

Circular N° 01/2025

Por la presente se hace saber a vuestro comercio la vigencia de las Leyes Nacionales N° 24.240 y 25.065 y Leyes Provinciales N° 2.268, 2.874, 2.923, 3.121, 3.146, 3.154, 3.224, 3.318, Resolución 316/2018 y Prácticas Indebidas.

La Dirección General de Fiscalización e Inspección, dependiente de la Dirección Provincial de Protección al Consumidor del Ministerio de Gobierno de la Provincia del Neuquén, en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 2.268, de las cuales resulta autoridad de aplicación, hace saber a Ud.:

- ***Se reconoce el carácter de “PRÁCTICA ABUSIVA” contraria a la ley de defensa del consumidor – en especial al “trato digno” al consumidor/a o usuario/a – EL COBRO DE ADICIONALES O LA EXIGENCIA DE LA COMPRA DE UN PRODUCTO por el hecho de recibir la prestación del servicio de carga en teléfonos celulares, carga de tarjetas SUBE, pago con billeteras electrónicas, uso de servicio de cobranza de facturas, transferencias electrónicas y envío de dinero a nivel nacional.***
- Que la **Ley Nacional N° 25.065 de “Tarjetas de Crédito”** en su artículo 37° inciso c) ordena que “El proveedor está obligado a: c) No efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta...”
- Que en el **artículo 2° inc. f) de la Ley Nacional 25.065** determina que “A los fines de la presente ley se entenderá por...f) Proveedor o Comercio Adherido: Aquel que, en virtud del contrato celebrado con el emisor, proporciona bienes, obras o servicios al usuario aceptando percibir el importe mediante el sistema de Tarjeta de Crédito”.
- Que en el **artículo 56° de la Ley 25.065 “Tarjetas de créditos”** expresa que “Cuando las Tarjetas de Compra exclusivas o de Débito estén relacionadas con la operatoria de una Tarjeta de Crédito, le serán aplicables las disposiciones de la presente ley”.
- Que la **Ley Nacional N° 24.240 en el artículo 4°** expresa que “Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en el soporte que el proveedor determine, salvo que el consumidor opte por el soporte físico. En caso de no encontrarse determinado el soporte, este deberá ser electrónico.
- Que la **Ley Nacional N° 24.240, en el artículo 5° “Protección al Consumidor” y artículo 6° “Cosas y Servicios Riesgosos.”** Se enmarca el programa llamado “Productos Vencidos”, donde se verifica que los productos que se encuentren a la venta, no tengan la fecha de vencimiento expirada.
- Que en el **artículo 10° de la Ley Nacional N° 24.240** señala que “En el documento que se extienda por la venta de cosas muebles o inmuebles, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá constar: a) La descripción y especificación del bien. b) Nombre y domicilio del vendedor) Nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o importador cuando correspondiere. d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley. e) Plazos y condiciones de entrega. f) El precio y condiciones de pago. g) Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente. La redacción debe ser hecha en idioma castellano, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquellas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes. Deben redactarse tantos ejemplares como partes integren la relación contractual y suscribirse a un solo efecto. Un ejemplar original debe ser entregado al consumidor. La reglamentación establecerá modalidades más simples cuando la índole del bien objeto de la contratación así lo determine, siempre que asegure la finalidad perseguida en esta ley”.

