

LEY N° 2811: DE REGULACIÓN DE CAMBIOS Y/O RECLAMOS POR PRODUCTOS Y/O SERVICIOS ADQUIRIDOS EN UNA RELACIÓN DE CONSUMO SEGÚN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY N° 24240 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-

Santa Rosa, 01 de Diciembre de 2014 – Boletín Oficial N° 3132 – 19-122-2014

Artículo 1°.-Para los cambios y/o reclamos por productos y/o servicios adquiridos en el marco de una relación de consumo, según los términos establecidos en la Ley 24240 de Defensa del Consumidor, estarán habilitados todos los días y horados que se estipulan para la atención al público, y no se podrán imponer restricciones de días, horarios o condiciones especiales en perjuicio de los consumidores.

Artículo 2°.-Será autoridad provincial de aplicación de esta Ley el Ministerio de la Producción u organismo que lo reemplace en el futuro, a cuyo cargo estará el control y vigilancia del cumplimiento de la presente ley.

Artículo 3°.-En casos en que la transacción no haya sido realizada directamente en algún local comercial los gastos que demanden la atención a los cambios y/o reclamos sobre los productos adquiridos y/o servicios prestados dentro de la jurisdicción provincial se realizarán a cargo del proveedor.

Artículo 4°.-El proveedor o prestador de servicios que no pudiese satisfacer al consumidor en el cambio solicitado podrá pautar la forma de resarcirlo con el consentimiento del consumidor. En caso de no llegar a un acuerdo el proveedor deberá devolver el importe abonado oportunamente -o actualizarlo de acuerdo a la conveniencia del consumidor-por el bien a cambiar o servicio realizado, a través del mismo medio de pago utilizado en la transacción.

Artículo 5°.-Cualquier arreglo entre los proveedores o prestadores de servicios y consumidores en un acuerdo por resarcimiento debe quedar expreso a través de un cupón que certifique ese acuerdo con la inscripción "acuerdo de cambio".

Artículo 6°.-El consumidor puede realizar cambios y/o reclamos dentro de los quince (15) días de realizada la transacción, independientemente de lo estipulado por el período de tiempo establecido por la garantía -establecido por la Ley 24240 de Defensa del Consumidor-. En caso de excederse de ese plazo puede esgrimir las razones especiales en el Organismo de Aplicación, siendo éste quien defina si corresponde una medida excepcional de atender el reclamo del consumidor por parte el proveedor.

Artículo 7°.-Aquellos consumidores que no hayan sido atendidos en los términos que establece la presente Ley tienen como lugar de asesoramiento, reclamos y denuncias a la autoridad de aplicación estipulada en el artículo 1° de la presente. También pueden intervenir en representación de los consumidores las Asociaciones inscriptas para tal fin en los registros correspondientes, y habilitadas para ello.

Artículo 8°.-Para el cumplimiento de lo estipulado por el artículo 1° de la presente Ley no se exigirá la presencia de un personal jerárquico para la realización del cambio en perjuicio del consumidor. El bien a cambiar debe estar en condiciones de ser puesto nuevamente a la venta, en similares condiciones que fue adquirido. En caso contrario se evaluará si corresponde dar curso a las coberturas de la garantía.

Artículo 9°.-Deberá exhibirse en establecimientos, locales u oficinas comerciales o de servicios con jurisdicción en la provincia de La Pampa, y en sitios de internet que los mismos tengan, en lugares visibles la siguiente inscripción: "EL CONSUMIDOR TIENE DERECHO A REALIZAR CAMBIOS DE PRODUCTOS O RECLAMOS SIN RESTRICCIONES DE DÍAS U HORARIOS ESPECIALES" haciendo referencia al número de la presente ley.

Dicha inscripción deberá aparecer al menos en la zona de cajas o cobranza, en la vidriera del mismo, e impreso en las facturas o en los comprobantes de la transacción. Quienes observen que ésta falta, pueden realizar su reclamo ante la autoridad de aplicación.

Artículo 10.-Quienes incumplan la presente ley serán pasibles de multas que van de pesos cien (\$100) a pesos quinientos mil (\$500.000). El Poder Ejecutivo podrá actualizar el monto mínimo y máximo de las multas.

Artículo 11.-El Poder Ejecutivo realizará campañas de difusión de la presente Ley.

Artículo 12.-El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley en un término de 30 días corridos a partir de la sanción de la misma.

Artículo 13.-La presente Ley entrará en vigencia a partir de los 60 días corridos desde el día de su promulgación.

Artículo 14.-Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DADA en la Sala de Sesiones de la Cámara de Diputados de la provincia de La Pampa, en Santa Rosa, a los trece días del mes de noviembre de dos mil catorce.

EXPEDIENTE N° 13387/14

Santa Rosa, 15 de diciembre de 2014

SECRETARIA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN:

Habiendo quedado promulgada conforme a lo dispuesto por el artículo 70 de la Constitución Provincial, se registra la presente LEY con el número DOS MIL OCHOCIENTOS ONCE (2811).

Pase a sus efectos al Boletín Oficial y ARCHIVESE.-

C.P.N. José M. GONZÁLEZ Secretario General de la Gobernación.-

Dip. Juan Pablo MORISOLI Vicepresidente 1° Cámara de Diputados Provincia de La Pampa -Dra. Varinia Lis MARÍN Secretaria Legislativa Cámara de Diputados de la Provincia de La Pampa.-