



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS	
MESA DE MOVIMIENTO	
02 MAY 2017	
Recibido.....	1105.....Hs.
Nº 3287.....C.D.	

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA SANCIONA CON FUERZA DE
LEY:**

Derechos del Consumidor

Capítulo I - Disposiciones Generales

Artículo 1º Objeto. Esta ley tiene como objeto regular las materias no delegadas a la Nación, en materia de forma, sobre Derechos del Consumidor: autoridad de aplicación, procedimiento administrativo y judicial, entre otros, para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, de acuerdo a la competencia constitucionalmente reservada por la Provincia.

Capítulo II

De la Autoridad de Aplicación

Artículo 2º Autoridad de Aplicación Provincial. La Provincia, y su caso las municipalidades y comunas, de acuerdo a las facultades que le sean delegadas, actuarán como autoridad local de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y tomando las decisiones administrativas en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en su jurisdicción.

La autoridad de aplicación dependerá del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El personal y recursos de la Dirección General de Comercio Interior y Servicios serán transferidos a la nueva dependencia.

El Poder Ejecutivo reglamentará el organismo específico salvaguardando su independencia, imparcialidad y especialización técnica. Podrá resolver conflictos entre particulares y sus decisiones quedarán sujetas a control judicial amplio y suficiente.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

En los casos en los cuales la relación de consumo tenga como proveedor al Estado o Empresas del Estado, será competente el Defensor del Pueblo de la Provincia.

Artículo 3º Autoridad de Aplicación municipal o comunal. El organismo provincial podrá delegar facultades mediante convenios específicos suscriptos al efecto con Municipios y Comunas.

Los Municipios y Comunas, en el marco de dichos convenios, deberán brindar este servicio mediante órganos especializados, y reglamentará el procedimiento administrativo en cumplimiento a los requisitos de la presente ley; la Autoridad de Aplicación Provincial deberá auditar los servicios delegados mediante un plan de auditoría que será incluido en los convenios de delegación.

Artículo 4º Facultades Concurrentes. La Autoridad de Aplicación Provincial, sin perjuicio de las facultades delegadas a los Municipios y Comunas de acuerdo a lo previsto en los artículos que anteceden, puede actuar en forma concurrente con estos a los fines de velar por el adecuado cumplimiento y ejercicio de las atribuciones y funciones delegadas, pudiendo para ello ordenar inspecciones, verificaciones, auditorías, relevamientos y toda otra diligencia que considere necesaria.

En el caso de detectar anomalías o incumplimientos de cualquier tipo, debe ponerlas en conocimiento del Municipio o Comuna de que se trate instruyendo las medidas necesarias para el cumplimiento de esta ley, pudiendo avocarse en todo momento en forma total o parcial a las causas en trámite.

Artículo 5º Atribuciones. La Autoridad de Aplicación Provincial y las Autoridades municipales o comunales delegadas tienen las facultades y atribuciones previstas en el art. 45 de la Ley 24.240 y las que a continuación se enuncian, pudiendo ejercerlas aún de oficio:

a) brindar asesoramiento técnico y jurídico gratuito a los consumidores y usuarios sobre los derechos que le asisten en cuestiones relativas a los contratos de consumo, en relación a los productos y servicios que se comercializan en el mercado,



**CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

independientemente de que la forma de contratación sea o haya sido en establecimiento, a distancia o por medios electrónicos;

- b) recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores y usuarios y las provenientes de las asociaciones que los representan;
- c) disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la ley Nacional Nº 24.240, modificaciones y sus reglamentaciones; a estos efectos también podrá solicitar la colaboración técnica y científica de organismos públicos especializados o universidades;
- d) solicitar informes a los proveedores de bienes o servicios individualizados a las entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley;
- e) disponer, a requerimiento de parte o de oficio, la celebración de audiencias de conciliación con la participación de denunciantes o damnificados, infractores o presuntos infractores, testigos y peritos, debiendo iniciar investigaciones con carácter colectivo cuando la afectación sospechada en el caso individual pueda ser parte de una mayor a los derechos de incidencia colectiva;
- f) homologar los acuerdos conciliatorios a que arribaron los particulares y asociaciones de consumidores y usuarios con los presuntos infractores en sede administrativa;
- g) sustanciar los sumarios por violación a las disposiciones de la ley Nacional Nº 24.240, modificatorias y reglamentarias, así como las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen; e imponer sanciones de conformidad con lo previsto en estas normas;
- h) auditar que la información y publicidad sobre productos y servicios no importen riesgos para la salud y seguridad de los consumidores; controlar, en particular, la información y publicidad referida a consumos problemáticos;
- i) organizar y mantener actualizado los Registros de: Infractores a la Ley de Consumidores, el de Asociaciones de Consumidores y



**CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

Usuarios y el de Proveedores Certificados en Buenas Prácticas de Consumo.

j) elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor y del usuario e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes dentro de su competencia;

k) adoptar todas las medidas conducentes a suplir o equilibrar situaciones en las que se verifique inferioridad, subordinación o indefensión de los consumidores y usuarios, asegurando una asistencia integral y gratuita para aquellos de menores recursos económicos o carenciados;

l) instrumentar acciones de coordinación con otras autoridades de aplicación en la materia, a fin de lograr una mayor eficacia en su accionar y en beneficio directo de los consumidores y usuarios.

m) tendrá legitimación para iniciar acciones judiciales para ejecución de condenas en multas y legitimación colectiva en los términos del art. 52 de la ley 24.240.

n) ordenar el retiro del mercado de bienes o servicios riesgosos o peligrosos por el principio precautorio o para la preservación de prueba.

La Autoridad de Aplicación, cuando así lo crea necesario, puede solicitar el auxilio de la fuerza pública y la colaboración de las dependencias técnicas o cuerpos especializados de la misma o de otras dependencias de la Administración Pública local o provincial.

o) solicitar la asistencia de expertos de Universidades, Institutos de Investigación reconocidos o asociaciones de defensa de los consumidores como veedores en los procedimientos que se desarrollen o a los fines de instar la defensa del consumidor para preservar la imparcialidad en el ejercicio de funciones jurisdiccionales administrativas.

p) brindar asesoramiento técnico y jurídico a proveedores de bienes y servicios sobre sus obligaciones en relación a los consumidores, en medidas de seguridad para proteger datos personales y financieros, comercio electrónico y medios de contacto para presentar una reclamación o aclaración, entre otros.

q) prestar servicios de certificación, otorgar y renovar o retirar certificados físicos o digitales a los proveedores con domicilio



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

en la provincia de Santa Fe sobre buenas prácticas de cumplimiento de normas de derechos del consumidor. Dichos certificados podrán ser retirados en caso de incumplimientos. Podrá celebrar convenios nacionales, regionales o internacionales con entes públicos o privados a los fines del reconocimiento de los certificados provinciales.

r) Establecer una Red de Municipios y Comunas para la Protección de Consumidores y Usuarios.

Capítulo III

Del Procedimiento Administrativo

Artículo 6º Inicio de las actuaciones. En caso de presuntas infracciones a las normas que regulan la relación de consumo, la Autoridad de Aplicación debe dar inicio a las actuaciones administrativas: a) de oficio; b) por denuncia de la Defensoría del Pueblo; c) por denuncia de un particular; d) por denuncia de una organización que actúe en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.

En todo caso, podrá solicitar la asistencia técnica de expertos pertenecientes a Universidades, Institutos de Investigación reconocidos o de Asociaciones de defensa de los consumidores, requiriendo su opinión técnica, o darles participación a los fines de la instancia en la defensa del consumidor individual o los derechos de incidencia colectiva, o para preservar la imparcialidad en el ejercicio de funciones jurisdiccionales administrativas.

Artículo 7º Procedimiento. La Autoridad de Aplicación reglamentará el trámite procedimental mediante resolución general, con ajuste a las normas de procedimientos administrativos y proceso contencioso administrativo vigentes en la provincia y en los ámbitos municipales y comunales, y a las normas nacionales de defensa del consumidor, dándole publicidad oportuna y adecuada. Regirá en subsidio el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe.



**CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

Artículo 8º Sanción. La Autoridad de Aplicación está facultada para aplicar las mismas sanciones que las previstas en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor y su normativa modificatoria, para los mismos supuestos fácticos contemplados, por la misma cuantía, con los mismos criterios de cuantificación, y con el mismo plazo de prescripción y modo de cómputo que el normado en la legislación nacional.

Cuando la sanción tenga como causa la divulgación de publicidad engañosa o abusiva dirigida a niños, la Autoridad de Aplicación podrá aumentar la cuantía hasta el doble.

Además de las previstas, las sanciones podrán consistir en la devolución de sumas indebidamente percibidas, la reparación y el reemplazo de piezas o cosas, y la prestación de servicios compensatorios de otros mal prestados o no prestados.

Las sanciones serán recurribles de conformidad con las normas que rigen el procedimiento administrativo y el proceso contencioso administrativo en la provincia de Santa Fe, con las siguientes adecuaciones:

- a. En todos los casos, para interponer el recurso administrativo contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, deberá depositarse el monto de ésta a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito con el escrito del recurso, sin cuyo requisito será desestimado, salvo que el cumplimiento de la misma pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente.
- b. La autoridad administrativa ante quien se recurriera, fundado el recurso o vencido el plazo respectivo, correrá un traslado por el término de diez (10) días al consumidor y/o asociación de defensa del consumidor, a fin de que se expresen respecto de la impugnación, y ofrezcan y produzcan la prueba.
- c. La autoridad de aplicación contará con amplias facultades para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas cautelares innovativas y de no innovar.

