



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA SANCIONA CON FUERZA DE

LEY:

Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario

TÍTULO I

Capítulo I

Disposiciones Generales

ARTÍCULO 1.- Adhesión. Adhiérese la Provincia de Santa Fe a la Ley Nacional N° 24240 y sus modificatorias, y a la normativa reglamentaria aplicable, en las materias que fueran de competencia provincial, conforme lo establecido por la presente.

ARTÍCULO 2.- Objeto. La presente ley tiene por objeto reglar los procedimientos administrativos y judiciales para la tutela del consumidor y del usuario en el ámbito de la Provincia de Santa Fe, de conformidad con los derechos reconocidos por el artículo 42 de la Constitución Nacional y la ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24240, sus disposiciones modificatorias y reglamentarias y establecer directivas para la adopción de políticas públicas encaminadas a la protección, educación e información de los consumidores.

Capítulo II

Protección de consumidores y usuarios

ARTÍCULO 3.- Las políticas públicas del Gobierno Provincial en el ámbito de las relaciones de consumo, deberá encaminarse hacia los siguientes objetivos:

- a) establecer pautas de regulación del mercado, que provean a la protección de la salud y seguridad de los usuarios y consumidores;
- b) establecer políticas de acceso al consumo, en condiciones de trato digno y equitativo, sin discriminaciones y arbitrariedades, y una competencia leal y efectiva por parte de los proveedores, brindando la posibilidad de elección entre una variedad de productos y servicios a precios justos;
- c) crear programas de educación e información al consumidor y usuario;
- d) promover la creación de organizaciones de consumidores;
- e) establecer políticas de solución de conflictos y sanción de prácticas abusivas y conductas desleales;
- f) establecer políticas de consumo sustentable, fomentando un comportamiento no



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

dañino al medio ambiente y ejerciendo los controles pertinentes para evitar riesgos y daños concretos o potenciales al mismo;

g) Ejercer el control de calidad de productos y prestación de servicios,

h) Controlar la distribución eficiente de los bienes y servicios esenciales y la equidad en los precios y tarifas, impidiendo que el acceso de los usuarios a ellos se encuentren condicionados por razones de rentabilidad.

ARTÍCULO 4.- Las políticas públicas mencionadas en el artículo anterior deben garantizar a los consumidores y usuarios:

a) el acceso al consumo en condiciones de trato digno y equitativo, sin discriminaciones por parte de los proveedores;

b) la competencia leal y efectiva, a fin de brindar a los consumidores la posibilidad de elegir variedad de productos y servicios a precios justos; y,

c) permanente abastecimiento por parte de los proveedores de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades de la población.

Capítulo III

Autoridad de Aplicación

ARTÍCULO 5.- Autoridad de Aplicación Provincial. Designese como autoridad de aplicación de la presente ley a la Dirección General de Comercio Interior y Servicios, dependiente del Ministerio de la Producción de la Provincia de Santa Fe.

ARTÍCULO 6.- Autoridad de Aplicación Municipal. Delegación. Deléganse las facultades de control, vigilancia y juzgamiento de la ley Nacional N° 24240 y sus normas reglamentarias en las Municipalidades que en forma expresa adhieran a las disposiciones de la presente ley, de conformidad a lo previsto en el artículo 41 de la citada norma legal, respecto de los hechos sometidos a su jurisdicción.

ARTÍCULO 7.- Evaluación de capacidad técnica-operativa. A los fines del artículo anterior, la Autoridad de Aplicación deberá evaluar la capacidad técnica-operativa del Municipio de que se trate, debiendo para ello organizar un programa de capacitación al efecto, cuyo resultado autorizará la aplicación por parte del ente territorial de las facultades previstas por la ley 24.240, sus modificatorias y normas reglamentarias en materia de control, vigilancia y juzgamiento de infracciones a dicha ley. Asimismo, y a los fines del presente artículo, los Municipios deberán contar con una estructura administrativa que permita la aplicación de las facultades emergentes de la presente ley y recursos humanos disponibles para su funcionamiento.