- Que la **Ley Provincial N° 2874 de “Tiempo de Espera”** en su Artículo 1º: A los efectos de la presente Ley se consideran “prácticas abusivas contrarias a un trato digno” de los consumidores y usuarios -en su relación de consumo las siguientes:
 - a) La atención al público que implique –para el usuario- permanecer en filas por más de treinta (30) minutos.
 - b) La atención al público que implique –para el usuario- permanecer en filas a la intemperie en locales comerciales.
 - c) La atención al público que obligue al usuario a esperar en instituciones y locales comerciales más de noventa (90) minutos, aunque se provean los suficientes asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según ticket numerado.
- Que la **Ley Provincial N° 2.923** exige que los comercios con atención al público y donde se preste servicio de atención al cliente y de posventa, debe existir **un LIBRO DE QUEJAS, AGRADECIMIENTOS, SUGERENCIAS y RECLAMOS**. Este deberá ser presentado ante la Dirección Provincial de Protección al Consumidor, sita en calle Buenos Aires N° 35 de la ciudad de Neuquén o bien en la delegación próxima a su localidad, para su correspondiente foliado, sellado y registro habilitante.
- Que la **Ley Provincial N° 3.121, en el artículo 1º** establece la obligatoriedad de colocar, en los comercios y lugares de atención a consumidores y usuarios, un cartel en un lugar visible con la leyenda: **“Señor/a consumidor/a o usuario/a: Por asesoramiento, duda o reclamo, dirigirse a la Delegación de Protección al Consumidor”**, el que, asimismo, deberá indicar el domicilio de la delegación en la localidad que se encuentre, el teléfono y demás información de contacto. Dicha cartelería debe ser realizada por cada comercio.
- Que la **Ley Provincial N° 3.146, en el artículo 1º y 2º** Prohíbe la instalación de carteles en las playas de estacionamientos vehicular de acceso público – públicas o privadas, gratuitas o pagas -, que anuncien la exención de responsabilidad de los propietarios por delitos o ilícitos sufridos por los vehículos que allí se estacionen, como así mismo tickets o comprobantes que contengan similar impresión.
- Que la **Ley Provincial N° 3.154 en el artículo 1º** “El cambio de un producto **no consumible** adquirido en una relación de consumo debe efectuarse en los días y horarios en que el comercio donde fue adquirido atiende al público. El consumidor puede realizar el cambio dentro de los treinta días corridos posteriores a la operación, salvo que el comercio establezca un plazo mayor”.
- Que en el **artículo 2º de la Ley Provincial N° 3.154** “Las personas humanas o jurídicas titulares o responsables de un comercio o establecimiento deben incorporar a las facturas o tiques que emitan el siguiente texto: **«El consumidor no está sujeto a restricciones de días y horarios para cambiar un producto»**. En la leyenda debe figurar el número de esta ley.”
- Que la **Ley Provincial N° 3.224 en el artículo 1º** “Se prohíbe la exhibición y oferta de alimentos ultraprocesados en filas y líneas de cajas registradoras, proximidad a estas, y accesos y salidas de supermercados, hipermercados, farmacias y otros comercios de modalidad autoservicio, para disminuir la prevalencia e incidencia del sobrepeso, la obesidad y otras enfermedades no transmisibles en la población”.
- Que la **Ley Provincial N° 3.224, en el artículo 5º** Detalla: A los fines de la presente Ley, se entiende que la distancia mínima entre los espacios o góndolas de exhibición de alimentos ultraprocesados y las líneas y filas de cajas registradoras y zonas de acceso y salida de los locales comerciales referidos en el artículo 1º **debe ser de TRES (3) metros**. Siendo la unidad de medida establecida en la presente norma, el METRO (m), la misma deberá estar debidamente señalizada
- Que la **Ley Provincial N° 3.318, en el artículo 1º** Prohíbe a los proveedores de servicios o comercios adheridos al sistema de tarjetas de débito o crédito requerir su entrega, a los titulares o adicionales para realizar operaciones. Las tarjetas deben ser manipuladas únicamente por los titulares usuarios a cuyo nombre se han emitido.
- Que en el **artículo 4º de la Ley Provincial N° 3.318** indica que, para realizar una operación comercial, los proveedores de servicios o comercios adheridos al sistema de tarjetas de débito o crédito, deben requerirle al titular que las exhiba de modo que puedan verlas adecuadamente

para constatar que los datos y la firma contenidos en ellas coincidan con los del documento nacional de identidad de quien las porta.

Que la **Resolución Nacional N° 316/2018 de “Botón de Baja”** en su artículo 1° establece que *los proveedores de servicios que posean páginas web, deberán tener a simple vista y en el principal acceso, el link mediante el cual el consumidor podrá solicitar la baja de servicio contratado, en los términos del Artículo 10 ter de la Ley N°24.240.*

El link para rescindir los servicios contratados deberá ser de acceso fácil y directo desde la página de inicio sitio de internet institucional de los sujetos obligados y ocupar un lugar destacado, en cuanto a visibilidad y tamaño, no dejando lugar dudas respecto del trámite seleccionado. Asimismo, al momento de hacer uso del “botón de baja”, **el proveedor no podrá requerir al consumidor registración previa** ni ningún otro trámite.

(Artículo sustituido por art. 6º de la Resolución N° 271/2020 de la Secretaría de Comercio Interior B.O. 8/9/2020. Vigencia: a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial.)

El incumplimiento de las normas citadas hace pasible al infractor de las sanciones previstas en las Leyes nacionales 24.240 —de Defensa del Consumidor—, conforme el procedimiento establecido por la Ley 2.268, entre las cuales se destaca la aplicación de **Multas, de cero comas cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar tipo 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).** Tomando el valor de referencia en la escala agosto 2024 sería, Pesos novecientos ochenta y ocho mil quinientos cincuenta y tres con 93/100 (\$ 988.553,93.-), **el mínimo abonar es de Pesos cuatrocientos noventa y cuatro mil doscientos setenta y seis con 96/100 (\$ 494.276,96.-) a un máximo de Pesos Dos mil setenta y cinco millones, novecientos sesenta y tres mil doscientos cincuenta y tres con 00/100 (\$ 2.075.963.253,00.-), conf. Art. 47 inc. b) ley nacional 24.240.-**

Para mayor información o consultas póngase en contacto a través del siguiente correo electrónico: fiscalizacionconsumidor@neuquen.gov.ar, colocando en la referencia / asunto: **“CONSULTA DE CIRCULAR”** o al teléfono 0800-222-2667 o al WhatsApp 2995958167 (Solo mensajes).

Queda Ud. debidamente notificado. -