Artículo 9º Registro Público de Sanciones. La autoridad de aplicación provincial adoptará las medidas concernientes a su



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

competencia y establecerá un registro de antecedentes en materia de relaciones de consumo, que incluirá resoluciones administrativas sancionatorias, provinciales, municipales y comunales, así como sentencias judiciales, individuales y colectivas.

La Autoridad de Aplicación regulará el funcionamiento del registro.

Artículo 10° Daño directo. La Autoridad de Aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor, resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y condenar a éste a resarcirlo, dictando la resolución respectiva junto con la sanción o en acto separado, que será apelable por el mismo procedimiento.

Artículo 11° Incidencia colectiva. La autoridad de aplicación deberá investigar toda posible afectación de derechos de incidencia colectiva, de oficio o por instancia de parte, cuando tuviere conocimiento por cualquier medio, aún en procesos administrativos individuales, sin que ello obste a la decisión sobre derechos subjetivos afectados en casos particulares.

La autoridad de aplicación deberá llevar a conocimiento de la o las autoridades administrativas competentes las infracciones de orden administrativo que violan derechos de incidencia colectiva.

Cuando las denuncias individuales presentadas permitan a la autoridad de aplicación conocer la existencia de derechos de incidencia colectivos individuales homogéneos, deberá proceder a tratarlos como tales, organizando un solo procedimiento para toda la clase de consumidores.

En el caso del párrafo anterior, la resolución dictada o el acuerdo obliga respecto de todos los consumidores y usuarios afectados por el mismo hecho.

La resolución o acuerdo debe ser publicada o notificada a través del medio de comunicación más eficaz a cargo del denunciado.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Artículo 12º Destino de las multas. La Autoridad de Aplicación debe disponer hasta un sesenta (60 %) por ciento de los recursos recaudados en concepto de multas y otras penalidades con afectación específica a las finalidades de la presente ley, entre ellas podrán ser destinados a la producción de pruebas, asistencia técnica, investigación y acciones judiciales.

El monto restante debe ser destinado a la constitución de un Fondo para el Financiamiento de planes de acción para la Defensa del Consumidor, del que participarán las asociaciones de defensa del consumidor con registro provincial e instituciones públicas vinculadas a la educación al consumidor. Los fondos serán asignados por concurso público de acuerdo al reglamento que establezca la Autoridad de Aplicación al cual se le dará amplia difusión.

Artículo 13º Contrapublicidad. Sin perjuicio de lo establecido en la presente ley y de la orden de cesación de los anuncios o mensajes que pudiera corresponder, también se puede imponer la sanción administrativa de contrapublicidad al infractor que mediante información o publicidad hubiera incurrido publicidad engañosa, comparativa, abusiva, discriminatoria o que induzca al consumidor a comportarse de forma peligrosa para su salud o seguridad o que viole los derechos de incidencia colectiva.

Las pautas de rectificación publicitaria eficaces para eliminar los efectos de la infracción, así como la forma, frecuencia y dimensión deben ser establecidas por la reglamentación de esta ley y su costo debe estar a cargo del infractor.

Artículo 14º Comisión de un delito. Si del sumario surgiera la eventual comisión de un delito, la Autoridad de Aplicación debe remitir las actuaciones al Ministerio Público Fiscal.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Artículo 15° Vía de apremio. Firme la resolución condenatoria, en caso de multa, o intimado el infractor para que abone su importe y acredite el pago, si en el término de cinco días (5) días hábiles no lo hiciere, la falta de cumplimiento autoriza su cobro por vía de apremio, sirviendo de suficiente título la copia certificada del referido instrumento.

La Autoridad de Aplicación estará facultada para iniciar los procesos de apremio y todas las medidas judiciales preparatorias, ejecutivas y de todo tipo para la mayor eficacia de las condenas impuestas en cada caso.

Capítulo IV

Del Procedimiento Judicial

Artículo 16° Normas aplicables. Las acciones judiciales basadas en derechos subjetivos individuales del consumidor se rigen en especial por las disposiciones de este capítulo, sin perjuicio de ello se aplican también las reglas que regulan las acciones de daños y prevención del daño contenidas en el Código Civil y Comercial de la Nación, las reglas procesales contenidas en la ley 24.240 en cuanto no se encontraren reglamentadas en la presente y el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe en todo aquello que no contraríe las disposiciones del presente capítulo y en cuanto fuere compatible con el principio de protección del consumidor.

Artículo 17° Simultaneidad. Sin perjuicio del procedimiento administrativo previsto en el Capítulo anterior, podrá acudirse simultáneamente ante el Poder Judicial para ejercer la defensa de los derechos afectados o amenazados.

Artículo 18° Legitimados. Cuando los consumidores y usuarios resulten amenazados o afectados en sus derechos subjetivos sobre intereses individuales, se encuentran legitimados para accionar:



**CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

- a) el consumidor o usuario;
- b) las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas que hubieren obtenido el reconocimiento de la Autoridad de Aplicación nacional o provincial, para funcionar como tales;
- c) la Autoridad de Aplicación nacional, provincial, municipal o comunal; y,
- d) el Defensor del Pueblo de la Provincia.

