

LEY D Nº 5414

CAPITULO I DEFINICIONES Y FINALIDADES

Artículo 1º - Objeto. La presente tiene por finalidad regular derechos, principios y reglas en materia de políticas públicas, facultades de la autoridad de aplicación, procedimiento administrativo y trámite recursivo judicial, tendientes a lograr una mejor implementación y una mayor efectividad en el territorio de la Provincia de Río Negro de los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en el artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 30 de la Constitución de la Provincia de Río Negro, por el Código Civil y Comercial de la Nación, por la Ley Nacional Nº 24.240 y sus modificatorias -de Defensa del Consumidor-, por el Decreto Nacional de Necesidad y Urgencia Nº 274/2019 -de Lealtad Comercial-, por la Ley Nacional Nº 19.511 y sus modificatorias -de Metrología Legal- y las demás leyes, normas reglamentarias, modificatorias y complementarias de las anteriores que hacen a la integración normativa en las relaciones de consumo, ello, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación.

Artículo 2º - Autoridad de aplicación. La Agencia de Recaudación Tributaria o la que en el futuro la reemplace, es la autoridad de aplicación a los efectos de la presente y de las leyes nacionales y provinciales de Defensa del Consumidor, sin perjuicio de las funciones de los demás organismos de la provincia que persigan la protección y defensa del consumidor o de problemáticas afines a las establecidas por la presente. Es, asimismo, la autoridad de aplicación para los fines del artículo 3º de la Ley Nacional Nº 20.680. A los efectos de garantizar la defensa y protección de los derechos de los consumidores, la autoridad de aplicación tiene facultades para delegar funciones en organismos de su dependencia y para firmar convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos o privados a fin de hacer eficaz y efectiva la implementación de los objetivos de la presente. El titular de la Agencia de Recaudación Tributaria puede delegar, por cuestiones de celeridad, ordenamiento y funcionalidad, el dictado de las resoluciones en otros funcionarios, en tales casos, se habilitan los recursos administrativos ante el titular de la autoridad de aplicación conforme los términos de la presente.

CAPITULO II POLÍTICAS PUBLICAS DE PROTECCIÓN

Artículo 3º - La autoridad de aplicación provee la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en las relaciones de consumo y tiene, dentro del marco constitucional de competencia -entre otros- los siguientes objetivos:

1. El acceso al consumo en condiciones de trato digno y equitativo.
2. La protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores y usuarios.
3. La información adecuada y veraz en la relación de consumo.
4. La educación e información para el consumo.
5. La protección de la libre competencia en los mercados en pos de preservar los derechos de los consumidores y usuarios con facultades para presentarse ante las autoridades nacionales competentes para formular las denuncias que puedan corresponder ante la existencia de abuso de posición dominante y/o ante cualquier práctica atentatoria de la libre competencia.

6. La constitución de asociaciones para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.
7. Los procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.
8. La prevención y sanción de malas prácticas comerciales de las empresas.
9. La implementación de políticas sobre consumo sustentable.

CAPITULO III ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 4º - Funciones. Son funciones de las asociaciones de consumidores y usuarios:

1. 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.
2. La formulación y participación en programas de educación e información, capacitación y orientación a los consumidores y usuarios.
3. La representación de 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.
4. La recepción de reclamos de consumidores o usuarios y la celebración de audiencias conciliatorias extrajudiciales con los proveedores de productos o servicios para facilitar la prevención y solución de conflictos.
5. La prestación a consumidores y usuarios de un servicio de asesoramiento, consultas y asistencia técnica y jurídica.
6. La realización y divulgación de investigaciones y estudios de mercado sobre seguridad, calidad, sustentabilidad, precios y otras características de los productos y servicios.
7. La recopilación, elaboración, procesamiento y divulgación de información objetiva acerca de los bienes y servicios existentes en el mercado.
8. La difusión de estadísticas de las reclamaciones recibidas contra proveedores de productos y servicios, indicando si fueron o no satisfechos los intereses de los consumidores y usuarios.
9. La promoción de los principios del consumo sustentable y armónico con el respeto al ambiente.

Artículo 5º - Fomento estatal. El Gobierno Provincial promueve la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, fomenta su funcionamiento e insta a la participación de la comunidad en ellas.

CAPITULO IV REGISTRO DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 6º - Las Asociaciones de Defensa del Consumidor deben registrarse en el registro que al efecto lleve la autoridad de aplicación. Las que ya están registradas a la fecha de vigencia de la presente por ante los registros de la antigua autoridad de aplicación, deben efectuar un reempadronamiento en la forma que la autoridad de aplicación lo reglamente.

Artículo 7º - Requisitos. Para ser registradas las asociaciones deben estar legalmente constituidas, contar con domicilio en la provincia y acreditar el

cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley Nacional Nº 24.240 y sus modificatorias -de Defensa del Consumidor- y los que por vía reglamentaria determine la autoridad de aplicación.

CAPITULO V DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES EN LA RELACIÓN DE CONSUMO EN LA PROVINCIA DE RIO NEGRO.

Artículo 8º - Derechos de los consumidores. Los consumidores y usuarios rionegrinos gozan de los derechos garantizados por el artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 30 de la Constitución de la Provincia de Río Negro, por el Código Civil y Comercial de la Nación, por la Ley Nacional Nº 24.240 y sus modificatorias -de Defensa del Consumidor-, por el Decreto Nacional de Necesidad y Urgencia Nº 274/2019 -de Lealtad Comercial-, por la Ley Nacional Nº 19.511 y sus modificatorias -de Metrología Legal- y las demás leyes, normas reglamentarias, modificatorias y complementarias de las anteriores que hacen a la integración normativa en las relaciones de consumo.

Artículo 9º - Protección General al Consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados conforme lo exige el artículo 5º de la Ley Nacional Nº 24.240 y sus modificatorias y cumpliendo las normas provinciales y/o municipales que regulen la comercialización del bien o del servicio que se trate siempre preservando los intereses económicos, la salud e integridad física de los consumidores.

Artículo 10 - Normas de calidad. Todos los productos y servicios que se comercialicen en la provincia deben cumplir con las normas técnicas de calidad y funcionamiento aprobadas por la República Argentina y la Provincia de Río Negro, a través de sus organismos competentes.

