



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS  
MESA DE MOVIMIENTO

12 MAY 2016

Recibido..... 11<sup>00</sup>.....Hs.

Exp. N°..... 31144.....C.D.

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA SANCIONAN CON FUERZA DE

L E Y:

**LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I: ADHESIÓN Y OBJETO.**

**ARTÍCULO 1º.-** La Provincia de Santa Fe adhiere a la ley nacional 24.240 (de defensa del consumidor), y modificatorias.

La presente adhesión se efectúa con expresa reserva de jurisdicción en cuanto a legislación, ejecución y control de competencias que le corresponde a la Provincia y las que por esta norma o las que en su consecuencia deleguen en forma concurrente a los municipios y comunas.

**ARTÍCULO 2º.-** La presente ley tiene por objeto el efectivo cumplimiento de las normas relativas a la tutela y defensa de consumidores y usuarios, dotando a la provincia de herramientas de aplicación e implementación que los tornen administrativa y judicialmente efectivos.

**CAPÍTULO II: AUTORIDAD DE APLICACIÓN.**

**ARTÍCULO 3º.-** Créase la Subsecretaría de Defensa del Consumidor dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que será la autoridad de aplicación para intervenir en la instrumentación, aplicación y control de la materia y en todo lo referido a la presente Ley y normas reglamentarias que en su consecuencia se dicten.

La autoridad de aplicación tendrá su sede en la ciudad de Santa Fe, encontrándose descentralizada en cada una de las cabeceras de las respectivas



circunscripciones judiciales de la provincia de Santa Fe, pudiendo establecer nuevas oficinas en aquellas localidades y comunas que por cuestiones funcionales y/o administrativas puedan ser necesarias.

**ARTÍCULO 4º.-** Es competencia de la autoridad de aplicación, proponer, promover e implementar las políticas públicas, normas de fondo y de procedimientos necesarias para la adecuada defensa y protección de los derechos de los consumidores y usuarios de la Provincia, sin perjuicio de sus funciones específicas como autoridad de aplicación de la legislación nacional en la materia, tendrá las siguientes atribuciones:

- a) ejercer control de normas que rigen las relaciones de consumo;
- b) proponer aquellas políticas que puedan promover la defensa y fortalecimiento del consumo. Las mismas serán relativas a procedimiento administrativo, proceso judicial, modificación de sanciones, mejora en los procedimientos de composición de intereses, y toda otra que hagan a la dinámica propia de la relación de consumo;
- c) llevar adelante estudios cuantitativos y cualitativos para el seguimiento de los conflictos que se susciten en su órbita;
- d) implementar campañas educativas, de promoción y difusión que según el formato que correspondan, se consideren necesarias para garantizar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, la regulación del mercado en materia de protección a la salud, seguridad y estándares mínimos de calidad, el acceso al consumo en condiciones de trato dignas y equitativas, la solución de conflictos y sanción de abusos. Las campañas deberán ser periódicas y en los distintos ámbitos, analizando siempre el impacto que pudieran tener en el sector al cual en especial puedan estar dirigidas;
- e) proponer la normativa reglamentaria que pueda ser complementaria a esta ley;



- f) promover y facilitar la constitución de Asociaciones y Organizaciones No Gubernamentales de Consumidores y Usuarios, las que en todo momento deberán coadyuvar al cumplimiento de la ley y el cumplimiento cabal, en tiempo y forma, de los derechos que la normativa en la materia resguarda;
- g) desarrollar las actividades preventivas previstas en la Ley de Defensa del Consumidor y efectuar controles pertinentes dentro de la provincia y de cada una de las oficinas regionales o locales. Los mismos se dirigirán a brindar información y protección sobre los productos y servicios comercializados, tanto en su uso normal como a cualquiera otro que se oferte. En tal sentido deberá acudir en la colaboración de cualquier otro organismo público o privado ante la eventual constatación que los usos brindados a un determinado producto han salido de la normalidad, evitando siempre la afectación de la salud de los consumidores y usuarios;
- h) asistir gratuitamente a los consumidores ante situaciones de conflicto generadas en una relación de consumo;
- i) atender, dar trámite y resolver las denuncias y reclamos formulados que lleguen a su conocimiento o por su actuación de oficio;
- j) requerir los informes que por razón de su materia puedan ser necesarios a toda entidad pública o privada;
- k) aplicar sanciones por violaciones que se susciten en el marco de la normativa específica y posterior a los procedimientos respectivos;
- l) solicitar ante los organismos pertinentes se inicien y prosigan según corresponda las acciones judiciales que puedan corresponder cuando las mismas sean de urgencia o cuando los derechos afectados sean de incidencia colectiva;
- m) Implementar y administrar los Registro creados por esta ley;
- n) informar la verificación que un producto o servicio constituye un peligro para la salud o seguridad y ordenar su retiro del mercado sin perjuicio de las medidas judiciales que se puedan promover en consecuencia;



