



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS	
MESA DE MOVIMIENTO	
15 OCT 2014	
Recibido.....	17.30.....Hs.
Exp. N°.....	29658.....U.P.

PROYECTO DE LEY

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE SANCIONA CON FUERZA
DE LEY

Adhesión a la Ley Nacional 26.993 "SISTEMA DE RESOLUCION DE
CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO"

Artículo 1: Declárese la adhesión de la Provincia de Santa Fe a los fines y alcances en todos sus términos a la Ley Nacional 29.993 "SISTEMA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO".-

Artículo 2: El Poder Ejecutivo Provincial deberá reglamentar la presente Ley en el plazo de 180 días desde su entrada en vigencia, ésta deberá prever todas las disposiciones administrativas, designaciones y convenios necesarios para poder implementar en el territorio Provincial los alcances del sistema de la Ley Nacional 26.993.-

Artículo 3: Se establece como Autoridad de Control de la Presente Ley a la Dirección General de Comercio Interior y Servicios, la que deberá elevar un informe anual a la Legislatura Provincial, conteniendo las actuaciones realizadas en el ejercicio del cumplimiento de la Presente Ley, sujetos intervinientes y todo aquello que considere necesario para a los fines del estricto cumplimiento de la Ley Nacional.-

Artículo 4: Comuníquese al Poder Ejecutivo.-


ALIZA INÉS DAMIANI
Diputada Provincial



FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

Con la adhesión a la Ley Nacional 26.993, buscamos que los consumidores puedan canalizar sus reclamos en forma inmediata y efectiva.

Para un consumidor, hoy es muy difícil lograr la indemnización por incumplimientos o abusos de las grandes empresas prestadoras de servicios, o por la compra de bienes o productos defectuosos. Debe reclamar ante la empresa antes de poder acudir a la oficina de Defensa del Consumidor. La instancia de conciliación no es obligatoria, y pocas veces las empresas asisten a las audiencias, y cuando lo hacen no cubren los daños directos que contempla la ley 24.240 y en sede administrativa, tampoco se aplica el daño punitivo.

La indemnización que pueden recibir es muy baja. Una vez que se tomó el reclamo, el consumidor queda fuera del proceso administrativo. Cuando el Estado impone sanciones, las empresas acuden a la justicia, las multas quedan en suspenso, y los castigos se pierden en la nebulosa de un proceso eterno en el fuero contencioso administrativo. Todo esto hace que se realicen pocos reclamos.

La propuesta que propone la Ley Nacional es crear los juzgados dedicados a canalizar los litigios surgidos "de las relaciones de consumo", que canalizarán los conflictos que surjan de incumplimientos de las leyes de Defensa del Consumidor, Lealtad Comercial, Defensa de la Competencia.

Los reclamos que realice el consumidor no tendrán costo, y podrá obtener asesoría jurídica gratuita. El proceso tendrá plazos breves para evitar que el trámite sea engorroso, y todo podrá ser resuelto en una única audiencia pública y oral, en la que el juez podrá dictar sentencia. Regirá el principio de protección al consumidor:



en caso de duda, él será el beneficiado.

El consumidor tendrá que realizar el reclamo ante la empresa. Si no obtiene una solución satisfactoria, podrá acudir al "Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo" (CoPReC), donde podrá acceder a una asesoría jurídica gratuita. Si no alcanza un acuerdo con la empresa, podrá pedir una solución rápida a la Secretaría de Comercio, facultada para indemnizarlo por un monto de hasta 55 mil pesos; o acudir directamente ante el nuevo fuero judicial, y exigir una reparación integral de hasta 220 mil.

Estos proyectos de ley vienen a reglamentar el artículo 42 de la Constitución Nacional, incorporado con la reforma de 1994. La ley suprema reconoce el derecho de los usuarios y consumidores "a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno".

La Constitución le atribuye al Estado la responsabilidad de garantizar "la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados", y controlar "los monopolios naturales y legales", junto a "la calidad y eficiencia de los servicios públicos". Además, dispone que "la legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos"

Es por todo lo expuesto que solicito a mis pares la aprobación del presente Proyecto de Ley.



ALIZA INÉS DAMIANI
Diputada Provincial