



CAMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS	
MESA DE MOVIMIENTO	
-7 NOV 2013	
Recibido.....	12.....He.
Exp. N°.....	20337.....F.P.....

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA SANCIONA CON FUERZA DE LEY

OLBIGATORIEDAD DE INCLUIR TELÉFONO GRATUITO DEL CONSUMIDOR EN COMERCIOS Y EN FACTURAS Y TICKETS A CONSUMIDORES FINALES EMITIDOS EN LA PROVINCIA DE SANTA FE

Artículo 1º: Establécese la obligatoriedad de colocar en todos los comercios y lugares de atención al público, en el ámbito de la Provincia de Santa Fe, un cartel en lugar visible, con la inscripción "SR. CONSUMIDOR O USUARIO: ANTE CUALQUIER DUDA DIRÍJASE, PERSONAL Y/O TELEFÓNICAMENTE, A LA DIRECCIÓN DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS (Defensa del Consumidor) DE LA PROVINCIA DE SANTA FE (en SANTA FE: Primera Junta 2522 - Planta Alta - Teléfonos 0342 - 457-2515 / 457 3788 / 457-3706 - en ROSARIO: Mitre 930 - 3º Piso - Teléfonos 0341 - 472-1519 / 472-151).

Artículo 2º: En las facturas y tickets a consumidores finales emitidos en la Provincia de Santa Fe deberán constar, en forma legible y destacada, en la parte superior y previo a cualquier otra leyenda o al pie del mismo, el número de teléfono de la DIRECCIÓN DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS (Defensa del Consumidor) u organismo que lo reemplace.

Artículo 3º: El incumplimiento de las disposiciones de la presente Ley será sancionado conforme al procedimiento previsto en los artículos 17, 18 y 19 de la Ley Nacional de Lealtad Comercial N° 22.802.

Artículo 4º: La Autoridad de Aplicación será el Ministerio de la Producción, a través de la Dirección de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe, la que podrá adaptar las leyendas previstas en la presente Ley en función de cambios en los números telefónicos de la Provincia, la implementación de las Comunas y Municipios u otras modificaciones que deban plasmarse. Asimismo, fijará plazos de implementación de la Ley considerando la inclusión de las leyendas en



CAMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

facturas a partir de nuevas impresiones de talonarios y la necesaria adaptación de las máquinas expendedoras de tickets.


Artículo 5º: Créase en el ámbito de la Provincia de Santa Fe una línea telefónica gratuita (0-800) para información y orientación de consumidores y usuarios.

Artículo 6º: El Poder Ejecutivo destinará las partidas presupuestarias correspondientes a los fines de la correcta puesta en funcionamiento de la presente Ley.

Artículo 7º: Invítase a los Municipios y Comunas de la provincia de Santa Fe a adherir e implementar las disposiciones que se aprueban por la presente Ley.

Artículo 8º: Las disposiciones de la presente Ley serán de aplicación obligatoria a partir de los ciento ochenta (180) días corridos de la fecha de su promulgación.

Artículo 9º: Comuníquese al Poder Ejecutivo.



SUSANA GARCIA
DIPUTADA PROVINCIAL



CAMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

El presente proyecto tiene por objeto informar a los consumidores la posibilidad de consultar, en las oficinas de Defensa del Consumidor, por cualquier duda referente a sus compras. Para ello, se establece la obligatoriedad de colocar un cartel visible, en todos los comercios de la provincia, en los que consten direcciones y números telefónicos de dicha dependencia, enfatizando, de este modo, el asesoramiento que el organismo provincial de Defensa del Consumidor puede y debe prestar a la población.

La Dirección General de Comercio Interior y Servicios, dentro de la órbita de competencia del Ministerio de la Producción de la Provincia de Santa Fe, es Autoridad de Aplicación de las Leyes Nacionales 24.240 de Defensa del Consumidor, 22.802 de Lealtad Comercial y 19.511 de Meteorología Legal y de la Ley Provincial 12.069 de Grandes Superficies Comerciales, así como de la ley provincial 13.112 que creo el Registro para la Protección de los Usuarios de Telefonía.

La Dirección de Comercio Interior y Servicios (Defensa del Consumidor) es el órgano encargado de recibir consultas, quejas y denuncias de consumidores y usuarios de la provincia de Santa Fe y el único organismo con poder de policía para sancionar los eventuales incumplimientos la mencionada normativa.

Desde la sanción de la ley Nacional de Defensa del Consumidor y su reglamentación en el año 1993, se produjo una verdadera revolución en las relaciones de consumo y en los derechos del consumidor, revolución que encontró su máximo reconocimiento mediante la incorporación de estos derechos y del deber del Estado - nacional y provincial- de defenderlos, en el artículo 42 de nuestra Constitución Nacional.

Desde entonces, el ciudadano tiene la posibilidad de asumir un rol activo en la defensa de sus derechos como consumidor y usuario, utilizando los mecanismos que la ley pone a su disposición, garantizando los derechos de los consumidores y usuarios, de productos y servicios en todo el territorio nacional.

La Dirección de Comercio Interior y Servicios (Defensa del Consumidor) no sólo recibe denuncias, sino que, además, difunde programas de educación, orientación y defensa del consumidor. Interviene como organismo conciliador entre el denunciante y la parte denunciada, en audiencias que la propia ley 24.240 impone realizar, con el objetivo de alcanzar un acuerdo entre las partes.

Asimismo, aplica sanciones a infractores de las leyes de Defensa del Consumidor, de Lealtad Comercial y Metrología Legal, de acuerdo a lo que esas normas establecen.



CAMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

También fiscaliza, en comercios minorista, supermercados e hipermercados, el cumplimiento de lo establecido por la ley de Lealtad Comercial y sus Resoluciones complementarias, así como en lo relativo a pesos, medidas y metraje de productos, como estipula la Ley de Metrología Legal.

Además, promueve convenios con Municipalidades de la Provincia, para la instalación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor en cada distrito.

Tales medidas de protección al consumidor se aplican en beneficio de todos los sectores de la población teniendo, entre otros objetivos, la formulación de políticas de regulación del mercado en materia de protección a la salud, seguridad y cumplimiento de los estándares mínimos de calidad, políticas de acceso al consumo, mecanismos de solución de conflictos y sanción de abusos y el establecimiento de programas de educación e información al consumidor y promoción a de las organizaciones de consumidores.

Resulta, a todas luces necesario, que el ciudadano que realizó un acto de comercio tenga la posibilidad de denunciar inmediatamente cualquier violación a sus derechos, siendo para ello imprescindible que cuente en ese momento con el conocimiento directo del número donde puede formular su queja o denuncia. De allí la importancia de la inclusión expresa en el ticket o factura del número telefónico de la Dirección de Comercio Interior y Servicios (Defensa del Consumidor) que es el medio más idóneo y apropiado para esa finalidad.

Similares iniciativas fueron sancionadas en diferentes provincias, entre las que podemos citar: Ley 2.696 de la Ciudad de Buenos Aires, Ley 13.987 de la Provincia de Buenos Aires, Ley 7.538 de la Provincia de Mendoza, el reciente Proyecto de Comunicación 5.424 de la Ciudad de Santa Fe, presentado por la concejala Noelia Chiementín, todo ello con el objeto de brindar, como dijéramos, una herramienta rápida y accesible al consumidor al momento de ejercer sus derechos como tal.

Por lo expresado, solicito a mis pares me acompañen en la presente iniciativa.



SUSANA GARCIA
DIPUTADA PROVINCIAL