



CAMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS	
MESA DE MOVIMIENTO	
15 SEP 2016	
Recibido.....	13:15.....Hrs.
Exp. N°.....	31872.....C.D.

**PROYECTO DE LEY**  
**Consejo Provincial de Consumidores y Usuarios**  
**de la Provincia de Santa Fe**

**Artículo 1º. Creación.** Crease el Consejo Provincial de Protección de Consumidores y Usuarios, el cual funcionará en el ámbito del Poder Ejecutivo de la provincia de Santa Fe (en adelante el "Consejo Provincial").

**Artículo 2º. Objeto.** "El Consejo Provincial" creado por el artículo 1º tiene por objeto la promoción, respeto, defensa y protección de los derechos sociales fundamentales de los/as consumidores y usuarios de la provincia de Santa Fe, conforme a lo establecido en el artículo 42 de la Constitución Nacional y en la ley nacional 24.240 de Defensa del Consumidor.

**Artículo 3º. Miembros.** "El Consejo Provincial" estará integrado por dos clases de miembros:

- a) Permanentes
- b) No permanentes

A los efectos de la presente ley, se entiende por "miembros permanentes" aquellos representantes que poseen voz y voto en la deliberación y toma de decisiones realizadas durante las reuniones del Consejo. Por su parte, son "miembros no permanentes" aquellos representantes convocados a las reuniones en forma "ad hoc", con voz pero sin derecho a voto.

**Artículo 4. Composición.** Integran "El Consejo Provincial" en calidad de miembros permanentes:

- a) Un representante de la autoridad de aplicación provincial en materia de defensa y protección de usuarios y consumidores;
- b) Un representante por cada una de las Oficinas Municipales del Información Consumidor (OMIC) formalmente constituidas en el ámbito de los municipios y comunas de la provincia de Santa Fe;
- c) Un representante por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe;
- d) Un representante por cada uno de los Colegios de Abogados de las cinco (5) circunscripciones de la Provincia de Santa Fe;
- e) Un representante por cada una de las Universidad Públicas y Privadas con asiento en la Provincia de Santa Fe;
- f) Un representante del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe;
- g) Ocho (8) representantes de organizaciones no gubernamentales que tenga por objeto la defensa y protección de consumidores y usuarios de la provincia de Santa fe y que hayan sido inscriptas en el Registro Provinciales de Asociaciones Civiles creado por el artículo 9º de la presente ley.

**Artículo 5:** El "Consejo Provincial" podrá cursar invitaciones para participar de las reuniones en calidad de miembros de "no permanentes" a todo las personas físicas y/o jurídicas que considere pertinente.

**Artículo 6:** En ningún caso el Consejo Provincial podrá reducir el número de miembros permanentes establecidos en el artículo 5º. Sin embargo, podrá ampliarlo cuando lo considera apropiado, por decisión formal aprobada por la mayoría absoluta de sus miembros presentes.

**Artículo 7. Reuniones.** Los/as miembros permanentes de el Consejo Provincial celebrarán un mínimo de 2 reuniones ordinarias al año. Asimismo, podrá convocar reuniones ejecutivas de trabajo con carácter no ordinario y en el tiempo, modo y lugar que determinen los miembros permanentes del consejo.



CAMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

**Artículo 8. Funciones.** Son funciones del "Consejo Provincial" de Protección de Consumidores y Usuarios

- a) Dictar su propio reglamentando de funcionamiento, conforme a lo establecido en la presente ley;
- b) Efectuar recomendaciones en materia de promoción y aseguramiento de derechos a consumidores y usuarios dirigidas a organismos públicos y privados municipales, provinciales y nacionales;
- c) Elaborar compilaciones, informes, relevamientos y estudios sobre los temas y problemas relativos a consumidores y usuarios de la provincia de Santa Fe;
- d) Organizar instancias de capacitación dirigidas al público en general y al personal de la administración pública provincial sobre derechos de consumidores y usuarios;
- e) Diseñar e implementar acciones de extensión promoviendo la educación para el consumo;
- f) Organizar un foro anual titulado "Consumo y sociedad" convocando a organizaciones públicas y privadas relacionadas con la materia;
- g) Celebrar acuerdos y/o convenios de colaboración con organismos públicos y privados a los fines de fortalecer;
- h) Las que se determinen por vía de la reglamentación de la presente o en su defecto por el propio Consejo.

**Artículo 9. Registro.** Crease un Registro Provincial de Asociaciones Civiles que tengan por objeto la promoción, respeto, defensa y/o protección de los derechos de consumidores y usuarios de la provincia de Santa Fe.

El mismo estará a cargo el área o dependencia del Poder Ejecutivo Provincial que tenga competencia en materia de derechos de consumidores y usuarios.