CAPITULO VI DE LA PROTECCIÓN EN RELACIONES DE CONSUMO EN PARTICULAR

Artículo 11 - Tiempo de Espera y Prioridad. Es considerada infracción a la presente, la espera por un lapso mayor a treinta (30) minutos, en ventanillas y/o cajeros automáticos, en instituciones financieras y no financieras, que presten servicios de cobranzas de impuestos o servicios públicos, tanto nacionales, provinciales o municipales y de pago de haberes de jubilados y pensionados y de activos que, por convenios o disposiciones de cualquier naturaleza, perciban sus haberes en dichas instituciones. Se establece la prioridad en la atención de las personas con discapacidad, sean éstas temporales o permanentes, embarazadas cuyo estado de gravidez sea público y notorio y personas mayores de setenta (70) años, en todos los establecimientos comerciales y los lugares públicos o privados de concurrencia masiva o en los que se atienda al público, debiendo informarse de la misma mediante anuncios fácilmente legibles dentro del establecimiento.

Artículo 12 - En los casos previstos por el artículo 11, se establece la obligación de las instituciones indicadas en el mismo, de:

1. Publicar a través de los medios que se consideran aptos, el texto correspondiente al artículo 11 de la presente, con el fin de que usuarios y consumidores conozcan sus derechos y hagan valer los mismos a través

de las denuncias pertinentes.

2. Poner a disposición de los usuarios o consumidores, un sistema de registro de horario de llegada y de salida, como asimismo del trámite a realizarse, además de un libro de denuncias que es habilitado por la autoridad de aplicación. Dicho libro debe ser ubicado en lugares visibles, contando con señalización adecuada para su libre utilización por parte de los usuarios y consumidores que deseen efectuar su queja por infracción a la presente.
3. Girar las actuaciones obrantes en los libros de denuncias habilitados, a la autoridad de aplicación, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de efectuadas, las cuales tienen el carácter de denuncia. En caso de omisión en el giro de las actuaciones se considera infracción a la ley.

Artículo 13 - Garantía Extendida. Se implementa en todas las empresas y establecimientos que comercialicen cosas no consumibles y ofrezcan una garantía que exceda el plazo de la legal y/o la convencional ofrecida por el fabricante y/o importador denominada comúnmente "Garantía Extendida" y que importe la comercialización de algún tipo de seguro debe contener una cartelera en lugar visible que informe "La Garantía Extendida es un contrato de seguro que el consumidor celebra con una empresa de seguro". El consumidor o usuario debe recibir de la compañía donde adquirió el producto o servicio información sobre el nombre de la empresa aseguradora, el domicilio de notificaciones y el procedimiento para formular el reclamo.

Artículo 14 - Talles. Las empresas industriales radicadas en el ámbito de la provincia, cuya actividad es la fabricación de indumentaria, deben confeccionar las prendas en todos los talles necesarios para cubrir las medidas antropométricas. La marcación de las prendas debe realizarse conforme a las medidas aprobadas mediante las normas IRAM. Los comercios que vendan ropa deben tener en existencia todos los talles correspondientes a las medidas antropométricas y exponer al público los talles según normas IRAM.

Artículo 15 - Medicina Prepaga. Las entidades prestatarias de servicios de medicina prepaga u obras sociales que tienen sucursales en la Provincia de Río Negro, deben indicar en sus locales de atención al público una cartelera con la siguiente leyenda: "Existen prestaciones obligatorias de cobertura médico asistencial, infórmese de los términos y alcances del Programa Médico Obligatorio en la siguiente dirección de Internet <https://defensadelconsumidor.rionegro.gov.ar/>".

Artículo 16 - Playas de Estacionamiento. Se prohíbe en las playas de estacionamiento vehicular de carácter público o privado existentes en la Provincia de Río Negro, sean gratuitas o tarifadas, la publicación en carteles, tickets o cualquier otro documento similar entregado por el establecimiento, de la leyenda: "La empresa no se responsabiliza por los daños, robos o hurtos que puedan sufrir los vehículos" o frases similares, que tiendan a desalentar los reclamos de los usuarios.

Artículo 17 - Empresas de Servicios Públicos. Las empresas prestadoras de servicios públicos son estatales o privadas, cuando los ofrezcan en un régimen de monopolio, no pueden establecer cláusulas contractuales y condiciones de utilización sin la intervención de la autoridad de aplicación y de acuerdo a las prescripciones que regulan la relación de consumo.

Artículo 18 - Las empresas mencionadas en el artículo 17 deben otorgar a los consumidores y usuarios, reciprocidad de trato, aplican para los reintegros o

devoluciones los mismos criterios que establezcan para las actualizaciones por mora.

Artículo 19 - La autoridad de aplicación de la presente queda facultada para intervenir en la normalización de los instrumentos de medición (medidores) de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, para que se verifique su buen funcionamiento, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios. En todos los casos en que los servicios son prestados por redes de distribución directa al usuario, los prestadores deben instalar mecanismos de medición en el domicilio donde el usuario hace uso del mismo, con acceso directo a éste, a fin de que pueda controlar por sí y sin impedimento alguno, el uso que hace del servicio.

Artículo 20 - Ventas Domiciliarias. Quienes promuevan principalmente la comercialización de bienes o servicios a través de ventas domiciliarias previstas en el artículo 32 de la Ley Nacional Nº 24.240 y sus modificatorias, deben estar registrados ante la autoridad de aplicación en la forma que ésta lo reglamente.

Artículo 21 - Registro Provincial de Aplicaciones Móviles. Se crea el Registro Provincial de Aplicaciones Móviles, el cual funciona en el ámbito de la Agencia de Recaudación Tributaria y en el que deben inscribirse las aplicaciones móviles (APP) que presten servicios en el ámbito provincial, en particular aquellos que dentro de su actividad principal incluya:

- a) Servicio de Mensajería Urbana: comprende el retiro y entrega de elementos varios de pequeña y mediana paquetería o la realización de gestiones desde su solicitud y hasta el o los domicilios que son indicados, sin tratamiento o procesamiento, utilizando como medio de transporte un automóvil, motovehículo o ciclomotor, en un plazo menor a las veinticuatro (24) horas y en un ámbito urbano o interurbano acotado.
- b) Servicio de Reparto a Domicilio de Sustancias Alimenticias: abarca al transporte de sustancias alimenticias desde el domicilio de su proveedor hasta su entrega en el domicilio que el cliente indique, utilizando como medio de transporte un automóvil, motovehículo o ciclomotor.

