



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS	
MESA DE MOVIMIENTO	
11 MAY 2020	
Recibido.....	10:57.....Hs.
SANTA FE.....	38.500.....C.D.

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SANCIONA CON FUERZA DE LEY:

**SERVICIO DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1.- Objeto. La presente ley tiene como objeto organizar el Servicio de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Provincia de Santa Fe, para lo cual establece respecto a la materia los principios generales de las políticas públicas, la autoridad de aplicación, el procedimiento administrativo y el proceso judicial, entre otros aspectos.

ARTICULO 2.- Finalidad, La presente ley tiene como finalidad el acceso efectivo a sus derechos por parte de los/as consumidores/as y usuarios/as, y la implementación efectiva de normas de protección de dicho colectivo: consagrados en la Constitución Nacional, el Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240 y sus normas modificatorias y complementarias, y las demás normas aplicables a las relaciones de consumo conforme a la Ley Nacional N° 24.240, artículo 3°, párrafo segundo, parte primera.

ARTICULO 3.- Derecho del Consumidor y del usuario. Definición. A efectos de la implementación e interpretación de la presente ley, debe entenderse por Derecho del Consumidor y del usuario al sistema jurídico protectorio de los/as consumidores/as y usuarios/as, compuesto por las normas nacionales referidas en el artículo 2 y la presente ley junto a sus normas modificatorias y complementarias.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

ARTICULO 4.- Principios generales. La presente ley establece como principales criterios rectores para su implementación, a los cuales las políticas públicas estatales deben adecuarse, los siguientes:

- a) La protección integral de los/as consumidores/as y usuarios/as de bienes y servicios privados y públicos.
- b) El acceso al consume en condiciones de trato digno, de trato equitativo y no discriminatorio, de libertad de elección y contratación y de sustentabilidad.
- c) La protección de la salud y seguridad de los/as consumidores/as y usuarios/as.
- d) La protección y promoción de los intereses económicos de los/as consumidores/as y usuarios/as.
- e) La protección especial de los/as consumidores/as y usuarios/as pertenecientes a colectivos sociales hipervulnerables como niñas, niños y adolescentes, discapacitados, adultos mayores, pobres e indigentes, entre otros.
- f) El cumplimiento de los estándares mínimos de calidad de los bienes y servicios, que permitan satisfacer las exigencias de durabilidad, utilidad y fiabilidad de estos y que resulten compatibles con un desarrollo sustentable.
- g) La promoción de la educación para el consume.
- h) La información recibida por los/as consumidores/as y usuarios/as debe cumplir los requisitos necesarios para que aquellos tengan garantizada su libertad de reflexión y decisión respecto del acto de consume.
- i) La promoción de la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.
- j) El control de los servicios públicos de jurisdicción provincial y municipal.
- k) La participación de los usuarios y las asociaciones que los representan en los organismos de control de los servicios públicos esenciales y en los



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

procesos de tomas de decisiones estatales que puedan afectar sus derechos o intereses.

I) La promoción de las medidas necesarias para la efectiva participación de la Provincia de Santa Fe en los organismos de control de los servicios públicos de jurisdicción nacional que se prestan en el territorio provincial.

m) La promoción del consumo sustentable, a través de medidas tales como el etiquetado o certificación ecológicos de bienes y servicios.

n) El incentivo de buenas prácticas comerciales en relación a la observancia de las normas del Derecho del Consumidor y del Usuario, a través de medidas tales como la certificación en aquel sentido a los/as proveedores/as de bienes y servicios.

o) La asistencia y el asesoramiento gratuitos a los/as consumidores/as y usuarios/as.

p) La institución de procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y sanción de prácticas abusivas en las relaciones de consumo.

q) Los derechos de defensa en sede administrativa, y de acceso a la justicia gratuita, en favor de los/as consumidores/as y usuarios/as.

CAPITULO II

AUTORIDAD DE APLICACION

ARTICULO 5.- Autoridad de aplicación. Es Autoridad de Aplicación de la presente ley el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe, sin perjuicio de las funciones de los demás organismos de la provincia que tienen competencia en la protección y defensa de los/as consumidores/as y usuarios/as o en problemáticas afines a las establecidas por la presente ley.

ARTICULO 6.- Municipios y comunas. La Autoridad de Aplicación, mediante los convenios pertinentes, puede delegar en los municipios y comunas de la

*2020 - AÑO DEL BICENTENARIO DEL PASO A LA INMORTALIDAD DEL GENERAL
MANUEL BELGRANO 2020*

General López 3055 – (S3000DCO) – Santa Fe – República Argentina



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

provincia la recepción de denuncias, la celebración de audiencias conciliatorias, el ofrecimiento de información, la asistencia y el asesoramiento, y cualquier otra atribución, en lo concerniente a las relaciones de consumo existentes en sus respectivas jurisdicciones territoriales.

