



11 MAY 2020

Recibido.....10:01.....Hs.

Exp. N°.....38494.....C.D.

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY:

**LEY MARCO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DE  
CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS**

**TÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1 - Ámbito de aplicación.** La presente Ley regula las relaciones de consumo de conformidad con los derechos reconocidos por el artículo 42 de la Constitución Nacional y la Ley Nacional N° 24.240 y sus disposiciones modificatorias y complementarias.

**ARTÍCULO 2 - Objetivos.** Son objetivos de la presente Ley:

1. Fortalecer el reconocimiento de los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y la Ley Nacional N° 24.240 y sus disposiciones modificatorias y complementarias, así como las obligaciones de los proveedores y las políticas de protección promovidas por el Estado Provincial.
2. Fomentar la creación y actuación de asociaciones de consumidores/as y usuarios/as.
3. Establecer los procedimientos administrativos y principios procesales adecuados para la efectiva defensa y protección de los derechos e intereses de consumidores/as y usuarios/as en la Provincia de Santa Fe.

**TÍTULO II**

**PRINCIPIOS, DERECHOS Y POLÍTICAS DE PROTECCIÓN**

**ARTÍCULO 3 - Principios.** La interpretación y aplicación de la presente ley y la implementación de las políticas de protección estarán sujetas al cumplimiento de los siguientes principios:

1. Principio protectorio: Las legislaciones y políticas públicas deben combatir la asimetría de poder en la relación del consumo que sitúa al consumidor/a o usuario/a en una posición de vulnerabilidad respecto a los proveedores de bienes y servicios.



2. Principio de libertad: La información brindada a los/as consumidores/as y usuarios/as debe propender a garantizar la libertad de reflexión y de elección.
3. Principio de dignidad: Toda prestación en la relación de consumo debe realizarse en condiciones de atención y trato digno. El principio de dignidad debe ser interpretado conforme a los tratados internacionales de derechos humanos con jerarquía constitucional.
4. Principio de consumo sustentable: Las legislaciones y políticas públicas deben promover modalidades de producción y consumo que garanticen la protección del ambiente y respeten los procesos naturales de los sistemas de vida de la región.

**ARTÍCULO 4 - Derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as.** Los/as consumidores/as y usuarios/as tienen los siguientes derechos:

1. Derecho a la protección de su persona y de su economía.
2. Derecho de acceso al consumo y a la satisfacción de sus necesidades fundamentales.
3. Derecho a la educación para el consumo responsable y sustentable.
4. Derecho a recibir las prestaciones en condiciones saludables de modo tal que no afecten su integridad física.
5. Derecho a la obtención de un efectivo resarcimiento en caso de daño a sus personas o bienes y/o violación de los derechos establecidos en la presente Ley.
6. Derecho a la organización y a la constitución de asociaciones de consumidores/as y usuarios/as.
7. Derecho a la participación en el diseño de políticas públicas y en las decisiones administrativas que le incumban.
8. Derecho a hacer oír su opinión en los procesos de toma de decisiones que afecten sus derechos y/o intereses.
9. Derecho al trato digno, equitativo y no discriminatorio.
10. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios involucrados en la relación del consumo.
11. Derecho a la libre elección de productos y servicios variados y competitivos. En los casos en que la competencia no es viable, el Estado Provincial debe garantizar que los bienes o servicios que integran la prestación cumpla con los requisitos de calidad y que el precio sea justo, transparente y razonable.
12. Derecho a la seguridad y a la prevención de riesgos de modo tal que los bienes que integran la prestación no afecten su persona o sus bienes.
13. Derecho a la privacidad, a la protección de su esfera íntima y de sus datos personales.

**ARTÍCULO 5 - Obligación de información.** Los proveedores tienen la obligación de transmitir a los/as consumidores/as y usuarios/as la información que resulte necesaria y útil para ejercer el derecho a la libre elección, para



evaluar los riesgos propios de la contratación, para optimizar el aprovechamiento de los bienes y servicios prestados y para evitar los daños que eventualmente deriven del acto de consumo.

