



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY :

**LEY DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS**

**TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1 - Objeto. La presente ley tiene por objeto la defensa de los/ as consumidores/as y usuarios/as de la Provincia de Santa Fe a los fines de implementar de manera efectiva los derechos reconocidos por el artículo 42 de la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales de Derechos Humanos en los que Argentina sea parte, el Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley Nacional N° 24.240, sus normas modificatorias y complementarias, y demás normativa aplicable a las relaciones de consumo.

ARTÍCULO 2 - Objetivos. Son objetivos de la presente ley: 1) fortalecer y garantizar la efectiva implementación de los derechos de los/ as consumidores/as y usuarios/as, en este cometido debe ser objeto de especial atención la situación de los consumidores hipervulnerables; 2) fomentar la creación y actuación de asociaciones de consumidores/as y usuarios/as; y, 3) establecer y promover procedimientos administrativos ágiles y expeditivos 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) **principios de progresividad y no regresión.** El Estado provincial debe adoptar medidas apropiadas para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos de los consumidores que se derivan de las normas internacionales, nacionales y provinciales, sin retroceder en los estándares de tutela alcanzados en la implementación de la política de protección del consumidor;
- 3) **principio de acceso y accesibilidad al consumo.** La legislación y políticas públicas provinciales garantizan el acceso al consumo de bienes y servicios de calidad, y la implementación de las adaptaciones necesarias para los consumidores con discapacidad;
- 4) **principio de transparencia de los mercados.** La legislación y políticas públicas provinciales proveerán lo conducente al logro de la transparencia de los mercados. El Estado provincial controla las distorsiones que afectan la distribución, condiciones de venta, calidad y precios de bienes y servicios;
- 5) **principio de consumo sustentable.** Las legislaciones y políticas públicas provinciales 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. En particular debe impulsar el consumo y la producción sustentables, en función de las necesidades de las generaciones presentes y futuras. Para ello, entre otras medidas, favorece la minimización del uso de materias primas y energías no renovables, así como la generación de la menor cantidad de residuos y el aumento del uso de energías o materias primas renovables o producto de reciclaje;



- 6) **principio de protección especial para situaciones de hipervulnerabilidad.** La legislación y políticas públicas provinciales tutelan particularmente a los consumidores hipervulnerables;
- 7) **principio de dignidad de la persona humana.** En la legislación, diseño e implementación de políticas públicas el Estado provincial debe atender al reconocimiento y respeto de la dignidad de la persona humana conforme a los criterios generales que surgen de las Declaraciones y Tratados de Derechos Humanos;
- 8) **principio de prevención de riesgos.** El Estado provincial actúa preventivamente cuando exista probabilidad razonable de una amenaza derivada de bienes o servicios que afecten la salud o la seguridad de los/las consumidores/as;
- 9) **principio de precaución.** El Estado provincial actúa precautoriamente en las situaciones de controversia científica probada, y en general, frente a la incertidumbre científica fundada respecto de la existencia de una amenaza derivada de un bien o servicio, adoptando las medidas eficaces dentro de su competencia para evitar el daño a los/las consumidores/as;
- 10) **principio antidiscriminatorio.** La legislación y políticas públicas provinciales implementan acciones conducentes con el objetivo de que en el mercado no existan actos, omisiones o situaciones discriminatorias. Se consideran comprendidas en esta prohibición las fundadas en razones de raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos, o de cualquier otra naturaleza de conformidad con la ley nacional 23.592 de Actos Antidiscriminatorios; y,
- 11) **principio de primacía de la realidad.** Las autoridades provinciales, en la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas deben considerar las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que las autoridades administrativas o judiciales efectúen sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.



ARTÍCULO 4 - Derechos de los/as consumidores/as y usuarios/ as. Los/as consumidores/as y usuarios/as gozan de los derechos que establecen la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales de los que la Argentina es parte, y en particular las Declaraciones y Convenciones relativas a Derechos Humanos y las normas de defensa del consumidor.