ARTICULO 7.- Atribuciones. A efectos de la implementación de la presente ley, la Autoridad de Aplicación tiene, a modo ejemplificativo, las siguientes atribuciones:

- a) Estudiar, analizar y proponer normas de reglamentación y aplicación de la presente ley, dictando las resoluciones y disposiciones de carácter general o particular que fueran de su competencia.
- b) Estudiar, analizar y proponer políticas tendientes a la defensa de los/as consumidores/as y usuarios/as.
- c) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los/as consumidores/as y usuarios/as, otorgando asesoramiento jurídico gratuito.
- d) Resolver conflictos entre los/as consumidores/as y usuarios/as y los/as proveedores/as.
- e) Determinar la responsabilidad e imponer las sanciones correspondientes por violaciones a las normas del Derecho del Consumidor y del Usuario.
- f) Determinar el daño directo en los términos la Ley Nacional N° 24.240, artículo 40 bis y de toda otra norma del Derecho del Consumidor y del Usuario, y establecer los montos indemnizatorios correspondientes.
- g) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley.
- h) Suscribir convenios de colaboración.
- i) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- j) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.
- k) Auditar la correcta información y publicidad sobre los productos y servicios.
- l) Solicitar todo tipo de informes a las áreas técnicas de la Administración Pública Provincial y Municipal.
- m) Solicitar el auxilio de la fuerza pública.
- n) Promover y llevar adelante campañas para la educación y debida información los/as consumidores/as y usuarios/as.
- o) Implementar y mantener actualizados el Registro Provincial de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, el Registro Provincial de Procesos Colectivos, y el Registro Provincial de Sanciones.
- p) Publicar en su página web las resoluciones sancionatorias dictadas conforme a la presente ley, las sentencias judiciales que sean confirmatorias de las decisiones de la Autoridad de Aplicación y las sentencias judiciales relativas al Derecho del Consumidor y del Usuario que considere relevantes.

CAPITULO III

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ARTICULO 8.- Legitimación. La Autoridad de Aplicación debe iniciar procedimiento administrativo con motivo de las presuntas infracciones a las normas del Derecho del Consumidor y del Usuario:

- a) De oficio, cuando tomare conocimiento de infracciones o por comunicación de autoridad administrativa o judicial.
- b) A instancia de parte, por denuncia de quien invoca un interés o lesión particular.
- c) A instancia de las asociaciones de consumidores y usuarios registradas.

*2020 - AÑO DEL BICENTENARIO DEL PASO A LA INMORTALIDAD DEL GENERAL
MANUEL BELGRANO 2020*

General López 3055 – (S3000DCO) – Santa Fe – República Argentina



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

d) A instancia de la Defensoría del Pueblo.

ARTICULO 9.- Denuncia. La denuncia debe contener como mínimo:

a) Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del denunciante y, en su caso, de su representante. En caso de formularse por intermedio de una asociación de consumidores o usuarios, debe indicarse, además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro Provincial de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

b) El domicilio que se constituya dentro del radio de la ciudad donde se instruirá el trámite y su domicilio electrónico si lo tuviera.

c) Nombre y apellido o denominación social, CUIT y el domicilio del denunciado.

d) El relato de los hechos y antecedentes del caso, en forma concreta y precisa.

e) La pretensión.

f) La documentación respaldatoria del derecho invocado, de la relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante o indicar en su caso el sujeto que detenta documentación relativa a la causa, indicando su domicilio.

g) El ofrecimiento de los medios probatorios que acrediten la relación de consumo, los incumplimientos imputados al/ a la proveedor/a y el daño sufrido si forma parte de su pretensión. En el caso de documentos, el denunciante puede solicitar la certificación de copias, reservándose los originales. Si se trata de otras pruebas, deben reservarse en la oficina para ser exhibidas oportunamente ante quien corresponda, debiendo dejar constancia de su recepción en las actuaciones.

h) Las denuncias deben estar firmadas al final de las mismas, y realizarse en doble ejemplar o en tantos ejemplares como partes intervengan en el procedimiento.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

ARTICULO 10.- Rechazo in límine. Recibida la denuncia por la Autoridad de Aplicación, esta debe realizar un examen de admisibilidad formal debiendo desestimarla si resulta manifiestamente inadmisibile, notificando al denunciante y archivando el expediente. Cualquier deficiencia formal de la denuncia debe ser subsanada por el interesado en el plaza que la Autoridad de Aplicación disponga, bajo apercibimiento de ordenarse el archivo de las actuaciones.

ARTICULO 11.- Actuaciones. Instada la vía, se debe proceder a labrar actuaciones en las que se debe dejar constancia del hecho denunciado o verificado, de la disposición presuntamente infringida, de la pretensión, y de toda la prueba documental y la que deba rendirse en la etapa oportuna.

