MINISTERIO GOBIERNO, TRABAJO Y JUSTICIA
Ley Nº 9314

EL SENADO Y CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE MENDOZA,

SANCIONAN CON FUERZA DE

L E Y:

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º- OBJETO. La presente ley tiene por objeto regular el procedimiento administrativo especial para la efectiva implementación, en el ámbito de la Provincia de Mendoza, de la investigación, comprobación, determinación e imposición de sanciones por violaciones a:

a) Los derechos de los consumidores y usuarios previstos por la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, su Decreto Reglamentario N° 1798/94 y las resoluciones dictadas en su consecuencia;

b) Los derechos de los consumidores y usuarios previstos por la Ley Provincial N° 5547 de Defensa del Consumidor, Decreto Reglamentario y resoluciones dictadas en su consecuencia;

c) Los derechos de los usuarios de tarjetas de crédito previstas en la Ley Nacional N° 25.065 de Tarjetas de Crédito en lo que se refiera a los aspectos comerciales de la misma, y sus disposiciones complementarias.

Todo ello sin perjuicio de las competencias concurrentes de la Autoridad Nacional de Aplicación de las mismas;

d) Toda ley o normativa que establezca que su autoridad de contralor sea la Dirección de Defensa del Consumidor de Mendoza, el organismo que en lo sucesivo lo reemplace o las autoridades municipales de defensa de los consumidores (en adelante e indistintamente, la Autoridad de Aplicación.

Art. 2°- PRINCIPIO DE GRATUIDAD. El presente procedimiento se encuentra regido por el principio de gratuidad para el denunciante; sin perjuicio de los demás previstos en la legislación del artículo anterior y en la Ley N° 9.003 de Procedimiento Administrativo (en adelante LPA).

Art. 3°- PLAZOS. La Autoridad de Aplicación podrá declarar días inhábiles al solo efecto de este procedimiento especial, en caso de necesidad o fuerza mayor, mediante Resolución exhibida al público en la sede de la Autoridad de Aplicación y publicación en los términos del artículo 105 de la LPA.

Los plazos aplicables a sujetos notificados a más de cien kilómetros (100 km) de la sede de la Autoridad de Aplicación se amplían en los términos del artículo 64 del Código Procesal Civil de Mendoza.

Art. 4°- DOMICILIO LEGAL. Los proveedores denunciados o a quienes se les haya labrado acta de infracción por inspecciones ordenadas de oficio, deberán constituir domicilio legal y denunciar el real, con sujeción a los artículos 125 y concordantes de la LPA.

En la misma oportunidad deberán denunciar su dirección electrónica y constituir domicilio legal electrónico. Las notificaciones que se cursaren a uno u otro domicilio, según corresponda, serán válidas.

Art. 5°- DESISTIMIENTO. El desistimiento de quienes denuncien provocará el archivo definitivo de las actuaciones, siempre que la denuncia no comprometa un interés público relevante, a juicio de la Autoridad de Aplicación.

Art. 6°- SUPLETORIEDAD. Para todas las cuestiones no previstas en la presente Ley y su reglamentación, se estará a las previsiones de la Ley Provincial de Procedimiento Administrativo N° 9003, y en su defecto, al Código Procesal Civil, Comercial y Tributario de la Provincia de Mendoza, Ley N° 9001, en tanto no fueren incompatible con aquélla.

Art. 7°- COSA JUZGADA PENAL Y CIVIL. Cuando exista sentencia firme en juicio civil o penal respecto a los mismos hechos investigados por la Autoridad de Aplicación, aquéllos harán cosa juzgada y no podrán ser controvertidos en el presente procedimiento.

Art. 8°- LITISPENDENCIA PENAL Y CIVIL.

a) Cuando se hubiera iniciado, de forma previa, concomitante o con posterioridad una acción penal, por los mismos hechos que se pretenden denunciar, se hayan denunciado o sean instruidos oficiosamente por la Autoridad de Aplicación, la tramitación del expediente penal no suspenderá la sustanciación del administrativo, salvo que la Autoridad de Aplicación, por Resolución fundada, estime que la suspensión sea indispensable o necesaria, hasta tanto exista sentencia firme en el fuero penal, para establecer la existencia de los hechos denunciados y controvertidos. Asimismo, cuando considere necesaria la realización de las pruebas en el fuero penal para evitar su doble producción en ambas instancias.

b) De la misma forma, cuando se diera la doble instancia con la jurisdicción civil, el proceso en esta sede no suspenderá el procedimiento administrativo, con las mismas excepciones del inciso anterior.