**ARTÍCULO 6 - Políticas de protección.** El Estado Provincial debe garantizar el efectivo cumplimiento de los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as y debe promover políticas de protección tendientes a:

1. Regular el mercado a fin de garantizar el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad, salud y seguridad.
2. Garantizar la universalización de los servicios públicos con tarifas justas, transparentes y razonables.
3. Asegurar el efectivo cumplimiento de las obligaciones de los proveedores.
4. Asegurar que el uso normal y habitual de los bienes y servicios que integran la prestación sean inocuos y no afecten la salud, la seguridad o la economía de los/as consumidores/as y usuarios/as.
5. Promover el consumo responsable y sustentable mediante programas de educación para consumidores/as y usuarios/as.

### TÍTULO III

#### ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

**ARTÍCULO 7 - Autorización.** Las asociaciones de consumidores/as y usuarios/as que se constituyan en la Provincia deben tramitar la personería jurídica ante Inspección General de Personas Jurídicas y solicitar autorización a la Autoridad de Aplicación. Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores/as y usuarios/as, la Autoridad de Aplicación analizará si el objeto social se condice con los objetivos de la presente Ley y si cumplen con lo establecido en los artículos 56 y 57 de la Ley Nacional N° 24.240.

**ARTÍCULO 8 - Funciones.** Las asociaciones de consumidores/as y usuarios/as tienen las siguientes funciones:

1. Promover y defender los derechos e intereses individuales y colectivos de los/as consumidores/as y usuarios/as.
2. Participar en el Concejo Provincial de Defensa de Consumidores/as y Usuarios/as y en cualquier otro organismo de asesoramiento o control para la defensa de sus derechos y/o intereses.
3. Participar en la formulación y en la ejecución de programas de educación y capacitación a consumidores/as y usuarios/as.
4. Representar los intereses de los/as consumidores/as y usuarios/as, individual o colectivamente, en instancias privadas o en procedimientos administrativos o judiciales, mediante el ejercicio de acciones, recursos o cualquier trámite que proceda.
5. Recibir reclamos de consumidores/as y usuarios/as y celebrar audiencias conciliatorias extrajudiciales con los proveedores de



- productos o servicios para facilitar la prevención y solución de conflictos.
6. Brindar a los/as consumidores/as y usuarios/as un servicio de asesoramiento y asistencia técnica y jurídica.
  7. Realizar y divulgar investigaciones y estudios de mercado, sobre seguridad, calidad, sustentabilidad, precios y otras características de los productos y servicios o sobre cualquier cuestión atinente a la materia.
  8. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva acerca de los bienes y servicios existentes en el mercado.
  9. Difundir estadísticas de los reclamos recibidos contra proveedores de productos y servicios, indicando si fueron o no satisfechos los intereses de los/as consumidores y usuarios/as.
  10. Promover los principios de protección, libertad, dignidad y consumo sustentable.

**ARTÍCULO 9 - Legitimación.** Las asociaciones de consumidores/as y usuarios/as constituidas como personas jurídicas y reconocidas por la Autoridad de Aplicación están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados los derechos y/o intereses de los/as consumidores/as o usuarios/as, sin perjuicio de la intervención de éstos prevista en el artículo 11 de la presente Ley.

**ARTÍCULO 10 - Registro Provincial de Asociaciones Consumidores/as y Usuarios/as.** Créase el Registro Provincial de Asociaciones Consumidores/as y Usuarios/as, el cual será reglamentado y administrado por la Autoridad de Aplicación.

**ARTÍCULO 11 - Promoción de reclamos.** Las asociaciones de consumidores/as y usuarios/as pueden sustanciar los reclamos de los/as consumidores/as y usuarios/as de bienes y servicios de conformidad con el artículo 58 de la Ley Nacional N° 24.240.

#### TÍTULO IV

#### AUTORIDAD DE APLICACIÓN

**ARTÍCULO 12 - Creación de la Subsecretaría de Defensa y Protección de Consumidores/as y Usuarios/as.** Créase en el ámbito del Ministerio de Justicia y de Derechos Humanos la Subsecretaría de Defensa y Protección de Consumidores/as y Usuarios/as, que actuará como Autoridad de Aplicación de la presente Ley, de las leyes nacionales N° 22.802 de Lealtad Comercial y N° 24.240 de Defensa del Consumidor, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten.