El Estado provincial garantiza especialmente los siguientes derechos:

- 1) derecho a la protección de su persona y de sus intereses económicos;
- 2) derecho de acceso al consumo y a la satisfacción de sus necesidades fundamentales;
- 3) derecho al trato digno, equitativo y no discriminatorio;
- 4) derecho a la seguridad y a la prevención de riesgos de modo tal que los bienes que se comercializan en el mercado no afecten su persona o sus bienes;
- 5) derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna, completa y gratuita sobre los bienes y servicios involucrados en la relación del consumo;
- 6) derecho a la educación para el consumo responsable y sustentable; 7) 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;
- 8) derecho a la privacidad, a la protección de su esfera íntima y de sus datos personales;
- 9) 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;
- 10) derecho a la organización y a la constitución de asociaciones de consumidores/as y usuarios/as;
- 11) derecho a la participación en el diseño de políticas públicas y en las decisiones administrativas que le incumban;
- 12) derecho a hacer oír su opinión en los procesos de toma de decisiones que afecten sus derechos y/o intereses; y, 13) derecho a una tutela judicial efectiva y a la asistencia y asesoramiento gratuito.



ARTÍCULO 5 - Acceso a la información. Esta ley garantiza el acceso a la información. En tal sentido:

1) los/as consumidores/as, las asociaciones de defensa del consumidor, la Defensoría del Pueblo, los municipios y las comunas, así como también el Ministerio Público podrán acceder a la información de interés general para el consumidor que se encuentre en poder del Estado provincial, sus agencias autárquicas, entes de control y empresas del Estado provincial, municipios o comunas, de acuerdo con el principio de máxima publicidad. Respecto de otras personas jurídicas públicas o privadas, el acceso a la información debe adecuarse al principio de respeto de la propiedad y los derechos individuales;

2) el Estado provincial, los municipios y comunas garantizarán este derecho en condiciones de celeridad y mediante mecanismos eficaces a tales fines, de conformidad con los estándares internacionales en materia de derecho de acceso a la información. Se garantizarán asimismo condiciones especiales para favorecer el acceso a la información de grupos hipervulnerables;

3) el ejercicio de este derecho comprende: a) solicitar y recibir información de las personas y entes precedentemente indicados, sin necesidad de mencionar algún interés especial ni justificar las razones por las cuales se solicita; b) ser informado en forma expedita sobre si la información petitionada obra o no en poder de la persona que recibe la solicitud, y del derecho a impugnar y recurrir la negativa a informar y de los requisitos para ejercer ese derecho;

4) la solicitud de acceso deberá ser evacuada en un plazo razonable. La información deberá ser entregada en el formato solicitado de manera gratuita. Si no estuviera disponible en ese formato deberá proporcionarse en el que existiere. La solicitud se rige por el principio de informalidad; y,

5) para el supuesto de acceso a la información pública y en todo lo que aquí no se regule de manera diferente o se oponga a la presente, regirá lo dispuesto en la normativa aplicable en la materia.



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 los deberes y obligaciones de los proveedores;
- 4) asegurar que el uso normal y habitual de los bienes y servicios que se comercializan en el mercado sean inocuos y no afecten la salud, la seguridad o los intereses económicos de los/as consumidores/as y usuarios/ as;
- 5) promover el consumo responsable y sustentable mediante programas específicos de educación, información, prestación de servicios y producción sustentable, disposición final de material eléctrico o electrónico y sus insumos, certificaciones de consumo sustentable, entre otros. Incumbe al Estado provincial formular planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, arbitrando las medidas necesarias para incluir dentro de los planes oficiales de educación inicial, primaria, media y terciaria los preceptos y alcances de esta ley; y,
- 6) garantizar el efectivo goce de los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as, siendo objeto de especial atención la situación de los consumidores hipervulnerables.

ARTÍCULO 7 - Consumidores hipervulnerables. El sistema de protección protege especialmente a colectivos sociales afectados por una vulnerabilidad agravada, derivada de circunstancias especiales, en particular: niños, niñas y adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad, entre otros. En tales supuestos, en el marco de la relación de consumo, la educación, la salud, la información, el trato equitativo y digno y la seguridad deben ser especialmente garantizados.



TÍTULO III

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

ARTÍCULO 8 - 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 9 - 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;



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- 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; y,
- 10) promover los principios de protección, libertad, dignidad y consumo sustentable.

ARTÍCULO 10 - 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 51 de la presente ley.

ARTÍCULO 11 - 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 12 - 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 13 - Creación de la Subsecretaría de Defensa y Protección de Consumidores/as y Usuarios/as. Créase en el ámbito del Ministerio de Gobierno, Justicia y 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 normas nacionales de Lealtad Comercial y de Defensa de Consumidor, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten.

ARTÍCULO 14 - 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 las ciudades cabeceras de departamentos de la Provincia, las que coordinarán sus funciones con las Oficinas de Defensa y Protección de los/as Consumidores/as y Usuarios/as de los municipios y comunas.