Art. 9°- LITISPENDENCIA ADMINISTRATIVA. Cuando se hubiera iniciado expediente ante otra Autoridad administrativa de contralor con competencia específica por el carácter de la denunciada, de forma previa a la interposición de la denuncia ante la Autoridad de Aplicación del Estatuto de Defensa del Consumidor, tendrá preeminencia la Autoridad que hubiere prevenido ante la misma denuncia, debiendo declararse la Autoridad de Aplicación de la presente Ley incompetente cuando hubiere prevenido otra autoridad con competencia especial, mediante Resolución fundada e irrecurrible, siempre y cuando ambas denuncias versen sobre los mismos hechos y tengan la misma finalidad jurídica.

Art. 10- ACUMULACIÓN DE EXPEDIENTES. En el caso de encontrarse en trámite ante la Autoridad de Aplicación de Defensa del Consumidor más de una denuncia motivada por los mismos hechos, contra un mismo proveedor o proveedores, y los trámites de las mismas se encuentren en la misma instancia del presente procedimiento, la Autoridad de Aplicación podrá

proceder a la acumulación de los correspondientes expedientes, mediante Resolución fundada solo atacable por Recurso de Revocatoria.

En la misma resolución podrá disponerse su sustanciación conjunta o separadamente, hasta encontrarse ambos procedimientos en etapa de resolución definitiva, la que se dictará en forma conjunta, cuando fuere necesario para evitar decisiones contradictorias.

Art. 11- NULIDADES Y PLANTEOS DE INCOMPETENCIA.

a) Las nulidades procederán conforme al procedimiento establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo N° 9003, únicamente cuando el acto carezca de los requisitos indispensables para la obtención de su finalidad.

No se podrá declarar la nulidad, aún en los casos mencionados, si el acto, no obstante su irregularidad, ha logrado la finalidad a que estaba destinado.

La nulidad no podrá ser declarada a petición de quien haya consentido el acto, aunque fuere tácitamente. Se entenderá que media consentimiento tácito cuando no se promoviere planteo de nulidad dentro del plazo de impugnación del acto.

La nulidad podrá ser declarada a petición del sumariado o de oficio. El planteo deberá expresar el perjuicio sufrido del que derivare el interés en obtener la declaración, afectando el derecho de defensa. Si la nulidad fuera manifiesta no se requerirá sustanciación. Se desestimará sin más trámite el pedido de nulidad si el incumplimiento de los requisitos anteriores la hiciere manifiestamente improcedente.

b) La nulidad de un acto no importará la de los anteriores o de los sucesivos que sean independientes de aquél.

La nulidad de una parte del acto no afectará a las demás partes que sean independientes de aquella.

c) Los planteos de incompetencia sólo podrán ser interpuestos por el sumariado en su primera presentación, quedando consentida dicha competencia en caso de invocarla con posterioridad, salvo que deba declararse oficiosamente por ser de orden público.

CAPÍTULO II

ACTUACIONES DE OFICIO Y POR DENUNCIA

Art. 12- INICIO DE LAS ACTUACIONES. En caso de presuntas infracciones cometidas dentro del ámbito territorial de la Provincia de Mendoza a las disposiciones de las Leyes Nacionales N° 24.240, N° 25.065, sus normas reglamentarias y resoluciones y disposiciones que en su consecuencia se dicten, y a la Ley Provincial N° 5547, Decreto Reglamentario y Resoluciones dictadas en conformidad, como de cualquier Ley o normativa que establezca que la Autoridad de Aplicación sea su ente de contralor regulado por la presente, la misma iniciará actuaciones administrativas, de oficio o por denuncia del afectado por la presunta violación del interés general de los consumidores.

Art. 13- INSPECCIONES DE OFICIO. Cuando el sumario se iniciare de oficio, si correspondiere, los agentes inspectores comisionados procederán a la constatación de la infracción, labrando el acta correspondiente.

El acta será instrumentada por la inspección en triplicado, pre numerada, membretada y contendrá los siguientes requisitos:

a) Lugar, fecha y hora de la inspección;

b) Individualización de la persona humana o jurídica titular cuya actividad es objeto de inspección, especificando nombre completo, tipo y número de documento de identidad; CUIT, CUIL y demás circunstancias;

c) Nombre comercial o de fantasía;

d) Domicilio comercial;

e) Ramo o actividad comercial;

f) Domicilio real o social de la persona si no coincide con el domicilio comercial;

g) Nombre y apellido de la persona con quien se practique la diligencia, carácter que reviste e identificación;

h) Determinación clara y precisa del hecho o hechos constitutivos de la infracción y de las disposiciones legales presuntamente violadas;

i) Fecha y hora en que se culminó la diligencia;

j) Hacer saber al presunto infractor que goza del derecho de formular descargo por escrito, ofrecer prueba y acompañar la documental que haga a su derecho en los términos de la presente Ley, debiendo acreditar personería y constituir domicilio legal y electrónico de conformidad a la LPA. Asimismo, deberá señalarse el plazo que tiene para realizar el descargo pertinente;

k) Firma y aclaración del inspector y de los demás intervinientes, sin que la negativa de éstos últimos afecte a la legitimidad.

