



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

Asunción, 2 de mayo de 2003

VISTO: La Ley N° 1.334/98 de DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO, la Ley N° 904/63, QUE ESTABLECE LAS FUNCIONES DEL MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO, la Ley N° 1276/98 QUE ESTABLECE EL REGIMEN DE FALTAS MUNICIPALES Y EL PROCEDIMIENTO EN MATERIA DE FALTAS MUNICIPALES; el Decreto N° 2.348/99 POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA CARTA ORGANICA DEL MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO - LEY 904/63, EL DECRETO N° 20.572/03 POR EL CUAL SE CREA EL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR; y,

N° 297

CONSIDERANDO: Que, el Artículo 53 de la Ley 1.334/98 confiere al Poder Ejecutivo la reglamentación de la Ley 1.334/98 de DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO,

Que el Artículo N° 40 de la Ley N° 1.334/98 de Defensa del Consumidor y del usuario dispone, que en el ámbito nacional será autoridad de aplicación de la citada Ley el Ministerio de Industria y Comercio (MIC), y en el ámbito local las Municipalidades,

Que, por su parte, el Artículo N° 41 de la referida ley dispone que el Ministerio de Industria y Comercio tendrá la facultad de recibir y dar curso a las denuncias de los consumidores, como así disponer de oficio o a requerimiento de parte, la celebración de audiencias con la participación de denunciantes, damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos, y en el plano local dentro del marco de la Constitución Nacional y de la ley misma, tendrán similares facultades y atribuciones las Municipalidades,

n



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 2/004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 2 -

Que el Artículo 1º. Inciso I del Decreto N° 2.348 del 6 de abril de 1.999, crea la Dirección General de Defensa del Consumidor, dependiente de la Subsecretaría de Estado de Comercio, dentro de la estructura orgánica del Ministerio de Industria y Comercio, como órgano interno encargado de administrar las cuestiones relativas a la defensa del consumidor.

Que el Decreto N° 20.572/03 del 10 de marzo del 2003, crea el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor conformado por el MIC y por los Municipios que voluntariamente se adhieran al mismo.

Que el Decreto N° 20.572/03 creó el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor con la finalidad de brindar a nivel nacional los servicios de información, orientación, conciliación, mediación, arbitraje, investigación, fiscalización y solución de controversias de consumo, derivadas de la aplicación de la Ley N° 1.344, a través de mecanismos de cooperación y coordinación de funciones, que aseguren el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la política de calidad del SNIPC y contribuyan al desarrollo del país mediante la formación de consumidores exigentes y empresas competitivas que respondan a esas exigencias con creatividad y leal competencia.

Que, el artículo 3 del Decreto N° 20.572/03 establece que el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor se rige, entre otros, por los siguientes principios:

.../3..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 3 -

- b. Promover la autorregulación, la mediación y la Conciliación entre los agentes económicos.
- c. Privilegiar la predictibilidad y la seguridad jurídica en sus actuaciones.
- d. Celeridad, simplicidad, accesibilidad, uniformidad y eficacia en los procedimientos que emplea para la prestación de sus servicios cumpliendo con los estándares de calidad que establezca el SNIPC

Que, el artículo 4 del Decreto N° 20.572/03 establece que los integrantes del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor gozan, entre otros, de los siguientes beneficios:

- a. Formar parte de la red virtual del sistema nacional interconectado
- b. Acceso al software de gestión, manuales de procedimientos de los servicios que brinda, materiales informativos, manuales de capacitación, boletines y publicaciones periódicas, bases de datos, jurisprudencia, lineamientos y pautas

Que el artículo 6 del Decreto N° 20.572/03 dispone que las autoridades de aplicación que conforman el SNIPC tienen las siguientes funciones:

- a. Participar en los cursos de capacitación y asesoría que se desarrollen para los integrante del SNIPC
- b. Implementar en sus respectivas localidades los procesos y procedimientos desarrollados para el SNIPC

.../14..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 4 -

Asimismo, el Decreto N° 20.572/03 dispone que para el ejercicio de la totalidad de las funciones descritas en el artículo 6 solo será necesario suscribir el convenio de adhesión voluntaria a que hace referencia el artículo 2 del presente Decreto.

Asimismo, el Decreto N° 20.572/03 dispone que para el ejercicio de la totalidad de las funciones descritas en el artículo 6 solo será necesario suscribir el convenio de adhesión voluntaria a que hace referencia el artículo 2 del presente Decreto.

