



10 MAY 2018

950

34622

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

**“Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo”**

**ARTICULO 1°:** Adhierase la Provincia de Santa Fe a la Ley Nacional 26.993 reguladora del “SISTEMA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LA RELACIONES DE CONSUMO”, en los términos establecidos en la presente ley.

**TITULO I**

**SERVICIO DE CONCILIACION PREVIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO  
(COPREC SANTA FE Santa Fe)**

**ARTICULO 2°: Creación.** Créase el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC SANTA FE) que funcionará en el ámbito de la autoridad de aplicación.

El COPREC SANTA FE actuará a nivel provincial mediante sedes en cada una de las circunscripciones judiciales de la Provincia, y en las dependencias, delegaciones u oficinas fijas o móviles que se establezcan en el resto del territorio provincial, procurando la mayor cercanía y accesibilidad para los consumidores.

La autoridad provincial de aplicación del presente Título con facultades para dictar las normas de aplicación o interpretación será la Oficina de Defensa del Consumidor, Dirección General de Comercio Interior y Servicios, dependiente del Ministerio de la Producción.

**ARTICULO 3°: Reclamos ante el COPREC SANTA FE Santa Fe. Limitación por monto.** El COPREC SANTA FE Santa Fe, intervendrá en los reclamos de derechos individuales de consumidores o usuarios, que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo, cuyo monto no exceda de un valor equivalente al de cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.

La intervención del COPREC SANTA FE Santa Fe, tendrá carácter previo y obligatorio al reclamo ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o, en su caso, a la



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

demanda ante la Justicia Ordinaria de la Provincia, de conformidad con lo establecido en la presente ley. Las relaciones de consumo referidas en el párrafo primero son las regidas por la ley 24.240 y sus modificatorias.

En los supuestos de relaciones de consumo reguladas por otras normas, el consumidor o usuario podrá presentar su reclamo ante el COPREC SANTA FE Santa Fe o ante la autoridad instituida por la legislación específica.

**ARTICULO 4°: Gratuidad a favor del consumidor o usuario.** El procedimiento ante el COPREC SANTA FE Santa Fe será gratuito para el consumidor o usuario en los casos previstos en el inciso a) del art. 8.

**ARTICULO 5°: Registro de Conciliadores en las Relaciones de Consumo.** Créase el Registro Provincial de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, el cual funcionará en el ámbito de la AGENCIA DE GESTIÓN DE LA MEDIACIÓN en el ámbito del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Los conciliadores del COPREC SANTA FE deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Estar inscriptos en el Registro de Mediadores establecido por la ley 13.151, dependiente de la AGEM;
- b) Acreditar capacitación que en la materia específica dictada por la Secretaria de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas juntamente con la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación o por la autoridad provincial competente y que establecerá la reglamentación.
- c) Superar una instancia final de evaluación ante la autoridad de aplicación;
- d) Cumplir con las demás exigencias que se establezcan reglamentariamente.

Los conciliadores del COPREC SANTA FE estarán sujetos en el ejercicio de sus funciones a lo establecido en la ley 13.151 en tanto sea compatible con las disposiciones de la presente ley.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos habilitará a conciliadores de consumo autorizados por la autoridad de aplicación para desempeñarse en las dependencias, delegaciones u oficinas que ésta establezca, los que deberán cumplir con los requisitos establecidos en los incisos b), c) y d) del segundo párrafo del presente artículo.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos deberá coordinar con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación la inscripción de los conciliadores locales



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

en los registros especiales que prevé el art. 4 de la Ley 26.993.

**ARTICULO 6°: Normas de procedimiento.** El procedimiento se regirá por las reglas y condiciones previstas por esta norma y los principios establecidos en la ley 24.240 y sus modificatorias.

La competencia del COPREC SANTA FE Santa Fe se determinará por el lugar de consumo o uso, por el de celebración del contrato, por el del proveedor o prestador o por el domicilio de la citada en garantía, a elección del consumidor o usuario.

Se aplicará supletoriamente el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia, salvo en materia de plazos, los cuales se contarán por días hábiles administrativos.

**ARTICULO 7°: Formalización del reclamo. Efectos.** El consumidor o usuario deberá formalizar el reclamo ante el COPREC SANTA FE Santa Fe consignando sintéticamente su petición en el formulario que la reglamentación apruebe. Asimismo la mencionada reglamentación establecerá los medios informáticos o electrónicos mediante los cuales el consumidor o usuario podrá también dirigir el reclamo ante aquél. La autoridad a cargo del COPREC SANTA FE Santa Fe evaluará si el reclamo cumple con los requisitos de admisibilidad que establezca la reglamentación.

La interposición del reclamo interrumpirá la prescripción de las acciones judiciales y las administrativas, y de las sanciones emergentes de la ley 24.240 y sus modificatorias, cuya aplicación corresponda en virtud de los hechos que sean objeto del reclamo.

El consumidor o usuario no podrá iniciar un nuevo reclamo cuyo objeto sea idéntico al de otro reclamo que haya iniciado con anterioridad y que se encuentre pendiente de resolución ante el COPREC SANTA FE, o que haya concluido con o sin acuerdo, o por incomparecencia injustificada del proveedor o prestador.

El procedimiento de conciliación tendrá un plazo de duración máximo de treinta (30) días prorrogables por otros quince (15) días, a requerimiento de las partes por ante el conciliador.

**ARTICULO 8°: Designación del Conciliador.** Admitido el reclamo por el COPREC SANTA FE Santa Fe, la designación del conciliador podrá realizarse:

- a) Por sorteo que efectuará el COPREC SANTA FE Santa Fe de entre los inscriptos en el registro indicado en el artículo 5° de la presente ley, habilitados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos como Conciliadores de Consumo;



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

b) Por acuerdo de partes mediante convenio escrito, en el cual se elija entre aquellos conciliadores, inscriptos y habilitados en el registro indicado en el artículo 5° de la presente ley;

c) Por propuesta del consumidor o usuario al proveedor o prestador, a los efectos de que éste seleccione un conciliador de consumo inscripto en el registro creado en el artículo 5° de un listado cuyo contenido y demás recaudos deberán ser establecidos por vía reglamentaria.