## FUNDAMENTOS

ARIEL ESTEBAN BERNARDEZ  
Diputado Provincial

Sr. Presidente:

A partir de la reforma constitucional de 1994, los derechos de los consumidores y usuarios de la República Argentina fueron reconocidos expresamente en el artículo 42 de nuestra carta magna. Lo citamos a continuación:

**Artículo 42.** 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.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

Desde entonces, toda la cartilla de derechos referidos a la materia encontró un nuevo fundamento, está vez con rango constitucional.

Algunos de estos derechos son, de acuerdo a las clasificaciones elaboradas por la doctrina especializada, los siguientes: los fundamentales, a) el derecho al acceso a bienes y servicios esenciales y de calidad; b) el derecho al trato digno y equitativo; c) el derecho a elegir con libertad; d) el derecho a la educación para el consumo. Los sustanciales, e) el derecho a la salud y la seguridad; f) el derecho a la información; g) el derecho a la interpretación más favorable al consumidor; h) el derecho a la protección de los intereses económicos. Los instrumentales o procedimentales, i) el derecho a la organización y la participación;



CAMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

j) el derecho de acceso a la justicia y a la solución de conflictos; k) el derecho al asesoramiento y a la asistencia (Rusconi: 2009, 70-112; Lorenzetti: 2003, 115-130).

Establecidos los derechos y destacado su rango, nos concentraremos brevemente en cuatro aspectos interrelacionados que también consideramos fundamentales: 1) el paradigma de "la sociedad de consumo"; 2) el rol del estado frente a estos derechos de los consumidores y usuarios; 3) el problema de la democratización de su exigibilidad; 4) el diseño institucional, público y gubernamental de organismos que consagren y regulen procedimientos orientados ejercer, reclamar y/o peticionar a partir de estos derechos en negro sobre blanco (en la discusión filosófica-jurídica anglosajona se sintetiza con la expresión *"from law in books to law in action"*).

En cuanto a lo primero, al hablar de *sociedad del consumo* nos referimos a un conjunto de modificaciones que se han producido en los patrones de abastecimiento y satisfacción de necesidades básicas como consecuencia de la crisis producida en la sociedades industriales - que tiene al empleo como espacio simbólico de pertenencia social-; el indetenible y permanente refinamiento tecnológico; y su correlativa incidencia en los bienes y servicios ofertados en el mercado por medio de elaboradas estrategias publicitarias. Al respecto, son por demás ilustrativas las reflexiones de los sociólogos Zigmund Bauman y Tim May:

*"Detrás de la ostensible igualdad de oportunidades que el mercado promueve y publicita se halla la desigualdad práctica de los consumidores en términos bien diferenciados de libertad de elección efectiva. Esta desigualdad se siente como opresión y, al mismo tiempo, como estímulo. Genera la penosa experiencia de la privación, con todas las consecuencias patológicas para la autoestima. Desencadena también celosos esfuerzos por acrecentar nuestro consumo, esfuerzos que aseguran una demanda insaciable por lo que el mercado ofrece"*  
(Bauman y May: 2007, 244)

En cuanto al segundo asunto, si consideramos a los derechos del consumidor y usuario como derechos sociales fundamentales, asumimos que estos generan obligaciones negativas (de abstención) y obligaciones positivas (de prestación) por parte del estado. Partiendo de la relatividad de la distinción entre los derechos civiles y políticos con los derechos económicos, sociales y culturales - admitiéndose un *continuum* entre ambas categorías - y reconociendo la paulatina injerencia de "lo social" en sujetos, conceptos y normas históricamente considerados como de naturaleza individual, los derechos sociales generan no solo obligaciones de no hacer o abstención, sino que, esencialmente, demandan prestaciones positivas por parte del estado.

En cuanto a lo tercero, si asumimos también que en el contexto de la sociedad del consumo y la relación de los consumidores ante el mercado de bienes y servicios, que estos grupos destinatarios de estos derechos poseen, a priori, una debilidad estructural frente a ese mercado y, paralelamente, que dentro de esos mismos grupos y más allá de ellos, existen sectores sociales que presentan altos niveles de "desafiliación social", es posible asumir a finalmente, la situación de debilidad en la que estos grupos se encuentran a la hora de reclamar y exigir el cumplimiento de sus derechos.

A modo de correlato del primer, segundo y tercer asunto, el cuarto nos remite al desafío de diseñar mecanismos y procedimientos que faciliten la exigibilidad de los derechos sociales - configurando una suerte de "derecho procesal" de los consumidores y usuarios. En este sentido el estado no solo tendrá la obligación de respetar, proteger, garantizar o promover los derechos sociales, sino que deberá construir y, especialmente, distribuir y socializar aquellas herramientas que democratizan su exigibilidad.