ARTÍCULO 8.- Facultades Concurrentes. La Autoridad de Aplicación Provincial, sin perjuicio de las facultades delegadas a los Municipios de acuerdo a lo previsto en los artículos que anteceden, actuará en forma concurrente con estos a los fines de velar por el adecuado cumplimiento y ejercicio de las atribuciones y funciones delegadas,



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

pudiendo para ello ordenar inspecciones, verificaciones, auditorías, relevamientos y toda otra diligencia que considere necesaria.

En el caso de detectar anomalías o incumplimientos de cualquier tipo, debe ponerlas en conocimiento del Municipio de que se trate para que arbitre las medidas que estime oportunas para su corrección.

ARTÍCULO 9.- Atribuciones. La Autoridad de Aplicación Provincial y los Municipios que adhieran a la presente, tienen las facultades y atribuciones que a continuación se enuncian, pudiendo ejercerlas aún de oficio:

- a) brindar asesoramiento técnico o jurídico gratuito a los consumidores y usuarios sobre los derechos que le asisten en cuestiones relativas a los contratos de consumo, en relación a los productos y servicios que se comercializan en el mercado, como también a los proveedores de los mismos;
- b) recibir y dar curso a las denuncias de los consumidores y usuarios y las provenientes de las asociaciones que los representan, tramitando las actuaciones administrativas conforme lo previsto en la presente ley;
- c) disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la ley nacional N° 24240 y sus reglamentaciones;
- d) solicitar informes a los proveedores de bienes o servicios individualizados en el artículo 2 de la ley nacional N° 24240 y sus modificatorias, y a las entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley, pudiendo en su caso realizar todo tipo de investigaciones en los aspectos técnicos, científicos, económicos y legales, para el cumplimiento específico de su función;
- e) disponer, a requerimiento de parte o de oficio, la celebración de audiencias de conciliación con la participación de denunciantes o damnificados, infractores o presuntos infractores, testigos y peritos;
- f) homologar los acuerdos conciliatorios a que arribaron los particulares y asociaciones de consumidores y usuarios con los presuntos infractores en sede administrativa;
- g) sustanciar los sumarios por violación a las disposiciones de la ley nacional N° 24240 y de la presente, e imponer sanciones de conformidad con lo previsto en estas normas;
- h) auditar que la información y publicidad sobre productos y servicios no importen riesgos para la salud y seguridad de los consumidores; controlar, en particular, la información y publicidad referida a fármacos, tabaco y bebidas alcohólicas;
- i) organizar y mantener actualizado los Registros de: Infractores a la ley de Consumidores, el de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- j) elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor y del usuario e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes dentro de su competencia;



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

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

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

Capítulo IV

Procedimiento Administrativo

ARTÍCULO 10.- Inicio de las actuaciones. En caso de presuntas infracciones a la ley nacional N° 24240 y sus normas modificatorias y reglamentarias, la Autoridad de Aplicación debe dar inicio a las actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de un particular u organización que actúe en defensa del interés colectivo de los consumidores y usuarios.

ARTÍCULO 11.- Gratuidad del Procedimiento. El procedimiento administrativo sustanciado ante la Autoridad de Aplicación por consumidores, usuarios y/o asociaciones de consumidores se encuentra exento de cualquier tributo, sellado o depósito.

ARTÍCULO 12.- Inspecciones. Cuando la Autoridad de Aplicación ordenara inspecciones de oficio y se comprobara una infracción, el o los inspectores actuantes deben labrar acta por triplicado donde conste, en forma concreta y precisa, el hecho verificado y la norma presuntamente infringida.

Una copia del acta labrada, en la que debe constar todo lo actuado y las manifestaciones expresadas por el interesado, debe dejarse al inspeccionado, a su representante o empleado a cargo del negocio o establecimiento.