**ARTÍCULO 13 - Sede. Delegaciones.** La Subsecretaría de Defensa y Protección de Consumidores/as y Usuarios/as tendrá su sede con domicilio en la ciudad de Santa Fe, debiendo establecer al menos una delegación en cada Nudo de la Provincia de Santa Fe.



**ARTÍCULO 14 - Funciones.** La Subsecretaría de Defensa y Protección de Consumidores/as y Usuarios/as tendrá, sin perjuicio de las funciones específicas establecidas en la presente Ley, las siguientes funciones:

1. Recibir y dar curso a inquietudes y denuncias de los individuos y asociaciones de consumidores/as y usuarios/as.
2. Dar inicio de oficio o a petición de parte al procedimiento administrativo establecido en la presente Ley.
3. Solicitar toda información necesaria a entidades públicas y privadas a los fines de constatar el cumplimiento de las condiciones pactadas por parte de los proveedores de bienes y servicios, como así también la observancia de la presente Ley.
4. Realizar todo tipo de investigaciones y evaluaciones técnicas, científicas, económicas, impositivas, contables y legales a los fines de constatar el cumplimiento de la presente Ley.
5. Celebrar convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos o privados a los fines de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la presente Ley.
6. Formular planes generales de educación para el consumo responsable y sustentable y proponer la inclusión dentro de los planes oficiales de educación contenidos referidos a la defensa de los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as.
7. Controlar que las publicidades sobre bienes y servicios no sean subliminales, engañosas ni abusivas, ni afecte la vida, la salud, la seguridad ni la economía de los/as consumidores/as y usuarios/as, en especial la información y publicidad referida a fármacos, tabaco y bebidas alcohólicas.
8. Disponer de oficio o a requerimiento de parte, la celebración de audiencias de carácter obligatorio con la participación de denunciantes, damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.
9. Homologar los acuerdos administrativos conciliatorios a los que arriben los particulares damnificados y los presuntos infractores.
10. Fomentar la creación y actuación de asociaciones de consumidores/as y usuarios/as y otorgarles reconocimiento para poder funcionar como tales.
11. Crear, reglamentar y administrar el Registro Provincial de Asociaciones Consumidores/as y Usuarios/as y el Registro Provincial de Infractores.

**ARTÍCULO 15 - Delegación de funciones.** La Autoridad de Aplicación podrá delegar las funciones establecidas en el artículo 14 en los Municipios o Comunas que adhieran a la presente Ley y que cuenten con una oficina municipal o comunal de defensa y protección a consumidores/as y usuarios/as.

**ARTÍCULO 16 - Facultades concurrentes.** La Autoridad de Aplicación provincial, sin perjuicio de lo establecido en el artículo precedente, podrá actuar concurrentemente en el control y vigilancia en el cumplimiento de la



presente Ley, de las leyes nacionales N° 22.802 de Lealtad Comercial y N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

## TÍTULO V

### PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ADMINISTRATIVO

#### CAPÍTULO I

##### INICIACIÓN DE OFICIO

**ARTÍCULO 17 - Inspección.** En casos de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente Ley, de las leyes nacionales N° 22.802 de Lealtad Comercial y N° 24.240 de Defensa del Consumidor, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, la Autoridad de Aplicación dará inicio a las actuaciones de oficio realizando la inspección pertinente para la constatación de la infracción y labrando el acta correspondiente.

**ARTÍCULO 18 - Acta de inspección.** La comprobación de una infracción durante una inspección ordenada de oficio, se formalizará mediante acta labrada por triplicado por el inspector actuante donde conste, en forma concreta y precisa, el hecho verificado y la disposición supuestamente infringida. El acta deberá detallar todo lo actuado y las manifestaciones vertidas por el interesado, y se dejará un ejemplar en poder del inspeccionado, de su factor, empleado, dependiente o representante.

**ARTÍCULO 19 - Comprobaciones técnicas.** Cuando fuese necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción se tomarán las muestras o las medidas necesarias para la misma, en la forma que determine la reglamentación. Si la comprobación técnica resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días hábiles presente por escrito su descargo. En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería.

**ARTÍCULO 20 - Comprobación de la infracción.** Si la Autoridad de Aplicación comprueba la existencia de una infracción, el funcionario actuante procederá a labrar un acta donde se dejará constancia del hecho verificado y de la disposición presuntamente infringida.