Artículo 19º Procedimiento. Cuando se trate de acciones basadas en derechos subjetivos individuales les serán aplicables además de las reglas del presente capítulo las disposiciones del juicio sumarísimo salvo que el juez determine que ello ocasionaría un perjuicio a la defensa del consumidor; o existiera una vía procesal más adecuada para la protección de los derechos del consumidor.

Artículo 20º Beneficio de gratuidad. Alcance. Los sujetos legitimados en el art. 17 podrán promover las actuaciones administrativas y judiciales sin previo pago de tasas, sellados, contribuciones, publicaciones en el Boletín Oficial, solicitudes de certificados o actas públicos y cualquier imposición económica. Si en la resolución que pone fin al trámite se establece que las costas se declararen por su orden o se apliquen en forma proporcional, repondrá cada parte lo que tenga a su cargo.

Ninguna norma arancelaria o impositiva podrá suspender o condicionar el dictado de la sentencia definitiva o de auto con fuerza de tal.

Artículo 21º Competencia. Si se tratase de una relación de consumo originada en un contrato de consumo son competentes a elección del consumidor, el del lugar de su domicilio al tiempo de entablarse la relación de consumo, el juez del lugar de celebración del contrato, el lugar donde recibió la prestación, el del lugar de ejecución, o el del lugar de ejecución.

Si se tratase de una relación de consumo con causa fuente en una práctica comercial abusiva o publicidad u oferta



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

son competentes a elección del consumidor el juez del lugar de emisión de la publicidad u oferta o el del domicilio del consumidor al tiempo de entablarse la relación de consumo.

Si se tratare de una relación de consumo con causa fuente en un accidente de consumo es competente a elección del consumidor el juez de su domicilio o el del accidente a elección del consumidor.

Si se tratare de una relación de consumo regida por el derecho internacional, son competentes los jueces que resulten de la aplicación de las reglas del Código Civil y Comercial de la Nación en la materia.

Artículo 22º Medidas urgentes. Sin perjuicio de la competencia de los Juzgados de Primera Instancia de Circuito y Distrito en lo Civil y Comercial, en los términos del artículo 3º del Código Procesal Civil y Comercial, todas las acciones fundadas en esta ley que requieran medidas urgentes pueden ser interpuestas ante los Juzgados Comunes que correspondan, o los que en el futuro los reemplacen, salvo los procesos en lo que se reclamen daño a la persona.

En todos los casos en que se demande la protección de intereses subjetivos individuales, podrá el consumidor tramitar la demanda ante los jueces comunales, mediante el trámite de pequeñas causas, hasta una cuantía máxima de diez (10) salarios mínimos vitales y móviles.

Artículo 23º Facultades del juez. Cuando pese a tratarse de una acción basada en derechos subjetivos individuales, a juicio del Juez de la causa estén en juego derechos de incidencia colectiva sobre bienes individuales homogéneos o colectivos el juez está facultado para disponer de oficio o a pedido de parte lo necesario para la mejor tutela posible de estos derechos, incluyendo ordenar medidas preparatorias, medidas destinadas a anticipar preventiva o precautoriamente el daño o a tratar el caso como una acción de clase o un proceso colectivo.

Capítulo V

Disposiciones Finales



**CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

Artículo 24° Interpretación. La interpretación y aplicación de las normas legales que anteceden debe ajustarse a los principios del derecho del consumidor, considerando particularmente el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable, siendo deber de funcionarios administrativos y jueces la tutela de la igualdad real durante los trámites administrativos y judiciales, debiendo evitar que los mismos sirvan a la consecución de maniobras o conductas contrarias a los fines de tutela previstos en la ley, la Constitución Nacional y los Tratados de Derechos Humanos y el Código Civil y Comercial de la Nación, procurando en todo caso neutralizar los efectos beneficiosos para el proveedor que viola la ley, las afectaciones a la competencia leal.

Artículo 25° Medios alternativos. La instancia de conciliación o mediación celebrada ante la autoridad de aplicación exime al consumidor de cualquier otra instancia administrativa o judicial previa a la interposición de la demanda.

Artículo 26° Adhesión. Invítase a las Municipalidades y Comunas a adherir a la presente ley y armonizar las normas preexistentes de su jurisdicción.

Artículo 27° Reglamentación. El Poder Ejecutivo debe dictar la reglamentación respectiva dentro del plazo de noventa (90) días de publicada esta ley.