Si de la verificación de los hechos surgiera prima facie la existencia de infracción, el o los inspectores deben formular la imputación correspondiente y deben hacer saber al presunto infractor su derecho a formular descargo y ofrecer prueba dentro de los cinco (5) días hábiles de notificada la misma.

ARTÍCULO 13.- Comprobaciones técnicas y análisis. Cuando fuera necesaria una comprobación técnica a efectos de determinar la presunta infracción, se deben tomar las muestras o medidas correspondientes para la misma en la forma que determine la reglamentación.

Para la realización de la comprobación técnica o análisis, el inspeccionado debe ser citado en forma fehaciente y con una anticipación no menor de tres (3) días, haciéndole



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

saber fecha, hora y lugar, como así también, la posibilidad de designar un perito de control y formular las observaciones que crea corresponda. Del resultado obtenido se deberá dejar constancia en acta firmada por todos los intervinientes.

Si de la comprobación técnica resultara prima facie una infracción a la ley 24.240, sus modificatorias o sus normas reglamentarias, se procederá a notificar al presunto responsable de la imputación realizada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días hábiles presente su descargo y ofrezca la prueba. La Autoridad de Aplicación resolverá el mismo en oportunidad de dictar resolución definitiva.

ARTÍCULO 14.- Denuncia. Toda persona física, jurídica, o su representante, puede formular denuncia en forma escrita u oral ante la autoridad de aplicación competente. La misma debe contener los siguientes requisitos:

1. el nombre del denunciante y domicilio, como así también cualquier otro medio alternativo para recibir notificaciones,
2. el poder que se invoca si se actúa por representación; en el supuesto de que la denuncia se practique a través de una asociación de consumidores y usuarios, debe constar su domicilio e inscripción habilitante y debe constituir domicilio especial en la jurisdicción de la Autoridad de Aplicación;
3. la descripción clara y precisa de los hechos que motivaren la denuncia;
4. Acompañar las pruebas en que se base su presentación, o en su defecto, debe indicarse los medios por los cuales pretende probar los hechos base de la denuncia; y,
5. los fundamentos que motivan su requerimiento.

Asimismo, la Autoridad de Aplicación tiene la obligación de hacer saber al denunciante de las sanciones previstas por el artículo 48 de la ley 24240 para el supuesto de denuncias maliciosas.

ARTÍCULO 15.- Trámite. Audiencia de Conciliación obligatoria. Recibida la denuncia, la Autoridad de Aplicación deberá citar a los denunciados y a los presuntos infractores a una audiencia de conciliación, en un plazo no mayor a quince (15) días a los fines de arribar a la solución del conflicto planteado. El procedimiento es oral, actuado y público.

ARTÍCULO 16.- Incomparecencia. La incomparecencia injustificada del denunciado a la audiencia de conciliación se considera violación de la ley nacional N° 24240 y sus reglamentaciones; en su caso, serán de aplicación las sanciones establecidas en la presente. La incomparecencia injustificada del denunciante o de su representante, habilitará a la Autoridad de Aplicación a tener por desistida la denuncia. La incomparecencia injustificada a dos (2) audiencias de conciliación debidamente notificadas habilitará a considerar fracasada la instancia y a dar por concluido el procedimiento.



ARTÍCULO 17.- Fracaso de tratativas conciliatorias. En el supuesto de que las partes no arribaran a un acuerdo, la Autoridad de Aplicación puede proponer fórmulas conciliatorias, con el fin de arribar a la solución del conflicto en forma rápida, eficaz y sin gastos para el consumidor o usuario. Estas propuestas pueden ser aceptadas por los participantes en la misma audiencia o sometida a consideración de los interesados por el plazo de cinco (5) días hábiles. Transcurrido dicho término sin que ambas partes o una de ella se hayan pronunciado, debe tener por rechazada la propuesta formulada y por fracasada la instancia conciliatoria.