Que a los efectos de dar cumplimiento a las prescripciones legales aludidas y asegurar el fiel y eficiente cumplimiento de las facultades que en materia de Defensa del Consumidor se confieren al Ministerio de Industria y Comercio y a las Municipalidades, es necesario establecer los procedimientos de conciliación, mediación y el procedimiento administrativo que discipline y regule la promoción, substanciación y resolución de los sumarios que en materia de Defensa del Consumidor se impriman, tramiten, y resuelvan en sede administrativa dentro del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

POR TANTO, en ejercicio de sus facultades constitucionales,

**EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DEL PARAGUAY
D E C R E T A :**

CAPITULO I

Art. 1°.- Establécese las siguientes normas de procedimiento para la Conciliación, mediación y para la iniciación, promoción, substanciación y resolución de los sumarios administrativos que en materia de Defensa del Consumidor se conduzcan, en el Ministerio de Industria y en las Municipalidades adheridas al Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, a través de sus órganos competentes.-

.../5..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 5 -

CAPITULO II

DEL PROCEDIMIENTO ÚNICO PARA LA TRAMITACIÓN DE RECLAMOS DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

SECCIÓN PRIMERA

DISPOSICIONES COMUNES

N° _____ Art. 2°.- *Las disposiciones contenidas en el presente capítulo rigen la tramitación de los procedimientos de conciliación, mediación y los sumarios administrativos que en materia de Defensa del Consumidor se conduzcan, en el Ministerio de Industria y Comercio a través de sus órganos competentes, y en los Municipios adheridos al Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en su carácter de autoridad local.*

Art. 3°.- *De la autoridad de aplicación*

Los titulares de los órganos o unidades administrativas o los inmediatos subalternos, en quienes las autoridades de aplicación hayan efectuado la delegación que dispone el artículo 8 del Decreto 20.572, gozan además de las facultades contenidas en dicho dispositivo legal, de las que se establecen para las autoridades de aplicación en el presente Decreto; salvo las de resolución de casos e imposición de multas administrativas.

Art. 4°.- *Facultades de investigación*

Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo, las autoridades de aplicación, tendrán las siguientes facultades:



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 6 -

- N° _____
- a) *Exigir al proveedor la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.*
 - b) *Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.*
 - c) *Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de los proveedores y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos, retirar muestras para su evaluación y/o análisis y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente y tomar las fotografías, filmaciones, grabaciones magnetofónicas y registros de cualquier índole que se estimen necesarias. Para la requisa del patrimonio documental de los proveedores y la toma de copias correspondientes se deberá actuar previo pedido al Juez Competente.*

Las autoridades de aplicación podrán requerir el auxilio de la fuerza pública o del juez competente para el desempeño de sus funciones, el mismo que será prestado de inmediato, bajo responsabilidad de los mismos.

.../7..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 7 -

Las autoridades de aplicación podrán solicitar información a cualquier organismo público y comparar los datos recibidos con aquellos que obtengan por otros medios. De la misma manera, podrán transferir información a otros organismos públicos, siempre que dicha información no tuviera el carácter de reservada por constituir un secreto industrial o comercial.

Todo la información que se presente o proporcione a las autoridades de aplicación dentro de un procedimiento administrativo, procedimiento conciliatorio o una investigación preliminar tendrá el carácter de declaración jurada.

Las transcripciones de las grabaciones o filmaciones de las declaraciones realizadas ante los funcionarios de las autoridades de aplicación requerirán la certificación por el funcionario autorizado y con estas formalidades se considerarán instrumentos públicos. Los interesados, sin embargo, podrán solicitar el cotejo de la transcripción con la versión grabada o filmada, a fin de comprobar su exactitud. La exactitud de las copias de los documentos y registros tomados por la autoridad serán certificados por el funcionario autorizado de ésta.

Las respuestas a los cuestionarios o interrogatorios deberán ser directas, concisas, categóricas y claras. Si la persona citada por la autoridad de aplicación se niega a declarar, la autoridad apreciará ese hecho al momento de resolver.

La información recibida por las autoridades de aplicación será declarada reservada cuando constituya un secreto industrial o comercial; para lo cual se tendrá en cuenta lo dispuesto por la ley de la materia. En este caso, la autoridad tomará todas las medidas que sean necesarias para garantizar la reserva y confidencialidad de la información, bajo responsabilidad de dicha autoridad.