Artículo 28° De forma. Comuníquese al Poder Ejecutivo

V. TEJERA

EDGARDO LUIS MARTINO
Diputado Provincial

ESTELA MARIS YACCUZZA
Diputada Provincial

JORGE ANTONIO HENN
Diputado Provincial



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

El presente proyecto pretende avanzar en los nuevos temas de consumo, como son el comercio electrónico, la especial protección de los niños, niñas y adolescentes contra la publicidad abusiva y engañosa y otros; así como ser una síntesis de los acuerdos políticos y doctrinarios arribados en el debate sobre el derecho de los consumidores de los últimos años.

Es una deuda pendiente de la provincia, a 23 años de sancionada la ley 24.420 que todavía no se haya dictado su adhesión y legislado sobre las áreas de competencia provincial.

Actualmente además de la ley madre citada, para la defensa de los derechos de consumidores y usuarios, sus modificaciones y reglamentaciones, tenemos también que atenernos al Nuevo Código Civil y Comercial, ley 26.994, el cual introduce un nuevo paradigma en la forma de clasificar y analizar los contratos ante la presencia de consumidores o usuarios.

Para la elaboración de este proyecto hemos tenido en cuenta toda esta legislación positiva, más la jurisprudencia dictada a lo largo de más de una década en materia de consumo y los antecedentes de proyectos legislativos que durante tantos años han sido presentados.

Particularmente, la reciente jurisprudencia local y nacional, cuya evolución ha arribado, luego de muchas vacilaciones, a la innecesidad de adhesión a la Ley Nº 24.240 –por parte de las provincias- dado su carácter de ley de fondo –derecho común-complementaria del Código Civil y Comercial (cfr. causas: "CREA S.A. c/ TELECOM S.A. s/ ORDINARIO, Expte. Nº 36/2014, Tomo Nº 018, Folio Nº 324, Res. Nº 122, Cám. Civil y Comercial (Sala I - Santa Fe), 08/06/2016; "TELECOM PERSONAL S.A. c/ Municipalidad de Junín s/Nulidad de Acto Administrativo" CSJN, 03/05/2016 y Telefónica de Argentina SA c/ Municipalidad de La Plata s/acción meramente declarativa, CSJN, 24/05/2016).

No es necesario, luego de tanto tiempo argumentar sobre la necesidad de regulación provincial tanto administrativa como



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

judicial en materia de consumo, pero sí debemos fundamentar las innovaciones que traemos a consideración de nuestros pares.

Como fortalezas del proyecto podemos decir que tiene como primer objetivo **fortalecer y empoderar a la autoridad de aplicación provincial**, otorgándole herramientas para que pueda investigar, defender y proteger más adecuadamente a los consumidores o usuarios y planificar la política de defensa del consumidor. Para ello se le permite, por ejemplo:

a) Obtener el asesoramiento de expertos para investigar los problemas que afectan a los consumidores y usuarios de los cuales toma conocimiento.

b) Atender a la dimensión colectiva que tienen muchos casos de afectación de los derechos de los consumidores y usuarios. Hasta el momento estos derechos colectivos no eran considerados por la autoridad de aplicación que solo se ocupaba de los casos individuales. Los derechos colectivos permanecían invisibilizados. No hay que los derechos de incidencia colectiva consagrados en la reforma constitucional de 1994 versan (1) sobre "bienes colectivos" (como la transparencia de los mercados) que no pertenecen en sí mismos a nadie y sobre los cuales todos tenemos un interés o (2) sobre "bienes individuales homogéneos" y que en este último caso existe la necesidad de tratarlos como si fueran colectivos por razones de economía de recursos.

El proyecto **favorece la presencia territorial en toda la provincia de la autoridad de aplicación**. Para lograr ese objetivo:

a) Se prevén mecanismos que permitirán el mejor desarrollo de la red integrada de oficinas de protección del consumidor que ya se viene poniendo en marcha. Estos mecanismos consisten en convenios de delegación en los que se fijan umbrales mínimos para el servicio y un sistema de auditoría.

b) Se refuerza la presencia directa de la autoridad provincial, previendo expresamente la competencia concurrente de la autoridad provincial con las municipales y comunales.

Se regulan aspectos centrales que hacen al procedimiento administrativo, que conforme el artículo 45 de la ley 24.240 se debe desarrollar ante la autoridad de aplicación y que hasta el momento no tenía un régimen legal específico en la Provincia de Santa Fe, con la consiguiente inseguridad para los consumidores y proveedores.

Para el trámite administrativo se han incorporado principios contenidos en el Decreto de Nuevo Procedimiento Administrativo, Nº 4.174/2015, a saber, principios de: 1º) tutela



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

administrativa efectiva, 2º) de la verdad material, 3º) de la valoración de la prueba según la libre convicción, 4º) de imparcialidad del órgano administrativo, 5º) de la economía procedimental, 6º) de la asistencia a la parte no instruida, 7º) de interpretación favorable al peticionante en caso de duda y de informalismo a favor del administrado, 8º) de actuación e impulsión de oficio, 9º) de pronunciamiento expreso, 10º) del debido proceso, 11º) de la unidad inescindible del trámite, 12º) de autotutela y anulación de oficio, 13º) de interdicción de comportamientos meramente materiales.