El sorteo previsto en el inciso a) del presente artículo deberá efectuarse dentro del plazo de tres (3) días contados desde la presentación del reclamo.

El conciliador designado citará a audiencia al consumidor o usuario y al proveedor o prestador, la que deberá celebrarse dentro del plazo de diez (10) días contados desde la fecha de designación de aquél. A tal efecto, el consumidor o usuario podrá optar por consignar una dirección de correo electrónico al momento de formalizar el reclamo, en la cual se le notificará en tres (3) oportunidades la fecha de la aludida audiencia.

**ARTICULO 9°: Forma de las comunicaciones.** Las comunicaciones entre la autoridad de aplicación y los Conciliadores se realizarán por correo electrónico o por el programa informático que oportunamente se establezca.

**ARTICULO 10: Asistencia letrada no obligatoria. Asistencia al consumidor o usuario. Patrocinio jurídico gratuito.** En las conciliaciones las partes podrán contar con asistencia letrada. El consumidor o usuario podrá contar con la asistencia de representantes de una asociación de consumidores y usuarios en los términos del artículo 56 de la ley 24.240 y sus modificatorias, del Ministerio Público de la Defensa o de otros organismos estatales de defensa del consumidor o de servicios de patrocinio jurídico gratuito públicos o privados. La autoridad de aplicación dispondrá de un servicio de patrocinio jurídico gratuito destinado a la asistencia de los consumidores o usuarios que lo soliciten y cumplan los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

Si a criterio del Conciliador, la cuestión a resolver requiriese, por la complejidad de sus características o por otras circunstancias, el patrocinio letrado, así se lo hará saber a las partes.

**ARTICULO 11: Notificaciones.** Las notificaciones que deba practicar el Conciliador designado por sorteo estarán a cargo de la dependencia correspondiente de la



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

autoridad de aplicación, en los restantes casos, deberán ser practicadas por el Conciliador por medio fehaciente o personalmente y serán solventadas por el interesado. En la primera audiencia las partes constituirán una dirección de correo electrónico a la que serán remitidas las notificaciones posteriores, independientemente de las realizadas por medio de las actas que suscriban. En caso que alguna de las partes no contare con una dirección de correo electrónico, deberá constituir domicilio a los efectos de las notificaciones. El consumidor o usuario deberá denunciar en la interposición del reclamo el domicilio del proveedor o prestador o, de no ser posible, cualquier otro dato que permita identificarlo. En caso de imposibilidad o duda en la identificación del domicilio, la notificación deberá efectuarse al domicilio declarado ante el Registro Público de Comercio o, en su defecto, al domicilio fiscal declarado ante la Administración Federal de Ingresos Públicos o, en defecto de ambos, al domicilio registrado en la Cámara Nacional Electoral. La notificación efectuada en alguno de los domicilios enunciados se considerará válida a los efectos de la comparecencia a la primera audiencia.

### **ARTICULO 12: Audiencias. Deber de comparecencia personal. Confidencialidad.**

Las partes deberán concurrir a las audiencias en forma personal, sin perjuicio de la asistencia letrada con la que podrán contar, las que se llevarán a cabo en el domicilio constituido por el conciliador ante el Registro creado en el artículo 4º, primer párrafo. Las personas de existencia ideal deberán ser representadas por sus representantes legales o mandatarios con facultades suficientes para acordar transacciones. La comparecencia del representante legal podrá ser suplida por la de un director, socio, administrador o gerente que tenga poder suficiente para realizar transacciones.

Excepcionalmente, se admitirá la representación de las personas físicas que se hallaren impedidas de asistir a la audiencia, por mandato o carta poder otorgada ante autoridad competente.

Si en ausencia de la persona física afectada por el impedimento se arribare a un acuerdo conciliatorio, la ratificación personal de aquélla ante el Conciliador dentro de los cinco (5) días siguientes constituirá un requisito que deberá cumplirse previamente al trámite de homologación. En caso contrario, se considerará fracasado el procedimiento y el Conciliador extenderá un acta en la que hará constar su resultado. Las audiencias serán confidenciales salvo acuerdo de partes en contrario.



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

**ARTICULO 13: Acuerdo. Sometimiento a Homologación.** Si se arribare a un acuerdo, en un plazo de cinco (5) días se lo someterá a la homologación de la autoridad de aplicación, la que la otorgará siempre que entienda que el acuerdo implica una justa composición del derecho y los intereses de las partes. Será un requisito indispensable para la homologación del acuerdo, que el mismo establezca un plazo para su cumplimiento.

**ARTICULO 14: Resolución.** La autoridad de aplicación emitirá resolución fundada mediante la cual homologará o rechazará el acuerdo conciliatorio, dentro del plazo de tres (3) días contados a partir de su elevación.

**ARTICULO 15: Observaciones al Acuerdo. Trámite.** La autoridad de aplicación, dentro del plazo establecido en el artículo 14, podrá formular observaciones al acuerdo; en tal caso, devolverá las actuaciones al Conciliador para que, en un plazo no mayor a diez (10) días, intente lograr un nuevo acuerdo que contenga las observaciones señaladas. Este plazo podrá ser prorrogado a solicitud del Conciliador interviniente, por motivos fundados.

**ARTICULO 16: Homologación del Acuerdo. Honorarios del Conciliador.** Si el acuerdo fuera homologado, le será comunicado al Conciliador y a las partes por correo electrónico o, en su defecto, al domicilio constituido. Desde ese momento la parte proveedora o prestadora contará con un plazo de diez (10) días para abonar los honorarios al Conciliador, según la escala que establezca la reglamentación. Para obtener el ejemplar del acuerdo homologado, la parte proveedora o prestadora deberá presentar la constancia de pago de los honorarios al Conciliador y la acreditación del pago del arancel de homologación.