- o) promover la creación de Oficinas Municipales o Comunales de Defensa del Consumidor y Usuario en aquellos municipios o comunas que en la actualidad no cuenten con la misma, invitando a su adhesión a la presente. Las mismas tendrán facultades plenas para actuar como autoridad delegada según lo estipulado en el artículo 5° y concordante de la presente normativa. Las multas percibidas por cada Oficina Municipal de Defensa del Consumidor y Usuario serán coparticipadas entre municipios o comunas y la provincia de Santa Fe con un setenta por ciento (70 %) a favor de las primeras y treinta por ciento (30 %) en favor de la segunda.
- p) asistir y/o coordinar la labor de las Oficinas Municipales de Defensa del Consumidor que hoy funcionen en la provincia en lo que hace al procedimiento de resolución de conflictos de consumo que esta norma determine.

### **CAPÍTULO III: DE LA DELEGACION DE FUNCIONES**

**ARTÍCULO 5°.-** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 3° de la presente ley, la autoridad de aplicación podrá suscribir convenios con Municipios y Comunas de la Provincia a fin que asuman, a través de áreas especializadas que estas establezcan, la respectiva delegación de las facultades establecidas en esta ley a las Oficinas Municipales o Comunales de Defensa del Consumidor y Usuario. En los mencionados convenios deberán establecer un marco temporal y material, fijando las condiciones básicas que permitan el fiel y adecuado cumplimiento de las funciones delegadas, ajustándose a cada realidad social.

Las Oficinas Municipales o Comunales de Defensa del Consumidor que tengan competencias delegadas detentarán las funciones que establece el artículo 4° de esta ley.

### **CAPÍTULO IV: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.**



**ARTÍCULO 6º.-** La autoridad de aplicación podrá de oficio, o por denuncia de quién invoque un interés particular y/o quien se encuentre debidamente legitimado para invocar un interés colectivo, sean Asociaciones y/u Organizaciones No Gubernamentales de Defensa del Consumidor debidamente registradas y/o el Defensor del Pueblo, iniciar los procedimientos administrativos que propendan a la investigación de una presunta infracción a lo establecido en la normativa de consumidores y usuarios.

La autoridad de aplicación, conforme las condiciones que determine la reglamentación, deberá implementar mecanismos de recepción de denuncias de fácil acceso para la comunidad, por vía telefónica y a través de un sitio web institucionalizado, por medio del cual se ofrecerá información, asesoramiento particular, seguimiento de trámites y demás utilidades afines.

La autoridad de aplicación, podrá exigir a los proveedores de servicios públicos que deban contar en cada una de sus agencias y/o sucursales con un "*formulario de reclamos*" numerado y rubricado, que se instrumentará por triplicado donde el usuario del servicio podrá dejar asentado su reclamo. Un ejemplar quedará en poder del consumidor, otro para el proveedor y el tercero será enviado por el proveedor a la autoridad de aplicación dentro del plazo de cinco (5) días, junto con el descargo que el mismo quiera efectuar al respecto. En caso de incumplimiento por parte del proveedor en la presentación del formulario, y una vez presentada la denuncia formal por el consumidor ante la autoridad de aplicación, dará lugar a la imposición de las sanciones establecidas en la Ley 24.240 por incumplimiento y tal accionar será tomado como una presunción en su contra.