Del acta, se dejará un ejemplar en poder del inspeccionado, de su factor, empleado, dependiente o representante que hubiera intervenido.

En el caso de que se instituya por parte de la Autoridad de Aplicación la realización de la mencionada acta por medios electrónicos, los requisitos anteriormente descriptos serán adaptados a las características especiales de dicha tecnología, y respetando siempre los recaudos indispensables para permitir un correcto y completo ejercicio del derecho de defensa del sumariado.

Art. 14- DENUNCIAS. El particular afectado por una infracción en los términos de la presente Ley podrá, por sí, por representante, por medio del Defensor del Pueblo o a través de una asociación de consumidores debidamente registrada, presentar una denuncia ante la Autoridad de Aplicación, por escrito en su Mesa de Entradas o vía correo electrónico, sin necesidad de patrocinio letrado.

Podrán iniciar denuncias y ser parte en la instancia conciliatoria en defensa de intereses de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores y entidades intermedias que lo requieran, debiendo estar debidamente inscriptas; previa evaluación de la autoridad competente sobre la legitimación de éstas. Todo de acuerdo a lo establecido en los arts. 54, 55, 56 y 58 de la Ley N° 24.240 y Ley N° 5547.

Para iniciar denuncias y ser parte en la instancia conciliatoria en defensa de intereses de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores deberán estar debidamente inscriptas ante la autoridad competente que verificará su representatividad y legitimación procedimental para la defensa de consumidores y usuarios, de conformidad a lo establecido en los artículos 54, 55, 56 y 58 de la Ley N° 24.240 y concordantes de la Ley N° 5547.

Podrán solicitar las medidas precautorias o cautelares del artículo 39 de la presente, cuando fueren necesarias para garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios.

La denuncia será por escrito, en papel o a través de correo electrónico u otros medios virtuales que establezca la Autoridad de Aplicación. Deberá contener como mínimo los siguientes datos:

a) Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del denunciante y, en su caso, de su representante. En caso de formularse por intermedio de una asociación de consumidores debe indicarse, además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Provincia;

b) Nombre y apellido o denominación social del denunciado;

c) Domicilio real o comercial del denunciado;

d) Los hechos relatados en forma concreta y precisa. Si lo considera pertinente, la norma en que el interesado funde su derecho;

e) Ofrecer y detallar las pruebas que acrediten sumariamente la relación de consumo y la violación invocada;

f) En el caso de solicitar la aplicación del daño directo regulado por el artículo 40 bis de la Ley N° 24.240, especificar el monto indemnizatorio reclamado. Acompañará u ofrecerá la prueba que acredite el perjuicio material sufrido en los bienes del consumidor o usuario como consecuencia de la conducta denunciada.

g) En su caso, acompañar copia autenticada por la Autoridad de Aplicación mediante exhibición de la original, de la documentación que acredite la relación de consumo y demás documental que obre en poder del denunciante;

h) La pretensión con la cual consideraría posible arribar a un acuerdo conciliatorio con la firma denunciada, en términos claros y positivos;

i) En los casos en que sólo se encuentre involucrado el interés individual del denunciante, el mismo podrá expresamente renunciar a la instancia conciliatoria manifestando su rechazo a cualquier tipo de ofrecimiento futuro que pudiera realizar el proveedor denunciado.

Junto con la denuncia, se deberá acompañar copia de la misma y de la prueba documental para traslado a la denunciada, además de las copias correspondientes para el expediente.

En cualquier caso, ante la falta de alguno de estos requisitos, la Autoridad de Aplicación intimará al denunciante para que subsane la denuncia presentada, en los términos del artículo 133 de la LPA, sin que implique su nulidad. Cumplidos los prescriptos trámites de subsanación, si continuara la falta de algún dato esencial para la tramitación del correspondiente expediente, procederá al archivo de las actuaciones.

CAPÍTULO III

INSTANCIA CONCILIATORIA

Art. 15- PROMOCIÓN. Recibida la denuncia, de resultar procedente, sin perjuicio de otras diligencias que considere pertinentes dentro de sus propias competencias, la Autoridad de Aplicación deberá promover la instancia conciliatoria, cuyo objetivo fundamental es facilitar la conciliación voluntaria de los intereses de las partes, con sujeción a las previsiones establecidas en los artículos siguientes, a menos que la denunciante haya manifestado su voluntad de no conciliar.