El actual proyecto está totalmente armonizado con el nuevo Código Civil y Comercial, Ley Nº 26.994, el cual ha introducido en la legislación un nuevo estatuto para el consumidor.

El proyecto contempla un capítulo que regula las acciones basadas en derechos subjetivos individuales de consumidores. No nos explayamos en profundidad sobre las **acciones colectivas**, ya que hemos presentado un proyecto de ley **Expediente Nº 30.989** que regula a las mismas como acción autónoma independientemente de la materia (consumidor, ambiental, etc), entendiendo que hace al principio de economía procesal y simplificación legislativa.

Creemos que el otorgamiento de **legitimación a la Defensoría del Pueblo de la Provincia** es un logro añorado por mucho tiempo y que de aprobarse este proyecto habilitaría una mejor defensa para los santafesinos, por lo menos en esta competencia. El Defensor del Pueblo es una figura clave en los casos de interés público, participando en el impulso de la acción tanto como amigo del tribunal (*amicus curiae*).

Otra de las cuestiones innovativas que hemos incluido es **el comercio electrónico**, toda vez que desconocer esta realidad haría que la ley naciera anticuada para la época. El nuevo Código civil y comercial ha legislado en los arts. 1104 a 1116 la defensa del consumidor en las compras realizadas por comercio electrónico dentro del país, y el artículo 2654 para los que sean realizados en el exterior.

Asimismo, dentro del **MERCOSUR** -Mercado Común del Sur - por Resolución 104/2005 -se regularon los **Derechos de Información al Consumidor en las Transacciones Comerciales Efectuadas por Internet** (Resolución Nº 21 del Grupo Mercado Común del Mercado Común del Sur). Esta normativa, no es muy conocida, pero dado el impacto y evolución geométrica del e-commerce es necesario que los organismos administrativos específicos colaboren con nuestras empresas, en especial con las PyMes, para que progresen en el mercado global y cumplan las requisitos regionales. Entre los requisitos que se



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

establecen podemos citar el Art. 2 - *El proveedor deberá proporcionar al consumidor, en su sitio en INTERNET, en forma clara, precisa y fácilmente advertible, la información que a continuación se detalla: a) características del producto o servicio ofrecido conforme a su naturaleza; b) la disponibilidad del producto o servicio ofrecido, así como las condiciones de contratación del mismo y en su caso las restricciones y limitaciones aplicables; c) el modo, el plazo, las condiciones y la responsabilidad por la entrega; d) los procedimientos para cancelación de la contratación y acceso completo a los términos de la misma antes de confirmar la transacción; e) el procedimiento de devolución, intercambio y/o información sobre la política de reembolso, indicando el plazo y cualquier otro requisito o costo que derive del mencionado proceso; f) el precio del producto o servicio, la moneda, las modalidades de pago, el valor final, el costo del flete y cualquier otro costo relacionado con la contratación, dejando expresa constancia que los posibles tributos de importación que resulten aplicables, no se encuentran incluidos en el mismo; g) advertencias sobre posibles riesgos del producto o servicio; h) el procedimiento para la modificación del contrato, si ello fuera posible.*

La información prevista en el presente artículo deberá constar en los dos idiomas oficiales de MERCOSUR cuando el proveedor realice transacciones con consumidores de alguno de los Estados Parte cuyo idioma sea distinto al del país de radicación del proveedor.

Y el Art. 3 - *Además de la información mencionada en el artículo anterior, el proveedor deberá proporcionar al consumidor en su sitio en INTERNET, en forma clara, precisa, y de fácil acceso, al menos, la siguiente información: a) denominación completa del proveedor; b) domicilio y dirección electrónica del proveedor; c) número telefónico de servicio de atención al cliente y, en su caso, número de fax y/o correo electrónico; d) identificación del proveedor en los registros fiscales y/o comerciales que correspondan; e) la identificación de los registros de los productos sujetos a sistemas de autorización previa; f) el plazo, la extensión, las características y las condiciones a la que está sujeta la garantía legal y/o contractual del producto según corresponda; g) copia electrónica del contrato; h) el nivel de seguridad utilizado para la protección permanente de los datos personales; i) la política de privacidad aplicable a los datos personales; j) métodos aplicables para resolver controversias, si estuvieran previstos; k) las lenguas ofrecidas para la celebración del contrato.*

En el mundo digital, las certificaciones y los "sellos de confianza" son de gran utilidad para el consumidor, ya que en Internet todo se basa en la



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

aparición y en la confianza que se tenga en el oferente. Continuando con las novedades que se incorporan en este proyecto, proponemos la posibilidad de que la Autoridad de Aplicación expida **Certificaciones** físicos o digitales a los proveedores con domicilio en la provincia de Santa Fe sobre **buenas prácticas de cumplimiento de normas de protección al consumidor**; pudiendo celebrar convenios nacionales, regionales o internacionales con entes públicos o privados a los fines del reconocimiento de los certificados provinciales. Y genere un Registro de Certificados en Buenas Prácticas de Consumo.