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 8 -

Sólo tendrán acceso a los documentos e información declarada reservada los funcionarios de las autoridades de aplicación asignados al procedimiento. Los funcionarios que atenten contra la reserva de dicha información o en cualquier forma incumplan con lo establecido en el presente artículo serán sumariados o denunciados administrativamente; sin perjuicio de las sanciones que correspondan a otro ámbito.

Quien a sabiendas proporcione a la autoridad información falsa u oculte, destruya o altere cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la autoridad o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o, mediante violencia o amenaza, impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de las autoridades de aplicación, se le impondrá automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se tomará en cuenta los criterios que emplea la autoridad al emitir resoluciones finales; sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda y del cumplimiento en la entrega de la información ordenada. Si el obligado persiste en el incumplimiento, la autoridad podrá imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con lo ordenado y sin perjuicio de poder denunciar al responsable ante la autoridad competente para que ésta inicie el proceso penal que corresponda. Las multas impuestas no impiden a las autoridades de aplicación a imponer una multa o sanción distinta al final del procedimiento, de ser el caso.

Art. 5º.- La autoridad de aplicación en cualquier momento durante la tramitación del sumario, podrá de oficio o a pedido de parte ordenar medidas preventivas dirigidas a evitar que un daño se torne en irreparable, siempre que exista verosimilitud del carácter ilegal de dicho daño y peligro en la demora; sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 7 inciso k del Decreto 26.572/03.

.../9..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 9 -

En el caso de solicitud de parte, la medida preventiva será dictada bajo responsabilidad, costo y riesgo del solicitante.

En tal sentido, la autoridad de aplicación podrá, mediante una resolución fundada, dictar una o varias de las siguientes medidas preventivas destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:

- a) La cesación de los actos materia de reclamación.*
- b) El comiso, el depósito o la inmovilización de los productos, etiquetas, envases y material publicitario materia de reclamo.*
- c) El cese preventivo de la publicidad materia de reclamo.*
- d) La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de reclamo.*
- e) El cierre temporal del establecimiento del proveedor, hasta un máximo de 30 días*
- f) Cualquier otra medida que tenga por objeto evitar que se produzca algún perjuicio derivado del acto reclamado o que tenga como finalidad la cesación de éste.*

Las autoridades de aplicación podrán, de considerarlo pertinente, ordenar una medida preventiva distinta a la solicitada por la parte interesada.

En el caso de la autoridad municipal administrativa de aplicación una vez dispuestas y aplicadas estas medidas, deberán remitirse en cuaderno separado

...//10.



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 10 -

sin interrumpir la tramitación del principal, los antecedentes al juzgado de faltas municipales y, en su caso, al del fuero ordinario que las haya autorizado, en un plazo perentorio de cuarenta y ocho horas. Las medidas serán de aplicación inmediata; hasta que el juez ordene expresamente su levantamiento o modificación en resolución debidamente fundamentada.

N° _____
Art. 6º.- *En cualquier procedimiento administrativo seguido ante las autoridades de aplicación, además de imponer las sanciones y medidas cautelares y preventivas que correspondan, podrán ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o la autoridad. También podrán ordenar que el denunciante asuma los costos y costas del proceso incurrido por el denunciado o por la autoridad en aquellos casos la denuncia haya sido declarada maliciosa o sin fundamento.*

Art. 7º.- *En los procedimientos tramitados ante las autoridades de aplicación la intervención de abogados será facultativa. En este sentido, no puede establecerse como requisito para la admisibilidad de recursos el patrocinio de abogados o procuradores.*

No obstante, las partes tienen derecho de ser asistidos o representados por abogados matriculados en cualquier procedimiento.

Art. 8º.- *Los convenios aprobados y las resoluciones emitidas por la autoridad de aplicación tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejadas ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes por la vía de ejecución de sentencia; sin perjuicio de las sanciones administrativas y penales que ocasione su incumplimiento*

...//11..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 11 -

Art. 9°.- *Para el cobro de las multas será de aplicación el procedimiento dispuesto en las normas municipales o administrativas, según corresponda para cada ámbito.*

SECCIÓN SEGUNDA

DE LAS REGLAS DE JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA ENTRE LOS ORGANISMOS INTEGRANTES DEL SNIPC

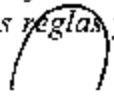
Art. 10°.- *La jurisdicción y competencia de las autoridades de aplicación de la Ley N° 1.334/98 integrantes del SNIPC se rige por las siguientes reglas:*

1) Reclamos presentados por el consumidor o su representante: El consumidor tendrá la facultad de elegir la entidad ante la cual solicita la Conciliación, mediación o arbitraje e interpone su denuncia tomando en consideración los siguientes criterios:

- a) Domicilio Consumidor*
- b) Domicilio Proveedor*
- c) Lugar del Hecho Infractor*
- d) Lugar de Ubicación del Bien*

Solamente y bajo tales presupuestos, será competente la autoridad de aplicación ante la cual el consumidor interpuso su reclamo o denuncia.