Art. 16- MODALIDADES. Será facultad de la Autoridad de Aplicación establecer en cada caso la modalidad mediante la cual se cumplirá con la instancia conciliatoria, siempre tendiendo a garantizar el ejercicio de los derechos del consumidor. La misma puede ser presencial en la sede de la Autoridad de Aplicación, o a distancia por vía de medios virtuales, electrónicos o telefónicos. A su vez, dichas modalidades pueden ser utilizadas de manera alternativa, principal o complementaria entre sí.

Art. 17- MEDIACIÓN VIA TELEFÓNICA O CORREO ELECTRÓNICO. En la modalidad de mediación vía telefónica o vía correo electrónico, el funcionario actuante deberá asentar la fecha y hora de la comunicación, como también de forma concluyente la aceptación o rechazo manifestado por el denunciante respecto de la propuesta comunicada.

Art. 18- MEDIACIÓN VIRTUAL O AUDIENCIA VIRTUAL. Es aquella que se realiza por medios electrónicos o digitales, mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación (TICS), sin necesidad de encuentros presenciales entre las partes y el conciliador, y a través de las cuales pueda acreditarse la identidad de los intervinientes.

Art. 19- CONSIGNACIÓN DE DATOS. CITACIÓN A LA AUDIENCIA. A los fines de la realización de la audiencia virtual, en su denuncia el usuario o consumidor deberá consignar una única dirección de correo electrónico, teléfono celular (si dispone de él), y sistema de video llamada que prefiera (“WhatsApp”, “Zoom”, “Google Meet”, “Skype”, u otro equivalente.).

El correo electrónico denunciado tendrá carácter de domicilio constituido y en él serán válidas todas las notificaciones que se cursen en relación a la audiencia de conciliación. Allí se le notificará la fecha y hora de audiencia, conjuntamente con el sistema de video llamada a utilizar con el instructivo correspondiente.

Por su parte, al notificar al proveedor la realización de una audiencia virtual, se le informará el sistema de video llamada que será utilizado para ello y se lo emplazará para que dentro de los cinco (5) días hábiles, vía correo electrónico, constituya domicilio electrónico e informe los datos

de la persona facultada para representarlo en la audiencia virtual, precisando: nombre completo, DNI, número de matrícula profesional en su caso y número de celular. Conjuntamente, deberá remitir copia escaneada del poder u otra documentación que avale tal representación.

Art. 20- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS. Las partes deberán disponer de conexión a internet y dispositivos electrónicos adecuados, con cámara, micrófono y altavoces (integrados o un conjunto de auriculares con micrófono externo aceptable), que permita desarrollar la audiencia con normalidad.

El lugar que se disponga para la realización de la audiencia por videoconferencia, debe encontrarse con buena iluminación y con la privacidad necesaria para evitar ruidos que puedan acoplarse con el micrófono. Solo podrá estar presente en el lugar de la video llamada el denunciante, su abogado patrocinante o representante en el caso de contar con el mismo; por el otro lado el representante de la parte denunciada y su abogado patrocinante o representante en el caso de contar con el mismo.

Si fuere necesaria la participación de otra persona distinta de las mencionadas, la autorización de su presencia quedará a criterio exclusivo del conciliador o funcionario actuante. La necesidad de estos requerimientos será informada al consumidor al interponer la denuncia, al igual que en la citación a la audiencia fijada.

Si al momento de comenzar la audiencia alguna de las partes no dispusiera de dichos requerimientos, se suspenderá la realización de la audiencia en línea, sustituyéndose por otra de las modalidades disponibles.

Art. 21- APERTURA DEL ACTO. En la fecha y hora fijada de la audiencia, el conciliador designado deberá abrir la sesión. En primer lugar, dará entrada a las personas citadas y verificará el normal funcionamiento del sistema de sonido, audio y conectividad de los participantes. Éstos deberán permanecer conectados y con los equipos en perfecto estado de funcionamiento durante todo el tiempo en que se desarrolle la audiencia.

El conciliador no dará inicio a la audiencia sin la intervención de la parte denunciante.

Las partes intervinientes en la audiencia deberán acreditar debidamente su identidad. A tal efecto, deberán exhibir ante la cámara su D.N.I., así como cualquier otra documentación que el conciliador les requiera para asegurar la regularidad del acto.