La autoridad de aplicación le otorgará a estos medios alternativos detallados ut supra la calidad de denuncia.

Todos los trámites administrativos que se realicen en virtud de esta ley serán gratuitos.

**ARTÍCULO 7º.-** Procedimiento de oficio. Siempre que se realice actuación de oficio, por la presunta comisión de alguna infracción a la normativa de consumidores y usuarios, la





autoridad de aplicación procederá a labrar acta de constatación dejando expresamente establecido el hecho denunciado, la norma presuntamente infringida y cualquiera otra situación que pudiera ser relevante para la posterior investigación.

El acta será notificada en el acto de la constatación al responsable o dependiente, sin perjuicio de lo cual, cuando lo crea pertinente, el funcionario podrá postergar la remisión de la misma si debiera efectuarse dictamen jurídico previo en razón de la situación o circunstancias de hecho. El presunto infractor tendrá un plazo de cinco (5) días desde la notificación a fin de efectuar su descargo por escrito, y acompañando toda la documentación y ofreciendo la prueba de que pretenda valerse por ante la autoridad de aplicación.

En el escrito deberá acreditar su personería, denunciar domicilio real y constituir domicilio en la ciudad donde la autoridad de aplicación tenga su sede. De tener domicilio a más de doscientos kilómetros de la ciudad donde se lleve adelante el procedimiento, el plazo establecido en el párrafo segundo se duplicará.

Efectuado el descargo junto con la prueba de la que habrá de valerse, la autoridad de aplicación procederá a recabar la misma, en un plazo que no podrá ser superior a treinta (30) días, salvo que por circunstancias especiales debidamente fundadas se deba ampliar por un plazo igual y por una única vez. Agotada la investigación, previo dictamen jurídico, se procederá a emitir resolución en un plazo de quince (15) días.

**ARTÍCULO 8º.- Procedimiento por denuncia:** La autoridad de aplicación deberá proceder a reglamentar las condiciones de presentación. En todos los casos deberán constar:

- a.- Domicilio real y procedimental si correspondiere. El domicilio a los efectos del procedimiento deberá ser en la localidad asiento de la autoridad de aplicación.
- b.- Los datos personales del particular afectado y los del denunciado en cuanto fueran posibles; si los mismos no fueran de conocimiento del denunciante, deberán brindarse datos que permitan su identificación.
- c.- La narración de los hechos que motivan su presentación.
- d.- Si en los hechos que motivan la presentación tomaron intervención dependiente/s del



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

comerciante o comercio denunciado y/o tercero, y si los hechos denunciados tuvieron estricta relación con el proceder de estos.

e.- Ofrecer prueba y acompañar en copia la documental respectiva. Si se acompañaran copias la misma podrá ser certificada por ante la autoridad de aplicación.

La autoridad de aplicación deberá disponer de formularios en sus delegaciones y en su sitio web institucionalizado para ser completados por el denunciante donde brindará debido asesoramiento para la confección del mismo, garantizando términos simples para su confección debiendo respetarse el principio de informalidad. En caso de dudas o conceptos oscuros la autoridad de aplicación deberá citar al denunciante para que corrija y/o aclare lo manifestado en su denuncia. Cuando la denuncia fuese realizada en forma telefónica, se deberá asesorar al denunciante para que ratifique la misma a través de los formularios existentes vía web o en las delegaciones donde funcione la autoridad de aplicación, dentro del término de cinco (5) días.

Recepcionada la denuncia, y previo su análisis de admisibilidad, la autoridad de aplicación correrá traslado al presunto infractor para que en el término de cinco (5) días e improrrogables formule por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hagan a su derecho. En ese acto el denunciado deberá acreditar personería y constituir domicilio en la jurisdicción del municipio o comuna de radicación. La notificación al denunciado deberá realizarse adjuntando copia de la denuncia formulada, especificando las posibles normas infringidas.