Artículo 22 - Requisitos de Inscripción al Registro. Son requisitos para la inscripción en el Registro:

- a) Constancia de inscripción ante la AFIP y contrato social en caso de personas jurídicas.
- b) Identificar a los conductores destinados al servicio de mensajería urbana o reparto a domicilio de sustancias alimenticias a través de los cuales se presta el servicio.
- c) Constituir domicilio en la Provincia de Río Negro, acreditando local habilitado a tal fin.
- d) Acreditar la vigencia de los seguros de accidentes personales y responsabilidad civil frente a terceros por parte de los conductores; debiendo asimismo encontrarse provisto de los elementos de protección personal consistentes en guantes descartables o guantes de látex o nitrilo, barbijo y alcohol en gel o solución al 70% de alcohol y/o aquellos otros elementos de bioseguridad que normas excepcionales o de salubridad requieran o exijan.
- e) Acreditar un procedimiento para garantizar la protección de los datos personales de los usuarios previstos por la Ley Nº 25.326.

Artículo 23 - Sanciones. La falta de inscripción en el Registro hace pasible a la empresa de las sanciones previstas por la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240.

Las empresas inscriptas en el Registro deben actualizar en forma semestral dicha información y acreditar el cumplimiento de lo previsto por el artículo 22 como condición para mantenerse activa en la provincia.

Artículo 24 - Contratos de Adhesión. La autoridad de aplicación vigila que los contratos de adhesión previstos por el artículo 984 del Código Civil y Comercial de la Nación, que se celebren o tengan efecto en el territorio de la provincia, no contengan cláusulas abusivas previstas en el Capítulo IX de la Ley Nacional N° 24.240 y sus modificatorias y/o cualquier otra normativa que le sea de aplicación a la relación de consumo de que se trate.

Artículo 25 - La aprobación administrativa ya sea nacional o provincial distinta de la autoridad de aplicación de la presente, de contrato de deshijan con cláusulas predispuestas, formularios y otros documentos a utilizar en las contrataciones reguladas en la presente no impide que la autoridad local de aplicación considere abusiva alguna de sus cláusulas conforme a la normativa de aplicación a la materia.

Artículo 26 - Servicios Educativos. El ofrecimiento público de servicios educativos, culturales, de formación profesional y similares, se hace previa aprobación del Consejo Provincial de Educación de los planes de estudio, infraestructura escolar y formación docente de quienes dirijan y ejerzan el profesorado en las academias correspondientes, salvo cuando se trate de entidades oficiales o adheridas a la enseñanza oficial.

Artículo 27 - Viviendas Prefabricadas. En el caso de venta de viviendas prefabricadas económicas o similares, los proveedores deben contar en sus locales de venta los planos de planta a escala de las viviendas que comercialicen y descripción de la calidad de los materiales a emplear. Los proveedores deben hacer conocer que se encuentra a disposición esa información mediante la colocación de letreros o carteles conforme lo reglamente la autoridad de aplicación.

CAPITULO VII PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ADMINISTRATIVO

Artículo 28 - Autoridad de aplicación. La autoridad de aplicación de la presente tiene a su cargo el control y vigilancia de cumplimiento del régimen legal de aplicación a las relaciones de consumo, como así también el tratamiento y resolución de las violaciones -en esta materia- que se cometan o tengan efecto en jurisdicción de la Provincia de Río Negro.

Artículo 29 - Facultades y atribuciones. Son facultades y atribuciones de la autoridad de aplicación en el orden provincial:

1. Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios cuando resulten afectados o amenazados, representándolos mediante el ejercicio de acciones y recursos judiciales individuales o colectivos o a través de los recursos, trámites o gestiones que fueren necesarios, tanto en el ámbito judicial como administrativo.
2. Dictar normas de recomendación para organismos y entidades públicas y privadas.

3. Delegar funciones operativas en los gobiernos municipales incluyendo la facultad de fiscalización y la realización de la instancia de audiencias conciliatorias entre consumidores y proveedores.
4. Supervisar, fiscalizar y controlar el cumplimiento de las leyes nacionales N° 24.240 y sus modificatorias -de Defensa del Consumidor-, por el Decreto Nacional de Necesidad y Urgencia N° 274/2019 -de Lealtad Comercial-, N° 19.511 y sus modificatorias -de Metrología Legal- y sus normas reglamentarias, modificatorias y complementarias.
5. Informar, difundir y hacer respetar las leyes citadas en el inciso 4 pudiendo asimismo brindar asesoramiento y orientación a los consumidores y usuarios respecto a las mismas.
6. Ejercer las facultades que acuerda el artículo 3° de la Ley Nacional N° 20.680.
7. Aplicar, cuando haya sido peticionado por el denunciante al momento de interponer la denuncia, el denominado "daño directo" previsto en el artículo 40 bis de la Ley Nacional N° 24.240 y sus modificatorias -de Defensa del Consumidor- modificada por la Ley Nacional N° 26.993, atento la especialización técnica, independencia e imparcialidad que reviste la autoridad de aplicación.
8. Celebrar convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos o privados nacionales o extranjeros a fin de hacer eficaz y efectiva la implementación de los objetivos de la presente.
9. Mantener actualizado el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios.
10. Requerir toda información y opinión necesaria a los proveedores de bienes o servicios individualizados en la Ley Nacional N° 24.240 y sus modificatorias -de Defensa del Consumidor- como así también a entidades públicas y privadas en relación con la materia de la presente, pudiendo en su caso realizar todo tipo de investigaciones en los aspectos técnicos, científicos, económicos y legales.
11. Homologar los acuerdos conciliatorios a los que arriben los particulares damnificados y los presuntos infractores.
12. Promover políticas públicas de solución de conflictos.
13. Promover políticas públicas tendientes a la educación para el consumo y a la toma de conciencia de la ciudadanía en relación al derecho del consumidor y el consumo sustentable.
14. Promover políticas públicas tendientes a prevenir y sancionar las malas prácticas comerciales de las empresas.
15. Crear, promover, organizar y mantener actualizado un Registro Provincial de Infractores a las Leyes Nacionales N° 24.240 y sus modificatorias -de Defensa del Consumidor-, por el Decreto Nacional de Necesidad y Urgencia N° 274/2019 -de Lealtad Comercial- y N° 19.511 y sus modificatorias -de Metrología Legal- y sus normas reglamentarias, modificatorias y complementarias, poniéndolo públicamente a disposición de todos los consumidores y usuarios que deseen consultarlo.
16. Denegar denuncias manifiestamente improcedentes.
17. Dictar resoluciones generales y técnicas reglamentarias de la presente para el ámbito provincial.
18. Gestionar en cualquier instancia acuerdos conciliatorios en los conflictos que se susciten en las relaciones de consumo, a tal fin, puede citar en forma personal a las partes involucradas, mantener contactos escritos, telefónicos, electrónicos y/o por correspondencia con los consumidores y/o proveedores.