**ARTICULO 17: Incomparecencia. Multa al proveedor o prestador. Otros efectos.** El proveedor o prestador debidamente citado que no compareciera a una audiencia, tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles con posterioridad a la misma para justificar su incomparecencia ante el Conciliador. Si la inasistencia no fuera justificada, se dará por concluida la conciliación y el Conciliador dispondrá la aplicación de una multa equivalente al valor de un (1) Salario Mínimo, Vital y Móvil y emitirá la certificación de su imposición, la que deberá ser presentada al COPREC SANTA FE junto con el acta labrada y el instrumento en el que conste la notificación.



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Se destinará al consumidor o usuario un importe equivalente a la tercera parte de la multa percibida, siempre que tal importe no supere el valor de su reclamo. El saldo restante será destinado al Fondo de Financiamiento creado por el artículo 20 de la presente ley.

**ARTICULO 18: Conciliación concluida sin Acuerdo. Efectos.** Si el proceso de conciliación concluyera sin acuerdo de partes, el Conciliador labrará un acta que deberá suscribir junto a todos los comparecientes, en la que se hará constar el resultado del procedimiento, y de la que deberá remitir una copia a la autoridad de aplicación en el término de dos (2) días.

El consumidor o usuario quedará habilitado para reclamar ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o, en su caso, demandar ante la Justicia Civil y Comercial de la Provincia, de acuerdo con lo establecido en los Títulos II y III de la presente ley, respectivamente, o ante la jurisdicción con competencia específica que establezca la ley.

**ARTICULO 19: Ejecución de acuerdos homologados.** Los acuerdos celebrados en el COPREC SANTA FE y homologados por la autoridad de aplicación serán ejecutables ante los Juzgados en lo Civil y Comercial, de conformidad con el procedimiento de Ejecución de Sentencia previsto por el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia.

**ARTICULO 20º. — Incumplimiento del Acuerdo homologado. Efectos.** Ante el incumplimiento de un acuerdo celebrado en el COPREC SANTA FE y homologado por la autoridad de aplicación, serán aplicables al proveedor o prestador inobservante las disposiciones establecidas por el artículo 46 de la ley 24.240 y sus modificatorias.

**ARTICULO 21: Fondo de Financiamiento.** Créase un Fondo de Financiamiento, en el ámbito del Ministerio de la Producción, a los fines de solventar las notificaciones y el pago de los honorarios básicos debidos a los conciliadores designados por sorteo para el caso de las conciliaciones en las que las partes no arriben a un acuerdo, de conformidad con lo que establezca la reglamentación en la que se dispondrá el órgano de administración correspondiente.

**ARTICULO 22: Recursos.** El Fondo de Financiamiento estará integrado con los



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- siguientes recursos:
- a) Las multas por incomparecencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la presente ley;
  - b) Las sumas provenientes del cobro de los aranceles de homologación;
  - c) Las multas que se impongan al proveedor o prestador por incumplimiento de los acuerdos celebrados en el COPREC SANTA FE, de conformidad con lo establecido por el artículo 46 de la ley 24.240 y sus modificatorias, según el porcentaje que disponga la reglamentación;
  - d) Los aportes, provenientes de las partidas presupuestarias, que realicen el Ministerio de Economía y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia;
  - e) Las donaciones, legados y toda otra disposición a título gratuito en beneficio del servicio;
  - f) Las sumas asignadas en las partidas del presupuesto nacional;
  - g) Toda otra suma que en el futuro se destine al presente Fondo.

TITULO II

AUDITORIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

CAPITULO 1

AUDITOR EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

**ARTICULO 23: Creación. Ámbito. Auditores en las Relaciones de Consumo.**  
Créase, en el ámbito del Ministerio de la Producción, Dirección General de Comercio Interior y Servicios, la Auditoría en las Relaciones de Consumo.

La Auditoría en las Relaciones de Consumo tendrá asiento en las circunscripciones judiciales y en las dependencias, delegaciones u oficinas fijas o móviles que se establezcan en el resto de la provincia. Será ejercida por los Auditores en las Relaciones de Consumo, los cuales se constituirán como autoridad independiente, con carácter de instancia administrativa, respecto de las controversias que correspondan a la competencia establecida en este Título.

Los auditores se designarán, conforme al mecanismo previsto en el art. 25 de la





CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

presente ley, a razón de un Auditor por cada circunscripción judicial. Del mismo modo se confeccionará una lista de auditores subrogantes, que actuarán en caso de licencia o vacancia del Auditor correspondiente a cada circunscripción, conforme las pautas que determinará la reglamentación. A los efectos del correcto funcionamiento de la Auditoría, la reglamentación establecerá la integración de los organismos de apoyo necesarios para el desarrollo de la tarea encomendada.

**ARTICULO 24: Auditor. Requisitos. Dedicación. Incompatibilidades.** Son requisitos para ser designado Auditor en las Relaciones de Consumo:

- a) Ser mayor de veinticinco (25) años de edad;
- b) Contar con título de abogado;
- c) Poseer suficientes antecedentes e idoneidad para ejercer el cargo, acreditados de modo fehaciente;
- d) Contar con más de cuatro (4) años en el ejercicio de la profesión;
- e) No estar incurso en ninguno de los impedimentos establecidos para la designación de los funcionarios de la Administración Pública Provincial.

El Auditor en las Relaciones de Consumo tendrá dedicación exclusiva durante el desempeño de sus funciones, encontrándose alcanzado, en lo pertinente, por el régimen de incompatibilidades establecidas para los funcionarios de la Administración Pública Provincial.

**ARTICULO 25: Designación. Concurso público. Jurado.** El Auditor en las Relaciones de Consumo será designado por el Poder Ejecutivo Provincial previo concurso público de antecedentes y oposición ante un Jurado integrado por seis (6) miembros: un (1) representante del poder ejecutivo provincial, un (1) representante del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, un (1) representante del Ministerio de la Producción, un (1) representante de la Comisión de Industria, Comercio y Turismo de la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia, un (1) representante de la Comisión de Economía, Agricultura, Ganadería Industria, Comercio y Turismo de la



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Honorable Cámara de Senadores de la Provincia y un (1) representante del Colegio de Abogados de la circunscripción que corresponda.