#### CAPÍTULO II

##### INICIACIÓN POR DENUNCIA

**ARTÍCULO 21 - Denuncia.** Las actuaciones podrán iniciarse por denuncia de quien invocare derechos subjetivos, intereses legítimos, intereses individuales homogéneos, intereses colectivos, intereses simples y/o intereses difusos.



**ARTÍCULO 22 - Instancia conciliatoria.** Recibida una denuncia de parte interesada, si resulta procedente la Autoridad de Aplicación debe promover la instancia conciliatoria fijando fecha y hora de audiencia dentro de los cinco (10) días hábiles. El procedimiento es oral y público.

**ARTÍCULO 23 - Incomparecencia o incumplimiento.** En caso de incomparecencia injustificada del/de la denunciante o de su representante se le tiene por desistido/a de la denuncia. La incomparecencia injustificada del/de la denunciado/a o el incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta Ley y el infractor será pasible de las sanciones establecidas.

**ARTÍCULO 24 - Propuesta de acuerdo.** En el supuesto de que las partes no arriben a un acuerdo conciliatorio, el/la funcionario/a actuante formulará una propuesta de acuerdo que puede ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los/las interesados/as por un plazo de hasta cinco (5) días hábiles. Transcurrido dicho término, sin que haya habido pronunciamiento de las partes, se tiene a la propuesta conciliatoria como rechazada y se da por fracasada la conciliación promovida.

**ARTÍCULO 25 - Efectos de la conciliación.** En caso de acuerdo, el mismo se instrumentará en el acta y será rubricado por todos los/as intervinientes y homologado por la Autoridad de Aplicación. La celebración del acuerdo conciliatorio no obsta a que la Autoridad de Aplicación continúe las actuaciones de oficio en casos de afectaciones al interés general.

**ARTÍCULO 26 - Fin de la instancia conciliatoria.** En caso de fracasar la instancia conciliatoria, el/la funcionario/a actuante da por concluido el procedimiento por simple providencia.

**ARTÍCULO 27 - Acto de imputación.** Si de los hechos denunciados, la documentación acompañada, o del acta labrada o de los resultados de las comprobaciones técnicas efectuadas surgiere una infracción a la legislación vigente, se formulará el acto de imputación, que contendrá un relato sucinto de los hechos y la determinación de la norma legal cuya infracción se imputa y se le notificará al infractor personalmente o por cédula.

### CAPÍTULO III

#### DESCARGO Y PRUEBA

**ARTÍCULO 28 - Descargo.** El presunto infractor debe presentar su descargo y ofrecer toda la prueba de que pretende valerse en el término de diez (10) días hábiles de notificado de la comprobación de la infracción o de acto de imputación.

**ARTÍCULO 29 - Admisión de la prueba.** Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten inconducentes. En caso de rechazo de los medios probatorios ofrecidos, la Autoridad de Aplicación debe invocar las razones jurídicas y técnicas que



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

funden su resolución. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba procede el recurso de reconsideración.

**ARTÍCULO 30 - Producción de la prueba.** La prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles prorrogables por causa justificada. Se tendrán por desistidas las pruebas no producidas dentro de dicho plazo por motivo atribuible al presunto infractor.

**ARTÍCULO 31 - Carga de la prueba.** Corresponderá al denunciado proponer todas las medidas probatorias necesarias para desvirtuar su responsabilidad, no pudiendo escudarse en la falta o ausencia de elementos probatorios. Los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el presunto infractor y admitidas por la Autoridad de Aplicación corren por cuenta del interesado, a quien incumbe su impulso.

**ARTÍCULO 32 - Prueba suficiente.** Las constancias del acta labrada por el/la inspector/a actuante y los resultados de las comprobaciones técnicas, constituyen prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.

### CAPÍTULO IV

#### MEDIDAS INSTRUCTIVAS Y PREVENTIVAS

**ARTÍCULO 33 - Medidas instructorias.** La Autoridad de Aplicación puede, en cualquier estado del procedimiento, disponer las medidas que le posibilite obtener un mejor y más acabado conocimiento de las circunstancias fácticas y jurídicas.