2) Investigaciones, Fiscalizaciones y Denuncias de oficio: Las autoridades de aplicación tendrán jurisdicción dentro del ámbito territorial de su localidad; salvo que se trate de un hecho que tenga efectos regionales o nacionales, en cuyo caso será competente el Ministerio de Industria y Comercio. A los efectos de establecer su competencia registrarán las siguientes reglas y bajo el siguiente orden de prelación:

A 

.../12..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 12 -

- N° _____
- a) Domicilio del Consumidor
 - b) Domicilio del Proveedor
 - c) Lugar del Hecho Infractor
 - d) Lugar de Ubicación del Bien
- 3) Los Municipios serán competentes para iniciar, promover, sustanciar, resolver, realizar conciliaciones, mediaciones, investigaciones, fiscalizaciones y en general realizar todas las acciones que sean necesarias para el cumplimiento de la Ley N° 1.334/98, siempre que se produzcan dentro de sus jurisdicciones atendiendo a los criterios mencionados en el numeral anterior.
- 4) El Ministerio de Industria y Comercio será competente a nivel nacional para iniciar, promover, sustanciar, resolver, realizar conciliaciones, investigaciones, fiscalizaciones y en general realizar todas las acciones que sean necesarias para el cumplimiento de la Ley N° 1.334/98.

SECCIÓN TERCERA

DEL PROCEDIMIENTO ÚNICO DE CONCILIACIÓN, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

Art. 11°.- La autoridad de aplicación señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.

La conciliación podrá celebrarse por cualquier medio idóneo, aunque siempre será necesario que se instrumente en forma escrita lo convenido.

.../13..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 2/004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 13 -

Art. 12°.- *Cuando el proveedor no se presente a la audiencia sin justa causa, o no rinda informe relacionado en los hechos, se le citará a una segunda audiencia la que tendrá lugar en un plazo no mayor de cuatro días, bajo apercibimiento, que cualquiera sea la causa de inasistencia se tendrá por ciertos los hechos expuestos por el reclamante, siempre que se ajusten a criterios objetivos y razonables.*

Cuando el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los cuatro días siguientes, justificación convincente de los motivos, se lo tendrá por desistido de su reclamo, quedando cerrada la discusión sobre los hechos relacionados en su reclamación originaria.

N° _____

Art. 13.- *El conciliador expondrá a las partes un resumen del reclamo, señalará los elementos comunes y las controversias y les exhortará para llegar a un arreglo. En todo momento, el conciliador podrá requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación y ejercer atribuciones que las normas legales confieren a la autoridad de aplicación.*

Art. 14°.- *En caso de suspensión debidamente justificada, el conciliador señalará día y hora para la reanudación de la audiencia a más tardar dentro de los diez días siguientes; salvo acuerdo contrario entre las partes.*

Se levantará acta sucinta de todas las audiencias, y sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará las opciones de solución.

En tal sentido, siempre que no exista un reconocimiento expreso del reclamo, lo que manifieste el proveedor en la audiencia no será considerado como un reconocimiento de culpa a los efectos de la resolución que ponga fin al procedimiento, de ser el caso.

.../14..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 14 -

Art. 15°.- *Los acuerdos de mero trámite que dicte el conciliador serán irrecurribles.*

Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la autoridad de aplicación siempre que no contravenga lo que disponen las leyes. La aprobación de los mismos será irrecurrible.

Sin perjuicio de la validez o aprobación de los acuerdos o convenios celebrados o emitidos, la autoridad también podrá iniciar de oficio un procedimiento conforme a su competencia si considerase que los hechos materia del acuerdo o convenio afectan los intereses de terceros.

N° _____

Art. 16°.- *El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios constituye violación a los derechos de los consumidores contenidos en la Ley N° 1.334/98. 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 hubieren acordado.*

En tal sentido, si el obligado a cumplir con un acuerdo o convenio no lo hiciera, se le impondrá sin más trámite una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se tomarán en cuenta los criterios que emplea la autoridad al emitir resoluciones finales, sin perjuicio del cumplimiento de lo acordado. Si el obligado persiste en el incumplimiento, la autoridad podrá imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con la medida impuesta y sin perjuicio de poder denunciar al responsable ante la autoridad competente para que ésta inicie el proceso penal que corresponda. Las multas impuestas no impiden a las autoridades de aplicación a imponer una multa o sanción distinta al final del procedimiento, de darse la circunstancia.