Evacuado el mismo, se citará a las partes a una audiencia de conciliación que deberá celebrarse en un plazo no superior a los quince (15) días de admitida la denuncia. Las notificaciones se cursarán por escrito a los domicilios constituidos y denunciados de las partes y terceros que pudieran haber tenido intervención, especificándose fecha y hora de la audiencia, lugar donde la misma se llevará a cabo, y conciliador que intervendrá, el que sólo podrá ser reemplazado por circunstancias de fuerza mayor.

El procedimiento de la audiencia de conciliación será oral, público y actuado, debiendo los intervinientes firmar al pie de la misma y librándose tantas copias



como firmantes haya.

La autoridad de aplicación designará anualmente una nómina de conciliadores, los que deberán realizar la formación que determine la administración, debiendo los mismos contar con título de abogado o mediador, quienes deberán contar con la debida formación legal en materia de defensa del consumidor y del usuario.

De obtenerse acuerdo entre las partes, la autoridad de aplicación evaluará y en su caso procederá a la homologación del mismo -si cumple con los requisitos formales y guarda relación con los hechos denunciados-, debiendo notificar el mismo a las partes. La homologación suspenderá las actuaciones administrativas hasta su efectivo cumplimiento, que deberá ser comunicado por el denunciante ante la autoridad de aplicación. En caso de incumplimiento del acuerdo, el mismo tendrá la autoridad de título ejecutivo y quien incurriera en el incumplimiento será pasible de aplicación de las multas establecidas en la ley de defensa del consumidor.

De no obtenerse acuerdo en la primera audiencia, por pedido de parte o si la autoridad de aplicación lo considerare necesario, se procederá en el acto a fijar nueva fecha, la que se realizará dentro de los treinta (30) días a fin de la celebración de nueva audiencia.

La incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación del denunciante conllevará al desistimiento de la denuncia, sin perjuicio de las facultades de la autoridad de aplicación de actuar y/o continuar el trámite de oficio. En cambio, la incomparecencia injustificada del denunciado será pasible de aplicación de las multas establecidas en la ley de defensa del consumidor. Si fuese el denunciante quien no asistiere a la misma por causa debidamente fundada, podrá solicitar la fijación de una nueva fecha a los mismos fines. Sin embargo, si fuese el denunciado, se considerará que no ha existido intenciones de conciliar, prosiguiéndose con el trámite.

**ARTÍCULO 9º.-** La autoridad de aplicación proveerá la prueba pertinente y denegará aquella que no lo sea, pudiendo en tal caso las partes interponer recurso de reconsideración, sin perjuicio de lo normado en el artículo 10 de la presente.





La prueba deberá producirse dentro del término de treinta (30) días, salvo que por circunstancias especiales debidamente fundadas se deba ampliar por un plazo igual y por una única vez. La autoridad de aplicación, por su parte, podrá requerir las pruebas y ampliaciones que estime pertinentes.

Para el caso de prueba testimonial, sólo se admitirán hasta cinco (5) testigos, los que depondrán en audiencia que a esos efectos determine la autoridad de aplicación. Los testigos deberán ser individualizados con nombre y apellido completos, domicilio real y se deberá acompañar, en forma abierta o sobre cerrado, el respectivo pliego de interrogatorio. Los mismos serán citados por la autoridad de aplicación por la vía que la reglamentación determine y su comparecencia tendrá la calidad de carga pública.

La prueba pericial se admitirá en caso que sea necesario contar con dictamen de experto competente en la materia. La reglamentación determinará los mecanismos por los cuales se designe a los mismos. La parte que proponga este medio deberá determinar claramente los puntos de pericia. La autoridad de aplicación podrá designar un perito oficial y requerir la producción de la pericia a organismo o institución pública o privada debidamente reconocida en la materia.

Producida la prueba o finalizado el plazo establecido para su producción, y previa emisión del dictamen jurídico, la autoridad de aplicación dictará resolución definitiva dentro del término de quince (15) días.

**ARTICULO 10.-** Los actos administrativos de la autoridad de aplicación que dispongan sanciones podrán recurrirse por el recurso de apelación y conjunta nulidad por ante la Exma. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial con asiento en las respectivas circunscripciones judiciales.

El plazo para la interposición de recursos será de diez (10) días. El recurso deberá fundarse al momento de la interposición.