ARTICULO 12.- Comprobaciones técnicas. Cuando se requieran comprobaciones técnicas a efectos de la determinación de la presunta infracción, deben tomarse las medidas necesarias en la forma que determine la reglamentación. Los costos que ello demande deben ser sufragados por el/la proveedor/a culpable.

ARTICULO 13.- Citación. Con la formación del expediente y sus antecedentes, se debe citar y emplazar al presunto infractor mediante copia de la denuncia formulada para que, en el plazo de cinco (5) días, este presente por escrito su descargo, acompañe toda la prueba que se encuentre en su poder y ofrezca la que no tuviera, que hacen a su derecho.

ARTICULO 14.- Audiencia conciliatoria. Presentado el descargo o vencido el término para hacerlo, se debe fijar fecha de audiencia conciliatoria, que debe tener lugar en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles.

ARTICULO 15.- Incomparecencia. La incomparecencia injustificada del presunto infractor debe ser penada con multa cuyo monto puede ser de 1 a 100 unidades JUS. Para la determinación del monto de la multa se deben tener en cuenta los antecedentes, la reiteración de la conducta denunciada par parte del presunto infractor y su posición en el mercado. La incomparecencia injustificada del denunciante o de su representante, implica



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

el desistimiento de la vía procedimental. No obstante ello, el denunciante tiene derecho a interponer una nueva denuncia por el mismo hecho.

ARTICULO 16.- Homologación de acuerdos. Si las partes arriban a un acuerdo en la audiencia celebrada a tales efectos, el mismo debe someterse a homologación por parte de la Autoridad de Aplicación dentro de las diez (10) días hábiles, quien la debe otorgar siempre que entienda que el acuerdo implica una justa composición de los intereses de las partes y que no viola el orden público consumeril. Es requisito indispensable para la homologación del acuerdo que el mismo establezca un plazo cierto para su cumplimiento.

ARTICULO 17.- Incumplimiento. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios implica violación del Derecho del Consumidor y del Usuario. El infractor es pasible de las sanciones establecidas para dicho régimen, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado. Es competente para intervenir en el proceso de ejecución del acuerdo homologado el Juez de Primera Instancia de Distrito en lo Civil y Comercial correspondiente al domicilio del/la consumidor/a o usuario/a.

ARTICULO 18.- Imputación. Finalizada la etapa conciliatoria, si de los hechos denunciados o de la documentación acompañada o del acta labrada o de los resultados de las comprobaciones técnicas efectuadas surge a primera vista infracción a la legislación vigente, el funcionario actuante mediante decisión fundada debe ordenar continuar la instrucción del sumario y debe formular imputación al presunto infractor por providencia que se debe notificar personalmente o por cedula.

La providencia necesariamente debe contener:

- a) La imputación en términos claros y precisos, con indicación de las normas presuntamente infringidas.
- b) La descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada.
- c) Copia simple de la resolución de imputación.

2020 - AÑO DEL BICENTENARIO DEL PASO A LA INMORTALIDAD DEL GENERAL
MANUEL BELGRANO 2020

General López 3055 – (S3000DCO) – Santa Fe – República Argentina



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

d) El derecho que le asiste de actuar por sí, por apoderado o con patrocinio letrado. Si se hubiese formulado imputación en la ocasión prevista en el artículo 7, el instructor puede ampliar o rectificar la imputación.

ARTICULO 19.- Hecho nuevo. Traslado. Si existieran nuevos hechos en la imputación, debe correrse traslado de los mismos al presunto infractor para que, en el plazo de cinco (5) días, este pueda presentar por escrito su descargo y ofrecer las pruebas que hacen a su derecho.

ARTICULO 20.- Prueba. Contestado el traslado o vencido el término para ello, en caso de ser procedente, se debe abrir la causa a prueba. La prueba se debe admitir solamente en caso de existir hechos controvertidos, siempre que no resulte manifiestamente inconducente o meramente dilatoria.

La prueba debe producirse en el término de diez (10) días, prorrogables por única vez por igual plazo, cuando haya causas justificadas. La prueba no producida en dicho término, por causa imputable, se tiene por desistida.

ARTICULO 21.- Medidas para mejor proveer. La Autoridad de Aplicación tiene amplias facultades para disponer medidas técnicas y de prueba, que no pueden ampliar el término probatorio en más de veinte (20) días hábiles por causas debidamente fundamentadas.

ARTICULO 22.- Medidas preventivas. En cualquier estado del procedimiento, la Autoridad de Aplicación puede ordenar preventivamente:

a) El cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria del Derecho del Consumidor y del Usuario.

b) Que no se innove respecto de la situación existente.

c) La clausura del establecimiento, cuando exista un actual o inminente peligro cierto para la salud o seguridad de la población,

d) La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la efectiva defensa de los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as.