...//15..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 15 -

Cuando el caso corresponda entender a la autoridad municipal administrativa de aplicación una vez dispuestas y aplicadas estas medidas, deberán remitirse por cuaderno separado y sin interrumpir la tramitación del principal, los antecedentes al juzgado de faltas municipales y sin perjuicio de remitirlas al fuero ordinario que las haya autorizado, en un plazo perentorio de cuarenta y ocho horas. Las medidas serán de aplicación inmediata y estas solo podrán cesar, modificarse o suspenderse cuando la autoridad judicial municipal así lo disponga por resolución fundada.

N° _____

Art. 17°.- Mediación

Las normas de la presente Sección regirán el procedimiento de mediación en todos los casos a que resulten aplicables, sin perjuicio de lo establecido en las leyes y reglamentos vigentes en la materia.

Art. 18°.- Arbitraje

Las partes interesadas pueden recurrir al proceso arbitral, sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos.

Art. 19°.- Tribunales arbitrales

La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales que actuarán como amigables compondores o árbitros de derecho según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta Ley. Podrán invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta la competencia, propongan las asociaciones de consumidores y cámaras empresarias.

Regirá el procedimiento previsto en las Leyes y Reglamentaciones que regulen la materia.

...//16..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 16 -

SECCIÓN CUARTA

DEL PROCEDIMIENTO ÚNICO PARA LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO SUMARIO ADMINISTRATIVO

Art. 20.- *Actuaciones administrativas.*

La autoridades de aplicación iniciarán las actuaciones administrativas ante la comisión de supuestas infracciones a las disposiciones del presente Decreto, de la Ley 1334/98, sus normas reglamentarias, complementarias y resoluciones que en consecuencia se dicten bajo estos presupuestos. La actuación podrá iniciarse de oficio o por denuncia de cualquier persona que involucrare un interés particular o por quien actuare en defensa del interés general de los consumidores, conforme a las prescripciones contenidas en los Artículos 43 y concordantes de la Ley 1334/98 de Defensa del Consumidor.

Las denuncias se presentarán en forma escrita, oral o por cualquier otro medio idóneo y deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Señalar nombre y domicilio del reclamante;
- b) Descripción del bien o servicio que se reclama y una relación sucinta del hecho;
- c) Señalar nombre y domicilio del proveedor que esté identificado en el comprobante o recibo que respalde la operación materia de la reclamación o en su defecto, el que proporcione el reclamante.

La autoridad de aplicación tendrá la potestad de rechazar las reclamaciones notoriamente improcedentes, sobre la base de los casos previstos en la reglamentación.

10

...// 17..

N° _____



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 17 -

Art. 21º.- *Admitido el trámite del reclamo, se dará traslado por el plazo de cinco (5) días contados desde su notificación al proveedor, a fin de que pueda presentar su descargo. Sino lo presentare en el plazo previsto, la autoridad declarará en rebeldía al proveedor.*

En el procedimiento de oficio, la autoridad de aplicación elaborará un Informe que constituirá la base inicial del procedimiento; el mismo contendrá los hechos materia de investigación, la tipificación y la descripción de la presunta infracción. Asimismo, el plazo para la presentación de descargos correrá a partir de la fecha en que la autoridad notifica al proveedor el inicio del procedimiento. Antes de notificar al proveedor o simultáneamente, la autoridad podrá realizar las inspecciones e investigaciones que considere necesarias.

En su primera presentación, el presunto infractor constituirá domicilio y acreditará su personería. Cuando no acreditare personería se le intimará para que subsane la omisión en el plazo perentorio de cinco días, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado y declarárselo rebelde.

La declaración de rebeldía del denunciado no impedirá la continuación del proceso hasta su finalización y producirá de tener por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante con los alcances del artículo 12 del presente Decreto. No obstante, el denunciado declarado rebelde podrá presentarse en cualquier estado del proceso, continuándose el procedimiento en el estado en que se encuentre.

Art. 22º.- *De los plazos y notificaciones.*

Todos los plazos son perentorios, comprendiendo solamente los días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación respectiva.