El funcionamiento del Jurado será establecido por la reglamentación.

**ARTICULO 26: Plazo de ejercicio. Remoción.** El Auditor en las Relaciones de Consumo durará en el ejercicio de sus funciones cuatro (4) años, pudiendo ser reelegido por medio del procedimiento establecido en el artículo 25.

Sólo podrá ser removido previa decisión adoptada por mayoría simple del Jurado y por las causales expresadas en la presente ley.

La reglamentación establecerá el procedimiento para la remoción del funcionario, en el que se deberá asegurar el derecho de defensa y el debido trámite.

**ARTICULO 27: Causas de remoción.** Son causas de remoción del Auditor en las Relaciones de Consumo:

- a) Mal desempeño en sus funciones;
- b) Negligencia reiterada que dilate la sustanciación de los procesos;
- c) Incapacidad sobreviniente;
- d) Condena por delito doloso;
- e) Violaciones de las normas sobre incompatibilidad o impedimentos.

**ARTICULO 28: Competencia. Limitación por monto.** Corresponde al Auditor en las Relaciones de Consumo entender en las controversias que versen sobre la responsabilidad por los daños regulados en el Capítulo X del Título I de la ley 24.240 y sus modificatorias, promovidas por los consumidores o usuarios comprendidos en el artículo 1° de la citada ley, hasta la suma equivalente al valor de quince (15) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.

En el marco de dichas controversias, el Auditor se encuentra facultado para revisar la



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

desestimación de las causales de justificación de la incomparecencia del proveedor o prestador a la audiencia celebrada en el COPREC SANTA FE y, excepcionalmente, para revocar la multa impuesta de conformidad con lo establecido en el artículo 16; en ningún caso, ello importará la reapertura del procedimiento conciliatorio ante el COPREC SANTA FE.

**ARTICULO 29: Remuneración.** El Auditor en las Relaciones de Consumo percibirá por su desempeño una remuneración equivalente a la del cargo de Director de la Administración Pública Provincial

### CAPITULO 2

#### PROCEDIMIENTO

**ARTICULO 30: Inicio. Reclamo del consumidor o usuario. Requisitos para el acceso.** El procedimiento se iniciará mediante reclamo formulado por el consumidor o usuario, una vez cumplido el requisito obligatorio de la conciliación previa establecida en el Título I de la presente ley, concluida sin acuerdo o por incomparecencia del proveedor o prestador requerido.

**ARTICULO 31: Asistencia letrada no obligatoria. Asistencia al consumidor o usuario.** Patrocinio jurídico gratuito. Las partes podrán contar con asistencia letrada. El consumidor o usuario podrá contar con la asistencia de representantes de una asociación de consumidores y usuarios en los términos del artículo 56 de la ley 24.240 y sus modificatorias, del Ministerio Público de la Defensa o de otros organismos estatales de defensa del consumidor o de servicios de patrocinio jurídico gratuito públicos o privados. La autoridad de aplicación deberá poner a disposición un servicio de patrocinio jurídico gratuito destinado a la asistencia de consumidores o usuarios que lo soliciten y cumplan los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

**ARTICULO 32: Forma y contenido del reclamo. Acompañamiento y ofrecimiento de prueba.** El reclamo deberá efectuarse mediante el formulario que apruebe la reglamentación, el que deberá contener una descripción de los hechos que generaron el daño cuyo resarcimiento se persigue y efectuar una estimación de la pretensión



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

económica en relación con el daño sufrido, la que no podrá ser superior al monto establecido en el artículo 28. Deberá acompañarse el acta de cierre de la conciliación concluida sin acuerdo o por incomparecencia del proveedor o prestador. Al momento de interponer el reclamo, el consumidor o usuario ofrecerá las pruebas de las que intente valerse y acompañará la prueba documental.

Deberá denunciarse en la interposición del reclamo el domicilio del proveedor o prestador o, de no ser posible, cualquier otro dato que permita identificarlo. En caso de imposibilidad o duda en la identificación del domicilio, la notificación deberá efectuarse al domicilio declarado ante el Registro Público de Comercio o, en su defecto, al domicilio fiscal declarado ante la Administración Federal de Ingresos Públicos o, en defecto de ambos, al domicilio registrado en la Cámara Nacional Electoral, el que será procurado de oficio por el Auditor.

**ARTICULO 33: Citación a audiencia. Plazo. Notificación. Defensa y ofrecimiento de prueba.** Dentro de los tres (3) días de recibido el reclamo, se citará al consumidor o usuario y al proveedor o prestador para que comparezcan a la audiencia que fije el Auditor en las Relaciones de Consumo. La audiencia se fijará para una fecha comprendida dentro de los diez (10) días de la resolución que la ordena y se notificará a las partes con una antelación mínima de tres (3) días. En la notificación se transcribirá este artículo y se acompañará copia al proveedor o prestador del reclamo formulado.

En la citada audiencia, el proveedor o prestador formulará su defensa y ofrecerá la prueba de que intente valerse para ser producida en ese acto.

**ARTICULO 34: Carácter de la Audiencia. Procedimiento. Facultades del Auditor.** La audiencia será pública, el procedimiento oral y deberá dejarse constancia de la misma mediante grabación fílmica, de la cual podrán obtener copia las partes; se celebrará con la presencia del Auditor en las Relaciones de Consumo, bajo sanción de nulidad.



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Dicho funcionario dará a conocer al proveedor o prestador los antecedentes contenidos en las actuaciones y lo oírán personalmente o por apoderado, invitándolo a que haga su defensa en el acto.

La prueba será ofrecida y producida en la misma audiencia. Sólo en casos excepcionales el Auditor podrá fijar una nueva audiencia para producir la prueba pendiente. No se aceptará la presentación de escritos, ni aun como parte de los actos concernientes a la audiencia. Cuando el mencionado funcionario lo considere conveniente y a su exclusivo criterio, podrá ordenar que se tome una versión escrita de las declaraciones.