Fracasada la instancia de conciliación por cualquier causa, la Autoridad de Aplicación dará cuenta de ello en el acta correspondiente y se entregará una constancia al denunciante. Dicha constancia habilitará la instancia judicial, no resultando en este caso de aplicación la ley 13.151 de mediación prejudicial obligatoria.

ARTÍCULO 18.- Acuerdo. Homologación. Cuando las partes arribaran a un acuerdo en la audiencia celebrada a tales efectos, el mismo debe realizarse por escrito y estar rubricado por los interesados, el que debe ser homologado por la Autoridad de Aplicación.

Quando las denuncias hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva relativos a intereses colectivos o individuales homogéneos, los acuerdos conciliatorios debidamente homologados beneficiarán a todos los consumidores y usuarios afectados por el mismo hecho que motivó el conflicto y éstos tienen la facultad de valerse de los mismos y exigir su cumplimiento. A tal efecto, el acuerdo deberá ser homologado judicialmente, previa vista al Ministerio Público Fiscal.

ARTÍCULO 19.- Instrucción sumarial. Imputación. Cuando no hubiera podido arribarse a una conciliación, o notificado el denunciado no compareciera a la audiencia sin causa justificada, y de la documentación acompañada, del acta de inspección labrada o de los resultados de las comprobaciones técnicas surgiere infracción a la legislación vigente, se deberá instruir sumario y formular el correspondiente auto de imputación. El plazo de la instrucción sumarial no puede ser superior a treinta (30) días hábiles administrativos, contados desde el fracaso de la instancia conciliatoria.

La providencia por la que se formula la imputación debe notificarse al presunto infractor y contener, en términos claros y concretos, una relación sucinta de los hechos, indicación de las normas presuntamente infringidas y el derecho que le asiste de actuar por sí, por apoderado o con patrocinio letrado, para realizar el descargo correspondiente y el plazo para hacerlo.

ARTÍCULO 20.- Descargo y prueba. El infractor debe presentar su descargo y ofrecer toda la prueba de que pretende valerse en el término de cinco (5) días hábiles de notificada la imputación. Además, en su primera presentación debe acreditar su identidad, el carácter en que comparece y constituir domicilio en la jurisdicción competente. Cuando el imputado no acreditare debidamente su personería se lo intimará para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado y mandar a desglosar su presentación.



Las pruebas se admiten solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas probatorias sólo puede deducirse el recurso de reconsideración ante la misma Autoridad de Aplicación.

La prueba debe producirse dentro del término de diez (10) días hábiles, prorrogables sólo cuando mediara causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas cuya producción no se haya realizado dentro de dicho plazo por causa imputable al sumariado.

Los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el sumariado y admitidas por la Autoridad de Aplicación son a costa del interesado, a quien corresponde su impulso.

ARTÍCULO 21.- Medidas preventivas. La Autoridad de Aplicación puede ordenar preventivamente, en cualquier estado del procedimiento, las siguientes medidas:

- a) cese o abstención de la conducta que se imputa violatoria de la ley;
- b) no innovar, respecto de la situación existente;
- c) clausura del establecimiento, cuando exista un actual o inminente peligro para la salud o seguridad de la población; y,
- d) toda aquella que sea necesaria para la efectiva defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Contra la providencia que ordena una medida preventiva sólo procede el Recurso de Apelación, que debe interponerse y fundarse por escrito, ante la Autoridad de Aplicación, dentro de los tres (3) días hábiles de notificada la medida. El recurso se concede al sólo efecto devolutivo, debiendo elevarse a la Cámara de Apelación Civil y Comercial competente dentro de las veinticuatro (24) horas de ser concedido.

ARTÍCULO 22.- Resolución. Concluidas las diligencias sumariales, la Autoridad de Aplicación debe resolver en el plazo de diez (10) días, motivadamente, dictando el acto administrativo pertinente.

La resolución debe ser notificada al sumariado, y en su caso a quienes hayan efectuado la denuncia, de modo fehaciente y con transcripción de su parte dispositiva.