Art. 22- FINALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA. La audiencia finalizará por cualquiera de estas circunstancias:

a) Por acuerdo de las partes, parcial o total.

b) Por decisión de una o ambas partes.

c) Por decisión del conciliador/a.

d) Por interrupción o suspensión de la conexión 2 o más veces, a criterio del conciliador.

Art. 23- ACTA FINAL. Finalizado el acto, el conciliador redactará el acta final, en presencia de las partes si el sistema de video llamada así lo permitiere. Finalizada la misma, se remitirá al correo

constituido por las partes, teniéndose por aprobada la misma y expresado el consentimiento de los intervinientes con la sola constancia de envío, en caso de redacción presencial.

De no ser posible su redacción conjuntamente con las partes, el acta será confeccionada por el conciliador y remitida en un plazo máximo de 30 minutos después de terminada la audiencia al correo electrónico de los intervinientes. Si no se realizara y comunicara, vía correo electrónico, observación alguna a dicha acta en un plazo de 30 minutos después de recibida, la misma se tendrá por aprobada y prestado el consentimiento de las partes intervinientes.

Art. 24- ACUERDO. HOMOLOGACIÓN. De resultar un acuerdo conciliatorio entre las partes, se procederá a su homologación por parte de la Autoridad de Aplicación. La resolución correspondiente será enviada a las partes en el domicilio electrónico constituido.

Art. 25- MODALIDAD PRESENCIAL. Es aquella en la que las partes son convocadas a concurrir de forma presencial a una audiencia a realizarse en presencia de un funcionario actuante de la Autoridad de Aplicación o de persona autorizada por la misma. La audiencia se realizará en la sede de la Autoridad de Aplicación.

Art. 26- NOTIFICACIÓN. Al efecto de la notificación para la realización de audiencia presencial, se procederá de la siguiente manera y regirán las siguientes previsiones:

a) La primera notificación al denunciado para la comparecencia a la audiencia conciliatoria deberá hacerse a su domicilio real o legal, por cédula con traslado de la copia completa de la denuncia. La cédula mencionada deberá contener:

I.- La fecha, hora, dirección de la Autoridad de Aplicación y sala donde se realizará la audiencia;

II.- El aviso de que la actuación por representante exigirá acreditar personería y constituir domicilio legal en el ámbito de la jurisdicción de la Autoridad de Aplicación, en todos los casos;

III.- Resaltar el carácter obligatorio de la concurrencia a dicha audiencia y de la apertura de la instancia sumarial, en caso de incomparecencia injustificada a la misma;

IV.-Asentar fecha, hora, identidad y cargo en la firma o empresa de la persona que recibió la notificación.

b) En el caso de la cédula remitida al denunciante, la misma deberá contener:

I.- Los recaudos establecidos en los apartados I y II del inc. a) de este artículo;

II.- Resaltar el carácter obligatorio de la audiencia con la transcripción de lo establecido en el artículo 14 inc. d) de esta Ley;

III.- Asentar fecha, hora, identidad y relación con el denunciante de la persona que recibió la notificación;

c) En el caso de implementarse la notificación electrónica, la misma deberá reunir los requisitos mencionados en los incisos anteriores.

Art. 27- DESARROLLO DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN. La audiencia de conciliación presencial deberá:

a) Realizarse en el horario establecido, en presencia de las partes y/o sus representantes y sus patrocinantes legales, en caso de así desearlo el interesado. Además, se realizará la misma con la concurrencia de un funcionario de la Autoridad de Aplicación, quien tendrá las funciones de mediador entre las partes. El tiempo de tolerancia máximo para que las partes citadas se presenten a la audiencia de conciliación será de quince (15) minutos. Transcurrido el mismo, se efectuará la audiencia con la parte presente, o en caso de incomparecencia de ambas partes, se dará por fracasada la instancia conciliatoria;

b) Si alguna de las partes fuera representada en dicha audiencia, deberá acreditar la personería en dicho acto mediante el correspondiente instrumento, de conformidad a los artículos 119 y posteriores de la LPA.

c) Los proveedores que sean representados en audiencias mediante apoderados, podrán inscribir el correspondiente Poder especial o general vigente en el Libro de Registro de Poderes que llevará la Autoridad de Aplicación. En tal caso, el apoderado invocará estar inscripto en dicho registro en la correspondiente audiencia y el funcionario actuante verificará la personería invocada;

d) La incomparecencia injustificada del denunciante, dentro del término de cinco (5) días, implicará su desistimiento voluntario de la denuncia presentada, procediéndose al archivo definitivo de las actuaciones. Si presenta justificación a su inasistencia, podrá solicitar la citación a las partes a nueva Audiencia Conciliatoria;