El Auditor en las Relaciones de Consumo contará con amplias facultades de impulsión e instrucción, en virtud de las cuales deberá adoptar las medidas para mejor proveer que estime convenientes con la finalidad de comprobar de oficio la verdad material de los hechos y los elementos de juicio del caso.

**ARTICULO 35: Complejidad. Efectos.** Si a criterio del Auditor, los hechos debatidos requiriesen por la complejidad de sus características, ser acreditados y juzgados en una instancia de conocimiento más amplia, así lo resolverá sin más trámite y sin lugar a recurso. En este caso el consumidor o usuario podrá ejercer la acción respectiva ante la Justicia Provincial o ante la jurisdicción con competencia específica que establezca la ley.

**ARTICULO 36: Resolución. Notificación.** El Auditor en las Relaciones de Consumo dictará resolución definitiva en el mismo acto de la audiencia. En caso de no ser ello posible, deberá hacerlo dentro del plazo de cinco (5) días contados desde la fecha de la audiencia o de la producción de la prueba que hubiere pendiente.

El dictado de la resolución establecida en el primer párrafo se notificará personalmente a las partes en el mismo acto de la audiencia, o por los medios que autorice la reglamentación en los que deberá constar el recurso judicial directo previsto en el artículo 38 de la presente y su plazo de interposición, con transcripción del texto de dicho artículo.



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

**ARTICULO 37: Resolución. Requisitos de validez.** La resolución del Auditor deberá cumplir con los requisitos formales que establezca la reglamentación y estar fundada en los antecedentes de hecho y de derecho concernientes a la controversia; deberá ser motivada, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitir la resolución y contener la parte dispositiva pertinente.

**ARTICULO 38: Notificación a la autoridad de aplicación de la ley 24.240.** La resolución firme del Auditor en las Relaciones de Consumo deberá ser notificada a la autoridad de aplicación de la ley 24.240 y sus modificatorias, con la finalidad de que dicho organismo adopte, de corresponder, las medidas que conciernan a su competencia.

**ARTICULO 39: Impugnación. Recurso judicial directo. Patrocinio letrado obligatorio.** La resolución dictada por el Auditor en las Relaciones de Consumo podrá ser impugnada por medio de recurso judicial directo ante la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial correspondiente al ámbito territorial.

Para la interposición de este recurso el patrocinio letrado será obligatorio.

**ARTICULO 40: Interposición y fundamentación del recurso. Elevación a la Cámara.** El recurso judicial directo deberá interponerse y fundarse ante el Auditor en las Relaciones de Consumo dentro del plazo de diez (10) días de notificada la resolución y será concedido con efecto suspensivo, salvo que el incumplimiento de la resolución pudiese ocasionar un perjuicio irreparable, en cuyo caso, se otorgará con efecto devolutivo. El Auditor, dentro de los cinco (5) días de interpuesto el recurso, deberá elevar el expediente a la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial correspondiente a su circunscripción, la que deberá disponer su sustanciación.

La Cámara de Apelaciones, durante la tramitación del recurso directo, podrá hacer lugar al ofrecimiento y la producción de prueba, en caso de ser ello estrictamente necesario para la resolución del mismo.

**ARTICULO 41: Normas del procedimiento. Supletoriedad.** Será de aplicación, en todo lo que no se encuentre previsto en este capítulo el Decreto 4174/2015, "Reglamento para el Trámite de Actuaciones Administrativas", y subsidiariamente a



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

éste, el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia, en tanto sea compatible con el reglamento citado.

### TITULO III

#### CAPITULO 1 - ORGANOS JURISDICCIONALES

**ARTICULO 42: Creación. Órganos jurisdiccionales.** Créase la Justicia Provincial en las Relaciones de Consumo, la que estará organizada de acuerdo con las disposiciones de este Título. Será ejercida en las Circunscripciones Judiciales 1 y 2 por los Jueces de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo. En el resto de la provincia, por los Jueces de Primera Instancia de Distrito con competencia en lo Civil y Comercial. La segunda instancia se ejercerá por las Cámaras de Apelaciones en lo Civil y Comercial que correspondan a cada Circunscripción.

**ARTICULO 43: Competencia. Limitación por monto.** Los Jueces de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo serán competentes en las causas referidas a relaciones de consumo regidas por la ley 24.240, sus modificatorias y toda otra normativa que regule relaciones de consumo y no establezca una jurisdicción con competencia específica, en aquellas causas en las cuales el monto de la demanda, al tiempo de incoar la acción, no supere el valor equivalente a cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.

**ARTICULO 44: Juzgados de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo.** Créanse UN (1) Juzgado de Primera Instancia con asiento en la Ciudad de Santa Fe, UN (1) Juzgado de Primera Instancia en la ciudad de Rosario, UN (1) Juzgado de Primera Instancia en la ciudad de Venado Tuerto, UN (1) Juzgado de Primera Instancia en la ciudad de Reconquista y UN (1) Juzgado de Primera Instancia en la ciudad de Rafaela, que se denominarán Juzgados de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo, los que contarán con una (1) Secretaría por cada uno de ellos.

**ARTICULO 45: Cámaras de Apelaciones en lo Civil y Comercial. Competencia a los efectos de la presente ley.** Las Cámaras de Apelaciones en lo Civil y Comercial



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

serán en Tribunal de Alzada de los Juzgados de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo de su circunscripción creados por esta ley. Serán también Tribunal competente en el recurso directo previsto por el art. 39 de esta ley y actuarán como instancia judicial revisora de las sanciones administrativas aplicadas en el marco de las leyes 22.802, 24.240 y 25.156, y sus respectivas modificatorias, o las que en el futuro las sustituyan. A tal efecto no se encontrarán limitadas por el monto establecido en el art. 43 de la presente ley.

**ARTICULO 46: Causas comprendidas.** La Justicia en las Relaciones de Consumo tendrá competencia para entender en las causas que se inicien a partir de su puesta en funcionamiento.