ARTÍCULO 15 - 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. y de los demás legitimados activos a iniciar acciones judiciales;
- 2) dar inicio de oficio o a petición de parte al procedimiento administrativo establecido en la presente ley;
- 3) en caso de existir intereses individuales homogéneos podrá disponer y organizar al efecto la tramitación de todos los reclamos que integran la clase de manera colectiva;
- 4) discernir y liquidar el daño directo, dentro de los límites establecidos por la legislación nacional;
- 5) otorgar asesoramiento gratuito a consumidores/as y usuarios/as; 6) 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;
- 7) 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;



- 8) 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;
- 9) 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;
- 10) formular programas generales de capacitación y formación integral en derecho del consumidor dirigido al personal administrativo y a todas las personas que en el ejercicio de su función pública intervengan en la defensa de los derechos de las/los consumidores/as y usuarios/as;
- 11) 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;
- 12) 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;
- 13) homologar los acuerdos administrativos conciliatorios a los que arriben los particulares damnificados y los presuntos infractores;
- 14) fomentar la creación y actuación de asociaciones de consumidores/as y usuarios/as y otorgarles reconocimiento para poder funcionar como tales;
- 15) articular con consultorios jurídicos, colegios profesionales, universidades, organizaciones de la sociedad civil, defensores generales y defensores generales de las Cámaras de Apelación del Ministerio Público y otros actores claves, a los fines de garantizar patrocinio jurídico gratuito a los/as consumidores/as y usuarios/as;
- 16) crear, reglamentar y administrar el Registro Provincial de Asociaciones Consumidores/as y Usuarios/as y el Registro Provincial de Infractores;
- 17) promover campañas de educación e información dirigidas a consumidores/as y usuarios/as;
- 18) publicar en su página web información sobre los derechos de los/as consumidores/as y usuarios/as y las resoluciones sancionatorias dictadas conforme a



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

la presente ley, las sentencias judiciales que sean confirmatorias de las decisiones de la Autoridad de Aplicación y las sentencias judiciales relativas a los derechos de consumidores/as y usuarios/as que considere relevantes;

19) estudiar, analizar y proponer normas de reglamentación y aplicación de la presente ley; y,

20) solicitar auxilio de la fuerza pública.

ARTÍCULO 16 - Delegación de funciones. La Autoridad de Aplicación podrá delegar las funciones establecidas en el artículo anterior 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 17 - 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 normas nacionales de Lealtad Comercial y de Defensa del Consumidor.

TÍTULO V

PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO I

INICIACIÓN DE OFICIO

ARTÍCULO 18 - Inspección. En casos de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente ley, de las normas nacionales de Lealtad Comercial y 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.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

ARTÍCULO 19 - 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 20 - 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 21 - 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 22 - 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 23 - Requerimientos de la denuncia. La denuncia debe contener:

- 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; y,
- h) cuando no se presenten de modo electrónico, 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.

En caso de actuaciones generadas por denuncia del consumidor o de asociaciones de consumidores y usuarios, estos tendrán derecho a ser informados de las resoluciones vinculadas a la producción de la prueba ofrecida, tomar vista de las actuaciones y ser notificados del acto administrativo definitivo.



ARTÍCULO 24 - Rechazo in limine. 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 plazo que la Autoridad de Aplicación disponga, bajo apercibimiento de ordenarse el archivo de las actuaciones.

ARTÍCULO 25 - 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 (5) días hábiles. El procedimiento es oral y público.

ARTÍCULO 26 - 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 27 - 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 28 - 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 29 - Incumplimiento del acuerdo. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios implica violación de los derechos del consumidor y 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 real o legal del/la consumidor/a o usuario/a, o al domicilio especial que hubiese constituido en el respectivo convenio.

ARTÍCULO 30 - 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 31 - 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 32 - 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.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

ARTÍCULO 33 - 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 funden su resolución. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba procede el recurso de reconsideración.

ARTÍCULO 34 - 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 causa imputable al presunto infractor.

ARTÍCULO 35 - 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 36 - 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 37 - 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.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

ARTÍCULO 38 - 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; y,

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 39 - 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 40 - 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 en las normas nacionales de Lealtad Comercial y de Defensa del Consumidor.

ARTÍCULO 41 - 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 42 - 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 43 - Registro de Provincial de Infractores. Créase el Registro Provincial de Infractores a cargo de la Autoridad de Aplicación.

