentes en el Registro de Infractores.

ARTÍCULO 60. Consentida o ejecutoriada la resolución administrativa, se procederá al cumplimiento de las sanciones previstas en esta Ley.

ARTÍCULO 61. Se intimará al infractor a formalizar mediante boleta de depósito el pago de los gastos de publicidad que arancele el periódico del lugar del hecho, a los fines de dar publicidad a la condena, transcribiéndose la parte resolutiva y su situación de firmeza adquirida.

ARTÍCULO 62. Si la sanción fuera apercibimiento, se dará por cumplida con su formal notificación al infractor.

ARTÍCULO 63. Si se tratare de multa, se intimará al infractor para que abone su importe y acredite su pago en el término de diez (10) días hábiles, debiendo acreditarse el depósito mediante las boletas respectivas, sin cuyo requisito el crédito no se tendrá por cancelado.

ARTÍCULO 64. La falta de pago hará exigible el cobro mediante ejecución fiscal por vía de apremio, siendo título suficiente el testimonio de la resolución condenatoria firme.

ARTÍCULO 65. Si la condena fuere el decomiso de la mercadería y/o producto de la infracción, el Municipio lo hará efectivo bajo constancia en acta, relevándose al depositario de sus obligaciones en el mismo acto de efectivizarse el traslado.

ARTÍCULO 66. Las mercaderías o productos decomisados, si sus condiciones de seguridad, higiene, salud, estado de conservación, inocuidad o utilidad lo permitiesen, serán incorporados al patrimonio de establecimientos del área de la salud, minoridad, educacionales o entidades de bien público, según lo aconsejen las circunstancias. Si no fuere posible el destino señalado, se procederá a su destrucción bajo constancia en acta y en presencia de dos (2) testigos.

ARTÍCULO 67. Si la sanción aplicada fuere la clausura del establecimiento o la suspensión del servicio afectado por un plazo determinado, la misma será efectivizada por personal de

inspección especialmente destinado al efecto, labrándose el acta correspondiente.

ARTÍCULO 68. Si la sanción fuere de suspensión temporal en los Registros de Proveedores del Estado, se procederá a comunicar a la Contaduría General de la Provincia y/o a las Direcciones que se ocupen de las contrataciones y licitaciones públicas o contrataciones directas, para la debida anotación de la sanción. Igual temperamento se seguirá respecto de los Municipios, con intervención del Organismo competente.

ARTÍCULO 69. Si la sanción fuere de pérdida de concesiones, regímenes impositivos o crediticios especiales que gozare el infractor, se cursará nota de estilo al Organismo correspondiente para que proceda a aplicar la medida adoptada e informar acerca de la misma dentro del plazo de diez (10) días, bajo apercibimiento de que su omisión será considerada falta grave.

ARTÍCULO 70. (Texto según Ley 14652) Las decisiones tomadas por el Organismo correspondiente agotarán la vía administrativa. La acción judicial para impugnar esas decisiones deberá iniciarse ante la misma autoridad que dictó el acto, dentro de los veinte (20) días hábiles de notificada. Dentro de los diez (10) días de recibida la demanda el Organismo remitirá la misma junto con el expediente administrativo al Juzgado de Primera Instancia Contencioso Administrativo competente.

En todos los casos, para interponer la acción judicial contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, deberá depositarse el monto de ésta a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito junto con el escrito de demanda sin cuyo requisito será desestimado, salvo que el cumplimiento de la misma pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al impugnante.

El proceso judicial respectivo tramitará por el proceso sumario de ilegitimidad del Código Procesal Contencioso Administrativo de la Provincia de Buenos Aires, a menos que a solicitud de parte del Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más eficaz.

NORMAS COMPLEMENTARIAS

ARTÍCULO 71. Antes o durante la tramitación del expediente, se podrá dictar medida preventiva que ordene el cese de la conducta que se reputa violación a la Ley de Defensa del Consumidor y/o este Código y/o sus reglamentaciones. Asimismo, y con la mayor amplitud, se podrán disponer medidas técnicas, admitir pruebas y dictar medidas de no innovar o para mejor proveer. Se podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública al disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la ley y cuando disponga de oficio o a requerimiento de parte audiencias a las que deban concurrir los denunciantes, damnificados, presuntos infractores, testigos y perito, entre otros.