Para poder recurrir ante instancia judicial las resoluciones de la autoridad de aplicación que determinen sanciones de tipo pecuniario, los sujetos obligados previamente deberán abonar la multa o, en caso de que la misma fuese de mayor cuantía,



se deberá abonar el equivalente a cinco unidades jus conforme los valores vigentes en cada localidad, los que serán tomados como pago a cuenta de las multas que hubieran sido aplicadas si el monto de aquella fuera mayor. Los referidos montos deberán depositarse en cuenta especial que se abrirá en sucursal del Nuevo Banco de Santa Fe. En cualquier caso, el valor referido será considerado a valor nominal.

#### CAPÍTULO V: SANCIONES.

ARTÍCULO 11.- Una vez firme la resolución de la autoridad de aplicación que imponga sanciones, la parte resolutive de la misma deberá ser publicada por el infractor a su costa, en el diario de mayor circulación en la jurisdicción. A tal efecto, la autoridad de aplicación resolverá condiciones de tal publicación, teniendo en cuenta las circunstancias de hecho que determinaron la denuncia y su gravedad.

ARTÍCULO 12.- El incumplimiento de resoluciones que impongan sanciones de tipo pecuniario dará lugar a su cobro por vía de juicio de apremio, sirviendo de suficiente título ejecutivo, la constancia expedida por la autoridad de aplicación.

ARTÍCULO 13.- Constatada la existencia de una infracción los responsables serán pasibles de las sanciones que establece la ley de defensa del consumidor.

ARTÍCULO 14.- Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán de inmediato las actuaciones al Juez competente, sin perjuicio de proseguir con el trámite administrativo.

#### CAPÍTULO VI: PROCESO JUDICIAL.

ARTÍCULO 15.- A las demandas de cualquier naturaleza promovidas por consumidores, asociaciones de consumidores y usuarios debidamente registradas o el defensor del pueblo



en los términos de esta ley se aplicarán las normas que el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe establece para el Proceso Sumarísimo, salvo que por resolución fundada, de oficio o a pedido de parte, se establezca la necesidad de recurrir a una vía de conocimiento más amplia.

Subsidiariamente se aplicarán las disposiciones del Capítulo XIII "De las acciones" de la Ley N° 24.240 y sus reglamentaciones.

A los efectos del proceso para las presentaciones colectivas se estará a lo que para estos fines establezca el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe.

**ARTÍCULO 16.-** En el caso que se hubiera efectuado la audiencia de conciliación que establece la presente ley para el procedimiento administrativo, sin haberse obtenido acuerdo, no será de aplicación lo establecido en el artículo 2° y concordantes de la ley 13.151 (de Mediación Prejudicial Obligatoria).

**ARTÍCULO 17.-** Las actuaciones judiciales promovidas de conformidad con las normas de defensa del consumidor gozarán del principio de gratuidad, encontrándose exentas del pago de tasas y contribuciones.

**ARTÍCULO 18.-** Se encuentran legitimados para interponer acciones judiciales los consumidores y usuarios que resulten amenazados o afectados en sus derechos subjetivos, de incidencia colectiva, o intereses legítimo, pudiendo ser:

- a) los consumidores y usuarios afectados o afectados;
- b) las Asociaciones de Consumidores y Organizaciones No Gubernamentales debidamente registradas;
- c) el Ministerio Público;
- d) la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe;
- e) la autoridad de aplicación de la presente ley;
- f) los municipios que hayan intervenido en primer término en el procedimiento



administrativo respectivo o efectuado la denuncia pertinente.

**ARTÍCULO 19.** El Ministerio Público, siempre que no sea parte del proceso judicial, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

Cuando las acciones judiciales hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios, las renunciaciones o desistimientos efectuados por uno de sus miembros no vincularán a los restantes.

En caso de abandono de la acción por las Asociaciones legitimadas, la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público.

**ARTÍCULO 20.-** Cuando se trate de acciones judiciales para la prevención o solución de conflictos, las sentencias tendrán los siguientes efectos:

En caso de procesos colectivos.