ARTÍCULO 23.- Daño directo. La Autoridad de Aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo, hasta un valor máximo de cinco (5) Canastas Básicas Total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina (INDEC). El acto administrativo de la Autoridad de Aplicación será apelable por el proveedor en los términos del artículo 25 de la presente ley, y una vez firme, respecto del daño directo que determine, constituirá título ejecutivo a favor del consumidor.

Las sumas que el proveedor pague al consumidor en concepto de daño directo



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

determinado en sede administrativa serán deducibles de otras indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones eventualmente incoadas en sede judicial.

ARTÍCULO 24.- Derechos de Incidencia colectiva. Cuando las denuncias hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva, la resolución dictada por la Autoridad de Aplicación obliga al denunciado respecto la situación jurídica de todos los consumidores y usuarios afectados por el mismo hecho que haya motivado el conflicto y éstos tienen la facultad de valerse de la misma y exigir su cumplimiento.

ARTÍCULO 25.- Recurso de Apelación. Toda resolución que ponga fin a la instrucción puede ser recurrida por vía de apelación ante la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial con competencia en la circunscripción judicial del lugar de asiento de la Autoridad de Aplicación actuante.

El recurso debe interponerse fundado ante la misma autoridad que dictó la resolución dentro de los cinco (5) días hábiles de notificada y será concedido en relación y con efecto suspensivo. Es requisito de admisibilidad del recurso, el pago previo de la multa aplicada, mediante depósito de su importe en la institución bancaria oficial, a nombre de la autoridad de aplicación. Si el apelante no realizare el depósito correspondiente, se lo intimará por el plazo de cinco (5) días, bajo apercibimiento de tener por desistido el recurso.

ARTÍCULO 26.- Recurso de Reconsideración. Sólo procede el recurso de reconsideración contra las providencias simples, causen o no gravamen irreparable, dictadas durante la tramitación de las actuaciones por la Autoridad de Aplicación. Este recurso debe interponerse y fundarse por escrito dentro de los tres (3) días de notificada la providencia que se recurre.

Capítulo V

Sanciones

ARTÍCULO 27.- Sanciones. Consentida la infracción o dictada la resolución administrativa condenatoria, el infractor resulta pasible de alguna de las siguientes sanciones:

- a) apercibimiento público;
- b) multa de cien pesos (\$ 100) a diez millones de pesos (\$ 10.000.000);
- c) decomiso de las mercaderías y productos objetos de la infracción;
- d) clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días;
- e) suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado; y,



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

f) pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

La resolución condenatoria puede disponer la aplicación de más de una de las sanciones mencionadas.

En caso de consentimiento de la infracción por parte del denunciado, sin perjuicio de las sanciones impuestas por reclamos en la justicia ordinaria, la Autoridad de Aplicación puede reducir la sanción hasta un cincuenta (50 %) por ciento de la multa que hubiere correspondido aplicar en caso de no reconocer la infracción.

En todos los casos, debe disponerse la publicación de la resolución condenatoria, a costa del infractor, en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción.

ARTÍCULO 28.- Incumplimiento de acuerdos conciliatorios o resoluciones definitivas. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios homologados o de las resoluciones emitidas por la Autoridad de Aplicación de la presente, se consideran violaciones a esta ley. En tal caso, el infractor es pasible de las sanciones referidas en el artículo anterior, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hayan acordado.

ARTÍCULO 29.- Destino de las multas. La Autoridad de Aplicación debe disponer hasta un setenta (70 %) por ciento de los recursos recaudados en concepto de multas y otras penalidades con afectación específica a las finalidades de la presente ley. El monto restante debe ser destinado a la constitución de un Fondo Provincial para el financiamiento de programas de Educación al Consumidor.