Otra decisión importante del proyecto es el apartamiento respecto del trámite administrativo reglado por el art. 45 de la Ley 24.240. Este obedece al **carácter local -no delegado- de la regulación del procedimiento administrativo**, lo cual no obsta a la vigencia en este ámbito, de todos los derechos y garantías previstos en la Constitución Nacional, por vehículo del art. 6 de la Constitución Provincial, tanto los de forma como los de fondo.

En dicho marco, integrado a su vez con las pautas de la ley 24.240, la reglamentación provincial, y con la aplicación subsidiaria del Código Civil y Comercial, se **innova otorgando a las asociaciones de defensa del consumidor un rol de asistencia al consumidor durante el procedimiento administrativo**, a los fines de asistirlo en la formulación de su reclamo, por un lado, y, por otro, preservar la imparcialidad de la autoridad que deberá dictar un acto administrativo multa al proveedor o rechazo del reclamo del consumidor.

La regulación expresa de las multas que puede imponer la autoridad de aplicación obedece al respeto del principio ***nulla poena sine lege***, el cual se encuentra **adaptado al ámbito del Derecho Administrativo Sancionador**, tal como lo acepta la doctrina actualmente. En tal sentido, se sostiene que las sanciones administrativas tienen carácter disciplinario y no participan de las medidas represivas del Código Penal (Fallos: 241:419; 251:343; 268:91; 275:265); las correcciones disciplinarias no importan el ejercicio de la jurisdicción criminal propiamente dicha, ni del poder ordinario de imponer penas, (Sala III in re "Banco Internacional", ya citado), y que por ende no es de su esencia que se apliquen las reglas del derecho penal, ni se requiere el dolo, ya que las sanciones se fundan en la mera culpa por acción u omisión (Sala III in re: "Bunge Guerrico" y "Banco Serrano Coop. Ltda.", del 3/5/84 y 15/10/96, respectivamente) (...) El ejercicio de la potestad sancionadora es de la administración y el de la potestad criminal es de la justicia (Jimenez de Asúa, Tratado de Derecho Penal T. I, pág. 39, párr. 11), debiendo puntualizarse que aquélla no tiene ni el rigor ni la inflexibilidad de las normas del Derecho Penal sustantivo



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

(Villegas Basavilbaso, "Derecho Administrativo", T. III, pág. 530, n° 358); y que existen circunstancias irrelevantes en el ámbito penal que pueden no serlo en el administrativo (Fallos: 307:1282, y Proc. Tes. de la Nación en Dictámenes 97:310, 108:34). Además, el Derecho Administrativo tiene principios ignorados por el Derecho Penal, como la preponderancia del elemento objetivo sobre el intencional.

En materia de sanciones se ha innovado en un solo supuesto, que es aquel que tenga como causa la divulgación de publicidad engañosa o abusiva dirigida a niños, en estos casos, siguiendo nuevas tendencias del derecho comparado, la Autoridad de Aplicación podrá aumentar la cuantía hasta el doble. Creemos que es un avance en la legislación, ya que los niños son cada vez más destinatarios del marketing, y como personas vulnerables deben tener especial protección incluso dentro de este instituto tuitivo. Podemos ilustrar sobre el tema poniendo como ejemplo la ley que Brasil acaba de aprobar por la que se prohíbe el marketing y la publicidad dirigido a niños de acuerdo al texto presentado por el Consejo Nacional para los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes. El texto explica lo siguiente: "La práctica de dirigir la publicidad y marketing a los niños con la intención de persuadirlos de consumir cualquier producto o servicio es injusto y por lo tanto ilegal según el Código de Protección del Consumidor".

UNICEF en el documento "Comunicación, marketing e infancia" también se ha ocupado del tema elaborando una serie de recomendaciones para empresas en la promoción de prácticas responsables hacia los niños, niñas y adolescentes. Trabajaron conjuntamente con Empresas por la Infancia, entre ellas Fundación Arcor y Save the Children - https://www.unicef.org/argentina/spanish/monitoreo_RSE_Comunicacion-Marketing-e-Infancia..pdf

"Si bien todas las publicidades tienen impacto en los niños, aquellas dirigidas especialmente hacia ellos, que los interpelan directamente, posiblemente les llamen más la atención. Cuando la publicidad cuenta con la presencia de niños o niñas, se produce un impacto mayor por la identificación que se genera.