A

..// 18..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 18 -

Las notificaciones se practicarán conforme a las prescripciones establecidas en el Código Procesal Civil.

Todo plazo que no se determinare expresamente será de tres días.

Procederá la prorrogación del plazo, excepcionalmente si a criterio de la autoridad de aplicación, la complejidad del caso lo amerite; bajo circunstancia alguna la prorrogación podrá exceder en tres veces más del plazo ordinario previsto, para el caso o motivo previsto en este Decreto.

N° _____

Art. 23°.- De la personería

Para acreditar la personería en los trámites administrativos, tratándose de personas físicas, bastará carta poder firmada ante dos testigos; en el caso de personas jurídicas se requerirá poder general.

Art. 24°.- De la etapa probatoria

El periodo probatorio será de diez días hábiles, teniéndose por desistidas aquellas no producidas en dicho lapso y por causas imputables al interesado.

La autoridad de aplicación podrá disponer medidas para mejor proveer, a los efectos de completar la información necesaria para resolver.

..// 19..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 19 -

Art. 25°.- *Citación al Proveedor.*

Para la imposición de las sanciones cuya aplicación sea de competencia del Ministerio de Industria y Comercio, de las Municipalidades en virtud a sus Leyes y reglamentos, la autoridad de aplicación, previa instancia conciliatoria, procederá a elaborar el Informe de Conclusiones del Procedimiento Sumario en el cual se describirá los hechos denunciados, las pruebas realizadas, los hechos acreditados, y de verificarse: (i) la tipificación de la presunta infracción, (ii) la solicitud de la sanción respectiva y (iii) la propuesta de las medidas correctivas que correspondan.

N° _____

En el ámbito municipal, el Informe de Conclusiones del Procedimiento Sumario podrá contener las siguientes recomendaciones:

- 1) *Archivo: cuando el resultado de la investigación no acredite la existencia de infracciones se procederá a archivar la investigación; sin perjuicio de adoptar las medidas que se consideren convenientes.*
- 2) *Faltas Leves: cuando en la investigación se corroboren infracciones leves incuridas dentro de lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley N 1276; en estos casos el Informe se remitirá al Intendente competente y sin perjuicio de adoptar las medidas que se consideren convenientes.*
- 3) *Las demás Faltas: cuando en la investigación se corrobore infracciones distintas a las indicadas en el artículo 9 de la Ley N 1276; en estos casos el Informe se remitirá a los Jueces de Faltas competentes y sin perjuicio de adoptar las medidas que se consideren convenientes.*

En el ámbito administrativo, el Informe de Conclusiones del Procedimiento Sumario podrá contener las siguientes recomendaciones:

[Handwritten signature] // 20..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 20 -

- 1) *Archivo: cuando el resultado de la investigación no acredite la existencia de infracciones se procederá a archivar la investigación; sin perjuicio de adoptar las medidas que se consideren convenientes.*
- 2) *Faltas: en los casos que los resultados de la investigación se acreditaran infracciones. En cuyo caso el Informe se remitirá a la autoridad de aplicación competente; sin perjuicio de adoptar las medidas que se consideren convenientes*

En el mismo informe se agregará toda la documentación adjuntada y se notificará al presunto infractor y al denunciante para que, en el término de cinco días emitan sus posiciones por escrito.

Art. 26°.- De las Pruebas.

Las comprobaciones técnicas, las actuaciones realizadas por cualquier otro medio de información probatoria y la documentación contenidas en el Informe de Conclusiones del Procedimiento Sumario, servirán de respaldo respecto a los hechos comprobados y sobre tales elementos de convicción la autoridad de aplicación emitirá su pronunciamiento, salvo que resulten desvirtuados por otras pruebas de igual valor y ponderación a las contenidas en el informe de conclusiones.

Las pruebas de parte se admitirán solamente si existe controversia y cuando no resulten manifiestamente inconducentes, serán ofrecidas dentro del plazo improrrogable de cinco días posteriores a la notificación del Informe de Conclusiones del Procedimiento Sumario. La resolución que deniegue medidas de prueba será irrecurrible.

..// 21..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 21 -

Las pruebas de partes ofrecidas y admitidas que no hayan sido actuadas dentro del plazo de diez días, se tendrán por desistidas siempre que la demora se deba a causa imputable a la parte que las ofreció. En caso contrario se completarán o cumplirán dentro de los 5 días de vencido el mencionado plazo o se tendrán por no presentadas.