CAPÍTULO VI RECURSOS

ARTÍCULO 44 - 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 45 - 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 decisión. La autoridad de aplicación deberá elevar el recurso con su contestación a la Cámara en un plazo de diez (10) días, acompañando el expediente en el que se hubiera dictado el acto administrativo recurrido. El recurso será concedido con efecto suspensivo, salvo que razones justificadas aconsejen hacerlo con efecto devolutivo. El proceso tramitará ante las Cámaras con competencia civil y comercial de la jurisdicción que corresponda al lugar de donde hubiese tramitado el procedimiento administrativo o se hubiese ordenado el mandato preventivo.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

TÍTULO VI
ACCESO A LA JUSTICIA

SECCIÓN 1
REGLAS COMUNES A LOS PROCESOS INDIVIDUALES Y
COLECTIVOS

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

- 1) acceso a la justicia de los consumidores;
- 2) tutela procesal efectiva, atendiendo a la máxima protección del consumidor, en particular los consumidores hipervulnerables, salvaguardando los derechos fundamentales y derechos humanos implicados en la causa;
- 3) principio de inmediatez, conforme al cual los jueces deben garantizar la inmediatez durante el proceso, y propender a la tutela judicial efectiva de los consumidores, especialmente de aquellos con hipervulnerabilidad; 4) el de buena fe, ejercicio regular del derecho de defensa y colaboración procesal que implica en general que el proveedor tiene la obligación de aportar al proceso todos los elementos de prueba e informaciones que se encuentren en su poder. En particular, la carga de probar el hecho controvertido recae sobre el proveedor salvo que éste demuestre que el consumidor/a se encuentra en mejores condiciones;
- 5) principio de gratuidad conforme al cual las acciones judiciales promovidas por consumidores en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita, que se considera comprensivo del pago de tasa de justicia, timbrados, sellados, eximición de prestar fianza o caución real;
- 6) principio de celeridad, en virtud del cual los procesos entablados acorde a la presente ley se tramitarán por las normas del proceso sumarísimo, o el que en el futuro resulte el más abreviado, 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



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

sumario previsto en la Ley Provincial N° 10.000 o de otros instrumentos tendientes a garantizar la celeridad del proceso. Si el consumidor promueve demanda solicitando se aplique el procedimiento más amplio, el juez deberá dar dicho trámite al proceso, considerando el principio de mayor protección del consumidor. El demandado, mediante reposición contra el decreto que admita la demanda, podrá invocar la complejidad de la pretensión y solicitar un proceso de conocimiento más amplio. El juez resolverá de manera fundada, previo traslado al consumidor considerando el principio de mayor protección del consumidor;

7) digitalización de las actuaciones, en la medida que así resulte posible. Lo previsto alcanza al diligenciamiento de pruebas, notificaciones y realización de audiencias y actos procesales en forma virtual; y,

8) conciliación de las partes, cuando ello fuera posible, en toda instancia procesal previa al dictado de sentencia.

La Ley N° 13.151, o la que en el futuro la reemplace, no será de aplicación a los procesos de consumo iniciados por consumidores/as.

ARTÍCULO 47 - Atribuciones judiciales. El juez tendrá amplias facultades disciplinarias, ordenatorias, e incluso oficiosas, para hacer progresar los juicios hacia su resolución. Al dictar sentencia el juez resolverá en base a las pretensiones de las partes de manera razonablemente fundada, ajustándose a una solución eficaz del litigio.

ARTÍCULO 48 - 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.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

ARTÍCULO 49 - Competencia. Las acciones entabladas en el marco de esta ley se tramitarán ante el juez competente en materia civil y comercial de la jurisdicción correspondiente al correspondiente al domicilio real o legal del consumidor.

Sin embargo, cuando la acción sea promovida por el consumidor, éste podrá optar por hacerlo ante el juez del lugar de su domicilio real o legal, el del domicilio del proveedor, el del lugar en que se produjo el hecho dañoso, el del lugar de la celebración del contrato, el del lugar del cumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de las partes, o el del lugar donde el consumidor realiza actos necesarios para la celebración del contrato.

ARTÍCULO 50 - Intervención del Ministerio Público y de terceros. En la tramitación de las acciones judiciales promovidas por consumidores en razón de un derecho o interés individual, o en contra de ellos, el fiscal extrapenal del Ministerio Público que corresponda, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

El juez deberá disponer esta intervención de oficio en el decreto inicial que dé trámite a la demanda, o a pedido de parte si el demandado invoca la existencia de una relación de consumo.