*2020 - AÑO DEL BICENTENARIO DEL PASO A LA INMORTALIDAD DEL GENERAL
MANUEL BELGRANO 2020*

General López 3055 – (S3000DCO) – Santa Fe – República Argentina



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Contra la providencia que ordene una medida preventiva solo procede el recurso de apelación, que debe interponerse y fundarse por escrito ante la Autoridad de Aplicación dentro de las tres (3) días hábiles de notificada la medida. El recurso se debe conceder al solo efecto devolutivo, elevándose copia certificada de las actuaciones, dentro de las veinticuatro (24) horas de concedido, a la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo de la Provincia de Santa Fe que resulte competente, de acuerdo al domicilio de la delegación de la Autoridad de Aplicación que haya emitido la medida.

ARTICULO 23.- Resolución. Concluido el término probatorio, con las diligencias que se hubieren realizado, debe dictarse resolución definitiva en el término de diez (10) días hábiles.

La resolución que recaiga sobre la presunta infracción debe expedirse también sobre todas las pretensiones del denunciante y sobre el daño directo sufrido, si el mismo formó parte de la pretensión inicial. Esta resolución agota la instancia administrativa.

ARTICULO 24.- Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido son pasibles de las sanciones previstas en las normas del Derecho del Consumidor y del Usuario.

ARTICULO 25.- Graduación de las sanciones. Para la aplicación y graduación de las sanciones previstas en la legislación vigente, se debe tener en cuenta:

- a) El perjuicio resultante de la infracción para el/la consumidor/a o usuario/a.
- b) La posición en el mercado del infractor.
- c) La cuantía del beneficio obtenido.
- d) El grado de intencionalidad.
- e) La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.
- f) La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Se considera reincidente a quien recibió una sanción por una infracción a las normas del Derecho del Consumidor y del Usuario que se encuentra firme en sede administrativa, e incurre en una nueva infracción a la misma legislación dentro del término de cinco (5) años desde la comisión del hecho sancionado.

ARTICULO 26.- Apelación. La resolución es apelable ante el Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo correspondiente a la competencia territorial en que se encuentra asentada la autoridad que dictó resolución.

Su interposición debe ser fundada y en el término de cinco (5) días de la notificación de la resolución.

La contraparte puede presentar memorial dentro de los cinco (5) días de notificado de la concesión del recurso.

Vencido este último término, las actuaciones deben ser elevadas en el término de tres (3) días hábiles.

La Cámara de Apelaciones debe expedirse sobre la procedencia o el rechazo del recurso en el término de quince (15) días de su radicación.

En el caso de la aplicación de multa, debe depositarse el monto a la orden de la autoridad que la dispuso y presentar el comprobante del depósito conjuntamente con el recurso, bajo apercibimiento de ser desestimado, salvo que el cumplimiento de la misma pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente.

ARTICULO 27 .- Reconsideración. Precede el recurso de reconsideración contra las providencias simples que pudieran causar un gravamen irreparable.

El recurso debe interponerse y fundarse por escrito dentro de los tres (3) días de notificada la providencia que se recurre y es resuelto por la autoridad sin sustanciación en el término de tres (3) días.



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

ARTICULO 28.- Domicilio electrónico. Todas las partes intervinientes deben constituir domicilio electrónico en su primer actuación, donde serán válidas todas las notificaciones.

Si alguna de ellas careciera de correo electrónico, deberá constituir domicilio dentro del radio urbano del domicilio de la delegación interviniente. Son de aplicación subsidiaria las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe.

ARTICULO 29.- Derechos de incidencia colectiva. Cuando el trámite refiera a derechos de incidencia colectiva, la resolución dictada por la Autoridad de Aplicación obliga al denunciado respecto de los/as consumidores/as y usuarios/as incluidos/as en el colectivo.

ARTICULO 30.- Contrapublicidad. La resolución puede imponer la difusión de contrapublicidad al infractor que, a través de información o publicidad, incurrió en prácticas engañosas o abusivas. La Autoridad de Aplicación debe establecer las pautas de la rectificación publicitaria, que debe ser divulgada por el responsable a su costo, en la misma forma, frecuencia y dimensión, y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario.

ARTICULO 31.- Publicación de la resolución. Mensualmente, la Autoridad de Aplicación debe disponer la publicación de las resoluciones condenatorias, a costa del infractor. La publicación debe realizarse en el diario de mayor circulación local, regional o nacional a juicio de la Autoridad de Aplicación, y también por Internet.

La Autoridad de Aplicación debe realizar las estadísticas actualizadas de las resoluciones condenatorias impuestas a los/as proveedores/as, comprendiendo los incumplimientos de los acuerdos conciliatorios concretados en los respectivos sumarios. Dichas estadísticas deben ser publicadas en la página web de la Autoridad de Aplicación.