ARTÍCULO 72. Las constancias de la actuación serán evaluadas con razonable criterio de libre convicción. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable al

consumidor.

Capítulo V

ARTÍCULO 73. (Texto según Ley 15410) Si la resolución tiene por verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

a) Apercibimiento.

b) Multa equivalente a una suma comprendida en la escala de 0.5 a 5.000 salarios mínimos vitales y móviles.

c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.

d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta sesenta (60) días, excepto en los casos que se trate de servicios públicos sujetos a la competencia de entes reguladores u otros organismos de control.

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

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

ARTÍCULO 73 BIS. (Artículo incorporado por Ley 15410) Si al verificarse la existencia de infracción, se constata además que la misma fue cometida en contra de un consumidor hipervulnerable, o colectivo de consumidores hipervulnerables, la autoridad competente podrá duplicar las sanciones previstas en el artículo 73 incisos b), d) y e), si las circunstancias particulares del caso así lo ameritan.

ARTÍCULO 74. Sin perjuicio de la orden de cesación de los anuncios, se impondrá la sanción administrativa de contrapublicidad al denunciado que a través de la información o publicidad hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas en infracción a las normas nacionales vigentes y a esta Ley.

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

ARTÍCULO 75. (Texto según Ley 15078) Los importes de las multas que surjan de la aplicación de la Ley Nº 13.133 e ingresen al erario público municipal, el cuarenta por ciento (40%) serán destinados única y exclusivamente a solventar los gastos que demanden el cumplimiento de la citada Ley y el sesenta por ciento (60%) restante ingresará a rentas generales.

Los importes de las multas que aplique la Autoridad Provincial de Aplicación, por

infracciones a la ley Nº 13133 y a las Leyes Nacionales Nº 24240, Nº 22802 y Nº 19.511, serán destinados a Rentas Generales.

ARTÍCULO 76. En todos los casos se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria a costa del infractor en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción.

La Autoridad de Aplicación conservará estadísticas actualizadas de resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios, debiendo divulgarlas pública y periódicamente. Las estadísticas y su publicación, comprenderán asimismo los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.

ARTÍCULO 77. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 73, se tendrá en cuenta:

a) La circunstancia de haber denunciado, celebrado o no un acuerdo conciliatorio, y caso afirmativo, haberlo o no cumplido.

b) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.

c) La posición del infractor en el mercado.

d) La cuantía del beneficio obtenido.

e) El grado de intencionalidad.

f) La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.

g) La reincidencia.

h) Las demás circunstancias relevantes del hecho.

i) (Inciso incorporado por Ley 15.407) La infracción a la Ley Nacional N° 27.642 de Promoción de la Alimentación Saludable.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta Ley, incurra en otra de similar naturaleza dentro del término de tres (3) años de haber quedado firme la resolución que la dispuso.

ARTÍCULO 78. Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán de inmediato las actuaciones al Juez competente.



TÍTULO IX

Artículos 79 a 82

ARTÍCULO 79. Los Municipios ejercerán las funciones emergentes de esta Ley; de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor, y de las disposiciones complementarias, de conformidad con los límites en materia de competencias y atribuciones.

ARTÍCULO 80. Los Municipios serán los encargados de aplicar los procedimientos y las sanciones previstos en esta Ley, respecto de las infracciones cometidas dentro de los límites de sus respectivos territorios y con los alcances establecidos en este artículo.Las sanciones que apliquen los Municipios tendrán el efecto previsto en el artículo 70.

ARTÍCULO 81. Corresponde a los Municipios:

a) Implementar el funcionamiento de un organismo o estructura administrativa que se encargará de ejecutar las funciones emergentes de esta ley. A tal efecto, podrán crearse estructuras administrativas u organismos especializados, o asignárselas a organismos ya existentes con potestades jurisdiccionales sobre cuestiones afines.

b) Instrumentar la estructura correspondiente a la instancia del procedimiento y a la etapa resolutiva, cada una de las cuales tendrá un funcionario competente a cargo.

c) Deberán asimismo capacitar a su personal y cuerpo de inspectores.

d) Confeccionar anualmente estadísticas que comprenderán las resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios; los casos de negativa a celebrar acuerdos conciliatorios, y los incumplimientos de los acuerdos celebrados. Las estadísticas deberán ser divulgadas pública y periódicamente y elevadas a la Autoridad de Aplicación.

e) Facilitar la tarea del Organismo Municipal encargado de aplicación de las funciones y atribuciones que les acuerda esta ley, creando tantas Oficinas Municipales de Información al Consumidor como lo consideren necesario, teniendo en cuenta sus características demográficas y geográficas.