ARTÍCULO 30.- Graduación. Para la aplicación y graduación de las sanciones debe ponderarse:

- a) el perjuicio que la infracción ocasionó para el consumidor o el usuario;
- b) la posición del infractor en el mercado;
- c) la cuantía del beneficio obtenido;
- e) la gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción; y,
- f) la reincidencia y demás circunstancias relevantes del hecho.

Se considera reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley, incurra en otra dentro del término de dos (2) años.

ARTÍCULO 31.- Contrapublicidad. Sin perjuicio de lo establecido en la presente ley y de la orden de cesación de los anuncios o mensajes que pudiera corresponder, también se puede imponer la sanción administrativa de contrapublicidad al infractor que mediante información o publicidad hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas.



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

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

ARTÍCULO 32.- Comisión de un delito. Si del sumario surgiera la eventual comisión de un delito, la Autoridad de Aplicación debe remitir las actuaciones al Ministerio Público de la Acusación.

ARTÍCULO 33.- Vía de apremio. Firme la resolución condenatoria, en caso de multa, e intimado el infractor para que abone su importe y acredite el pago, si en el término de cinco días (5) días hábiles no lo hiciere, la falta de cumplimiento autoriza su cobro por vía de apremio, sirviendo de título ejecutivo la copia certificada del referido instrumento. Son competentes para la promoción de la presente acción los Juzgados de Primera Instancia en lo Civil y Comercial de Distrito o Circuito según corresponda.

TÍTULO II

Capítulo I

Acceso a la Justicia

ARTÍCULO 34.- Sin perjuicio del procedimiento administrativo previsto en la presente, para la defensa de los derechos e intereses protegidos por esta ley son admisibles todas las acciones tendientes a asegurar la adecuada y efectiva tutela, siendo privativo de quienes tienen legitimación activa para accionar la elección de aquella vía o de acudir a la justicia para ejercer la defensa de sus derechos.

ARTÍCULO 35.- Cuando resulten amenazados o afectados derechos subjetivos individuales, de incidencia colectiva o intereses legítimos, o derechos individuales relativos a intereses homogéneos se encuentran legitimados para accionar:

1. el consumidor o usuario en forma individual o colectiva;
2. las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas que hubieren obtenido el reconocimiento de la Autoridad de Aplicación para funcionar como tales;
3. la Autoridad de Aplicación nacional, provincial o municipal;
4. el Defensor del Pueblo;
5. el Ministerio Público Fiscal.

ARTÍCULO 36.- Trámite. A las acciones previstas en este capítulo se les aplican las disposiciones del juicio sumarísimo establecidas en el artículo 413 del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia, sin perjuicio de la procedencia de la acción de amparo, prevista por el artículo 43 de la Constitución Nacional y 17 de la Constitución Provincial.

Quando el caso, de acuerdo las circunstancias de hecho y de derecho requiera



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

amplitud de debate y prueba, la actora podrá requerir al Juez dar al proceso el trámite ordinario, conforme las normas previstas por el Código Procesal Civil y Comercial de Santa Fe. El pedido deberá realizarse en el escrito inicial de demanda y deberá ser resuelto por el Juez en el primer decreto mediante resolución motivada.

ARTÍCULO 37.- Gratuidad. Las acciones judiciales promovidas de conformidad con la presente ley, por consumidores o usuarios, en forma individual o colectiva, están exentas del pago de tasas, sellados, contribuciones y cualquier otro tributo. El beneficio de gratuidad alcanza a las costas del proceso, sin perjuicio de que, tratándose de una acción individual, el demandado, alegue y pruebe por vía incidental la solvencia del actor, caso en el cual cesará el beneficio.

El presente beneficio alcanza a los gastos y honorarios generados por la mediación prejudicial obligatoria prevista en la ley 13.151, cuando corresponda su realización.

ARTÍCULO 38.- Competencia. Es competente el juez del domicilio del consumidor establecido en el contrato o el de su domicilio real al tiempo en que aquella se inicie, a libre elección de éste.