ARTICULO 32.- Actualización de importes de multas. Las multas aplicadas en sede administrativa que sean consentidas o que, apeladas, resulten



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

confirmadas en su monto, se determinan en unidad JUS fijada por la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe.

ARTICULO 33.- Ejecución de multa. Si la multa no es pagada en tiempo y forma la Autoridad de Aplicación debe librar título ejecutivo, de conformidad con la legislación aplicable. A tal efecto, es título suficiente la copia certificada de la resolución condenatoria firme.

ARTICULO 34.- Acta de decomiso. Si la condena es el decomiso de la mercadería o producto de la infracción, el mismo debe hacerse efectivo bajo constancia en acta, relevando al depositario de sus obligaciones en el mismo acto de efectivizarse el traslado.

ARTICULO 35.- Destino del decomiso. Las mercaderías o productos decomisados, si sus condiciones de seguridad, higiene, salud, estado de conservación, inocuidad o utilidad lo permiten, deben ser incorporados al patrimonio de establecimientos de las áreas de la salud, minoridad, educación o entidades de bien público: o destinados al Fondo de Funcionamiento establecido en la presente ley, según lo aconsejen las circunstancias y en ese orden. Si no es posible el destine señalado, se precede a su destrucción bajo constancia en ésta.

ARTICULO 36.- Clausura. Si la sanción aplicada es la clausura del establecimiento o la suspensión del servicio afectado por un plazo determinado, la misma debe ser efectivizada por personal de inspección especialmente destinado al efecto, labrándose el acta correspondiente.

ARTICULO 37 .- Suspensión temporal. Si la sanción es de suspensión temporal en los Registros de Proveedores del Estado, la Autoridad de Aplicación debe comunicar a la Contaduría General de la Provincia y a los órganos provinciales que se ocupan de las contrataciones y licitaciones públicas y contrataciones directas, para la debida anotación de la sanción.

ARTICULO 38.- Recurso de la fuerza pública. La Autoridad de Aplicación puede recurrir al empleo de la fuerza pública en los casos de maniobras obstructivas,



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

destrucción de pruebas, negativa a permitir el acceso al domicilio o instalaciones de los/as proveedores/as.

CAPITULO IV

PROCESO JUDICIAL

Sección 1a

ASPECTOS GENERALES

ARTICULO 39.- Alcance. Las acciones judiciales previstas en la presente ley se ejercen contra todos aquellos actos u omisiones que en forma directa o indirecta afecten, desconozcan o violenten los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as, consagrados en el Derecho del Consumidor y del Usuario.

ARTICULO 40.- Acción colectiva de tutela de derechos individuales homogéneos. La acción colectiva de tutela de derechos individuales homogéneos tiene por objeto la defensa conjunta de una pluralidad de consumidores/as o usuarios/as afectados/as en un mismo derecho subjetivo por una misma causa con la parte contraria. Requiere la existencia de un planteo que involucre, por sobre los aspectos individuales, cuestiones de hecho y de derecho que sean comunes y homogéneas a todo el grupo.

ARTICULO 41.- Acción de tutela de derechos colectivos. La acción de tutela de derechos colectivos tiene por objeto la defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores/as o usuarios/as con fundamento en una relación jurídica base con la parte contraria.

ARTICULO 42.- Acción de interés difuso. Es de interés difuso la acción que se promueve en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores/as o usuarios/as afectados/as en un derecho común con fundamento en una misma circunstancia de hecho.



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

ARTICULO 43.- Trámite. Todas las acciones relacionadas a los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as, incluso la individual, se rigen por las normas del trámite sumarísimo establecido por el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe.

En los casos de las acciones previstas en los artículos 39, 40 y 41, las normas mencionadas en el párrafo primero del presente artículo se complementan con las normas especiales que establecidas en la Sección 2ª del presente Capítulo.

Sin perjuicio de ello, a pedido del/la consumidor/a o usuario/a demandante o por resolución fundada del juez, en la complejidad de la causa, el proceso puede tramitarse por la vía sumaria u ordinaria.

ARTICULO 44.- Competencia. Es competente para conocer de las acciones el juez de primera instancia de distrito del lugar en que se haya celebrado el contrato respectivo, en que se haya cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, o el del domicilio del/la consumidor/a o usuario/a, a elección de la parte actora.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, es competente el juez de primera instancia de distrito del domicilio del/la consumidor/a o usuario/a.