**ARTICULO 47: Creación de cargos.** Créanse los cargos de magistrados, funcionarios y empleados que se detallan en el Anexo I que forma parte de la presente ley.

### **CAPITULO 2 - NORMAS PROCESALES**

**ARTICULO 48: Juez competente. Requisito para el acceso a la instancia judicial.** En las causas regidas por este Título será competente el juez del lugar del consumo o uso, el de celebración del contrato, el del proveedor o prestador o el del domicilio de la citada en garantía, a elección del consumidor o usuario.

El demandante deberá acreditar el cumplimiento de la instancia previa de conciliación establecida en el Título I de la presente ley.

**ARTICULO 49: Legitimación activa para acciones y recursos.** Se encuentran legitimados para iniciar las acciones o interponer los recursos previstos en esta ley:

a) Ante los Juzgados en las Relaciones de Consumo, las personas enunciadas en los artículos 1° y 2° de la ley 24.240 y sus modificatorias, la autoridad de aplicación de dicha ley y de las leyes 22.802 y 25.156 y sus respectivas modificatorias, las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas y debidamente registradas, el Defensor del Pueblo y el Ministerio Público;





CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

b) Ante la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial, las personas enunciadas en los artículos 1° y 2° de la ley 24.240 y sus modificatorias, la autoridad de aplicación de dicha ley y de las leyes 22.802 y 25.156 y sus respectivas modificatorias, las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas y debidamente registradas, el Defensor del Pueblo y el Ministerio Público.

**ARTICULO 50: Principios aplicables al proceso. Patrocinio jurídico gratuito del consumidor o usuario.** El proceso ante la Justicia en las Relaciones de Consumo se regirá por los principios de celeridad, intermediación, economía procesal, oralidad, gratuidad y protección para el consumidor o usuario, de conformidad con lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional y por la ley 24.240 y sus modificatorias.

A los fines del patrocinio jurídico del consumidor o usuario la reglamentación establecerá los servicios gratuitos destinados a la asistencia de quienes lo soliciten y cumplan los requisitos que aquélla establezca, sin perjuicio de lo que en materia de protección de derechos corresponda al Ministerio Público de la Defensa.

**ARTICULO 51: Normas aplicables al proceso.** El proceso ante la Justicia en las Relaciones de Consumo se ajustará a las siguientes normas procesales:

- a) Con la demanda y contestación se ofrecerá la prueba y se agregará la documental;
- b) No serán admisibles excepciones de previo y especial pronunciamiento, recusación sin causa ni reconvención;
- c) En la primera resolución posterior a la contestación de demanda o vencido el plazo para hacerlo, el juez proveerá la prueba ofrecida que considere conducente a la dilucidación del caso y descartará fundadamente la que considere inidónea para ello. No procederá la prueba de absolución de posiciones y se admitirán como máximo tres (3) testigos por parte;
- d) Todos los plazos serán de tres (3) días, con excepción del de contestación de la demanda y el otorgado para la interposición fundada de la apelación y para la contestación del traslado del memorial, que serán de cinco (5) días;



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- e) La audiencia deberá ser señalada para dentro de los quince (15) días de contestada la demanda o de vencido el plazo para hacerlo;
- f) La audiencia será pública y el procedimiento oral. La prueba será producida en la misma audiencia y, sólo en casos excepcionales, el Juez en las Relaciones de Consumo podrá fijar una nueva audiencia para producir la prueba pendiente, la que deberá celebrarse en un plazo máximo e improrrogable de treinta (30) días;
- g) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso f), en la audiencia el juez podrá, como primera medida, invitar a las partes a una conciliación o a encontrar otra forma de resolución de conflictos que acordarán en el acto;
- h) No procederá la presentación de alegatos;
- i) El Juez en las Relaciones de Consumo dictará sentencia en el mismo acto de la audiencia, o bien emitirá en ésta el fallo correspondiente y diferirá su fundamentación, la que deberá manifestarse dentro del plazo de cinco (5) días desde la fecha de celebración de aquélla; si la complejidad de la causa lo exigiera, podrá posponer el dictado de la sentencia, la que pronunciará dentro del plazo mencionado;
- j) La sentencia se notificará personalmente a las partes en el mismo acto de la audiencia. Para el supuesto excepcional previsto en el inciso i) se aplicarán las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia.
- k) Sólo serán apelables las providencias que decreten o denieguen medidas precautorias y las sentencias definitivas, excepto aquellas que ordenen el pago de sumas de dinero hasta el equivalente a cinco (5) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles, las que serán inapelables;
- l) La apelación se concederá en relación, con efecto suspensivo, salvo cuando el incumplimiento de la sentencia pudiese ocasionar un perjuicio irreparable, en cuyo caso, se otorgará con efecto devolutivo;
- m) Todo pago que deba realizarse al consumidor o usuario, en conceptos comprendidos por las disposiciones de la presente ley, se deberá efectivizar mediante depósito judicial a la orden del juzgado interviniente y giro personal al titular del crédito



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

o sus derechohabientes; todo pago realizado sin observar lo prescripto es nulo de nulidad absoluta.

El Juez podrá aplicar la multa que establece el artículo 52 bis de la ley 24.240 y sus modificatorias, a cuyo efecto no se encontrará limitado por el monto establecido en el artículo 43 de la presente ley.

**ARTICULO 52: Duración máxima del proceso.** El proceso establecido en este Título deberá ser concluido en un plazo máximo de sesenta (60) días. A tal efecto, el Juez en las Relaciones de Consumo contará con amplias facultades para reducir los plazos procesales, según las particularidades del caso.

**ARTICULO 53: Gratuidad a favor del consumidor o usuario.** Las actuaciones judiciales promovidas por consumidores o usuarios, se regirán por el principio de gratuidad establecido en el artículo 53, último párrafo de la ley 24.240 y sus modificatorias.

**ARTICULO 54: Publicación de las Sentencias.** Las sentencias definitivas y firmes deberán ser publicadas de acuerdo a lo previsto en la ley 26.856.