1- si la demanda resulta admitida, la misma beneficiará a todos aquellos que acrediten encontrarse en la situación que motivó el pleito, salvo a quienes expresamente manifiesten su voluntad en contrario por medio fehaciente.

En caso de procesos colectivos o individuales.

2- si la cuestión tuviese contenido patrimonial establecerá las pautas para la reparación económica o el procedimiento para su determinación sobre la base del principio de reparación integral, así como también evaluando las condiciones que importen la aplicación del respectivo daño punitivo si correspondiere.

En caso de sumas percibidas de más, las mismas, con sus respectivos intereses, deberán ser reintegradas al actor en el modo en que fueron percibidas de resultar posible o en el modo más accesible para este.

3- La parte resolutive de la sentencia dictada deberá ser publicada a cargo de quien resulte condenado en el diario de mayor circulación de la ciudad por el plazo que la resolución determine en virtud del alcance y entidad de los derechos afectados. El juez podrá disponer otras formas de publicidad según





las circunstancias del caso.

**ARTÍCULO 21.-** Cuando la sentencia hiciera lugar total o parcialmente a la demanda, la apelación será concedida con estimación de honorarios de los profesionales que en calidad de patrocinantes, representantes o peritos hayan intervenido en el proceso.

### **CAPÍTULO VII: DE LOS REGISTROS.**

**ARTÍCULO 22.-** Créase el REGISTRO DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: de inscripción obligatoria de todas las asociaciones, instituciones u organizaciones de usuarios y consumidores legalmente constituidas e inscriptas ante el organismo de control provincial, que desarrollen actividades en el marco de la legislación contemplada en la presente ley y en la jurisdicción de la Provincia de Santa Fe

**ARTÍCULO 23.-** Créase el REGISTRO DE INFRACTORES: en el cual se registrarán todas aquellas personas humanas o jurídicas que hayan resultado sancionadas por la autoridad de aplicación provincial por haber infringido la legislación comprensiva de la presente ley.

**ARTÍCULO 24.-** Créase el REGISTRO DE CONTRATOS POR ADHESIÓN: en el cual se registrarán y archivarán los modelos de contratos por adhesión facilitados por los comercios que voluntariamente lo decidan. Sobre los mismos, la autoridad de aplicación por dictamen jurídico, analizará que éstos no contengan cláusulas abusivas, lesivas o inequitativas para los intereses de los consumidores.

**ARTÍCULO 25.-** Créase el CERTIFICADO VOLUNTARIO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES. Previa reglamentación, la autoridad de aplicación ofrecerá a las empresas someterse voluntariamente a un proceso de auditoría, con el fin de acreditar el cumplimiento de buenas prácticas comerciales, sectoriales o generales. Y, en su caso,



otorgará a la empresa/comercio un distintivo que podrá utilizar como promoción de venta. A su vez el consumidor podrá consultar vía sitio web de la autoridad de aplicación los datos de registro de la empresa/comercio distinguido.

**ARTÍCULO 26.-** La autoridad de aplicación reglamentará los requisitos y condiciones respectivos a las condiciones de inscripción y funcionamiento de los registros creados en los artículos 22, 23 y 24 de la presente ley.

### **CAPÍTULO VIII: FONDO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**ARTÍCULO 27.-** Créase el FONDO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR de la Provincia de Santa Fe.

**ARTÍCULO 28.-** Los recursos del fondo provendrán de la recaudación de:

- a) las multas y sus accesorios que se apliquen a los infractores en función de la presente ley, y las normas administrativas y reglamentarias que en su consecuencia se dicten;
- b) todo otro aporte, subsidio, o transferencia, que en virtud de aportes ordinarios o extraordinarios se reciban para el cumplimiento de la legislación a la que se adhiere en esta norma.