Sección 2a

**REGLAS ESPECIALES DE LAS ACCIONES DE TUTELA DE LOS
INTERESES INDIVIDUALES HOMOGENEOS, COLECTIVOS Y
DIFUSOS DE LOS/ AS CONSUMIDORES/ AS Y USUARIOS/ AS**

ARTICULO 45.- Legitimación. Son legitimados para iniciar las acciones:

a) Para la tutela de intereses colectivos y difusos:

1. El afectado.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

2. Las asociaciones de consumidores y usuarios registradas en el Registro Provincial de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
 3. La Defensoría del Pueblo.
 4. La Autoridad de Aplicación de la presente ley.
 5. El Ministerio Público de la Acusación. Cuando este no intervenga en el proceso como parte, debe actuar obligatoriamente como fiscal de la ley.
- b) Para la tutela de intereses individuales homogéneos:

1. El afectado.
2. Las asociaciones de consumidores y usuarios registradas en el Registro Provincial de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
3. El Ministerio Público de la Acusación. Cuando este no intervenga en el proceso como parte, debe actuar obligatoriamente como fiscal de la ley.

En los casos de los incisos a) y b) las asociaciones de consumidores y usuarios están habilitadas para intervenir como litisconsortes de los legitimados activos.

ARTICULO 46.- Requisitos de admisibilidad. El tribunal debe declarar admisible y dar tramitación a la demanda si concurren los siguientes requisitos:

- a) Que la demanda haya sido deducida por uno de los legitimados activos.
- b) Que la demanda contenga una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifiquen razonablemente la afectación de intereses individuales homogéneos, interés colectivo o interés difuso de los/as consumidores/as y usuarios/as.

En caso de que la demanda se declare inadmisibile, es procedente el recurso de apelación.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

ARTICULO 46.- Requisitos de admisibilidad. El tribunal debe declarar admisible y dar tramitación a la demanda si concurren los siguientes requisitos:

ARTICULO 47.- Resolución de admisibilidad. La resolución que admite la demanda, debe notificarse por avisos, en la forma que determine el tribunal.

El juez debe ordenar a la demandante que informe a los/as consumidores/as y usuarios/as que puedan considerarse afectados por el demandado, mediante la publicación de un aviso en un medio de circulación nacional y en el sitio web de la Autoridad de Aplicación, para que comparezcan a hacerse parte o hagan reserva de sus derechos.

Cualquier legitimado/a o consumidor/a o usuario/a que se considere afectado/a puede hacerse parte en el juicio. El juez puede disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

ARTICULO 48.- Aviso. Requisitos. El aviso debe contener:

- a) El tribunal interviniente que declaró admisible la demanda.
- b) La fecha de la resolución que declaró admisible la demanda.
- c) La individualización de los legitimados activos.
- d) La individualización de los demandados.
- e) Una breve exposición de los hechos y peticiones.
- f) El llamado a los afectados por los mismos hechos para hacerse parte o para que hagan reserva de sus derechos, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.
- g) La información del plazo para comparecer a contar de la fecha de la publicación.
- h) El plazo para hacer uso de los derechos aquí reconocidos, que es de veinte (20) días desde la publicación del aviso.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

i) El efecto de la reserva de derechos, que es la inoponibilidad de los resultados del juicio.

ARTICULO 49.- Acumulación. Los juicios que se encuentren pendientes contra mismo proveedor/a al momento de publicarse el aviso, originados en los mismos hechos, deben acumularse.

ARTICULO 50.- Trámite. Integrada la parte con los legitimados que se adhieran a la misma y hechas las reservas de quienes lo hayan solicitado, el trámite debe seguir de conformidad con los artículos 413 y subsiguientes del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe, o por proceso de conocimiento más amplio si ello es solicitado por el/la consumidor/a o usuario/a demandante, o bien si es así resuelto por el juez con fundamento en la complejidad de la causa.

ARTICULO 51.- Acuerdo Conciliatorio. Los acuerdos conciliatorios que se celebren deben cumplir con los recaudos exigidos por el artículo 54 de la Ley Nacional N° 24.240, y deben tener los efectos y el alcance establecidos por la misma norma.

ARTICULO 52.- Desistimiento. Las acciones del presente capítulo pueden ser continuadas por la Defensoría del Pueblo o por el Ministerio Público de la Acusación ante el desistimiento por parte de los accionantes.

ARTICULO 53.- Requisitos de la sentencia. En la sentencia que resuelve el litigio, el juez debe:

- a) Declarar la forma en que los hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los/as consumidores/as y usuarios/as.
- b) Declarar la responsabilidad del o los demandados, la sanción que sea procedente y las prestaciones a su cargo.
- c) Declarar la procedencia de las indemnizaciones o reparaciones correspondientes y el monto de las mismas en favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.



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

d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que debe hacerse efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se debe disponer la restitución del valor de aquellos al momento de efectuarse el pago.

e) Disponer la publicación de los avisos notificadorios, con cargo al o a los infractores.

f) En todo caso, el juez puede ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida, cuando el juez determine que el demandado cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

ARTICULO 54.- Efectos de la sentencia. La sentencia recaída en procesos relacionados a la tutela de derechos individuales homogéneos y de derechos colectivos tiene efectos entre las partes y se extiende a todos los integrantes del colectivo que acrediten conformarlo.