La autoridad de aplicación podrá ejercer las facultades del artículo 22 párrafo segundo.

Art. 27º.- *De la resolución.*

Concluidas las diligencias sumariales, se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte días hábiles.

Art. 28.- *Sin perjuicio de las sanciones a que hubiera lugar, en la misma resolución final, las autoridades de aplicación, actuando de oficio o a pedido de parte, podrá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en el presente decreto, una o conjuntamente alguna de las siguientes medidas correctivas:*

- a) *Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;*
- b) *Clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;*
- c) *Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la autoridad, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado. La publicación se realizará por cuenta y costo del infractor;*

...// 22..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 22 -

- d) *Reposición y reparación de productos;*
- e) *Devolución de la contraprestación pagada por el reclamante; y/o,*
- f) *Cualquier otra medida que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.*

N° _____

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión de la autoridad de aplicación y deban ser entregados a los reclamantes beneficiados, serán puestos a disposición de éstos.

El incumplimiento por parte de los proveedores de lo ordenado en las resoluciones finales emitidas por la autoridad constituye una infracción a la Ley y al presente decreto. En estos casos, la autoridad tendrá competencia para imponer las sanciones y medidas correctivas enunciadas en la presente norma, independientemente de que la parte legitimada opte por la ejecución de lo incumplido por los conductos legales correspondientes.

En el caso de la autoridad municipal administrativa de aplicación solo podrá ordenar estas medidas en los procedimientos a que se refiere el artículo 9 de la Ley N° 1276/98 y serán de aplicación inmediata. En los demás casos es competente el juez de faltas según lo establecido por la citada norma legal.

..// 23..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 23 -

Art. 29.- *Del recurso.*

Contra la resolución administrativa puede plantearse la acción contenciosa administrativa, en el plazo de quince días contados a partir de la notificación de la resolución.

SECCIÓN QUINTA

SANCIONES

N° _____
Art. 30°.- *Sanciones.*

Verificada la existencia de la infracción, quienes resulten responsables serán pasibles de las sanciones previstas en esta sección, las cuales se podrán aplicar conforme a las siguientes alternativas, en forma separada o conjunta y según resultare las circunstancias del caso:

- a) *Amonestación;*
- b) *Multa. Los montos serán fijados según las disposiciones que rigen para el ámbito municipal y administrativo respectivamente;*
- c) *Decomiso de las mercaderías y de los productos objeto de la infracción;*
- d) *Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta sesenta (60) días; siempre que no se trate de un Servicio Público.*
- e) *Inhabilitación, que podrá ser impuesta únicamente por la autoridad local de aplicación, de acuerdo a lo preceptuado en las normas municipales*

..// 24..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 24 -

En todos los casos, se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria, a costa del infractor en un diario de circulación Nacional

Asimismo, la autoridad queda encargada de llevar un registro de las sanciones aplicadas, con la finalidad de informar al público, así como para detectar casos de reincidencia; sin perjuicio de lo dispuesto en el Art. 7 del Decreto N° 20.572/03.

En el caso de la autoridad municipal administrativa de aplicación solo podrá ordenar estas sanciones en los procedimientos a que se refiere el artículo 9 de la Ley N° 1276/98 y serán de aplicación inmediata. En los demás casos es competente el juez de faltas según lo establecido por la citada norma legal.

N° _____

Art. 31°.- Denuncias maliciosas.

Quienes presentaren denuncias manifiestamente infundadas o con la finalidad de sostener reclamos notoriamente sobre bases subjetivas por antecedentes fehacientemente conocidos de enemistad o litigios pendientes con el o los presuntos infractores, serán declarados como denunciadores maliciosos. En estos casos, se les impondrá una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se tomará en cuenta los criterios que emplea la autoridad al emitir resoluciones finales; sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

En el caso de la autoridad municipal administrativa de aplicación una vez dispuestas y aplicadas estas medidas, deberán remitirse en cuaderno separado los antecedentes al juzgado de faltas municipales y, en su caso, al del fuero ordinario que las haya autorizado, en un plazo perentorio de cuarenta y ocho horas. En todo lo demás regirá lo dispuesto en el artículo 16 párrafo tercero del presente Decreto.

...// 25..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 2/004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 25 -

Art. 32°.- *Aplicación y graduación de las sanciones.*

Los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la Ley N° 1334/98, en el presente Decreto y en sus normas complementarias y reglamentarias.

En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el presente Decreto se tendrá en cuenta la gravedad de la falta, el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado el 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, la conducta del infractor en el procedimiento y las demás circunstancias relevantes del hecho.

