



PROVINCIA DE FORMOSA  
MINISTERIO DE ECONOMIA, HACIENDA Y FINANZAS  
*Subsecretaria De Defensa Al Consumidor Y Usuario*  
JOSE MARIA URIBURU N° 208



FORMOSA, Diciembre de 2006.-

**VISTO:** Las denuncias efectuadas por los consumidores y usuarios de esta ciudad, por incumplimiento de la Ley de Redondeo N° 25.954 por parte de los comerciantes de distintos rubros; y

**CONSIDERANDO:** Que, el artículo 42 de la Constitución Nacional consagra entre los derechos de los consumidores y usuarios, la protección de sus intereses económicos, la información adecuada y veraz, y libertad de elección; con la finalidad que aquellos puedan realizar en forma correcta la adquisición de bienes y servicios.

Que, el mencionado artículo constitucional también señala que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos y a la defensa de la competencia, como forma de evitar la distorsión de los mercados.

Que, esta Subsecretaria es el órgano de aplicación en el ámbito de la Provincia de Formosa de la Ley 22.802 de Lealtad Comercial, por aplicación de art. 1 de la Ley Provincial N° 1480 de Procedimiento Administrativo.

Que, el artículo 1° de la Ley N° 25.954 incorporo como artículo 9 bis de la Ley N° 22.802 lo siguiente: “En todos aquellos casos en los que surgieren del monto total a pagar diferencias menores a 5 (cinco) centavos y fuera imposible la devolución del vuelto correspondiente, la diferencia siempre será a favor del consumidor”.

Que, existen dentro de la actividad comercial locales donde se manejan diferencias de centavos, entre los que cabe mencionar a locutorios y servicios locales de Internet, kioscos y librerías donde se sacan fotocopias, supermercados y autoservicios, bazares y comercios de ofertas del tipo “Todo por \$2”, colectivos urbanos, y otros comercios que manejan ofertas del “Tipo \$2,99”.

Que, las distintas denuncias efectuadas por los consumidores y usuarios se fundamentan en el estado de indefensión en que se encuentran cuando los comerciantes se niegan a entregarle en el vuelto los centavos que les corresponde, y en caso de no contar con las monedas correspondientes se niegan a redondear en favor del consumidor.

Que, tal estado de indefensión se fundamenta además, en lo dificultoso que resulta para los consumidores y usuarios el hecho de probar la conducta y mala fe del presunto comerciante infractor; habida cuenta de que en los ticket fiscales que imprimen los cajeros figura como si al consumidor y usuario se le hubiera dado su vuelto con todos los centavos que corresponden.

Que, a fin de evitar estos abusos se ha informado por los distintos medios masivos de comunicación, que en caso de que el comerciante o la cajera del comercio incumplan el redondeo de los centavos a favor del consumidor y/o usuario, los mismos deben solicitar el Libro de Quejas y Sugerencias, relatando brevemente lo ocurrido y solicitando la firma del gerente o encargado del comercio, a fin de avalar el reclamo efectuado; y en caso de que se nieguen a firmar, asentar también dicha negativa en el Libro de Quejas y Sugerencias.

Que, ante esta situación resulta imperioso que en todos los locales comerciales habilitados este disponible al consumidor el Libro de Quejas y Sugerencias, y la exhibición de un cartel que informe al consumidor y/usuario el derecho que le asiste de hacer uso de dicho libro con la siguiente leyenda: "Se encuentra a su disposición el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS".

Que, esta autoridad de aplicación entiende que para hacer uso de su derecho a reclamar, ante la imposibilidad de contar con otro elemento probatorio, resulta de suma importancia para el consumidor y/o usuario que el Libro de Quejas y Sugerencias se encuentre a su disposición, en un lugar visible y con todas sus hojas foliadas.

