



CAMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS	
MESA DE MOVIMIENTO	
15 SEP 2016	
Recibido.....	13 ¹⁵Hs.
Exp. N°.....	31.870.....D.

PROYECTO DE LEY

**Trato digno y equitativo en las relaciones de consumo
de la provincia de Santa Fe**

Artículo 1º. Trato digno y equitativo en las relaciones de consumo. A los fines de la presente ley, se entiende por trato digno a consumidores y usuarios, toda aquella modalidad de acompañamiento, atención al público o práctica comercial ejercida en forma personalizada, respetuosa, igualitaria, eficiente e informada.

Asimismo, los proveedores de bienes o servicios deberán abstenerse de desplegar conductas vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.-

Artículo 2º. Son prácticas contrarias al trato digno y equitativo en las relaciones de consumo consignado en el artículo 1º de la presente, las siguientes:

1. Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas con esperas superiores a los 45 minutos;
2. Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas en condiciones de hacinamiento o a la intemperie;
3. Toda práctica de atención al público que implique permanecer en instituciones y/o locales comerciales sin provisión de asientos suficientes y/o sin acceso a instalaciones sanitarias y/o sin dispensadores de agua;
4. Toda práctica que obstaculice o deniegue asistencia, asesoramiento y/o acompañamiento personalizado, en caso de ofrecerse servicios electrónicos y/o telefónicos de atención a consumidores y usuarios;
5. Toda práctica que no respete el derecho a ser atendido y tratado con prioridad conforme lo dispone la normativa municipal vigente.
6. Toda práctica comercial que no favorezca el consentimiento informado e igualitario de consumidores y usuarios;
7. Toda práctica de venta o marketing agresivo llevada a cabo por empresas proveedoras sin solicitud previa del producto o servicio por parte del consumidor y/o usuario aun en aquellos supuestos en que exista vinculación contractual previa;
8. Toda práctica publicitaria que contenga indicaciones falsas y/o discriminatorias, y/o efectúe comparaciones sobre bienes y servicios y/o sea abusiva, con el objeto de inducir a error o comportamientos perjudiciales y/o peligrosos para la salud o seguridad de consumidores y usuarios.-

Artículo 3º. Autoridad de aplicación. La autoridad de aplicación será la Dirección Provincial de Comercio y Fomento de Servicios del Ministerio de la Producción o en su defecto, la repartición competente en materia de Defensa de Consumidores y Usuarios que en el futuro la reemplace.

Artículo 4º. La autoridad de aplicación podrá iniciar actuaciones administrativas de oficio, por reclamo de Organizaciones no Gubernamentales, y/o por denuncia de particulares.

Artículo 6º. Procedimiento. Los trámites y procedimientos se regirán por el principio de formalismo moderado en favor de consumidores y usuarios debiendo garantizarse instancias rápidas, simples y económicas.-



CAMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

En ningún caso se desestimará un reclamo por incurrir en vicios formales. Si fuese indispensable, estos podrán ser subsanados con la debida asistencia técnica y gratuita del personal de la Dirección Provincial de Comercio y Fomento de Servicios del Ministerio de la Producción o de Organizaciones No Gubernamentales de la ciudad de Santa Fe, especializadas en la materia, otorgando un plazo razonable a tal efecto.-

Artículo 7º. Sanciones. El Poder Ejecutivo Provincial determinará, por vía reglamentaria, un régimen de sanciones para las prácticas establecidas en el artículo 2º de la presente ley.

Artículo 8º. Consultas y reclamos. Las consultas y/o reclamos sobre presuntas prácticas de trato indigno contra consumidores o usuarios podrán realizarse personalmente, por vía telefónica a la Dirección Provincial de Comercio y Fomento de Servicios del Ministerio de la Producción y/o a través de un formulario online, disponible en la Página Web del Gobierno de la Provincia de Santa Fe.-

Artículo 9º. Prevención y capacitación. Créase una instancia de formación y capacitación en materia de derecho del consumidor y usuario, cuyos destinatarios serán los proveedores y consumidores que desarrollen actividades económicas en el ámbito de la Provincia de Santa Fe.-

Artículo 10º. La autoridad de aplicación podrá celebrar convenios de colaboración y cooperación con personas jurídicas públicas o privadas, particularmente con universidades, entidades que reúnan a empresarios y comerciantes y asociaciones que promuevan la defensa de derechos de consumidores y usuarios, con la finalidad de optimizar el diseño, implementación y ejecución de las acciones concertadas.-

Artículo 11º. El Poder Ejecutivo Provincial establecerá por vía reglamentaria las características, modalidades, duración y contenidos de la instancia de formación y capacitación en materia de derechos de consumidores y usuarios a la que refiere el artículo 9º.

Artículo 12º. Comuníquese al poder ejecutivo provincial.



ARIEL ESTEBAN BERMUDEZ
Diputado Provincial

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

Es sabido que el trato digno y equitativo constituye uno de los derechos básicos de las personas en general y de los consumidores y usuarios en particular, en tanto principio orientador que sirve de fundamento teleológico de los restantes derechos que les asisten a dichos sujetos. Son derechos fundamentales de los consumidores, que no sólo tocan el aspecto comercial de la relación de consumo, sino que hace al respeto como persona de los individuos, y que paradójicamente, es uno de los derechos que frecuentemente se observa como más susceptible de ser vulnerado.