e) En caso de incomparecencia del denunciado, se dará por concluida la instancia conciliatoria y se procederá a la apertura del sumario correspondiente, salvo que justifique fehacientemente su inasistencia en un plazo de cinco (5) días, expresando su voluntad de conciliar con la correspondiente propuesta conciliatoria, o su falta de voluntad en tal sentido;

f) Las partes presentes en la audiencia de conciliación deberán dirigirse entre ellas y al funcionario presente con respeto y decoro, debiendo abstenerse de conductas intimidatorias, violentas o indecorosas. Caso contrario, el funcionario interviniente podrá llamar al orden, dar por fracasada la audiencia y la instancia conciliatoria, sin perjuicio de la aplicación de los artículos 114 y 115 de la LPA. El funcionario dará lectura al presente inciso previo al inicio de la audiencia;

g) El acuerdo conciliatorio logrado antes o durante la audiencia conciliatoria, y homologado por la Autoridad de Aplicación, suspenderá el procedimiento administrativo respecto de aquellos denunciantes que lo hubieren suscripto y se procederá a la “reserva en archivo” de las actuaciones. Dicha suspensión cesará en el caso de que el denunciante manifieste el incumplimiento del acuerdo conciliatorio homologado, dentro de un término máximo de tres (3) años, procediéndose al archivo definitivo del expediente en tal caso. Habiendo transcurrido este plazo sin que existiera denuncia del acuerdo homologado se procederá al archivo definitivo del expediente;

h) Las partes podrán arribar a un acuerdo conciliatorio en cualquier estado del sumario previo al dictado de la resolución sancionatoria, el cual tendrá el efecto suspensivo descripto anteriormente, después de su homologación;

i) Si denunciante y denunciado, antes o durante la audiencia, no arriban a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante podrá formular una propuesta de acuerdo que podrá ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días hábiles. Transcurrido dicho término sin que haya habido aceptación se tendrá a la propuesta conciliatoria como rechazada, dándose por fracasada la instancia conciliatoria;

j) Plazos y cuartos intermedios: en la Audiencia de conciliación sólo se otorgarán plazos para responder por escrito a la pretensión del denunciante por única vez, hasta por cinco días hábiles, y solamente en los casos en que el funcionario actuante de la Autoridad de Aplicación lo entienda conveniente y justificado a los fines de arribar a un acuerdo conciliatorio. Lo mismo ocurrirá con las solicitudes de cuartos intermedios, pudiendo otorgarse por única vez y según la disponibilidad de fecha y horario que tenga la Autoridad de Aplicación. No se considerará causa justificada para que la parte denunciada solicite plazo o cuarto intermedio, la falta de instrucciones de la misma a su representante.

k) La instancia conciliatoria no procederá cuando se trate de procedimientos de oficio iniciados por la Autoridad de Aplicación o cuando el denunciante haya hecho renuncia de la misma.

l) En caso de fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante dará por concluido el procedimiento por simple providencia, quedando las partes notificadas en el mismo acto mediante el acta pertinente.

Art. 28- SUPLETORIEDAD. Las normas que rigen el desarrollo de la instancia conciliatoria en su modalidad presencial serán aplicables, en lo que resulte compatible, al resto de las modalidades para la promoción de la instancia conciliatoria.

Art. 29- REGLAMENTACIÓN. Se faculta a la Autoridad de Aplicación para dictar las normas interpretativas, aclaratorias o complementarias que en el futuro sean necesarias para la mejor concreción del fin conciliatorio entre las partes. Tal normativa deberá estar disponible, junto con las demás aplicables a los sujetos de relaciones de consumo, para su consulta en la sede física y en el sitio electrónico oficial de la Autoridad de Aplicación.

Art. 30- REGISTRO PROVINCIAL DE CONCILIADORES DE CONSUMO. Créase el Registro Provincial de Conciliadores Externos de Consumo, dependiente de la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia de Mendoza, o de la Autoridad de Aplicación que en el futuro la sustituya.

Los conciliadores que integren dicho Registro quedarán facultados para la realización de las funciones y actos asignados a la Autoridad de Aplicación en el presente capítulo, bajo control de la misma, y de conformidad con la reglamentación necesaria que dicte el Poder Ejecutivo para el regular funcionamiento del Registro creado por la presente Ley.

CAPÍTULO IV

ETAPA SUMARIAL

Art. 31- SUMARIO. Una vez agotada la instancia conciliatoria, la Autoridad de Aplicación, de oficio, iniciará el sumario correspondiente, el cual tendrá por objeto investigar la posible comisión de una falta administrativa tipificada en las normas cuya fiscalización tiene a su cargo. De probarse su existencia, aplicará la sanción legal correspondiente.