En caso de ausencia de planteo al respecto, pero si el juez estima que la cuestión debatida podría quedar emplazada en dicha categoría, deberá disponer su intervención ante tal eventualidad, en cuyo caso deberá pronunciarse sobre la cuestión al dictar sentencia, sin que la resolución que dispone tal intervención pueda ser considerada como un adelanto de criterio.

Como último acto previo al dictado de la resolución que corresponda, deberá correrse vista de todo lo actuado al Ministerio Público a fin de que emita su dictamen.

El fiscal extrapenal del Ministerio Público se encuentra legitimado para proponer medidas de prueba e interponer recursos, sólo en salvaguarda del orden público de las relaciones de consumo. La falta de intervención de éste causará la nulidad del proceso, excepto solamente que este último comparezca y ratifique lo actuado, o no plantee la nulidad.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

En las acciones individuales promovidas por consumidores, el demandado dentro del plazo para contestar la demanda, podrá solicitar la citación de aquél a cuyo respecto considerare que la controversia es común. El juez deberá ponderar en forma restrictiva la procedencia de la citación y resolver inaudita parte en el plazo de tres (3) días. En caso de admitirse la citación, será carga del demandado hacerlo comparecer a juicio dentro del plazo de cinco (5) días bajo apercibimiento de tenerlo por desistido de la petición. El tercero deberá contestar su citación en iguales términos que la contestación de la demanda, no pudiendo citar a otros terceros, salvo citadas en garantía.

ARTÍCULO 51 - Legitimación activa. Para la defensa de los derechos individuales tienen legitimación activa su titular afectado y 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, cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses o derechos de los consumidores.

SECCIÓN 2 PROCESOS COLECTIVOS

ARTÍCULO 52 – Legitimación activa. Están legitimados para actuar: 1) en defensa de derechos de incidencia colectiva que tienen por objeto intereses individuales homogéneos:

- a) los/as afectados/as;
- b) 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; y,
- c) el Defensor del Pueblo.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

2) en defensa de derechos de incidencia colectiva que tienen por objeto bienes colectivos:

- a) los/afectados/as;
- b) 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;
- c) el Defensor del Pueblo;
- d) la Autoridad de Aplicación;
- e) el Ministerio Público;
- f) los municipios y comunas a través de las oficinas municipales o comunales de defensa y protección a consumidores/as y usuarios/as. Los procesos colectivos de consumo en defensa de los derechos de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita, con los alcances y efectos establecidos en el artículo 46.

ARTÍCULO 53 - Intervención obligatoria del Ministerio Público. Cuando el fiscal extrapenal del Ministerio Público no interviniera como parte en el proceso, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley de conformidad con lo establecido en el artículo 50. En caso de abandono de la acción promovida por asociaciones legitimadas, la titularidad activa será asumida por éste.

ARTÍCULO 54 - Presupuestos de admisibilidad. Para que sea admisible un proceso colectivo de consumo es necesario: 1) un número razonable de interesados, que dificulte la sustanciación individual de las respectivas pretensiones;

- 2) intereses comunes a todos los integrantes de la clase;
- 3) argumentos comunes; y,
- 4) representación adecuada que sustentan la pretensión de la clase, acreditada mediante la certificación prevista en el artículo 56.

ARTÍCULO 55 - Presupuestos de admisibilidad en acciones de daños. Para la admisibilidad de los procesos colectivos en los que se reclama la reparación de



daños a derechos individuales homogéneos, además de los presupuestos de admisibilidad generales, es necesario que: 1) el enjuiciamiento concentrado del conflicto constituya una vía más eficiente y funcional que el trámite individual o la imposibilidad o grave dificultad de constituir un litisconsorcio entre los afectados; y, 2) exista un predominio de las cuestiones comunes de origen fáctico o jurídico, por sobre las individuales.

La Ley N° 13.151, o la que en el futuro la reemplace, no será de aplicación a los procesos de consumo iniciados por consumidores/as.

ARTÍCULO 56 - Certificación de la adecuada representación. En el supuesto que el proceso sea iniciado por un sujeto de derecho privado, el tribunal efectuará una evaluación previa de la existencia de representación adecuada, para determinar si el actor cuenta con aptitudes suficientes para garantizar la correcta defensa de los intereses colectivos.