CAPITULO VIII PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Artículo 30 - **Ámbito de aplicación.** El presente capítulo se aplica al procedimiento administrativo que se tramita por ante la autoridad de aplicación provincial de la Ley Nacional Nº 24.240 y sus modificatorias -de Defensa del Consumidor- y de sus normas reglamentarias, modificatorias y complementarias. El procedimiento del Decreto Nacional de Necesidad y Urgencia Nº 274/2019 -de Lealtad Comercial- y de la Ley Nacional Nº 19.511 y sus modificatorias -de Metrología Legal- y de sus respectivas normas reglamentarias, modificatorias y complementarias, se rige por los plazos y demás aspectos previstos en el Decreto Nacional de Necesidad y Urgencia Nº 274/2019. En subsidio podrá aplicarse la presente en la medida en que no se contraponga a lo prescripto por el Decreto Nacional de Necesidad y Urgencia Nº 274/2019.

Artículo 31 - **Sumario.** Iniciación de oficio. Las actuaciones pueden iniciarse de oficio en defensa del interés general de los consumidores o usuarios de la Provincia de Río Negro. Cuando el sumario se inicia de oficio, si corresponde, se destinan agentes inspectores que proceden a la constatación de la presunta infracción, labrándose acta al efecto.

Artículo 32 - **Inspección.** La comprobación de una infracción durante una inspección ordenada de oficio, se formaliza mediante acta labrada por triplicado por el inspector actuante donde conste fecha, hora, domicilio de la inspección, datos de identificación de la persona humana o jurídica inspeccionada, designación concreta y precisa del hecho verificado, la o las normas supuestamente infringidas, y la firma y aclaración del inspector. Si de los hechos verificados surge "prima facie" la existencia de infracción, el inspector hace saber al presunto infractor que goza del derecho de formular descargo y ofrecer prueba en los términos del artículo 45 de la presente.

Del acta, en la que debe constar todo lo actuado y las manifestaciones vertidas por el interesado, se deja un ejemplar en poder del inspeccionado, de su factor, empleado, dependiente o representante.

Artículo 33 - **Plena fe.** El acta labrada con las formalidades indicadas hace plena fe de su contenido.

Artículo 34 - **Comprobación técnica.** Cuando es necesaria una comprobación técnica a efectos de la determinación de la presunta infracción, se toman las muestras o las medidas necesarias para la misma, en la forma que determine la reglamentación. Los costos y costas de las mismas están a cargo de los proveedores de productos y servicios.

Artículo 35 - **Iniciación por reclamo o denuncia.** La iniciación del sumario por reclamo o denuncia se presenta por alguna de las formas previstas en el presente:

1. Por escrito confeccionado al efecto en tamaño y forma legible que contiene:
 - a) Nombre completo del denunciante.
 - b) Si actúa por derecho propio o si lo hace en representación de otra persona humana o ideal. En el caso de tratarse de una asociación de consumidores debe indicarse la denominación completa de la entidad y los datos de su presidente o persona responsable. Asimismo, se debe

- indicar el número de inscripción en el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios.
- c) Tipo y número de documento de identidad y fotocopia simple del mismo para ser agregada al expediente.
 - d) Domicilio real y constituido conforme artículo 52 de la presente.
 - e) Teléfono.
 - f) Dirección de correo electrónico, que es el domicilio electrónico constituido y tiene los efectos señalados en el artículo 46 de la presente.
 - g) Nombre o razón social de la empresa o proveedor denunciado y su domicilio, incluyendo datos de identificación tributaria o impositiva (CUIT), dejando clara constancia si existen otros proveedores incluidos en la denuncia.
 - h) Una descripción de los hechos que motivan la denuncia.
 - i) La petición de lo que se reclama o se solicita en términos claros y precisos.
 - j) Monto del reclamo por daño directo.
 - k) Acompaña toda la prueba documental en originales y copias, y en especial la documentación que acredite la existencia de relación de consumo. Se deben acompañar tantos juegos de copias como empresas denunciadas haya.
 - l) Ofrecimiento de otras pruebas.
2. Por escrito a través de los formularios que habilite la autoridad de aplicación y que debe contener al menos los requisitos señalados en el inciso 1.
 3. Mediante formularios electrónicos que habilite la autoridad de aplicación. En su caso, la documentación puede cargarse en el sistema y/o acompañarse en la oportunidad que indique la autoridad de aplicación.

Artículo 36 - Denuncia. La denuncia debe ser suscripta en forma digital u ológrafa juramentando que las copias acompañadas son fieles de sus originales. Cuando se utilice formulario electrónico sin firma digital la autoridad de aplicación puede exigir al denunciante en el acto de la audiencia de conciliación y descargo o dentro de los cinco (5) días que le fuera requerido, suscribir la misma o su ratificación por medio fehaciente y en caso de no proceder a la suscripción o ratificaciones en el plazo consignado es causal de desistimiento del procedimiento salvo que la autoridad de aplicación decidiera continuar el trámite por encontrarse en juego el interés colectivo de los consumidores. Todo formulario que provea la autoridad de aplicación se hace saber al denunciante de las penalidades previstas por el artículo 48 de la Ley Nacional Nº 24.240 y sus modificatorias -de Defensa del Consumidor- para el caso de denuncias maliciosas.