Art. 32- PARTES. Quienes denuncien no son parte en la etapa sumarial del presente procedimiento. Su actuación es la prevista en la instancia conciliatoria, quedando en lo demás sujeta al artículo 169 y siguientes de la LPA, excepto aquellas intervenciones que la autoridad considere pertinentes a los fines de mejor proveer.

Art. 33- IMPUTACIÓN. Si de los hechos denunciados, la documentación acompañada, del acta labrada o de los resultados de las comprobaciones técnicas efectuadas, surgiere "prima facie" infracción a la legislación de consumo referida en el Artículo 1°, se procederá a dictar la apertura del sumario, con la identificación del autor y de la/las norma/s presuntamente violadas.

Art. 34- CONTENIDO. APERTURA DE SUMARIO. El acto de apertura del sumario se notificará personalmente o por cédula, la que deberá —sin perjuicio de las exigencias supletorias de la LPA- contener:

a) El reproche jurídico en términos claros, precisos y concretos, con indicación de la o las normas presuntamente infringidas;

b) La descripción suficientemente clara de los hechos o circunstancias relevantes denunciados o verificados que son materia de la investigación administrativa y susceptible de la presunta sanción contravencional;

c) El derecho que le asiste al posible autor de presentar descargo, acompañar documental y ofrecer el resto de las pruebas que hagan a su derecho, en el plazo de cinco (5) días hábiles.

Art. 35- DESCARGO. El sumariado podrá presentar su descargo, acompañando la prueba documental y ofreciendo toda la demás de la que pretenda valerse, en el término del artículo anterior, contado desde la notificación de la imputación.

Si dicho descargo fuera su primera presentación en el expediente, deberá acreditar la personería que invoque. Caso contrario, se lo intimará para que en el término de cinco días (5) hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

La no presentación de descargo no exime a la autoridad de averiguar la verdad material, en los términos requeridos por los artículos 1, 163 y concordantes de la LPA.

Art. 36- PRUEBA. Se admitirán únicamente las pruebas ofrecidas, en caso de existir hechos controvertidos respecto de las presuntas infracciones imputadas y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes.

Contra la resolución que deniegue medidas de prueba, a opción del afectado, procederá: a) El recurso de revocatoria, interpuesto de conformidad con las prescripciones del capítulo V de la presente Ley; o b), diferir su cuestionamiento hasta la oportunidad de recurrir el acto definitivo, en tanto la omisión de la prueba tuviere trascendencia para su invalidez.

En cualquier estado del procedimiento, incluida la etapa recursiva, la Autoridad de Aplicación podrá ordenar de oficio medidas probatorias para mejor proveer y demás útiles para sanear o prevenir nulidades.

Art. 37- CARGA DE LA PRUEBA.

a) A la producción de la prueba se le aplican las normas de la LPA, debiendo las partes denunciante y denunciada colaborar con la Autoridad de Aplicación para su regular producción, cada vez que ésta lo requiera;

b) Las constancias del acta labrada por el inspector actuante, tanto en las inspecciones de oficio como en las verificaciones e inspecciones oculares que fueran ordenadas como medios de prueba, y los resultados de las comprobaciones técnicas realizadas, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, si no resultaren desvirtuados por otras pruebas.

Art. 38- MEDIOS DE PRUEBA. Se admitirá en el presente procedimiento cualquier medio de prueba, con las siguientes precisiones y limitaciones:

a) Prueba testimonial: Si procediere la prueba testimonial, sólo se admitirán hasta tres (3) testigos como máximo, con la individualización de sus nombres, DNI, profesión u ocupación y domicilio, debiéndose precisar los hechos materia de la declaración, pudiéndose adjuntar el interrogatorio. La Autoridad de Aplicación citará al testigo, haciéndole saber el día y hora de su comparecencia. Si el mismo no concurriera a declarar, se tendrá automáticamente por fracasada dicha prueba, a menos que inste una nueva y última audiencia el interesado, en el plazo de tres (3) días de tomar conocimiento del fracaso de la anterior. La audiencia testimonial será tomada por el instructor abogado de la Autoridad de Aplicación y con la participación del defensor de la sumariada;

b) Prueba pericial: Los honorarios y gastos derivados del peritaje estarán a cargo de la Autoridad de Aplicación, si la pericia fuera ofrecida por el denunciante, y por la denunciada, en los casos en que fuera de su interés producirla. La pericial podrá completarse o reemplazarse por informes técnicos o de expertos, conforme lo previsto en el inciso e) del presente artículo;

