

El “texto actualizado” es un documento administrativo sin fuerza de ley que exhibe la actualización permanente de la norma.

LEY 2268

TEXTO ACTUALIZADO DEL TO RESOLUCIÓN 867 DE LA LEY 2268 CON LAS MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS LEYES 2633 Y 3211

Artículo 1° La Provincia del Neuquén adhiere a la Ley nacional 24.240, de “Defensa al Consumidor” y las normas reglamentarias que en su consecuencia se dicten.

Artículo 2° La presente adhesión se efectúa con expresa reserva de jurisdicción, legislación, ejecución y control de las competencias que le correspondan a la Provincia del Neuquén y a los municipios que la integran.

DE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Artículo 3° *La Dirección Provincial de Protección al Consumidor, dependiente del Ministerio de Ciudadanía, o el organismo que la remplace, es autoridad de aplicación de las Leyes nacionales 19 511 y 24 240, y sus modificatorias, y del Decreto de Necesidad y Urgencia 274/19, de Lealtad Comercial,¹ con las particularidades de la presente ley.²*

FACULTADES Y ATRIBUCIONES

Artículo 4° Además de las facultades y atribuciones otorgadas por las Leyes nacionales mencionadas en el artículo anterior, la autoridad de aplicación tendrá las siguientes facultades:

- a) Ejecutar los procedimientos, juzgamientos y sanción de infracciones detectadas que hagan al cumplimiento de la presente Ley.
- b) Suscribir convenios con los municipios existentes que hagan posible la efectiva aplicación de la Ley 24.240.
- c) Suscribir convenios con entidades gubernamentales y no gubernamentales relacionados con la investigación científica, y que hagan a la conciencia ciudadana en cuanto a los derechos y deberes del consumidor. En la suscripción de los convenios tendrán prioridad las constituidas con el fin de asistir al consumidor.
- d) Formulación de planes generales de educación para el consumo, asegurando su difusión pública.
- e) Solicitar informes y antecedentes que juzguen necesarios, tanto a comerciantes, empresas o entidades oficiales y privadas.
- f) Requerir la colaboración de cualquier laboratorio y organismo de la Administración Pública nacional, provincial o municipal en todo cuanto fuere inherente al mejor cumplimiento de sus funciones.
- g) Autorizar el funcionamiento, dentro del ámbito provincial, de las asociaciones de consumidores que cumplimenten los requisitos establecidos en los artículos 56 y 57 de la Ley 24.240.

¹ <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/320000-324999/322236/norma.htm>

² Modificado por Ley 3211.

El “texto actualizado” es un documento administrativo sin fuerza de ley que exhibe la actualización permanente de la norma.

- h) Organizar y mantener actualizado el Registro de Asociación de Consumidores y el correspondiente a los infractores.
- i) Realizar y llevar adelante cuantas acciones considere oportunas y necesarias destinadas a la defensa, información y educación del consumidor.

DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 5º La verificación de las infracciones a las Leyes nacionales mencionadas en el artículo 3º y a la presente Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, y la sustanciación de las causas que en ellas se originen, se tramitará de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a) Las actuaciones podrán iniciarse de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de la comunidad.
- b) Si se tratare de la comprobación de una infracción, el funcionario actuante procederá a labrar un acta donde se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida. En dicho instrumento se dispondrá agregar la documentación acompañada y se notificará al presunto infractor o a su factor o empleado para que dentro de cinco (5) días hábiles presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas si las hubiere, debiendo indicar el lugar y el organismo ante el cual deberá efectuar su presentación, entregándose copia de lo actuado al presunto infractor, factor o empleado.
- c) Si se tratare de un acta de inspección en que fuera necesaria una verificación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción, realizada ésta con resultados positivos, se procederá a notificar al presunto infractor para que presente su descargo y ofrezca las pruebas de que intente valerse, en el plazo y forma antes consignado.
- d) En su primer escrito de presentación el sumariado deberá constituir domicilio y acreditar personería. Cuando no lo efectúe, se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.
- e) Las constancias del acta labrada, conforme lo previsto en el inciso b) de este artículo, así como las determinaciones técnicas a que se hace referencia en el inciso c), constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas.
- f) Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente incongruentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba, solamente se concederá el recurso de reconsideración.

La prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al infractor.

- g) Hasta el vencimiento del plazo para la presentación de los descargos el presunto infractor podrá ofrecer un compromiso para el cese de la conducta que se le reprocha.

Dicho ofrecimiento será considerado por la autoridad de aplicación, que podrá convocar a una audiencia verbal o disponer cualquier otra diligencia para mejor proveer.