**ARTÍCULO 34 - Medidas preventivas.** En cualquier estado del procedimiento, la Autoridad de Aplicación puede ordenar preventivamente:

1. El cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria de la ley.
2. Que no se innove respecto de la situación existente.
3. La clausura del establecimiento cuando exista un peligro actual o inminente para la salud o seguridad de las personas.
4. La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la efectiva defensa y protección de los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as.

### CAPÍTULO V

#### RESOLUCIÓN DEFINITIVA

**ARTÍCULO 35 - Plazo de la resolución definitiva.** Concluidas las diligencias sumariales, sin más trámite la Autoridad de Aplicación dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

**ARTÍCULO 36 - Sanciones.** Si la resolución tiene por verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las sanciones





previstas en las leyes nacionales N° 22.802 de Lealtad Comercial y N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

**ARTÍCULO 37 - Contrapublicidad.** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, se podrá imponer sanción de contrapublicidad a los infractores que hubieren incurrido en prácticas publicitarias abusivas o engañosas. La rectificación publicitaria será divulgada por el responsable, a sus expensas, en la misma forma, frecuencia, dimensión y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario, de forma capaz de eliminar los efectos de la infracción.

**ARTÍCULO 38 - Publicación de la resolución.** En todos los casos se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria a costa del infractor en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción. La Autoridad de Aplicación conservará estadísticas actualizadas de resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios, debiendo divulgarlas pública y periódicamente. Las estadísticas y su publicación, comprenderán, asimismo, los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.

**ARTÍCULO 39 - Registro de Provincial de Infractores.** Créase el Registro Provincial de Infractores a cargo de la Autoridad de Aplicación.

## CAPÍTULO VI

### RECURSOS

**ARTÍCULO 40 - Reconsideración.** Contra las providencias simples, causen o no gravamen irreparable, procede el recurso de reconsideración que debe interponerse y fundarse por escrito dentro de los tres (3) días de notificada la medida.

**ARTÍCULO 41 - Apelación.** Contra la resolución definitiva y contra la providencia que ordena una medida preventiva, procede el recurso de apelación que debe interponerse y fundarse por escrito, ante la Autoridad de Aplicación, dentro de los cinco (5) días hábiles de notificada la medida.

## TÍTULO VI

### ACCESO A LA JUSTICIA

**ARTÍCULO 42 - Legitimación.** Están legitimados para actuar en defensa de derechos subjetivos, intereses legítimos, intereses individuales homogéneos, intereses colectivos, intereses simples y/o intereses difusos.

1. El/La consumidor/a o usuario/a en forma individual o colectiva;
2. Las asociaciones de consumidores/as y usuarios/as constituidas como personas jurídicas que hubieren obtenido el reconocimiento de la Autoridad de Aplicación para funcionar como tales;
3. La Autoridad de Aplicación;
4. El Ministerio Público;



5. El Defensor del Pueblo;
6. Los municipios y comunas a través de las oficinas municipales o comunales de defensa y protección a consumidores/as y usuarios/as.

**ARTÍCULO 43 - Intervención obligatoria del Ministerio Público.** Cuando el Ministerio Público no interviniera como parte en el proceso, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley. En caso de abandono de la acción promovida por asociaciones legitimadas, la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público.

**ARTÍCULO 44 - Competencia.** Las acciones entabladas en el marco de esta ley se tramitarán ante el juez competente en materia civil y comercial.

**ARTÍCULO 45 - Publicidad de la acción.** Las acciones promovidas en defensa del interés general deberán ser publicadas mediante edictos en el Boletín Oficial y, en caso de que el juez lo considere pertinente, en un medio de comunicación de amplia circulación. Dentro del plazo de cinco días desde la última publicación podrán postularse interponiendo la demanda respectiva las asociaciones de consumidores/as y usuarios/as que invoquen legitimación activa; pueden, asimismo, los sujetos singularmente damnificados acumular su pretensión a la acción colectiva, unificando personería en el representante de la asociación legitimada. La publicidad de la demanda deberá contener una relación circunstanciada de los elementos de la misma en cuanto a personas, tiempo y lugar.