Las Oficinas Municipales tendrán las siguientes funciones:

Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.

Brindar información, orientación y educación al consumidor.

Fomentar y facilitar la creación y actuación de asociaciones locales de consumidores.

Efectuar controles sobre productos y servicios, en la medida que sean compatibles con el régimen de competencias municipal, y en su caso, elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación para la sustanciación del procedimiento pertinente.

Recibir denuncias de los consumidores y usuarios.

Fijar y celebrar conciliaciones entre el denunciante y la empresa denunciada.

Elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación en el caso que fracase la conciliación, o para su homologación.

Propiciar y aconsejar la creación de normativa protectiva de los consumidores en el ámbito de competencia municipal teniendo en cuenta la problemática local o regional.

Colaborar con el Gobierno Municipal en la difusión de las campañas de educación y

orientación al consumidor.

Asistir al organismo municipal en todo lo que esté a su alcance.

ARTÍCULO 82. A los fines establecidos en el artículo 83º, el Gobierno Provincial a través de la Autoridad de Aplicación deberá:

a) Contribuir con la implementación y desarrollo permanente de los Organismos Municipales sobre los que recaiga el ejercicio de las atribuciones conferidas por esta Ley, mediante planes especiales de ayuda; asistencia financiera, técnica y jurídica.

b) Para evitar la subsistencia de eventuales criterios contrapuestos respecto del juzgamiento de casos similares, llamará a un "Plenario Anual" al que serán convocados todos los Municipios de la Provincia a los efectos de unificar el criterio futuro a seguir sobre cada tema sometido al mismo. El criterio que adopte el plenario respecto de cada tema será vinculante en lo sucesivo para todos los Municipios de la Provincia de Buenos Aires. El Plenario se constituirá con los Municipios que asistan a la convocatoria y sus decisiones se tomarán por mayoría simple. El lugar de funcionamiento será rotativo y su asignación será por sorteo entre los municipios que se postulen para oficiar como anfitriones.

c) Velar en todo momento por el adecuado cumplimiento y ejercicio de las atribuciones y funciones que esta Ley otorga.



TÍTULO X

Artículos 83 a 90

ARTÍCULO 83. Autorízase al Procurador General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia, a asignar a funcionarios del Ministerio Público, la función especial de defensa de los consumidores y usuarios, pudiendo a tal efecto crear Promotorías de los Consumidores y Usuarios.

ARTÍCULO 84. Los funcionarios y dependencias del Ministerio Público que resulten especializados en la defensa de los consumidores y usuarios, tendrán las siguientes funciones específicas, sin perjuicio de las emergentes de las demás normas vigentes:a) Asesoramiento y asistencia jurídica a los consumidores y usuarios.

b) Desarrollar de oficio o a pedido del interesado, la investigación de hechos atinentes a relaciones de consumo, que puedan significar lesiones o amenazas a los intereses de los consumidores y usuarios, y adoptar en su caso las medidas de acción pertinentes.c) Representar los intereses de los consumidores y usuarios para la prevención y/o solución de conflictos frente a los proveedores de productos y servicios, tanto extrajudicialmente como judicialmente en los términos de los artículos 26º y 27º, e incluso de oficio cuando se trate de intereses generales o derechos de incidencia colectiva.

d) Velar, dentro de los límites de sus atribuciones, por el efectivo respeto por parte de los Poderes Públicos, a los derechos constitucionales de los consumidores y usuarios.

* Lo subrayado se encuentra vetado por el Decreto de Promulgación nº 64/03 de la presente Ley.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

ARTÍCULO 85. Hasta tanto se encuentre en funcionamiento el fuero Contencioso Administrativo en la Provincia de Buenos Aires o, luego de ello, en aquellos Departamentos Judiciales en los que no existieren juzgados o tribunales de ese fuero, la revisión judicial de las sanciones aplicadas estará a cargo de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires.