Entre otros requisitos, el juez debe tener en cuenta los siguientes parámetros: la experiencia y antecedentes para la protección de este tipo de intereses y la coincidencia entre los intereses de los miembros del grupo, categoría o clase y el objeto de la demanda así como la ausencia de potenciales conflictos de intereses con el grupo afectado o los derechos en juego. La representación adecuada constituye un estándar que deberá ser mantenido a lo largo de todo el proceso, incluyendo las eventuales instancias transaccionales.

La representación adecuada podrá ser sustituida por razones fundadas, y en su caso, nombrarse nuevos representantes por parte del juez, a los fines de cumplir con el referido principio durante todas las instancias del proceso.

ARTÍCULO 57 - Objeto del proceso colectivo de consumo. El objeto del proceso colectivo podrá consistir en:

1) la prevención con el fin de evitar la afectación de los derechos de incidencia colectiva o la continuidad futura de la afectación; 2) la reparación de los daños ya producidos;



3) la restitución de sumas percibidas sin derecho por los proveedores. Esas pretensiones podrán acumularse en un mismo proceso; y, 4) cualquier otra pretensión tendiente a la protección de los derechos o intereses de los consumidores. Cuando se trata de derechos de incidencia colectiva colectivos o difusos, corresponde prioritariamente la reposición al estado anterior al hecho generador de la afectación. Si ello es total o parcialmente imposible, o resulta insuficiente, procede una indemnización. Si ella se fija en dinero, tiene el destino que le asigna el juez por resolución fundada.

En los casos en que el proceso tuviere por objeto la reparación de los daños el juez podrá, a los fines de la mejor gestión del proceso, individualizar subclases de consumidores en razón de la existencia de elementos comunes a cada una de ellas.

ARTÍCULO 58 - Trámite del proceso colectivo de consumo. Cuando el proceso colectivo tenga por objeto la prevención, podrá tramitarse por vía de amparo colectivo o emplearse cualquier otra vía procesal que sea más adecuada a la satisfacción de los intereses de los consumidores. En estos casos el juez debe armonizar dichas reglas con las que el Código Civil y Comercial establece para la pretensión de prevención del daño.

Los casos que tengan por objeto la reparación de daños, tramitarán por la vía procesal más adecuada a la satisfacción de los intereses de los consumidores de la jurisdicción que corresponda. Si se hubieran iniciado varios procesos sobre el mismo objeto, estos serán atraídos y acumulados en el tribunal que primero notificó la existencia del proceso colectivo, sin perjuicio de la notificación ante el Registro de Procesos Colectivos.

En toda cuestión no prevista, y con el objetivo de la mejor tutela de los derechos del consumidor, se aplicará el Código Procesal Civil y Comercial.

ARTÍCULO 59 - Notificación pública. La existencia del proceso colectivo deberá notificarse del mejor modo y por los medios que aseguren su efectivo conocimiento conforme el principio de razonabilidad de acuerdo a las circunstancias del caso y el grupo afectado. A tal fin, además de los medios tradicionales, podrán disponerse de



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

otros métodos tales como correos electrónicos, publicación en la página principal de internet del proveedor, canales de comunicación disponibles por el proveedor, televisión, radio y cualquier otro que resulte masivo, razonable y adecuado para lograr el efectivo conocimiento del grupo afectado del proceso colectivo.

La notificación debe utilizar lenguaje claro y accesible a los consumidores, en especial a los consumidores hipervulnerables. La notificación debe contener al menos la siguiente información: a) la naturaleza de la acción;

b) la definición de la clase certificada;

c) la pretensión objeto del proceso colectivo; y,

d) la posibilidad de ejercer su derecho a no ser alcanzados por los efectos de la sentencia, indicando concretamente modo, plazos y lugar para expresar su voluntad.

Los consumidores que no deseen ser alcanzados por los efectos de la sentencia, deberán expresar su voluntad en ese sentido en un plazo de noventa (90) días, contados a partir de la finalización del funcionamiento del dispositivo dispuesto para la notificación pública de la existencia del proceso.

ARTÍCULO 60 - Efectos la sentencia. La sentencia recaída en un proceso colectivo referido a derechos individuales homogéneos produce efectos "erga omnes", excepto que la pretensión sea rechazada.

Este efecto no alcanza a las acciones individuales fundadas en la misma causa cuando el consumidor optó por quedar fuera. La sentencia que rechaza la pretensión no impide la posibilidad de promover o continuar las acciones individuales por los perjuicios ocasionados a cada damnificado.