**ARTÍCULO 46 - Principios procesales.** Los procesos entablados conforme a la presente Ley se rigen por los siguientes principios:

1. Principio de gratuidad: Las acciones judiciales individuales o colectivas iniciadas en el marco de esta ley gozarán del beneficio de litigar sin gastos, incluyendo las costas del proceso.
2. Principio de celeridad: Los procesos entablados acorde a la presente Ley se tramitan conforme a lo establecido en los artículos 413, 414 y 415 del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe, sin perjuicio de la procedencia de la acción de amparo prevista en el artículo 43 de la Constitución Nacional, en el artículo 17 de la Constitución provincial y en la Ley N° 10.456, del recurso contencioso administrativo sumario previsto en la Ley Provincial N° 10.000 o de otros instrumentos tendientes a garantizar la celeridad del proceso. El consumidor/a o usuario/a puede solicitar al juez que determine otro trámite en caso de que la complejidad del caso así lo requiera.
3. Principio de colaboración: La carga de probar el hecho controvertido recae sobre el proveedor salvo que éste demuestre que el consumidor/a se encuentra en mejores condiciones.

**ARTÍCULO 47 - Amicus curiae.** En los procesos en los que se debatan cuestiones de interés general, cualquier persona física o jurídica de reconocida experiencia y especialidad sobre la materia en discusión, podrá



presentar un informe como *amicus curiae*, no vinculante, relativo a cualquier consideración que pudiera contribuir a una justa y adecuada resolución del caso, con el consentimiento del juez o tribunal y previa consulta a las partes. El juez o tribunal podrá invitar a la presentación de informes como *amicus curiae* manifestando en forma expresa la posibilidad de la presentación en tal carácter mediante una resolución que disponga la posibilidad de presentación y que fije un plazo razonable a los efectos de que los interesados puedan consultar el expediente.

**ARTÍCULO 48 - Efectos de la sentencia.** Cuando se trate de acciones judiciales para la prevención o solución de conflictos, las sentencias tendrán los siguientes efectos:

1. Si admiten la demanda, beneficiarán a todos los/as consumidores/as y usuarios/as afectados o amenazados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes podrán por vía incidental en el mismo proceso acreditar la legitimación, su perjuicio, ejecutar la sentencia, y en su caso liquidar los daños.
2. Si rechazan la demanda, no impedirán la acción de los/as consumidores/as y usuarios/as titulares de un interés individual, que no hayan intervenido en el proceso.
3. Si el rechazo de la demanda se fundó en la insuficiencia de pruebas, cualquier otro/a legitimado/a diferente al actor/a podrá intentar otra acción valiéndose de nuevas pruebas.

## TÍTULO VII

### CONCEJO PROVINCIAL DE DEFENSA DE CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

**ARTÍCULO 49 - Creación.** Créase el Concejo Provincial de Defensa de Consumidores/as y Usuarios/as que actuará como órgano asesor de la Autoridad de Aplicación.

**ARTÍCULO 50 - Integrantes.** El Concejo Provincial de Defensa de Consumidores/as y Usuarios/as estará integrado por:

1. Un/a representante por cada una de las Universidades Nacionales Públicas con asiento en la Provincia de Santa Fe.
2. Un/a representante de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.
3. Un/a representante del Ministerio de Justicia.
4. Un/a representante del Ministerio de la Producción.
5. Un/a representante de los municipios.
6. Un/a representante de las comunas.
7. Un/a representante de la Cámara de Diputados.
8. Un/a representante de la Cámara de Senadores.
9. Tres representantes de las asociaciones de consumidores/as y usuarios/as.



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

**ARTÍCULO 51 - Elección.** La reglamentación de la presente Ley establecerá los mecanismos de elección de los representantes del Concejo Provincial de Defensa de Consumidores/as y Usuarios/as.

**ARTÍCULO 52 - Duración.** Cada uno de los representantes del Concejo Provincial de Defensa de Consumidores/as y Usuarios/as integrará el Concejo por un período de dos años con posibilidad de renovación por un solo período consecutivo.

**ARTÍCULO 53 - Funciones.** La Autoridad de Aplicación deberá remitir al Concejo Provincial de Defensa de Consumidores/as y Usuarios cualquier resolución que afecte el interés general o los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as para que éste emita un dictamen previo, obligatorio y no vinculante. La Autoridad de Aplicación deberá fundamentar cualquier decisión que se aparte del dictamen del Concejo Provincial de Defensa de Consumidores/as y Usuarios/as.