La sentencia recaída en procesos relacionados a la tutela de intereses difusos tiene efecto erga omnes.

ARTICULO 55.- Costas. El rechazo de las demandas relativas a acciones de tutela de los intereses individuales homogéneos, colectivos o difusos no genera costas a cargo de los legitimados activos, salvo que se compruebe su mala fe.

ARTICULO 56.- Gratuidad. Las acciones promovidas de conformidad con la presente ley, en forma individual o colectiva, están exentas del pago de tasas y sellados de justicia.

CAPITULO V

DISPOSICIONES FINALES

*2020 - AÑO DEL BICENTENARIO DEL PASO A LA INMORTALIDAD DEL GENERAL
MANUEL BELGRANO 2020*

General López 3055 – (S3000DCO) – Santa Fe – República Argentina



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

ARTICULO 57.- Inaplicabilidad de la Ley Provincial N° 13.151. Cumplida y fracasada la instancia conciliatoria ante la Autoridad de Aplicación, el denunciante puede iniciar la acción judicial sin necesidad de cumplir con el procedimiento de mediación previa obligatoria establecido por la Ley Provincial N° 13.151.

ARTICULO 58.- Destino de las multas. La Autoridad de Aplicación debe destinar el cincuenta por ciento (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades al financiamiento de políticas públicas de protección y defensa de los/as consumidores/as y usuarios/as, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 3.

El cincuenta por ciento (50%) restante debe ser destinado al financiamiento de las erogaciones que implique la implementación de la presente ley.

ARTICULO 59.- Creación del Registro Provincial de Asociaciones de Consumidores y Usuarios. Contenido. Caracteres. Reglamentación. Crease el Registro Provincial de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, en la órbita de la Autoridad de Aplicación.

En el Registro deben inscribirse las asociaciones de consumidores y usuarios con actuación en el territorio de la Provincia de Santa Fe.

El Registro debe ser público, gratuito y de acceso libre.

La reglamentación debe regular todo aspecto que se considere pertinente en relación al registro y al procedimiento de registración.

ARTICULO 60.- Creación del Registro Provincial de Procesos Colectivos. Contenido. Caracteres. Reglamentación. Crease el Registro Provincial de Procesos Colectivos, en la órbita de la Autoridad de Aplicación.

En el Registro deben asentarse los procesos colectivos que tramiten ante el Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe.

El Registro debe ser público, gratuito y de acceso libre.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

La reglamentación debe regular todo aspecto que se considere pertinente en relación al registro y al procedimiento de registración.

ARTICULO 61.- Creación del Registro Provincial de Sanciones. Contenido. Caracteres. Reglamentación.

Crease el Registro Provincial de Sanciones, en la órbita de la Autoridad de Aplicación. En el Registro deben asentarse las sanciones de carácter administrativo y judicial.

El Registro debe ser público, gratuito y de acceso libre.

La reglamentación debe regular todo aspecto que se considere pertinente en relación al registro y al procedimiento de registración.

ARTICULO 62.- Orden Público. La presente ley es de orden público.

ARTICULO 63.- Reglamentación. El Poder Ejecutivo debe presente ley dentro de los 120 días desde su publicación.

ARTICULO 64.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Gisel Mahmud

Diputada provincial

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

El presente proyecto de ley tiene por objeto establecer un régimen jurídico provincial general en materia de derechos y protección de consumidores/as y usuarios/as de bienes y servicios, respecto de los temas de competencia provincial.

El proyecto pretende regular las atribuciones provinciales (de forma) en relación a la materia mencionada, las cuales constituyen competencias constitucionalmente reservadas por la Provincia de Santa Fe, es decir, no delegadas a la Nación. Adicionalmente, la Ley Nacional N° 24.240 prescribe

*2020 - AÑO DEL BICENTENARIO DEL PASO A LA INMORTALIDAD DEL GENERAL
MANUEL BELGRANO 2020*

General López 3055 – (S3000DCO) – Santa Fe – República Argentina



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

normas en ese sentido. Lo dicho, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación de la ley nacional mencionada (artículos 41, 42, 43 y concordantes).

A tal fin, el presente proyecto establece las estructuras o sistemas institucionales - en los ámbitos administrativo y judicial - que prevén mecanismos instrumentales aptos y necesarios para permitir la efectiva implementación de las normas nacionales integrantes del Derecho del Consumidor y del Usuario, y por lo tanto para asegurar a los/as consumidores/as y usuarios/as el acceso efectivo a sus derechos.