Artículo 37 - Copias Digitales. La autoridad de aplicación puede requerir que cualquier presentación que se realice en el sumario, incluida la denuncia, sea presentada en soporte digital a los fines de la inclusión en el Expediente Electrónico (EE) del Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) o el que en el futuro lo reemplace.

Artículo 38 - Gratuidad. El trámite administrativo ante la autoridad de aplicación, desde la denuncia hasta la conclusión de la etapa conciliatoria, cuando la hubiera, es totalmente gratuito para el consumidor o usuario que realiza el reclamo y no requiere patrocinio letrado ni designación de apoderado con título de abogado. En ningún caso la autoridad de aplicación provincial procede a regular honorarios

profesionales por actuaciones desarrolladas en el procedimiento administrativo de consumo. Los consumidores y usuarios, o los proveedores que deseen contar con dirección letrada, pueden instrumentar pactos privados de honorarios profesionales.

Artículo 39 - Omisiones. Archivo. En caso de que alguno de los requisitos establecidos para la denuncia no sea cumplido, la autoridad de aplicación puede emplazar al denunciante para que subsane la omisión en un plazo de cinco (5) días bajo apercibimiento de archivar las actuaciones o de resolver de acuerdo al estado del expediente. La autoridad de aplicación puede desestimar y archivar de oficio y en cualquier estado del trámite las denuncias que sean manifiestamente improcedentes.

Artículo 40 - Instancia conciliatoria. La autoridad de aplicación puede determinar sobre la base de distinguir rubros, motivos, proveedores o empresas u otros parámetros, los casos en los cuales se debe o no implementar la instancia conciliatoria y la respectiva audiencia de conciliación.

Artículo 41 - Apertura de instancia. En caso de implementarse la instancia conciliatoria se observa el siguiente procedimiento. Recepcionada la denuncia se abre la instancia conciliatoria a cuyos fines se fija y notifica día y hora de la audiencia de conciliación y descargo, la cual debe notificarse con no menos de cinco (5) días de anticipación, debiendo acompañar, junto con la notificación al denunciado, copia de la denuncia, documentación aportada como prueba y la determinación de la o las normas legales presuntamente infringidas. El denunciado queda emplazado, salvo que la autoridad de aplicación disponga expresamente otro plazo el cual no puede exceder de cinco (5) días posteriores a la audiencia, para que en el caso de que no se arribe a un acuerdo conciliatorio, presente por escrito en la audiencia su descargo y ofrezca prueba. En caso de que el motivo que origine la denuncia haya sido solucionado antes de la recepción de la audiencia, es obligación de las partes ponerlo en conocimiento de la autoridad de aplicación.

Artículo 42 - Audiencia de Conciliación y Descargo. Con la comparecencia de las partes se lleva a cabo la audiencia de conciliación y descargo, se labra la respectiva acta donde debe constar todo lo actuado en la misma. El funcionario actuante invita a las partes a arribar a un acuerdo conciliatorio y en caso de fracasar el denunciado debe presentar por escrito en ese acto su descargo acompañando la prueba documental y ofreciendo la restante. La autoridad de aplicación puede disponer el registro de la audiencia por medios audiovisuales, en tal caso, sólo se labra acta dejando constancia de la celebración de la audiencia y de los comparecientes. En este caso el descargo y ofrecimiento de prueba puede ser oral. Asimismo, la autoridad de aplicación puede disponer la celebración de audiencias por sistemas de teleconferencias o similar al cual se le aplican las mismas reglas que las audiencias celebradas entre presentes en cuanto sean compatibles. Quienes actúen en representación de un tercero, una persona jurídica o en virtud de una representación legal deben acreditar la personería invocada en la primera presentación, acompañando original de la documentación correspondiente y copias, las que previa compulsas de su autenticidad, deben ser agregadas al expediente. Cuando no se acredite personería, se intima en la misma audiencia para que se subsane la omisión, en el término de cinco (5) días hábiles, bajo apercibimiento de tener al incumplidor por no presentado.

Artículo 43 - Acuerdo. En caso de arribarse a un acuerdo entre las partes el mismo es rubricado por los intervinientes y homologado por la autoridad de aplicación, procediéndose al cierre de la instancia conciliatoria. El acuerdo homologado produce

el archivo definitivo de las actuaciones salvo que la autoridad de aplicación atendiendo a las características de los hechos denunciados, su naturaleza y aptitud para ocasionar daño o peligro para el interés colectivo o los derechos individuales homogéneos de incidencia colectiva, decida continuar con el sumario y aplicar, eventualmente, las sanciones que correspondan por violación a la normativa aplicable a la relación de consumo. El incumplimiento de los acuerdos homologados se considera violación de la Ley Nacional Nº 24.240 y sus modificatorias -de Defensa del Consumidor- y de la presente. El infractor es pasible de las sanciones establecidas en este cuerpo legal, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hayan pactado. Los acuerdos homologados por la autoridad de aplicación tienen fuerza ejecutiva y pueden ser ejecutados mediante el procedimiento de ejecución de sentencia establecido en el Código de Procedimiento Civil y Comercial.

Artículo 44 - Incomparecencia. Frente a la incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y descargo por parte del consumidor, la autoridad de aplicación procede al archivo definitivo de las actuaciones, a excepción de aquellos casos en que se decida continuar el trámite de oficio en defensa del interés general de los consumidores o usuarios. Ante la incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación por parte del proveedor es sancionado con multa graduada en la escala prevista para las sanciones por la presente y se da por concluida la instancia conciliatoria perdiendo el denunciado su derecho a presentar descargo y ofrecer prueba.