El presente proyecto intenta recoger las ideas desarrolladas en los 4 puntos anteriores

Si consideramos entonces, que la sociedad del consumo es una realidad insoslayable; que la consagración constitucional de un orden público de protección y dirección plasmado en derechos fundamentales generan obligaciones no solo negativas, sino también positivas por parte del estado; que el nivel de vulnerabilidad de los sujetos y grupos destinatarios de estos derechos al momento de exigir y reclamar por el uso y goce de los mismos es por demás significativo; y, finalmente, que es necesario generar organismos que contribuyan a generar mejores condiciones de exigibilidad; entonces, nuestra propuesta de creación de un Consejo Provincial de Consumidores y Usuarios para Santa Fe, va en el sentido correcto.





CAMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

El Consejo propuesto es, ante todo, un espacio que tiene por "...objeto la promoción, respeto, defensa y protección de los derechos sociales fundamentales de los/as consumidores y usuarios de la Provincia de Santa Fe, conforme a lo establecido en el artículo 42 de la Constitución Nacional y en la ley nacional 24.240 de Defensa del Consumidor" (artículo 2º).

En cuanto a sus funciones, se establece que el Consejo tiene por función la de dictar su propio reglamentando de funcionamiento, conforme a lo establecido en la presente ordenanza; efectuar recomendaciones en materia de promoción y aseguramiento de derechos a consumidores y usuarios dirigidas a organismos públicos y privados municipales, provinciales y nacionales; elaborar compilaciones, informes, relevamientos y estudios sobre los temas y problemas relativos a consumidores y usuarios de la ciudad de Santa Fe; organizar instancias de capacitación dirigidas al público en general y al personal de la administración pública municipal sobre derechos de consumidores y usuarios; diseñar e implementar acciones de extensión promoviendo la educación para el consumo; organizar un foro anual titulado "Consumo y sociedad" convocando a organizaciones públicas y privadas relacionadas con la materia; y celebrar acuerdos y/o convenios de colaboración con organismos públicos y privados a los fines de fortalecer (artículo 8º).

También se consignan disposiciones referidas a la composición del consejo, la calidad que revisten sus miembros, la periodicidad de sus reuniones y finalmente, proponemos la creación de un registro de organizaciones que tenga por objeto la defensa y protección de los derechos de consumidores y usuarios.

Como se puede apreciar entonces, no pretendemos regular ni reproducir aspectos sustantivos o de fondo puesto que los mismos ya se encuentran vigentes en el ordenamiento jurídico nacional a través del citado artículo 42 de la Constitución Nacional y la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor. Por el contrario, preferimos concentrarnos en aspectos procedimentales regulados legalmente como una forma de generar las condiciones de posibilidad para las deliberaciones sustanciales por parte de aquellas organizaciones sociales y sujetos cuya participación consideramos esencial para lograr mayores niveles de legitimidad.

Está táctica está muy lejos de ser novedosa ni pretende ser original. Si busca receptar la tesis del filósofo alemán Jurgen Habermas en su ensayo "¿Cómo es posible la legitimidad por vía de la legalidad?" (Habermas: 1998, 535).

*"El proceso de producción de normas constituye en el sistema jurídico el auténtico lugar de la integración social. De ahí que los implicados en el proceso de producción normativa se les exija que salgan del papel de sujetos jurídicos privados y, entrando en el papel de ciudadanos, adopten la perspectiva de miembros de una comunidad jurídica libremente constituida en la que el acuerdo acerca de los principios normativos de regulación de la vida común, o bien venga ya asegurado por tradición, o bien pueda alcanzarse mediante un proceso de entendimiento a reglas normativamente reconocidas" (Habermas: 1998, 94)*

Sin perjuicio de que hoy nos toca asumir el rol como representantes circunstanciales de los ciudadanos fruto del voto popular, entendemos que debemos hacer un esfuerzo por continuar asumiendo ese rol sin renunciar a la perspectiva ciudadana, calidad que estemos donde estemos siempre vamos a conservar en un estado democrático de derecho.

Asimismo, este procedimiento que pretendemos producir normativamente tiene por virtud el de favorecer la deliberación de todos los puntos de vista posible e incrementa el valor de las decisiones concertadas, siempre, de manera colectiva (Habermas: 1998, 569)

Como dice Habermas: "En la medida en que los derechos de participación y comunicación son ingrediente esencial de un procedimiento de producción de normas, que quepa considerar eficaz a efectos de fundar legitimación, tales derechos subjetivos no pueden concebirse ni tomarse efectivos a título de derechos de sujetos jurídicos privados aislados, sino que más bien ha de vérselos y tomárselos efectivos en la actitud de participantes en una práctica de entendimiento intersubjetivo" (Habermas: 1998, 94).

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