La autoridad de aplicación de la ley 24.240 y sus modificatorias adoptará, de corresponder, las medidas que conciernan a su competencia.

**ARTICULO 55: Supletoriedad.** Serán de aplicación, en todo lo que no se encuentre previsto en este Capítulo, las disposiciones de la ley 24.240 y sus modificatorias y, en lo pertinente, las del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia.

#### TITULO IV

#### MODIFICACIONES LEGISLATIVAS

**ARTICULO 56:** Agrégase a continuación del inciso "m" al artículo 4 de la Ley de Mediación N° 13.151 el siguiente inciso: "n) las causas derivadas de relaciones de



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

consumo regidas por la ley 24.240 y sus modificatorias”.

**ARTICULO 57:** Modificase el último párrafo del art. 130 del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia, el que queda redactado de la siguiente manera: “En su caso, el escrito de demanda será acompañado del acta de finalización del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria o procedimiento de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo, según corresponda a la materia del pleito.”

**ARTICULO 58:** Agrégase a continuación del inciso 3) del art. 44 ley 10160 “ Orgánica del Poder Judicial”, los siguientes incisos: “inciso 4) Como Tribunal competente en el recurso directo previsto en el artículo 40 de la ley SISTEMA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LA RELACIONES DE CONSUMO” e “inciso 5) Como instancia judicial revisora de las sanciones administrativas aplicadas en el marco de las leyes 22.802, 24.240 y 25.156, y sus respectivas modificatorias, o las que en el futuro las sustituyan, sin límite de monto.

## TITULO V

### CLAUSULAS TRANSITORIAS

**ARTICULO 59: Implementación del COPREC Santa Fe.** El Poder Ejecutivo provincial, a través de la AGEM deberá implementar el Registro de Conciliadores en las Relaciones de Consumo creado en el artículo 5º de la presente, en un plazo máximo de ciento ochenta (180) días.

Durante el término establecido en el primer párrafo del presente artículo, a los efectos del desarrollo del procedimiento previsto en el Título I se utilizará la nómina de profesionales inscriptos en el Registro de Mediadores, dependiente de dicha Agencia. Dentro del plazo fijado en el primer párrafo de este artículo, por resolución del Ministerio de la Producción, se establecerá la fecha a partir de la cual los reclamos de los consumidores o usuarios ingresarán al sistema del COPREC. Hasta la fecha referida, tales reclamos se regirán por las disposiciones vigentes a la fecha de sanción de la presente.



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

**ARTICULO 60: Implementación de la Auditoría en las Relaciones de Consumo.** El Poder Ejecutivo deberá proceder a la designación de los Auditores, de conformidad con el procedimiento establecido en la presente ley, en un plazo máximo de sesenta (60) días.

**ARTICULO 61: Implementación de la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.** El fuero creado por el Título III deberá comenzar a funcionar en un plazo de ciento ochenta (180) días.

Durante el término establecido en el primer párrafo de este artículo, las competencias atribuidas a la Justicia en las Relaciones de Consumo serán ejercidas por los juzgados que entienden actualmente en la materia, con la aplicación de las normas procesales establecidas en la presente ley, aun a las causas en trámite, siempre que ello no dificulte la tramitación de las mismas.

### TITULO VI

#### DISPOSICIONES FINALES

**ARTICULO 62:** Encomiéndase al Poder Ejecutivo la gestión y celebración de convenios de cooperación, complementación y asistencia técnica con la autoridad de aplicación nacional de la ley 24.240 y sus modificatorias.

**ARTICULO 63:** Encomiéndase al Poder Ejecutivo la gestión y celebración de convenios de cooperación, complementación y asistencia técnica con los municipios de la Provincia, a fin de instalar el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo en las localidades que así lo requieran, como delegación u oficina fija o móvil conforme lo previsto en el art. 2 de la presente ley.

**ARTICULO 64:** Comuníquese al Poder Ejecutivo.



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

**ANEXO I (ARTICULO 47)**

**PODER JUDICIAL: JUZGADOS DE PRIMERA INSTANCIA EN LAS RELACIONES  
DE CONSUMO:**

**MAGISTRADOS Y FUNCIONARIOS**

Magistrados 5

Secretario 5

Prosecretario 5

**PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TECNICO**

Prosecretario administrativo 5

Jefe de despacho 5

Secretario privado 5

Oficial 5

Escribiente 5

Auxiliar 5

**PERSONAL DE SERVICIO, OBRERO Y MAESTRANZA**

Ayudante 5

**HECTOR CAVALLERO**

**Diputado Provincial**



## **FUNDAMENTOS**

### **Sr. Presidente:**

Dentro de la economía del mercado, donde predominan los oligopolios e incluso los monopolios, las relaciones de consumo son indefectiblemente desiguales. Los usuarios o consumidores son siempre los actores con menor poder dentro de esa relación jurídica: en su gran mayoría carecen de la capacidad de negociación de condiciones de contratación, padecen los incumplimientos de parte de las empresas proveedoras y la obtención de un resarcimiento por tales incumplimientos muchas veces se torna un trámite tortuoso y poco efectivo.

Es nuestra convicción que la verdadera justicia social es la que garantiza la igualdad de derechos y no solo la igualdad de oportunidades. Si trasladamos este principio a las relaciones de consumo, tenemos que para colocar al usuario común en "igualdad de derechos" frente a los proveedores de bienes y servicios, es necesario dotarlo de una mayor protección legal no solo en materia de fondo, sino también en los procedimientos administrativos y judiciales que deberá transitar para obtener respuesta a un reclamo por incumplimiento de aquellos.

Recordemos que ya nuestra Carta Magna en la reforma de 1994 incorporó el reconocimiento expreso de los derechos de los consumidores y usuarios. Pero para ese entonces regía ya la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 promulgada en 1993 dentro de una concepción neoliberalista, de libre mercado. Es así como esta ley no resultaba suficiente para proteger íntegramente a los consumidores al nivel del reconocimiento constitucional de sus derechos.