ARTÍCULO 39.- Inaplicabilidad de la ley 13.151. Cuando el usuario o consumidor, sea en forma individual o colectiva, hubiere participado de la audiencia de conciliación ante la autoridad de aplicación prevista en el artículo 13 de la presente y ésta hubiere fracasado, sea por incomparencia del proveedor o por no haber arribado las partes a un acuerdo, podrá interponer acción judicial, sin que resulte de aplicación el procedimiento previsto por la ley provincial 13.151. A tales fines, deberá acompañar en el escrito inicial de demanda, la constancia del acta de conciliación otorgada por la Autoridad de Aplicación.

Capítulo II

Efectos de la Sentencia.

ARTÍCULO 40.- Cuando las acciones judiciales hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva, dirigidas a tutelar intereses colectivos o individuales homogéneos, las sentencias pasadas con autoridad de cosa juzgada, si admitieren la demanda, benefician a todos los consumidores y usuarios afectados o amenazados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes pueden acreditar su legitimación activa, ejecutar la sentencia y en su caso acreditar los daños en el mismo proceso por vía incidental.

ARTÍCULO 41.- Si en el caso del artículo anterior, la demanda fuere rechazada, dicha circunstancia no impedirá que cualquier otro legitimado titular de un interés individual homogéneo, diferente al actor, y que no haya intervenido en el proceso, pueda intentar una acción judicial autónoma.

ARTÍCULO 42.- La sentencia firme pasada en autoridad de cosa juzgada, se trate de una acción individual o colectiva, deberá ser publicada en su parte resolutive, en el medio de comunicación que el Juez considere conveniente, a cargo del vencido.



TÍTULO III

Asociaciones de Consumidores y Usuarios

ARTÍCULO 43.- Promoción estatal. El Gobierno Provincial y los Municipios deben promover la constitución de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, y debe fomentar su funcionamiento y la participación de la comunidad en las mismas.

ARTÍCULO 44.- Autorización. Las asociaciones de consumidores y usuarios que se constituyan en la Provincia deben gestionar la correspondiente personería jurídica ante la Inspección General de Personas Jurídicas y requerir autorización expresa de la Autoridad de Aplicación prevista en la presente ley para obtener su reconocimiento. En todos los casos y sin excepción deben cumplir con los objetivos fijados en el artículo 56 y los requisitos previstos en el artículo 57 de la ley nacional N° 24240.

Asimismo, la Autoridad de Aplicación debe reconocer como asociaciones de consumidores y usuarios a toda persona jurídica que en el ámbito nacional hubiera obtenido el reconocimiento previsto por la ley Nacional N° 24240. En este caso, y a los efectos de su actuación en el ámbito provincial, deberán solicitar la inscripción de filial en la Inspección General de Justicia de la Provincia de Santa Fe.

ARTÍCULO 45.- Legitimación. Las asociaciones de consumidores y usuarios que cumplan con las condiciones requeridas y se encuentren autorizadas conforme dispone la presente ley, están legitimadas para accionar administrativa y judicialmente en todos aquellos casos en que resulten afectados o amenazados intereses de los consumidores y/o usuarios, ello sin perjuicio de la intervención del consumidor o usuario prevista en el segundo párrafo del artículo 58 de la ley nacional N° 24240.

ARTÍCULO 46.- Promoción de reclamos. Las asociaciones de consumidores y usuarios también pueden sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios de conformidad con lo establecido en el artículo 58 de la ley Nacional N° 24240.

TÍTULO IV

Educación e Información a los Consumidores y Usuarios

ARTÍCULO 47.- Educación. El Gobierno Provincial y los Municipios que adhieran a la presente ley deben formular programas generales de educación para consumidores y usuarios e incorporar los mismos dentro de los planes oficiales de enseñanza, conforme prevé la ley provincial N° 12072, y capacitar a los educadores para ejecutarlos.