Artículo 45 - Falta de Instancia Conciliatoria. En caso de no implementarse la instancia conciliatoria se observa el siguiente procedimiento. Recibida la denuncia se emplaza a la denunciada a efectuar descargo dentro del plazo de cinco (5) días, junto con la notificación, se acompaña copia de la denuncia, documentación aportada como prueba y la determinación de la o las normas legales presuntamente infringidas. El descargo debe presentarse por escrito acompañando la prueba documental y ofreciendo las restantes. En el escrito de descargo debe, si no lo ha efectuado con anterioridad, denunciarse el domicilio real y constituirse domicilio especial y electrónico. Quienes actúen en representación de un tercero, de una persona jurídica o en virtud de una representación legal deben acreditar la personería invocada. A tales fines, se debe acompañar original de la documentación correspondiente o copia autenticada de la misma y copias las que, previa compulsión de su autenticidad, deben ser agregadas al expediente.

Artículo 46 - Notificación Electrónica. Todas las notificaciones a que se refiere la presente se consideran válidas con las comunicaciones informáticas practicadas digitalmente a los domicilios electrónicos que las partes hayan constituido. Las notificaciones digitales al proveedor se realizan al domicilio fiscal electrónico que tienen registrado ante la Agencia de Recaudación Tributaria y en el caso de que no tengan registrado uno al que se constituya en algunas de las formas previstas por la presente.

Artículo 47 - Constitución de domicilio por el Proveedor. En su primera presentación en el expediente los proveedores deben obligatoriamente constituir un domicilio a los fines de recibir las notificaciones digitales mediante la denuncia de un correo electrónico. En caso de que no se efectúe la constitución del domicilio electrónico la autoridad de aplicación puede intimarlo a fin de que en el plazo de cinco (5) días proceda a la constitución del mismo, en caso de incumplimiento la autoridad de aplicación puede aplicar una multa al proveedor conforme la graduación establecida en la presente.

Artículo 48 - Registro General de Domicilios Electrónicos. Para los proveedores que no tengan un domicilio fiscal electrónico la autoridad de aplicación pueda crear, conforme la reglamentación que dicte, un registro general de domicilios electrónicos donde los proveedores puedan inscribirse y en el que se considera válida para cualquier notificación, comunicación y/o pedidos de informes que la autoridad de aplicación curse al proveedor inscripto, inclusive, la notificación de cualquier denuncia y/o inicio de actuaciones sumariales de oficio.

Artículo 49 - Constitución de domicilio electrónico por el Consumidor. Al momento de interponer la denuncia el consumidor debe consignar un correo electrónico que sea el domicilio donde reciba las notificaciones digitales a todos los efectos del sumario. En caso de que no se haya constituido la autoridad de aplicación puede intimarlo a hacerlo en un plazo de cinco (5) días bajo apercibimiento de archivo de las actuaciones.

Artículo 50 - Tiempo de la Notificación Electrónica. Los avisos, citaciones, intimaciones, notificaciones y comunicaciones en general que se efectúen en el domicilio electrónico se consideran perfeccionados en el siguiente momento, lo que ocurra primero:

- a. El día que el destinatario proceda a la apertura del documento digital que contiene la comunicación, mediante el acceso a dicho domicilio, o el siguiente día hábil administrativo si aquél fuere inhábil.
- b. Los días lunes inmediatos posteriores a la fecha en que las notificaciones o comunicaciones se encontraran disponibles en el citado domicilio, o el día siguiente hábil administrativo, si alguno de ellos fuera inhábil. Es responsabilidad exclusiva de la parte acceder a su domicilio electrónico con la periodicidad necesaria para tomar conocimiento de los avisos, citaciones, intimaciones, notificaciones y comunicaciones en general, allí enviados.

Artículo 51 - Excepción al domicilio electrónico. Cuando existen causas atendibles, teniendo en cuenta las características y circunstancias especiales en que se encuentre el consumidor y/o el proveedor, y/o la zona de cobertura de internet la autoridad de aplicación puede, invocando el presente artículo, exceptuar a alguna o todas las partes de la obligación de constituir un domicilio electrónico.

Artículo 52 - La constitución del domicilio electrónico no releva a las partes de la obligación de constituir domicilio dentro del radio urbano donde tenga su asiento la delegación de la autoridad de aplicación por ante quien se encuentre tramitando el sumario, que puede o no coincidir con su domicilio real -el que también debe ser denunciado-.

Artículo 53 - Prueba. Las pruebas se admiten solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. En caso de rechazar medios probatorios ofrecidos por la defensa la resolución que se dicte debe invocar las razones jurídicas y técnicas que funden el rechazo. Sólo se admiten como prueba la documental, testimonial, informes y pericial. Los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el sumariado y admitidas por la autoridad de aplicación corren por cuenta del interesado.

Artículo 54 - Plazo de Prueba. La prueba debe producirse dentro del término de veinte (20) días hábiles, prorrogables cuando haya causa justificada, teniendo por

desistidas aquéllas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al oferente.

Artículo 55 - Documental. La prueba documental original o en copia debidamente autenticada se acompaña con el escrito de descargo o denuncia.

En ningún caso se admite documentación que no reúna estos requisitos.

Artículo 56 - Testimonial. Si procede la prueba testimonial sólo se admiten hasta tres (3) testigos por cada una de las partes con la individualización de sus nombres, profesión u ocupación y domicilio, debiendo adjuntar el interrogatorio. La falta de interrogatorio es causal para rechazar la producción de esta prueba. Al fijarse la audiencia se hace saber el día, hora y que la comparecencia del testigo corre por cuenta exclusiva del proponente, bajo apercibimiento de tenerlo por desistido. La autoridad de aplicación o persona que ésta designe puede interrogar y repreguntar libremente a los testigos.

Artículo 57 - Informativa. Si se solicita prueba informativa se provee debiendo el oferente correr con su producción dentro del plazo de prueba, bajo apercibimiento de tenerlo por desistido.

Artículo 58 - Pericial. La prueba pericial se admite excepcionalmente y sólo cuando sea imprescindible contar con el dictamen de un experto para dilucidar hechos controvertidos en cuestiones que son materia propia de alguna ciencia, arte o profesión, a los efectos de contar con un dictamen técnico científico. El oferente debe proponer -a su costa- el perito en la especialidad que se trate y los puntos de la pericia. La autoridad de aplicación puede proponer un segundo perito quien se expide por separado, o requerir opinión del área técnica competente, sea municipal, provincial, nacional o instituciones públicas o privadas. El plazo de producción lo es dentro del general de la prueba.