En caso de ser aprobatoria la decisión que se adopte, esta circunstancia será considerada como atenuante, en la graduación de la sanción que corresponda aplicar, pudiendo llegarse a la eximición de las penalidades conforme a las circunstancias del caso.

El “texto actualizado” es un documento administrativo sin fuerza de ley que exhibe la actualización permanente de la norma.

h) El cincuenta por ciento (50%) de los montos percibidos por multas por infracción a las Leyes establecidas en el artículo 3° de la presente norma serán administrados por la Dirección General de Comercio Interior, previo ingreso en una cuenta del Banco Provincia del Neuquén S.A. (BPN S.A.) denominada “Fondo de Defensa del Consumidor y Transparencia de Mercado”. La mitad de este fondo será destinada a la ejecución de políticas de consumo y de educación al consumidor.³

Artículo 6° Cuando así lo aconsejen las circunstancias del caso y en cualquier etapa de la actuación administrativa, la autoridad de aplicación de la presente Ley podrá disponer:

- a) Que no se innove, respecto a la situación existente.
- b) El cese o la abstención de la conducta que infrinjan las normas establecidas en la presente Ley.

Artículo 7° Concluidas las diligencias sumariales se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

Artículo 8° *Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá recurrir por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y de Minería del lugar donde se cometió la infracción. El recurso deberá interponerse ante la misma autoridad que dictó la resolución, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada, quien deberá elevarlo al tribunal competente dentro de los cinco (5) días de recibido. El tribunal deberá resolver en un plazo de quince (15) días.⁴*

Artículo 9° La autoridad de aplicación, de oficio o a requerimiento de parte, habilitará una instancia obligatoria de conciliación a efectos de dirimir el conflicto que se haya suscitado en las relaciones de consumo.

Artículo 10° Abierta la instancia, actuará como conciliador el titular de la autoridad de aplicación o el funcionario que éste designe, pudiendo proponer fórmulas conciliatorias con el objetivo de conciliar los intereses de las partes.

Artículo 11 El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta Ley y pasible de las sanciones previstas en la Ley nacional 24.240, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieren acordado.

PROCESO JUDICIAL

Artículo 12 Las acciones judiciales originadas en las relaciones de consumo se sustanciarán por el procedimiento sumarísimo.

Quienes ejerzan las acciones representando un derecho o interés individual podrán acreditar mandato mediante simple carta-poder y gozarán del beneficio de Justicia gratuita.

EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 13 La autoridad de aplicación tendrá facultades para la formulación de planes generales de educación y su difusión pública. Asimismo, gestionará la incorporación en los planes oficiales de enseñanza en sus distintos niveles, de las normas de la presente Ley y sus alcances.

³ Incorporado por Ley 2633.

⁴ Modificado por Ley 2633.

El “**texto actualizado**” es un documento administrativo sin fuerza de ley que exhibe la actualización permanente de la norma.

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 14 *Invítase a los municipios de la Provincia del Neuquén a efectuar similares adhesiones en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones. La Dirección General de Comercio Interior determinará las facultades delegadas.*⁵

Artículo 15 De forma.

⁵ Modificado por Ley 2633.

ÍNDICE DE ORDENAMIENTO
TEXTOS ORDENADOS/TEXTOS ACTUALIZADOS

Fecha	Ley	Revisión	Tipo de actualización	Número de artículo texto original	Descripción	Número artículo actual	Observaciones
6/3/2025	2268	0	Texto ordenado	1 y 2	Resolución TO 867	1 y 2	
6/3/2025	2268	0	Texto actualizado	3	Modificado por el art. 1º de la Ley 3211. Antecedente: modificado por Ley 2633.	3	
6/3/2025	2268	0	Texto ordenado	4	Resolución TO 867	4 a 7	
6/3/2025	2268	0	Texto ordenado	5	Incorporado por art.2º de la Ley 2633. Agrega el inciso h).	5, inciso h)	
6/3/2025	2268	0	Texto ordenado	6 y 7	Resolución TO 867	6 y 7	
6/3/2025	2268	0	Texto ordenado	8	Modificado por el art.1 de la Ley 2633.	8	
6/3/2025	2268	0	Texto ordenado	9 a 13	Resolución TO 867	9 a 13	
6/3/2025	2268	0	Texto ordenado	14	Modificado por el art.1º de la Ley 2633.	14	

Corresponden las siguientes firmas:

Aprobó responsable de la Dirección General Legislativa.

Aprobó responsable de la Prosecretaría Legislativa.