**ARTÍCULO 54 - Facultades.** El Concejo Provincial de Defensa de Consumidores/as y Usuarios/as se encuentra facultado para:

- a) Dictar reglamentaciones internas.
- b) Requerir la asistencia de personas o entidades públicas o privadas.
- c) Emitir opiniones sobre la materia.

**TÍTULO VIII**

**DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 55 - Orden público.** La presente Ley es de orden público, y regirá a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial.

**ARTÍCULO 56 - Comuníquese al Poder Ejecutivo.**

Diputado Provincial  
Rubén Giustiniani

Diputada Provincial  
Agustina Donnet



## FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

*El presente Proyecto de Ley reproduce fue ingresado por primera vez en esta Cámara el 30 de noviembre de 2016, bajo Expte. N° 32400. Al haber caducado por falta de tratamiento parlamentario en las comisiones a las que fue girado, fue nuevamente reingresado el 8 de mayo de 2018 (Expte. 34606). En esta ocasión, fue dictaminado favorablemente en las comisiones de Derechos y Garantías y Asuntos Comunes, sin lograr tratamiento en sesión.*

*La Provincia de Santa Fe no cuenta con una ley de defensa de consumidores/as y usuarios/as que garantice un procedimiento administrativo y judicial en sintonía con las disposiciones de la Constitución Nacional y la Ley 24.240, sancionada hace más de 26 años. Por estos motivos, luego de que haya perdido estado parlamentario por segunda vez, insistimos en su presentación y posterior tratamiento.*

*A continuación, reproducimos los fundamentos del Proyecto original:*

Siempre existieron consumidores/as y usuarios/as, pero recién con la creciente concentración económica y las técnicas de contratación masiva de las empresas que aumentaron cualitativa y cuantitativamente la vulnerabilidad de éstos, el Estado comenzó a adoptar medidas tendientes a su protección con institutos que se diferencian del derecho privado individualista<sup>1</sup>.

En el '94 se incorpora en el artículo 42 de la Constitución Nacional, entre los "nuevos derechos y garantía", los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as: "a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno". La norma constitucional dispone, a su vez, que las leyes establecerán "procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos".

Previo a la reforma constitucional se sancionó, el 22 de septiembre de 1993, Ley N° 24.240 determina con precisión las normas de protección y defensa de los/as consumidores/as y usuarios/as, incluyendo acciones y procedimientos. En el año 2008, a su vez, se sancionó la Ley 26.361, modificatoria de la Ley 24.240, que recogió la experiencia de su implementación hasta ese entonces.

A 23 años de la sanción de la de defensa del consumidor y a 22 años de la reforma constitucional que incorporó los derechos de los consumidores/as y

---

<sup>1</sup> Quiroga Lavie, Humberto, Benedetti, Miguel Ángel, Cenicacelaya, María de las Nieves, *Derecho Constitucional Argentino*, Tomo I, Rubinzal-Culzoni, 2001.



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

usuarios/as de bienes y servicios, ya no podemos referirnos a éstos como "nuevos derechos" y al consumidor como un "nuevo sujeto". Resulta imperiosa la profundización de las normativas protectorias de consumidores y usuarios en los distintos niveles de gobierno.

La mayoría de las relaciones contractuales son relaciones de consumo, lo que hace necesaria la consolidación de una política de protección al consumidor en la Provincia de Santa Fe. La Ley N° 24.240, normativa que consagra esta política protectoria a nivel nacional, establece la necesidad del abordaje de la problemática por parte de las provincias a fin de adaptarse a la realidad y las necesidades específicas. Sin embargo, en Santa Fe no existe ley provincial de defensa y protección de los/as consumidores/as y usuarios/as, lo que significa un déficit y un atraso regulatorio en la materia.

Con la intención de superar el déficit regulatorio, presentamos este Proyecto que tiene como objetivo fortalecer el reconocimiento de los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as consagrados en la Constitución Nacional y en las leyes nacionales, establecer las obligaciones de los proveedores y las políticas de protección, fomentar la creación y actuación de asociaciones de consumidores/as y usuarios/as, y determinar los procedimientos administrativos y las reglas y principios procesales adecuados para la efectiva defensa y protección de los derechos e intereses de consumidores/as y usuarios/as en la Provincia de Santa Fe.