**ARTÍCULO 29.-** El fondo tendrá por destino:

- a) brindar asesoramiento y capacitación en la materia a personas humanas o jurídicas, públicas o privadas que lo requieran;
- b) brindar asesoramiento, capacitación y asistencia económica a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios debidamente inscriptas en el Registro respectivo;
- c) brindar asesoramiento, capacitación y asistencia económica a las Municipalidades y Comunas que adhieran a la presente y formalicen convenio;



- d) contratar personal idóneo por tiempo determinado, para realizar funciones o tareas de carácter no habitual en el ámbito de la autoridad de aplicación o para la realización de diligencias en el marco de los diferentes procedimientos administrativos;
- e) adquirir equipamiento e insumos, gastos de movilidad, viajes o de capacitación o formación del personal del área, que contribuya a optimizar el funcionamiento de la misma;

**ARTÍCULO 30.-** El fondo será administrado y gestionado por la autoridad de aplicación, con los controles que surjan de la normativa respectiva.

**ARTÍCULO 31.-** Deróguese el Decreto 850/94 del Poder Ejecutivo.

**ARTÍCULO 32.-** La presente ley será reglamentada por el Poder Ejecutivo provincial en un plazo máximo de sesenta (60) días de sancionada.

**ARTÍCULO 33.-** La implementación efectiva de los Registros creados por la presente ley se efectuarán en un plazo no mayor a los sesenta (60) días de sancionada la presente ley.

**ARTÍCULO 34.-** La provincia de Santa Fe adhiere, hasta tanto se sancione norma provincial específica a la Acordada N° 12/16 de la Exma. Corte Suprema de Justicia de la Nación que establece el “Reglamento de Actuación en Procesos Colectivos” o la que en el futuro la sustituya.

**ARTÍCULO 35.-** Comuníquese al Poder Ejecutivo.-

RODRIGO MANUEL LÓPEZ MOLINA  
Diputado Provincial



**FUNDAMENTOS:**

Al Señor

Presidente de Cámara:

La aparición en el año 1993 de la ley Defensa del Consumidor, signada bajo el número 24.240 significó un hito que modificó los estándares del derecho privado y fue asemejada a otros mojones de reforma como la oportunamente sucedida en 1968 por la ley 17.711 al entonces vigente Código Civil. Es de destacar que su aparición obligó en cierto modo al constituyente de 1994 a constitucionalizar su inclusión en el artículo 42 de la Carta Magna, reconociendo una notoria amplitud de derechos y también los procesos que se avecinarian durante el presente siglo. El veto que sucediera a su aprobación, puso un manto de duda sobre la efectivización de la norma, la que en 1997 (ley 24.787) y 1999 (ley 24.999) le dieron ciertamente una forma más cercana a su versión original. La reforma suscitada en 2008 por ley 26.361 corrigió algunas de las observaciones formuladas por la doctrina y retomó ciertos pronunciamientos jurisprudenciales que pretendieron otorgarle nueva actualidad.

El derecho del consumidor y del usuario se ha convertido en una materia ineludible en la nueva construcción del comercio, habiendo modificado pautas de interpretación contractual y de responsabilidad que venían de concepciones decimonónicas, encontrándose en la necesidad de regular las situaciones comerciales que el ciudadano vive a diario, determinando en gran medida las relaciones jurídicas privadas del nuevo milenio. Este ciudadano – consumidor está hoy más imbuido de sus derechos y exige el cabal cumplimiento de los mismos, pues si no los ha hecho propios desde la lectura de la norma, procura los mecanismos para hacerlos valer. La ley ha determinado así no sólo cambios de corte jurídico (muchas veces ajenos al lego), sino también socio – económicos.





CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

La aparición de nuevas vías de comercio como la compra individual por medios digitales (como el caso de las compras efectuadas por internet) imponen reconceptualizar las estructuras contractuales, y en esto los principios sentados por la ley, que deberá continuar avanzando en su actualización en forma progresiva, han generado un círculo (virtuoso) que no debe detenerse conformado por el consumidor, los vendedores de productos y proveedores de servicios y los distintos poderes del estado.

La ley nacional 24.240, de Defensa del Consumidor y del Usuario, en su artículo 43 establece la facultad de la autoridad de aplicación nacional de delegar facultades en las provincias y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En mérito a ello, por Decreto 850/94, en la provincia de Santa Fe se determinó como autoridad de aplicación a la Dirección de Comercio Interior.