ARTÍCULO 86. Los expedientes iniciados ante la Autoridad de Aplicación, continuarán en trámite en la misma hasta su resolución.

ARTÍCULO 87. Los expedientes iniciados en los Municipios, continuarán en trámite ante los mismos, hasta su resolución.

ARTÍCULO 88. Los expedientes que se encuentren con audiencia designada, continuarán su trámite en el organismo que fijó la fecha de audiencia, hasta su resolución.

ARTÍCULO 89. Deróganse todas las Leyes, Decretos, Resoluciones y Disposiciones que se opongan al presente Código de Implementación.

ARTÍCULO 90. Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DECRETO 64/03

La Plata, 16 de diciembre de 2003

VISTO lo actuado en el expediente 2100-27.129/03, por el que tramita la promulgación de un proyecto de ley, sancionado por la Honorable Legislatura en fecha 27 de noviembre del corriente año, mediante el cual se establece el Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios , y

CONSIDERANDO:

Que la iniciativa en cuestión establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario, según los términos del artículo 38 de la Constitución Provincial, teniendo por objeto establecer las reglas de las políticas públicas y mecanismos de implementación en la materia en el Ámbito provincial.,

Que liminarmente, es dable advertir que los artículos 23 y 30 de la propuesta establecen normas, de procedimiento sumarísima para las acciones promovidas por consumidores a usuarios contra proveedores de productos a servicios, fijando la competencia en la materia de los Juzgados civiles y comerciales;

Que dicho régimen resulta incompatible con los postulados de la Ley 12.008 y sus modificatorias, que expresamente consagra la competencia contencioso administrativa en dichas acciones, en cuanto se encuentren regidas por el derecho administrativo, razón por la cual devienen observables los artículos precitados;

Que idéntica determinación cuadra exponer respecto del inciso c) del artículo 26 y parcialmente de su similar 27, en la medida que establecen la legitimación activa del Ministerio Público cuando los derechos de los consumidores y usuarios resulten afectados, incorporando, de tal modo, una considerable carga de tareas a dicho Organismo y obligándolo a entablar acciones en cualquier caso. En tal sentido, se prefiere acotar, mediante la objeción planteada, la intervención del mismo a aquellos supuestos de, abandono de la acción por parte de las Asociaciones legitimadas;

Que por último, en virtud de las funciones que se establecen a organismos provinciales y municipales de aplicación de la ley, aparece como inconveniente el Título X del proyecto analizado, ya que se superpondrían con las asignadas a las promotorias, resultando una multiplicación de organismos para actuar en un mismo campo;

Que atendiendo a las razones precedentemente expuestas y conforme a fundamentos de oportunidad, mérito y conveniencia, se estima procedente ejercer las facultades conferidas por los artículos 108 y 144 inciso 2) de la Constitución Provincial.

Por ello,

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

DECRETA:

ARTÍCULO 1º.- Vétase en el proyecto de ley sancionado por la Honorable Legislatura con fecha 27 de noviembre de 2003, al que hace, referencia el Visto del presente, lo siguiente:

a) el segundo párrafo del artículo 23-

b) el artículo 30.

c) el inciso c) del artículo 26

d) en el artículo 27, la expresión “cuando no intervenga en el proceso como parte”.-

e) el Título X en su totalidad.

ARTÍCULO 2º. - Promúlgase el texto aprobado, con excepción de las observaciones dispuestas en el artículo precedente.

ARTÍCULO 3º. - Comuníquese a la Honorable Legislatura.

ARTÍCULO 4º. - El presente Decreto será refrendado por el señor Ministro Secretario en el Departamento de Gobierno.

ARTÍCULO 5º. - Regístrese, comuníquese, publíquese, dése al Boletín Oficial y archívese.

SOLA Rafael Magnanini

VEREDICTA LEYES

Ley 13.133. Texto actualizado al 17 de noviembre de 2026.

Datos: Base InfoLEG de Normativa Nacional, Ministerio de Justicia de la Nación (CC BY 4.0).