ARTÍCULO 48.- Contenido. Los programas de educación para el consumo deben contener, además de los establecidos por la ley provincial N° 12072, entre otros, los siguientes objetivos:

a) difundir los derechos de los consumidores y usuarios para que se conozcan efectivamente;



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

- b) difundir los instrumentos para la defensa de esos derechos y los modos para ejercerlos activamente en el mercado;
- c) capacitar a los consumidores y usuarios para efectuar la elección de bienes y servicios con pleno discernimiento, teniendo conciencia de sus derechos y obligaciones;
- d) facilitar la comprensión de la información y orientar hacia la prevención de los riesgos que puedan derivar del consumo de productos y servicios; y,
- e) formar a los consumidores y usuarios para un comportamiento no dañino del medio ambiente.

ARTÍCULO 49.- Información. La Autoridad de Aplicación Provincial y los Municipios adheridos deben elaborar e instrumentar programas de difusión pública sobre los derechos de los consumidores y usuarios, las normas vigentes y las vías de reclamo, estimulando el consumo sustentable y garantizando que la información alcance a toda la población a través de los medios masivos de comunicación. También deben realizar campañas especiales para poner en conocimiento de los consumidores y usuarios los riesgos que determinados productos y servicios pueden importar para la salud y seguridad de la población.

ARTÍCULO 50.- Obligatoriedad. Toda persona física o jurídica que comercialice bienes o preste servicios a consumidores y usuarios debe exhibir, conforme las ordenanzas de cada municipio o comuna, una cartelera visible en lugar destacado que contenga la siguiente leyenda e información:

a) "Derechos de los consumidores y usuarios a: Protección de la salud, de la seguridad y de los intereses económicos, Información adecuada y veraz, Libertad de elección, Trato digno y equitativo, Calidad y eficiencia de los servicios públicos, Educación para el consumo, Constitución de organizaciones de consumidores y usuarios y la participación de la comunidad en ellas, Procedimientos para la prevención y solución de conflictos"; y,

b) indicación de la Autoridad de Aplicación Provincial, y/ Municipal y/o competente para recibir cualquier consulta o reclamo relacionado con los productos o servicios que se comercializan, domicilio y teléfono.

TÍTULO V

Disposiciones Finales

ARTÍCULO 51.- Orden Público. La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio provincial y entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 52.- Interpretación. La interpretación y aplicación de las normas legales que anteceden deberá armonizarse con los derechos y garantías previstas en la Constitución Nacional, Constitución Provincial y Pactos internacionales, ley 24.240, sus modificatorias y normas reglamentarias. En caso de duda se debe atender a la



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

interpretación más favorable al consumidor o usuario.

ARTÍCULO 53.- Mediación. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 15, La Autoridad de Aplicación podrá suscribir convenios con los Centros de Mediación o Instituciones que cuenten con autorización expedida por el Ministerio de Justicia de la Nación o el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia, con la finalidad de solucionar los conflictos planteados en las relaciones de consumo.

La reglamentación debe establecer los supuestos que pueden remitirse a esta instancia de mediación, la asignación de casos a los mediadores o instituciones, las condiciones de la tarea de mediación y las consecuencias de la tarea de mediación. Los convenios que se celebren en virtud de la presente, deberán establecer el beneficio de gratuidad en todo el proceso de mediación.

ARTÍCULO 54.- Invitación. Invítase a las Municipalidades a adherir a la presente y a dictar normas de similar sentido para su aplicación en las respectivas jurisdicciones.

ARTÍCULO 55.- Reglamentación. El Poder Ejecutivo debe dictar la reglamentación respectiva dentro del plazo de noventa (90) días de sancionada esta ley.

ARTÍCULO 56.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

SALA DE SESIONES, 26 de noviembre de 2015.


Dr. RICARDO H. PAULICHENCO
SECRETARIO LEGISLATIVO
CAMARA DE SENADORES




Dr. JORGE HENN
PRESIDENTE
CAMARA DE SENADORES