c) Inspección ocular: La Autoridad de Aplicación podrá ordenar por medio de su personal idóneo al efecto la realización de inspecciones oculares, en los casos que la misma sea necesaria e idónea para probar hechos susceptibles de ser percibidos sin necesidad de perito ajeno a la administración. No procederá si no contare el inspector comisionado al efecto con los conocimientos específicos en la ciencia, arte, técnica y/o profesión requeridos para realizar la inspección. A los efectos probatorios, el inspector actuante labrará y asentará en acta la descripción de lo observado, especificando fecha y lugar de la medida probatoria, la comparecencia de los interesados, sus defensores o consultores técnicos, así como las constancias pertinentes que estos formularen en el acto;

d) Prueba documental: toda documental deberá ser acompañada en copia y certificada su fidelidad con el original mediante funcionario de la mesa de entradas de la Autoridad de Aplicación previa exhibición de los correspondientes originales. En caso de ausencia de dicha certificación, la Autoridad de Aplicación, al emitir la resolución final evaluará el valor probatorio de dicha copia;

e) Informes técnicos: la Autoridad de Aplicación podrá requerir informes técnicos a organismos idóneos de la administración pública nacional, provincial o municipal, de Universidades Nacionales, organismos de contralor específicos, institutos públicos o privados y demás instituciones con idoneidad técnica, o científica reconocida.

f) Se aplica en lo demás la legislación supletoria.

Art. 39- MEDIDAS DE TIPO CAUTELAR O PREVENTIVAS. En cualquier estado del procedimiento y en tanto no se requiera la intervención judicial, la Autoridad de Aplicación podrá

ordenar preventivamente:

a) El cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria de la Ley.

b) Que no se innove respecto de la situación existente.

c) La clausura preventiva del establecimiento, cuando exista un actual daño grave o inminente peligro para la salud o seguridad de la población o la impostergable necesidad de prevenir la continuidad de conductas ilícitas y gravemente lesivas a los derechos de consumidores o usuarios.

d) Ordenar medidas autosatisfactivas, siempre y cuando exista un peligro inminente y grave para la salud o los bienes de terceros vulnerables.

e) La adopción, en general, de aquellas medidas preventivas que sean necesarias para la efectiva defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Contra la providencia que ordene una medida preventiva, sólo procederá el recurso ante el Poder Ejecutivo, conforme lo establecido en el Capítulo V de la presente. Si el recurso se presentase directamente ante la Autoridad de Aplicación, salvo los supuestos del artículo 83 de la LPA, esta lo elevará sin efecto suspensivo, con copia certificada de las actuaciones, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de su presentación o, si fuere el caso, de haberse notificado la suspensión del acto.

f) Se aplica en lo demás la legislación supletoria.

Art. 40- RESOLUCIÓN FINAL. Producida la prueba y concluidas las diligencias sumariales se procederá de conformidad a los artículos 166 y siguientes de la LPA.

En el caso de corresponder la aplicación del daño directo se lo fijará de conformidad a lo previsto en el artículo 40 bis de la Ley 24.240, motivándolo en forma separada.

CAPÍTULO V

ETAPA RECURSIVA Y DE EJECUCIÓN

Art. 41- RECURSOS. Toda resolución sancionatoria, así como cualquier otra que fuere impugnable en los términos de la legislación cuya ejecución es de la competencia de la Autoridad de Aplicación, podrá ser recurrida por las vías previstas en el Título VI, Capítulo II de la Ley N° 9003 de Procedimiento Administrativo -o la que en lo sucesivo la sustituya-.

Art. 42- EJECUCIÓN. Las multas firmes de la Ley Nº 5547 y demás normativa cuya aplicación es objeto del presente procedimiento especial, a cargo de la Autoridad de Aplicación y salvo disposición en contrario, cuando se encontraren impagas, darán lugar a la emisión de la boleta de deuda, conforme lo previsto en el artículo 249 del Código Procesal Civil, Comercial y Tributario. Su ejecución judicial tramitará por el proceso de Apremio regulado en el artículo 250 y demás disposiciones aplicables del mencionado Código.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Art. 43- Deróguense los artículos 53, 55 y 56 de la Ley Provincial N° 5547.

Art. 44- La presente Ley es de orden público y entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia, aplicándose a todas las denuncias que se inicien a partir de dicha fecha.

Art. 45- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DADA EN EL RECINTO DE SESIONES DE LA HONORABLE LEGISLATURA, en Mendoza, a los veintitrés días del mes de marzo del año dos mil veintiuno.

MARIO ENRIQUE ABED

LIC. ANDRÉS LOMBARDI

PROC. JORGE DAVID SAEZ

DRA. MARÍA CAROLINA LETTRY

Publicaciones: 1

Fecha de Publicación	Nro Boletín
19/04/2021	31344