Se considerará reincidente a quien habiendo sido sancionado por una infracción incurra en otra de similar naturaleza dentro del término de los dos años.

Art. 33°.- *Si el obligado a cumplir con una resolución final o una resolución que impone medidas preventivas no lo hiciera, se le impondrá sin mas tramite, una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se tomará en cuenta los criterios que emplea la autoridad al emitir resoluciones finales: sin perjuicio del cumplimiento de lo acordado. Si el obligado persiste en el incumplimiento, la autoridad podrá imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con la medida impuesta y sin perjuicio de poder denunciar al responsable ante la autoridad competente para que ésta inicie el proceso penal que corresponda. Las multas impuestas no impiden a las autoridades de aplicación a imponer una multa o sanción distinta al final del procedimiento, darse la circunstancia.*

//

// 26.



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 26 -

En el caso de la autoridad municipal administrativa de aplicación una vez dispuestas y aplicadas estas medidas, deberán remitirse en cuaderno separado sin interrumpir la tramitación del principal, los antecedentes al juzgado de faltas municipales y, en su caso, al del fuero ordinario que las haya autorizado, en un plazo perentorio de cuarenta y ocho horas. En todo lo demás regirá lo dispuesto en el artículo 16 párrafo tercero del presente Decreto.

Si el obligado a cumplir con una resolución final o una resolución que impone medidas correctivas no lo hiciera, se le impondrá sin mas tramite una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se tomará en cuenta los criterios que emplea la autoridad al emitir resoluciones finales; sin perjuicio del cumplimiento de lo acordado. Si el obligado persiste en el incumplimiento, la autoridad podrá imponer una nueva multa duplicando

sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con la medida impuesta y sin perjuicio de poder denunciar al responsable ante la autoridad competente para que ésta inicie el proceso penal que corresponda. Las multas impuestas no impiden a las autoridades de aplicación a imponer una multa o sanción distinta al final del procedimiento, de ser el caso.

En el caso de la autoridad municipal administrativa de aplicación solo podrá ordenar estas medidas en los procedimientos a que se refiere el artículo 9 de la Ley N° 1276/98 y serán de aplicación inmediata. En los demás casos es competente el juez de faltas según lo establecido por la citada norma legal.

...// 27..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 2/004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 27 -

Art. 34°.- *Prescripción*

La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones prescribe en el plazo de dos años, sin perjuicio de los plazos para la prescripción de las demás responsabilidades que la infracción pudiera ameritar. En tal sentido, el cómputo se iniciará a partir de la fecha en que el consumidor tuvo conocimiento del hecho infractor o desde que cesó, si fuera una acción continuada.

La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.

N° _____

Art. 35°.- *Comisión de un delito.*

Si del sumario surgiere la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al Juez competente.

CAPITULO III

DISPOSICIONES FINALES

Art. 36°.- *Facultarse al Ministerio de Industria y Comercio en su calidad de autoridad de aplicación nacional y entidad Coordinadora del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor a dictar las normas de mejor proveer que deban dictarse para la mejor aplicación y ejecución de las normas procedimentales establecidas en el presente Decreto, como así el desarrollo y confección de los instrumentos, documentos, manuales, normas, reglamentos y cualesquiera otra disposición y documentación que sea necesaria para facilitar los trámites y substanciación de los procesos sumariales administrativos en materia de defensa del consumidor.*

.../ 28..



Presidencia de la República

Ministerio de Industria y Comercio

Decreto N° 21004

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ÚNICO PARA LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCESOS SUMARIALES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR QUE SE TRAMITEN DENTRO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

- 28 -

Art.37°.- *En caso de contradicción o duda en la aplicación del presente decreto, reglamentación y consiguientes disposiciones, se estará a la norma más favorable al usuario.*

Art.38°.- *Quedan derogados el Decreto N° 2.533/99, el artículo 11 del Decreto 20.572/03 y todas las disposiciones contradictorias a las del presente decreto.*

Art.39°.- *En todo lo no previsto rigen supletoriamente las normas procesales aplicables al Ministerio de Industria y Comercio y a los Municipios, que en su carácter de autoridad local se hayan adherido al Sistema Nacional de Protección al Consumidor.*

Art. 40°.- *El presente Decreto será refrendado por el Ministro de Industria y Comercio.*

Art. 41°.- *Comuníquese, publíquese y dése al Registro Oficial.*

N° _____