Con respecto a su finalidad, el presente proyecto remarca en su artículo 2 la necesidad de una efectiva y adecuada política pública de protección y promoción de derechos dirigida a los/as consumidores/as y usuarios/as. El reconocimiento jurídico de derechos no resulta suficiente para garantizar su acceso y goce. La diferencia entre la consagración de derechos y normas protectorias en instrumentos jurídicos (y en este caso, en los de mayor jerarquía dentro del ordenamiento jurídico argentino) y una política de derechos, es la efectiva realización de estos, garantizando el acceso efectivo a esos derechos de manera universal, es decir, en este caso, para todos/as los/as consumidores/as y usuarios/as. Y, luego y adicionalmente, asegurando que ese acceso y la permanencia de su ejercicio no sea impedido por actos u omisiones de particulares o del Estado. Esta es una gran tarea pendiente que tenemos como sociedad argentina en materia de derechos, no solo de los/as consumidores/as y usuarios/as, sino de Derechos Humanos en general.

El responsable de garantizar el acceso a los derechos jurídicamente reconocidos es el Estado, en los diferentes niveles jurisdiccionales, debido a que el Estado Argentina ha reconocido Derechos Humanos en su ordenamiento jurídico, y en la más alta jerarquía de este.

En cuanto a los principios generales enunciados en el artículo 4, el proyecto pretende sentar las reglas directrices fundamentales de las políticas públicas provinciales en materia de consumidores/as y usuarios/as. Los mismos derivan de lo dispuesto por la Constitución Nacional

*2020 - AÑO DEL BICENTENARIO DEL PASO A LA INMORTALIDAD DEL GENERAL
MANUEL BELGRANO 2020*

General López 3055 - (S3000DCO) - Santa Fe - República Argentina



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

(fundamentalmente artículos 42, 43 y 75 inc. 22), el Código Civil y Comercial de la Nación (especialmente los artículos 1, 11, 14, 1094, 1095, 1097, 1098, 1099, 1100, 1001), y la Ley Nacional N° 24.240 y sus normas modificatorias y complementarias, como asimismo de los acuerdos doctrinarios en la materia logrados en los últimos años, sobre la Autoridad de Aplicación, el presente proyecto procura que esta sea un ente adecuadamente empoderado, que posibilite la implementación de las normas previstas por el Derecho del Consumidor y del Usuario. Por ello, se procura establecer como autoridad a un órgano de rango ministerial, fortalecido adicionalmente mediante la asignación de diversas atribuciones.

En relación al procedimiento administrativo, previsto en el Capítulo III, el proyecto pretende instituir un régimen específico en la materia hasta hoy inexistente en la Provincia de Santa Fe, procurando de esta manera remover el estado actual de inseguridad jurídica tanto para consumidores/as y usuarios/as como para proveedores/as, como así también cumplir con el mandate de la Ley Nacional N° 24.240, artículo 45, último párrafo.

En cuanto al proceso judicial se propone un estatuto jurídico específico, coincidente con lo establecido en la materia por la Constitución Nacional y el Código Civil y Comercial de la Nación, como así también con las interpretaciones de dichos regímenes realizadas por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en recientes fallos de trascendencia institucional.

En este último sentido, a modo de ejemplo, la Corte mencionó que la reforma de la Constitución Nacional de 1994 implicó en la materia "... la consagración de un 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 la Defensoría de/ Pueblo y las organizaciones no gubernamentales de usuarios y consumidores, la disponibilidad de la vía de/ amparo y el otorgamiento a esas instancias de efectos expansivos para que sus decisiones alcancen a todos los integrantes del mismo colectivo." (del fallo recaído en la causa "Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otros c/ Ministerio de Energía



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

y Minería s/ amparo colectivo", expte. FLP 8399/2016/CSI, - CSJN, de fecha 18 de agosto de 2016). Como todas las normas protectorias de los/as consumidores/as y usuarios/as, el presente proyecto se fundamenta en las particulares características de las relaciones entre aquellos y los/as proveedores/as de bienes y servicios, signadas por un estado de asimetría de poder inmanente al mercado y a las relaciones de consumo, como consecuencia del cual los/as consumidores/as y usuarios/as se encuentran en una situación de inferioridad y vulnerabilidad respecto a los/as proveedores/as, y más aun cuando se trata de colectivos sociales hipervulnerables.

Por ello, el Derecho del Consumidor y del Usuario tiene como objetivo la vigencia de un efectivo sistema político – jurídico institucional de protección de los/as consumidores/as y usuarios/as, que garantice a estos la real oportunidad de situarse en un punto de equilibrio con los/as proveedores/as de bienes y servicios. Esta tutela implica necesariamente una presencia activa del Estado que contribuya a remediar los desequilibrios surgidos del desenvolvimiento del mercado.

El presente proyecto de ley pretende saldar la deuda pendiente de la inexistencia de un régimen jurídico provincial en la materia luego de la entrada en vigencia de la Ley Nacional N° 24.240 en el año 1993, máxime cuando en el corriente año 2020 se cumplirán 27 años de este hecho.

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

Gisel Mahmud

Diputada provincial