Es indiscutible que el consumidor requiere de una tutela legal y judicial específica atento el orden público de sus derechos y la desigualdad económica existente entre las partes de la relación de consumo. Pero tal tutela especial no existía en el marco de la mencionada norma.

Es en este orden de ideas que el 17 de septiembre de 2014 se sancionó la Ley Nacional N° 26.993 que establece el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo. Esta norma modifica a la Ley de Defensa del Consumidor creando una nueva herramienta para la resolución de los conflictos: el Servicio de Conciliación Previa y Obligatoria denominado "COPREC" y la "Justicia del Consumidor".

Tenemos entonces que a partir de esta ley, en los territorios sometidos a la jurisdicción de la Justicia Nacional, es obligatoria la Conciliación Previa en las cuestiones de



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Derecho del Consumidor, la cual es llevada a cabo por un sistema que tiene como principios la gratuidad, la celeridad y la tutela de los derechos de usuarios y consumidores.

Esta conciliación previa al trámite judicial o administrativo, es llevada a cabo por conciliadores capacitados a tal fin, inscriptos en un registro especial y bajo la órbita de la Secretaría de Comercio de la Nación.

Para el caso en que no se arribase a acuerdo sobre lo reclamado por el usuario, éste puede optar por una vía administrativa a través de la Auditoría de las Relaciones de Consumo, o por la vía judicial ejercida por Jueces de las Relaciones de Consumo. Es decir que se crean dos órganos, uno administrativo y otro judicial, especialmente capacitados para dirimir estos conflictos.

Atento a que esta ley regula cuestiones procesales, correspondientes a las potestades reservadas a las Provincias, es que invita a ellas a adherir a su sistema, adaptando a tal fin los respectivos procedimientos administrativos y judiciales. Es en este esquema que proponemos el presente proyecto, a fin de que la Provincia de Santa Fe adhiera a la ley Nacional 26.993 dotando a los consumidores de nuevas herramientas más ágiles y accesibles para la satisfacción de sus reclamos por incumplimientos a la Ley de Defensa del Consumidor.

Tengamos presente que en nuestra provincia el trámite administrativo llevado a cabo por la Secretaría de Comercio frente a este tipo de reclamos no es obligatorio, siendo incluso frecuente la incomparencia de las empresas reclamadas a pesar de ser pasibles de multas. Por lo tanto, en caso de no obtener satisfacción a su reclamo, el consumidor debe iniciar una demanda judicial en los Juzgados Ordinarios Civiles y Comerciales.

En este esquema, si bien goza de la gratuidad otorgada por la ley 24.240, no escapa a la mediación prejudicial obligatoria establecida por ley 13.151. Es así como nos encontramos frecuentemente con que las empresas requeridas no comparecen a la mediación, o lo hacen solamente a través de un apoderado quien manifiesta tener instrucciones de no llegar a acuerdo. En este caso el consumidor (a menos que haya acreditado no tener recursos a criterio de la AGEM) deberá abonar los honorarios del mediador y gastos de notificación y administrativos, para poder obtener el acta que le habilite el inicio de la instancia judicial.

A su vez, el trámite judicial se lleva a cabo mediante las reglas del proceso civil y comercial que no contemplan la desigualdad o desequilibrio que existe entre las partes de la relación jurídica.





## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Es por todo ello que proponemos, al igual que la ley nacional, que se creen juzgados especializados en relaciones del consumo. Como una primera experiencia es que consideramos prudente contar con uno de ellos en las principales circunscripciones judiciales (Santa Fe, Rosario, Venado Tuerto, Reconquista y Rafaela), para más adelante implementarlos en el resto del territorio provincial. Esto a fin de que las relaciones de consumo tengan jueces específicos tal como corresponde a las particulares características de las mismas y el orden público en juego. No proponemos en este caso la creación de Cámaras de Apelaciones del Consumo en atención a que implicaría un gasto aún mayor el cual tal vez no se justificaría en un primer momento de la implementación del sistema, quedando reservada su creación para un momento ulterior.

También propiciamos la reforma de la ley de Mediación Prejudicial Obligatoria 13.151 a fin de que se excluyan de su sistema a las causas fundadas en relaciones de consumo, las que deberán ser sometidas a "Conciliación" y no a "Mediación" en virtud de la tutela especial que requieren los consumidores frente a los proveedores.

Al igual que la Ley Nacional 26.993, proponemos la creación en el ámbito de la administración pública provincial, del sistema "COPREC", el que, atento el organigrama del Poder Ejecutivo, funcionará a través del Ministerio de la Producción. A diferencia de lo que ocurre con la Mediación Prejudicial Obligatoria, aquí el consumidor podrá acceder en forma totalmente gratuita, mediante un simple trámite que incluso podrá iniciar por vía informática, no siendo obligatoria la asistencia letrada. Por su parte, el conciliador en su rol de tal, tiene mayores herramientas que un mediador para lograr el acuerdo, ya que le es permitido ejercer una acción tuitiva de la parte más débil en el proceso de conciliación.

Tal como lo establece la ley nacional, en nuestro proyecto se establece la creación de la Auditoría en las Relaciones de Consumo, para las causas de menor monto, que actuará como Juez administrativo mediante un procedimiento abreviado, gratuito y sin obligación de asistencia letrada. También, de acuerdo al organigrama provincial, funcionará en el ámbito del Ministerio de la Producción.

En conclusión, considerando que la ley 26.993 crea una herramienta moderna, eficiente y accesible para garantizar los derechos de los consumidores, es que proponemos su adhesión a ella, replicándola en todo lo que es posible a nuestra estructura provincial y realizando sólo pequeñas adecuaciones en función de su adaptación a las instituciones provinciales. Es por ello también que en nuestro proyecto se establece que el Poder Ejecutivo deberá interactuar con la autoridad



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

nacional de aplicación de la Ley a través de acuerdos de colaboración, y con los municipios a fin de un más plena y eficaz implementación del sistema.

Es por todo ello que solicito a mis pares me acompañen con el presente Proyecto de Ley.

**HECTOR CAVALLERO**

**Diputado Provincial**