Otro proceso colectivo por la misma causa y objeto puede iniciarse cuando existan nuevas pruebas.

Diputado Ariel Bermúdez



ARTÍCULO 61 - Contenido de la sentencia. La sentencia que ponga fin a la acción de incidencia colectiva declarará en términos generales la existencia o no del derecho para la clase, resultando aplicable lo establecido en el artículo 57. Si la cuestión tuviese contenido patrimonial, establecerá las pautas para la reparación económica o el procedimiento para su determinación sobre la base del principio de reparación plena.

En los casos en los cuales se reclamen daños o la restitución de sumas de dinero percibidas indebidamente, la sentencia contendrá una condena genérica. Una vez notificada la sentencia, los damnificados podrán solicitar la liquidación de sus daños individuales ante el mismo tribunal por vía incidental o ante el juez del domicilio del consumidor, lo que éste elija. Cada uno de los afectados deberá acreditar sus daños, los que serán cuantificados de manera individual en cada sentencia particular.

Si se trata de la restitución de suma de dinero, se hará por los mismos medios en que las sumas fueron percibidas; de no ser ello posible, mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a la reparación. Si éstos no pudieran ser individualizados, el juez fijará la manera en que la restitución será instrumentada, de la manera que más beneficie al grupo afectado.

ARTÍCULO 62 - Destino de las indemnizaciones. Cuando la sentencia condene a pagar daños a intereses individuales homogéneos la regla será que la indemnización se destine en su totalidad a las víctimas conforme el criterio emergente del artículo anterior. Podrá excepcionarse esta norma cuando se trate de atender al aspecto común del interés afectado o a la existencia de un daño progresivo, en cuyo caso el juez podrá promover la creación de un fondo de reparación en cuya administración y gestión establecerá que intervengan todos o alguno de los legitimados activos.

Si el proceso colectivo se basa en intereses colectivos o difusos las indemnizaciones serán destinadas a la constitución de un fondo especial que tendrá por objeto directo la protección de los consumidores; los afectados, o en su caso, las asociaciones legitimadas activas participarán en su administración y gestión.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

En el caso de las sentencias que establezcan el deber de reparar daños en favor de los afectados, si luego de transcurridos dos años desde la fecha de la notificación respectiva, restaren sumas de dinero que no han sido objeto de pedido de liquidación por parte de los afectados individuales, el remanente se destinará a un fondo público destinado a promover los procesos sobre bienes colectivos, administrado por el Defensor del Pueblo, o a la Autoridad de Aplicación, de acuerdo a las circunstancias.

ARTÍCULO 63 - Transacción. La negociación del acuerdo transaccional estará guiada por el principio de transparencia a cuyos fines el juez podrá instrumentar audiencias públicas.

Del acuerdo transaccional deberá correrse vista previa al fiscal extrapenal del Ministerio Público, salvo que éste sea el propio actor de la acción de incidencia colectiva, con el objeto de que se expida respecto de la adecuada consideración de los intereses de los afectados. La homologación requerirá de auto fundado.

El acuerdo deberá dejar a salvo la posibilidad de que los afectados individuales que así lo deseen puedan apartarse de la solución general adoptada para el caso, dentro del plazo que ordene la sentencia respectiva, que nunca podrá ser inferior a sesenta (60) días. El plazo comenzará a correr al día siguiente a su inscripción en el Registro de Procesos Colectivos.

ARTÍCULO 64 - Audiencias públicas. En cualquier instancia del proceso el juez podrá disponer la realización de audiencias públicas con fines informativos, probatorios o para evaluar la representación adecuada o durante el proceso de transacción.

ARTÍCULO 65 - Registro de Procesos Colectivos. Los procesos colectivos deben ser registrados en un registro único en el ámbito del Poder Judicial de la Provincia que deberá arbitrar los medios necesarios para su efectiva implementación.



TÍTULO VII
CONCEJO PROVINCIAL DE DEFENSA DE CONSUMIDORES/AS Y
USUARIOS/AS

ARTÍCULO 66 - Creación. Créase el Concejo Provincial de Defensa de Consumidores/as y Usuarios/as que actuará como órgano asesor de la Autoridad de Aplicación.

ARTÍCULO 67 - 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;
- 2) un/a representante de la Defensoría del Pueblo;
- 3) un/a representante del Ministerio de Gobierno, Justicia, de Derechos Humanos y Diversidad.
- 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.
- 10) dos representantes de universidades nacionales con sede en la provincia.