Que, aun cuando la infracción reprochada pueda parecer mínima, ya que lo que el consumidor y/o usuario reclama son centavos, lo que en rigor se persigue es el ordenamiento de la actividad comercial, la defensa de los derechos de los potenciales consumidores y/o usuarios, e inclusive la de los comerciantes cumplidores ante la deslealtad de sus competidores. Ello es así, habida cuenta de que si solo tenemos en cuenta la magnitud individual de la infracción (los centavos), la aplicación de la normativa de Lealtad Comercial sería poco menos que utópica.

Que, cuestiones que hacen al orden público, a la competencia desleal, a la protección de los derechos de los potenciales consumidores y/o usuarios, y a la situación de indefensión en que los mismos se encuentran, fundamentan la aprobación de un instrumento legal por parte de esta autoridad de aplicación provincial que obligue a todos los comerciantes a informar la vigencia de la Ley de Redondeo N° 25.954.

Que, la Subsecretaría de Defensa al Consumidor y Usuario, tiene como autoridad de aplicación Provincial, entre otras facultades y atribuciones, la de ejecutar toda acción oportuna y necesaria para la defensa, información y educación del consumidor.

Que, la presente resolución se dicta en uso de las facultades emergentes del artículo 4° de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, del artículo 9 bis de la Ley de Lealtad Comercial, y de los artículos 1°, 2°, y 3° incisos i) y j) de la Ley Provincial N° 1.480 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los derechos del Consumidor y Usuario.

Por ello  
**EL SUBSECRETARIO DE DEFENSA AL CONSUMIDOR Y USUARIO**  
**RESUELVE:**

**ARTICULO 1º:** Todos los locales comerciales habilitados en el ámbito de la Provincia de Formosa, sin distinción de rubros, DEBERÁN EXHIBIR EN FORMA OBLIGATORIA EL CARTEL INFORMATIVO aprobado por esta autoridad de aplicación, ubicándolo en todas las cajas registradoras que posea el mismo, en un lugar claramente visible al consumidor.

**ARTICULO 2º:** APROBAR el cartel informativo que se acompaña a la presente Resolución como Anexo I, cuyo tamaño no podrá ser inferior a 21 cm. de alto por 35,5 cm. de ancho, debiendo respetarse los colores y contrastes del mismo e impreso en doble faz.

**ARTICULO 3º:** Todos los locales comerciales habilitados, sin distinción de rubros, DEBERÁN POSEER UN LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS” de tapa dura tipo libro de actas y con sus hojas foliadas.

**ARTICULO 4º:** Todos los locales comerciales habilitados, sin distinción de rubros, DEBERÁN EXHIBIR EN FORMA OBLIGATORIA UN CARTEL QUE INFORME AL CONSUMIDOR el derecho que le asiste de hacer uso del LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, el que deberá contener la siguiente leyenda: “Se encuentra a su disposición el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS”.

**ARTICULO 5º:** Se hace saber a los sujetos obligados que pueden retirar de esta autoridad de aplicación, sita en Jose Maria Uriburu N° 208 de esta ciudad capital, el modelo de cartel informativo que se acompaña a la presente Resolución como Anexo I.

**ARTICULO 6º:** El incumplimiento de lo establecido en los artículos 1º y 2º de la presente Resolución, implica una presunta infracción al artículo 9 bis de la Ley N° 22.802 y sus normas complementarias y/o reglamentarias, aplicándose el procedimiento administrativo y régimen de sanciones establecido en la Ley 22.802 de Lealtad Comercial.

**ARTICULO 7º:** El incumplimiento de lo establecido en el artículo 4º de la presente Resolución, implica una presunta infracción al artículo 4º de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, por incumplimiento del deber de informar a los consumidores y usuarios que el Libro de Quejas y Sugerencias se encuentra a su disposición, aplicándose del procedimiento administrativo establecido en la Ley Provincial N° 1.480; conforme los argumentos expuestos en los considerandos.

**ARTICULO 8º:** La presente Resolución será de cumplimiento obligatorio en todo el Territorio Provincial y entrara en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

**ARTUCULO 9º:** Comuníquese, Publíquese y Archívese.

**RESOLUCION N° 84 /06.**