Artículo 59 - "Indubio" pro Consumidor. En el procedimiento sumarial en caso de duda sobre las normas a aplicar a la relación de consumo siempre rige el principio de interpretación de la norma más favorable al consumidor conforme la exigencia del Código Civil y Comercial de la Nación y la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor. En caso de que la duda recaiga en la apreciación de la prueba en los casos concretos, la autoridad de aplicación se decide en el sentido más favorable al consumidor.

Artículo 60 - Medidas preventivas. En cualquier estado del procedimiento, la autoridad de aplicación puede 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 del establecimiento, cuando exista un actual o inminente peligro para la salud o seguridad de la población.
- d. La adopción, en general, de aquellas medidas que son necesarias para la efectiva defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Contra la providencia que ordena una medida preventiva, sólo procede el recurso de apelación que debe interponerse y fundarse por escrito, ante la autoridad de aplicación, dentro de los tres (3) días hábiles de notificada la medida. El recurso se concede al solo efecto devolutivo, elevando copia certificada de las actuaciones, dentro de las veinticuatro horas de concedido, a la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería competente en el lugar de comisión del hecho.

Artículo 61 - Incidencia Colectiva. Cuando las denuncias hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores, los acuerdos conciliatorios debidamente homologados pueden ser invocados por todos los consumidores afectados por el mismo hecho que motivó el conflicto, aunque no hayan participado del procedimiento, y tienen la facultad de valerse de los mismos y exigir su cumplimiento, pero no puede serles opuesto por el proveedor denunciado. En este caso previo a la exigencia de cumplimiento del acuerdo por parte del consumidor, debe peticionarse a la autoridad de aplicación la resolución que declare al consumidor como afectado.

Artículo 62 - Resolución y Recursos. Concluidas las diligencias sumariales, sin más trámite la autoridad de aplicación dicta la resolución definitiva dentro del término de noventa (90) días hábiles a contar desde que las actuaciones se encuentren en estado, lo que certifica el instructor de la causa. Cuando la resolución sea dictada por el titular de la autoridad de aplicación agota la instancia administrativa y es recurrible por vía de apelación judicial ante la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería con competencia en el lugar de comisión del hecho, la que actúa como tribunal de única instancia ordinaria, en relación y con efecto devolutivo, excepto cuando se han denegado medidas de prueba, en cuyo caso es concedido libremente. Dicho recurso se interpone y funda ante la misma autoridad que dictó la resolución dentro de los diez (10) días de notificada. La autoridad de aplicación al declarar la admisibilidad del recurso remite las actuaciones al Tribunal con competencia constituyendo domicilio procesal a los efectos que pueda corresponder y pueda incluir en la resolución de admisibilidad un informe para el Tribunal sobre los agravios formulados. La sentencia de la Cámara es recurrible tanto por el sumariado como por la autoridad de aplicación por ante el Superior Tribunal de Justicia mediante el Recurso de Casación contemplado en el artículo 285 y concordantes del Código Procesal Civil y Comercial. En caso de interposición de Recurso de Casación por parte del sumariado, se debe dar traslado del mismo a la autoridad de aplicación. Cuando la resolución ha rechazado la aplicación del daño directo expresamente peticionado por el denunciante en su denuncia, a éste le asiste el derecho de interponer el recurso de apelación judicial previsto en la presente y eventualmente el recurso de casación.

Artículo 63 - Apelación Administrativa. Cuando la resolución es dictada por algún funcionario delegado, a los fines de agotar la vía administrativa, debe interponerse recurso administrativo de apelación que debe presentarse y fundarse ante la autoridad que dictó la resolución dentro del plazo de 10 días de notificada la misma. El recurso es resuelto por el titular de la autoridad de aplicación y la resolución que dicte agota la instancia administrativa. Denegado el recurso de apelación administrativo queda habilitada la interposición del recurso de apelación judicial previsto en el artículo 62. El recurso de apelación administrativa también puede ser interpuesto por el consumidor que haya solicitado la aplicación de daño directo y le haya sido denegado.

Artículo 64 - Depósito previo. En todos los casos para interponer el Recurso Judicial de Apelación contra una resolución administrativa que imponga pena de multa, se debe depositar el correspondiente monto de la multa impuesta y presentar el comprobante del depósito con el escrito de apelación, sin cuyo requisito es desestimado.

Artículo 65 - Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la han cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en la Ley Nacional de Defensa

del Consumidor N° 24.240 y sus modificatorias y demás disposiciones vigentes.

Artículo 66 - Graduación de las sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en la legislación vigente, se tiene en cuenta:

- a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.
- b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no.
- c. La cuantía del beneficio obtenido.
- d. El grado de intencionalidad.
- e. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.
- f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Se considera reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a la legislación de Defensa del Consumidor y la misma se encuentre firme en sede administrativa, incurra en infracción a la misma legislación, dentro del término de cinco (5) años desde la comisión del hecho.

Artículo 67 - Contrapublicidad. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 65 y de la orden de cesación de los anuncios o mensajes, se puede imponer la sanción administrativa de contrapublicidad al infractor que, a través de la información o publicidad, haya incurrido en prácticas engañosas o abusivas. La autoridad de aplicación establece las pautas de la rectificación publicitaria de forma capaz de eliminar los efectos de la infracción y que es divulgada por el responsable, a su costo, en la misma forma, frecuencia y dimensión, y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario.

El incumplimiento habilita a la autoridad de aplicación a efectuar a la publicidad a cargo del infractor y exigir su cobro por vía de apremio emitiendo, en tal caso, boleta de deuda por el costo de la publicación efectuada.

Artículo 68 - Publicación de la condena. Mensualmente la autoridad de aplicación puede disponer la publicación de las resoluciones condenatorias a costa del infractor. Dicha publicación se hace efectiva en el diario de mayor circulación regional y/o nacional a juicio de la autoridad de aplicación y también por Internet. La autoridad de aplicación conserva estadísticas actualizadas de resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios, pudiendo divulgarlas pública y periódicamente. Las estadísticas y su publicación comprenden asimismo los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.