Para cumplimentar estos objetivos, el Proyecto se ampara en cuatro principios. En primer lugar, reconoce los principios tradicionales del derecho del consumidor: el principio de protección, "que consiste en que el Estado debe desarrollar una política, regulación e institucionalidad que permita mejorar en la mayor medida posible la posición de vulnerabilidad del ciudadano en la relación de consumo"<sup>2</sup>, y el principio de libertad de elección que garantiza la reflexión del consumidor y la opción racional; pero incorpora, también, el principio de dignidad, que armoniza el derecho del consumidor con los tratados de derechos humanos<sup>3</sup>, y el principio de consumo sustentable, que lo articula con el derecho ambiental y la protección del ambiente y la salud de las personas.

A su vez, enumera los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as en sintonía con lo establecido en la Constitución Nacional y la Ley N° 24.240. Entre ellos, el derecho a la protección, al acceso al consumo, a la salud, a la educación, al resarcimiento por daño, a la organización, a la participación, a

---

<sup>2</sup> Sozzo, Gonzalo, "Consumo digno y verde: humanización y medioambientalización del derecho del consumidor (sobre los principios de dignidad del consumidor y de consumo sustentable)", *Revista de Derecho Privado y Comunitario*, nro. 2012-3, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe.

<sup>3</sup> Tambussi, Carlos Eduardo, "Los derechos del consumidor como derechos humanos", *Derechos Humanos*, Gordillo, Agustín Alberto, 6° edición, Fundación de derecho Administrativo, Buenos Aires, 2007.



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

ser oído, al trato digno, equitativo y no discriminatorio, a la información, a la libre elección, a la seguridad y a la privacidad.

La consagración de estos derechos procura equilibrar la situación de desigualdad entre los/as consumidores/as y usuarios/as y los proveedores de bienes y servicios mediante la intervención del Estado en favor de la parte más débil de la relación de consumo y la interpretación de las normas y de los contratos en un sentido integral que involucre todos los derechos en juego, con especial énfasis en los derechos humanos.

El Proyecto regula las asociaciones de consumidores/as y usuarios/as en relación a los trámites para su autorización, funciones y legitimación para accionar judicialmente, con el objetivo de fomentar la organización de los/as consumidores/as y usuarios/as y hacer efectivo el derecho de participación. Con este fin en miras crea el Registro de Asociaciones de Consumidores/as y Usuarios/as.

Crea, como autoridad de aplicación, la Subsecretaría de Defensa y Protección de Consumidores/as y Usuarios/as en la órbita del Ministerio de Justicia y DDHH, determinando sus funciones, y el Concejo Provincial de Defensa de Consumidores/as y Usuarios/as, en el cual se garantiza una amplia participación de todos los sectores involucrados en la temática.

Por último, determina el procedimiento administrativo para la prevención y solución de conflictos y las reglas y principios que rigen el proceso judicial, con el objetivo de garantizar la rápida y efectiva defensa de los derechos e intereses de los/as consumidores/as y usuarios/as cuando éstos sean vulnerados. En relación al procedimiento administrativo, nuestra provincia nunca cumplió con lo establecido en el artículo 45 de la Ley 24.240: "Las provincias, dictarán las normas referidas a la actuación de las autoridades administrativas locales, estableciendo un régimen de procedimiento en forma compatible con el de sus respectivas constituciones". En este sentido, este Proyecto viene a cubrir un vacío legal de más de 20 años.

La necesidad de adaptarnos a esta legislación se evidencia en el pujante activismo que las organizaciones de defensa del consumidor llevan a cabo ante la cotidiana vulneración de los derechos de los/as consumidores y usuarios/as. En este sentido, este proyecto surge de la preocupación que las organizaciones de defensa del consumidor han mostrado por la falta de reglas claras respecto a la materia en la Provincia de Santa Fe.



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

Por lo expuesto, solicitamos a nuestros pares la aprobación de este proyecto de ley que se configuran como un punto de partida para la política regulatoria provincial en la materia, brindando un marco de defensa y protección a los/as consumidores/as y usuarios/as.

Diputado Provincial  
Rubén Giustiniani

Diputada Provincial  
Agustina Donnet