La doctrina ha señalado, en referencia a la regulación del trato digno y equitativo en las relaciones de consumo, lo siguiente: "Al hablar de trato digno, la norma se refiere principalmente a un aspecto externo o social, es decir, al honor, respeto o consideración que se debe a la persona. La dignidad humana es un principio elemental de derecho natural, y es de carácter supra-estatal. El honor y la dignidad corresponden a toda persona como derechos inalienables, innatos e inseparables



CAMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

de ella, y no se pierden ni por el pecado ni por el delito. Son de carácter humano indeleble, independiente de la situación concreta que el individuo se halle¹.

Sin embargo, las personas que perciben beneficios previsionales u otros que provienen de la seguridad social, los que pagan tasas, servicios, impuestos, créditos, aportes judiciales, resúmenes de tarjetas de crédito, depositan o extraen de fondos, realizan reclamos vinculados a los servicios públicos, compran entradas a espectáculos públicos o compras de promociones y ofertas, entre otras cuestiones, se encuentran obligados a realizar largas filas, esperar según los días, varias horas, e incluso permanecer a la intemperie soportando las inclemencias climáticas, sin asientos y en la mayoría de los casos, sin sanitarios. El malestar de los/as ciudadanos/as se hace visible, el tiempo malgastado afecta la paciencia y estimula el mal humor, convirtiendo a los trámites y esperas en verdaderas pesadillas de la vida urbana.

Este principio al que aludimos tiene su basamento en el artículo 1º de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que dispone que todos los seres humanos nacen libres en dignidad y derechos.

Este derecho fundamental también se encuentra consagrado positivamente desde el año 1994, con la reforma a nuestra Constitución Nacional y la incorporación del artículo 42 que expresamente reza "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, 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...". El mismo refiere a un aspecto social o externo, es decir al honor y el respeto que se le debe a la persona.

El ámbito de aplicación de la normativa de protección al consumidor está conformado por los artículos 1 y 2 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y lo establecido por su Decreto Reglamentario N° 1789/94.

Con la reforma de la Ley N° 26.361 y la incorporación del artículo 8 bis a la Ley N° 24.240, el derecho a un trato digno, justo, equitativo y no discriminatorio se encuentra expresamente consagrado en nuestro derecho dentro de dicha norma, de rango infraconstitucional.

La misma impone, en una primera parte, a los proveedores el deber de garantizar a los consumidores condiciones de atención y trato digno y equitativo. La amplitud de la caracterización abarca múltiples comportamientos que se observan en el mercado y otros que en el futuro serán adoptados por los proveedores.

Se trata de un estándar o modelo de comportamiento que el proveedor está obligado a observar en la relación de consumo. Tiende a resguardar la moral y salud psíquica y física de las personas, porque la ausencia a un trato digno y equitativo genera lesión en los derechos constitucionales del usuario, agraviándolos en su honor. Asimismo, atiende también a la preservación de la igualdad y proporcionalidad respecto del contenido de la relación de consumo.

En segundo lugar, establece conductas que vulnerarían dicho derecho: práctica *vergonzante*, considerada como todo aquello que le puede resultar deshonroso o humillante, ésta práctica pone al consumidor y usuario en condiciones degradantes y bochocosas; *vejatoria*, refiere a conductas del proveedor representativas de maltratos, agravios o padecimientos que se reflejan o prosiguen de conductas persecutorias por parte del proveedor configurándose en situaciones ultrajantes; *intimidatorio*, demarca comportamientos que pueden infundir temor, sintiéndose el consumidor o usuario sospechado y amenazado, generándole irremediablemente miedo.

¹ Vadillo Mario N. Trato digno de la Ley de Defensa al Consumidor y su aplicación. Ver también Rusconi: 2009, 90-94; Farina: 2008, 228-233; Lorenzetti (2003: 115-130) Gozaini (2007)



CAMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Hace poco menos de un año, un acontecimiento decididamente relevante fue la aprobación por parte del Congreso Nacional mediante la ley 26.994, del nuevo Código Civil y Comercial de La Nación, un nuevo cuerpo normativo conformado por 2671 artículos y que entró en vigencia el 1° de agosto de 2015. Concretamente, el Título III del Capítulo TERCERO, regula los "Contratos de Consumo" entre los artículos 1092 y 1122.

En cuanto al trato digno, todas estas fuentes legales y doctrinarias, junto a artículos doctrinarios sobre el derecho internacional de los derechos humanos, nos han permitido elaborar una suerte de conceptualización positiva, establecida en el párrafo 1° del artículo 1° de la presente ley, siendo el segundo párrafo aquel que recepta la noción de trato equitativo (artículos 1097 y 1098 del CcyC).

Por todo lo expuesto solicito a mis pares la aprobación del presente proyecto de ley.



ARIEL ESTEBAN BERMUDEZ
Diputado Provincial