Artículo 69 - Intereses por mora. Las multas aplicadas en sede administrativa que son consentidas o que, apeladas resulten confirmadas en su monto, y que no hayan sido depositados sus importes conforme el artículo 64 de la presente, devengan un interés moratorio diario que es fijado con carácter general por la Agencia de Recaudación Tributaria, sin necesidad de interpelación alguna. La obligación de abonar los intereses subsiste, no obstante, la falta de reserva por parte de la autoridad de aplicación al recibir el pago de la deuda.

Artículo 70 - Ejecución de multa y daño directo. La falta de pago de la multa en tiempo y forma, hace exigible el cobro de la misma mediante ejecución fiscal por vía de apremio, siendo título suficiente la copia certificada de la resolución condenatoria firme. Para los casos que la resolución haya impuesto la aplicación del daño directo ante la falta de cumplimiento el consumidor puede ejecutar la misma por la vía

ejecutiva reglada por el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Río Negro, con la copia certificada de la resolución que lo haya impuesto.

Artículo 71 - Acta de decomiso. Si la condena es el decomiso de la mercadería y/o producto de la infracción, el mismo se hace efectivo bajo constancia en acta, relevando al depositario de sus obligaciones en el mismo acto de efectivizar el traslado.

Artículo 72 - Destino del decomiso. Las mercaderías o productos decomisados, si sus condiciones de seguridad, higiene, salud, estado de conservación, inocuidad o utilidad lo permiten, son incorporados al patrimonio de establecimientos del área de la salud, minoridad, educacionales o entidades de bien público o de la autoridad de aplicación, según lo aconsejen las circunstancias y en ese orden. Si no es posible el destino señalado, se procede a su destrucción bajo constancia en acta.

Artículo 73 - Clausura. Si la sanción aplicada es la clausura del establecimiento o la suspensión del servicio afectado por un plazo determinado, la misma es efectivizada por personal de inspección especialmente destinado al efecto, labrando el acta correspondiente.

Artículo 74 - Suspensión temporal. Si la sanción es de suspensión temporal en los Registros de Proveedores del Estado, se procede 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.

Artículo 75 - Recurso de la fuerza pública. La autoridad de aplicación en cumplimiento de sus resoluciones consentidas o ejecutoriadas, puede recurrir al empleo de la fuerza pública.

Artículo 76 - Normas supletorias. Son normas de aplicación supletoria en los sumarios sustanciados por la presente, las disposiciones de la parte general del Código Penal y el procedimiento regulado en el Código de Procedimiento en materia Penal y Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Río Negro.

Artículo 77 - Entidades estatales proveedoras. Las entidades estatales que desarrollen actividades comerciales, cualquiera sea la forma jurídica que adopten, no gozan de inmunidad alguna en materia de responsabilidad por infracciones a la presente.

Artículo 78 - Término de prescripción. Las acciones y penas emergentes de la presente prescriben en el término de cinco (5) años. La prescripción se interrumpe por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.

Artículo 79 - Comisión de un delito. Si del sumario surge la eventual comisión de un delito, se remiten las actuaciones al juez competente.

Artículo 80 - Planes de Facilidades. La autoridad de aplicación puede conceder a los infractores facilidades para el pago de multas y demás accesorios, adeudados a la fecha de la presentación de la solicitud respectiva, con los recaudos que estime conveniente, quedando facultada para establecer las formas y demás requisitos a cumplimentar para el otorgamiento de los planes de pago, así como las causas que determinan la caducidad y forma de la misma. La autoridad de aplicación se

encuentra facultada para disponer la remisión de hasta el cincuenta por ciento (50 %) de los intereses establecidos en el artículo 69 de la presente, de acuerdo a las formas y condiciones que a tal efecto disponga. En todos los casos de concesión de facilidades de pago, el importe total de la cuota devenga un interés de financiación que fija con carácter general la Agencia de Recaudación Tributaria, desde el día siguiente al de la fecha de vencimiento para el pago de la obligación fiscal respectiva o el de la fecha de la presentación -si ésta fuera posterior- hasta el día de vencimiento de la cuota respectiva. Dicho interés puede no exigirse cuando se acuerde la cancelación de la deuda mediante débito automático en cuenta corriente o caja de ahorro bancaria. Las solicitudes que son denegadas no suspenden la aplicación de los intereses y demás accesorios establecidos por la presente.

Artículo 81 - Destino de las Multas. Todos los montos que se perciban en concepto de multas y/o cualquier otro concepto y/o accesorio bajo la inteligencia de la presente, forman parte de los recursos de la Agencia de Recaudación Tributaria.

CAPITULO IX DESCENTRALIZACION EN MUNICIPIOS

Artículo 82 - Descentralización en municipios. Se invita a los municipios a adherir a la presente, para que la autoridad de aplicación pueda delegar facultades a los organismos municipales intervinientes.

Artículo 83 - Facultades de los municipios. La autoridad de aplicación puede delegar en los municipios que adhieran a la presente las siguientes funciones:

- a. Recibir denuncias de los consumidores y usuarios, en los términos de la presente.
- b. Celebrar las audiencias de conciliación y descargo.
- c. Remitir las actuaciones a la autoridad de aplicación para la sustanciación y resolución del procedimiento administrativo, en los casos de denuncias recibidas, sin acuerdo conciliatorio ulterior.
- d. Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.
- e. Brindar información, orientación y educación al consumidor.
- f. Fomentar la creación y actuación de asociaciones municipales de consumidores.
- g. Realizar la fiscalización del cumplimiento de las normas que regulan la relación de consumo dentro de su ejido municipal remitiendo las actas que se labran a la autoridad de aplicación para su juzgamiento.
- h. La autoridad de aplicación puede establecer sistemas de coparticipación de las multas que se recauden por sanciones aplicadas por infracciones cometidas en los ejidos municipales de que se trate. Se invita a los municipios a adherir a la presente, para lo que la autoridad de aplicación puede delegar facultades a los organismos municipales intervinientes, suscribiendo, en cada caso, los convenios de delegación pertinentes.