Resta preguntarse si el hecho de dirigir publicidades a niños es en sí mismo una vulneración de sus derechos, dado que su influencia es mayor que en los adultos, su libertad de elección puede verse afectada y en el caso de algunos productos específicos, también su derecho a la salud. O si, por el contrario, el problema radica fundamentalmente en los mensajes que se transmiten y no en el hecho de que se interpielen a los niños como consumidores." La OMS ha publicado un Conjunto de Recomendaciones sobre la Promoción de Alimentos y Bebidas no Alcohólicas Dirigida a los Niños (OMS, 2010) que recomienda disminuir la exposición a mensajes sobre alimentos ricos en



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

grasas saturadas, ácidos grasos tipo trans, azúcares libres o sal; así como también disminuir el poder de los mensajes.

"Los peligros que pueden generar publicidades irresponsables son altos porque pueden poner en riesgo la integridad física y mental de los niños cuando muestran prácticas peligrosas (aparentemente inofensivas pero que sin la supervisión de un adulto pueden serlo), hábitos alimenticios no saludables, imágenes estereotipadas de familia o del género femenino, mensajes discriminatorios u ofensivos, entre muchas otras cosas. El porcentaje de empresas que no cuentan con políticas de comunicación que protejan a los niños es elevado considerando estos riesgos potenciales."

El Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) analiza el problema de la obesidad infantil y realiza estadísticas, México ocupa el primer lugar mundial en este problema, pero los empresarios que comercializan alimentos para este sector de la población se niegan a cambiar la publicidad y el etiquetado de sus productos por otros que ayudarían a revertir los malos hábitos alimenticios de los niños mexicanos.

De acuerdo con la Declaración de los Derechos del Niño, "el niño, por su falta de madurez física y mental, necesita protección y cuidado especiales, incluso la debida protección legal, tanto antes como después del nacimiento". Por ello, la publicidad que se dirige a los niños debe ser regulada y contar con los parámetros que aseguren la protección de los menores.

La organización Consumers International presentó el informe "Nuevos medios, viejos trucos", en marzo de 2009. El informe, en colaboración con International Obesity Taskforce, se centra en la publicidad que recientemente se ha empezado a hacer desde los portales de Internet. Hasta ese entonces, el 36% de los productos alimenticios para niños tenían una página de Internet para que interactúen y generen mayor filiación con la marca y sus personajes. Algunas de las demandas de estas organizaciones son que se regulen los horarios en los que se publicitan alimentos no saludables; prohibir la promoción de estos alimentos en escuelas; y prohibir el empleo de celebridades como imagen principal de estos productos.

Otro remedio con el que se pretende conjurar las disfunciones del sistema administrativo tradicional, cuando se trata de casos de consumo, radica en el deber que se le impone a la autoridad de aplicación de **investigar toda posible afectación de derechos de incidencia colectiva**, de oficio o por instancia de parte, cuando tuviere conocimiento por cualquier medio, sin que ello obste a la homologación de acuerdos por derechos subjetivos afectados en casos particulares. Con ello se evita no



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

sólo el extremo de transformar a la oficina pública en una oficina de atención al cliente de las empresas que más reclamos generan, sino que se impone a la misma direccionar su actividad a los casos de mayor impacto social, maximizando así su eficacia mediante la expansión colectiva del alcance de su actuación.

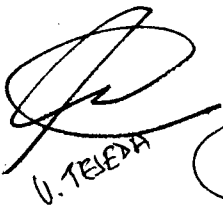
Finalmente, se desarrolla el plexo normativo aplicable al ámbito del proceso judicial, con el fin de dar aplicación al mandato constitucional, tal como lo ha mencionado recientemente la CSJN: "derecho a una jurisdicción propia en favor de consumidores y usuarios, con el reconocimiento de actores procesales atípicos en defensa de sus derechos como son el Defensor del Pueblo y las organizaciones no gubernamentales de usuarios y consumidores, la disponibilidad de la vía del amparo y el otorgamiento a esas instancias de efectos expansivos para que sus decisiones alcancen a todos los integrantes del mismo colectivo" ("Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otros c/ Ministerio de Energía y Minería s/ amparo colectivo"(Expte. Nº FLP 8399/2016/CS1) – CSJN, 18/08/2016).

Favorece el acceso a la justicia. Hasta el momento la provincia no había hecho uso de su derecho de regular mediante reglas procesales específicas los procesos de protección al consumidor.

El uso que se hace de esta facultad en este proyecto permitirá contemplar la situación de vulnerabilidad de los consumidores y usuarios y, en definitiva, brindar un servicio de justicia más adecuado a la situación de desequilibrio que existe en las relaciones de consumo.

En definitiva Sr. Presidente, se salda una deuda que a más de 20 años del dictado de la ley nacional de defensa del consumidor la provincia tiene respecto de implementar un sistema de defensa administrativa del consumidor eficaz y un proceso judicial específico que prevea las particularidades de la relación de consumo.

Por todo lo expuesto solicito a mis pares me acompañen con su voto para la aprobación del presente proyecto.



U. TEJEDA



EDGARDO LUIS MARTINO
Diputado Provincial



ESTELA MARIS YACCUZZI
Diputada Provincial



JORGE ANTONIO HENN
Diputado Provincial