Es de destacar que la provincia adhirió tácitamente a la normativa de fondo a través del decreto antes mencionado, estableciendo sólo un procedimiento administrativo que con el paso del tiempo se mostró lento, retaceando el efectivo cumplimiento de los fines que pretendía satisfacer, la atención rápida en problemáticas de consumo. El sistema oportunamente instituido, aún vigente, prevé la constitución de un trámite con instancia de conciliación previa, promoviendo el acceso a un acuerdo entre el denunciante y el prestador de un servicio. Es de destacar que algunas ciudades de la provincia, como Rosario, Venado Tuerto y Santa Fe establecieron sus oficinas municipales las que con facultades limitadas lograron avanzar no sólo en el acercamiento de las partes sino también en la concientización en la defensa de derechos. Sin perjuicio de ello, estas oficinas, en contacto habitual con el vecino y su realidad diaria, son las más habilitadas para poder encarar una política particular para avanzar en la tutela de estos derechos. No basta sólo con la delegación, sino también con la necesaria dotación de recursos técnicos, económicos y administrativos para que su labor se efectivice, que es lo que se propone en el texto.

El sistema vigente presenta graves deficiencias. Es de público conocimiento el atraso que registran las causas en trámite, la mora en el dictado de resoluciones, la falta de dictado de medidas urgentes, la falta de reglamentación para la interposición de acciones colectivas; sumado a ello, no se han instrumentado campañas de difusión o información, ni



se han ejecutado actividades de educación para el consumidor, ni se ha promovido la capacitación del personal.

Mientras tanto, otras provincias (Buenos Aires, Corrientes, Formosa y Córdoba, por citar algunas) avanzaron en la redacción de leyes que tuvieron por intención establecer no sólo la adhesión, sino también el procedimiento administrativo y el proceso judicial. Esta es hoy una deuda que la provincia de Santa Fe conserva con consumidores y usuarios a más de veinte años de la sanción de la normativa de fondo.

En ese orden, y con esa finalidad, se eleva el presente texto que pretende dar por saldada esa deuda, estableciendo un procedimiento administrativo y proceso judicial que pretende reconocer no sólo a los usuarios y consumidores en su faz individual sino también al Defensor del Pueblo, al Ministerio Público y a las Asociaciones y/u Organizaciones No Gubernamentales de Consumidores y Usuarios debidamente registradas en el territorio, garantizando la representación colectiva del grupo de personas que pudieran verse particularmente afectadas. A estos efectos, no sólo se crea el registro de asociaciones sino también de infractores, lo que permite establecer índices de seguimiento y prevenir ante eventuales reincidencias en la comisión de faltas.

A los efectos de ello se ha establecido un procedimiento administrativo eminentemente conciliador, que no sólo propenda a la eventual sanción (si correspondiera ser aplicada), garantizando la efectiva realización de audiencias y permitiendo que cada cabecera de circunscripción judicial cuente con una oficina orientada a la prestación del servicio de atención de consulta, recepción de denuncias e investigación de las mismas. Las sanciones fijadas no importan sólo la multa sino también la pérdida de beneficios, previendo que quienes cometen faltas graves puedan desligarse de la misma con meras cancelaciones pecuniarias.

Por su parte, el proceso judicial cuenta con la alternativa de dar por cumplida la ley 13.151 (de mediación prejudicial obligatoria) si la conciliación hubiera sido llevada a cabo en la instancia administrativa.

Se da también por concluida las diferentes interpretaciones que sobre la cuestión de la gratuidad había llevado a ciertos fallos jurisprudenciales contradictorios.



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

garantizando el servicio gratuito tanto administrativo como judicial.

Finalmente, se crea el Fondo de Defensa del Consumidor, el que compuesto de los elementos que se determinan en el texto, permiten a las oficinas respectivas avanzar en el cumplimiento efectivo de sus fines.

En tal sentido, entendemos que la normativa propuesta importa un efectivo avance en la materia y un cambio de paradigma en la provincia, con la efectiva garantía del cumplimiento de los compromisos para con sus usuarios y consumidores.

Por todo lo expresado, solicito a mis pares la aprobación del presente proyecto.-

RODRIGO MANUEL LOPEZ MOLINA  
Diputado Provincial