ARTÍCULO 68 - 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 69 - 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 70 - 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 71 - Facultades. El Concejo Provincial de Defensa de Consumidores/as y Usuarios/as se encuentra facultado para: 1) dictar reglamentaciones internas; 2) requerir la asistencia de personas o entidades públicas o privadas; y, 3) emitir opiniones sobre la materia.

TÍTULO VIII DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 72 - 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 73 -Comuníquese al Poder Ejecutivo.



FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

A partir de la reforma constitucional de 1994, los derechos de los consumidores y usuarios de la República Argentina fueron reconocidos expresamente en el artículo 42 de la nueva carta magna. Lo citamos a continuación:

Artículo 42: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, 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. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.”

Desde entonces, toda la cartilla de derechos referidos a la materia encontró un nuevo fundamento, esta vez con rango constitucional. Algunos de estos derechos son, de acuerdo a las clasificaciones elaboradas por la doctrina especializada, los siguientes: los fundamentales, a) el derecho al acceso a bienes y servicios esenciales y de calidad; b) el derecho al trato digno y equitativo; c) el derecho a elegir con libertad; d) el derecho a la educación para el consumo. Los sustanciales, e) el derecho a la salud y la seguridad; f) el derecho a la información; g) el derecho a la interpretación más favorable al consumidor; h) el derecho a la protección de los intereses económicos. Los instrumentales o procedimentales, i) el derecho a la organización y la participación; j) el derecho de acceso a la justicia y a la solución de conflictos; k) el derecho al asesoramiento y a la asistencia (Rusconi: 2009, 70-112; Lorenzetti: 2003, 115-130).

Establecidos los derechos y destacado su rango, nos concentraremos brevemente en cuatro aspectos interrelacionados que también consideramos fundamentales: 1) el paradigma de "la sociedad de consumo"; 2) el rol del estado frente a estos derechos de los consumidores y usuarios; 3) el problema de la democratización de su exigibilidad; 4) el diseño institucional, público y gubernamental de organismos que consagren y regulen procedimientos orientados a ejercer, reclamar y/o peticionar a partir de estos derechos en negro sobre blanco (en la discusión filosófica-jurídica anglosajona se sintetiza con la expresión "*from law in books to law in action*").

En cuanto a lo primero, al hablar de sociedad del consumo nos referimos a un conjunto de modificaciones que se han producido en los patrones de abastecimiento y satisfacción de necesidades básicas como consecuencia de la crisis producida en la sociedades industriales - que tiene al empleo como espacio simbólico de pertenencia social-; el indetenible y permanente refinamiento tecnológico; y su correlativa incidencia en los bienes y servicios ofertados en el mercado por medio de elaboradas estrategias publicitarias. Al respecto, son por demás ilustrativas las reflexiones de los sociólogos Zigmund Bauman y Tim May: "Detrás de la ostensible igualdad de oportunidades que el mercado promueve y publicita se halla la desigualdad práctica de los consumidores en términos bien diferenciados de libertad de elección efectiva. Esta desigualdad se siente como opresión y, al mismo tiempo, como estímulo. Genera la penosa experiencia de la privación, con todas las consecuencias patológicas para la autoestima. desencadena también celosos esfuerzos por acrecentar nuestro consumo, esfuerzos que aseguran una demanda insaciable por lo que el mercado ofrece" (Bauman y May: 2007, 244).

En cuanto al segundo asunto, si consideramos a los derechos del consumidor y usuario como derechos sociales fundamentales, asumimos que estos generan obligaciones negativas (de abstención) y obligaciones positivas (de prestación) por parte del Estado. Partiendo de la relatividad de la distinción entre los derechos civiles y políticos con los derechos económicos, sociales y culturales - admitiéndose un continuum entre ambas categorías - y reconociendo la paulatina injerencia de "lo social" en sujetos, conceptos y normas históricamente considerados como de naturaleza individual, los derechos sociales generan no solo obligaciones de no hacer o abstención, sino que, esencialmente, demandan prestaciones positivas por parte del estado. En cuanto a lo tercero, si asumimos también que en el contexto de la sociedad del consumo y la relación de los consumidores ante el mercado de bienes y servicios, que estos grupos destinatarios de estos derechos poseen, a priori, una debilidad estructural frente a ese mercado y, paralelamente, que dentro de esos mismos grupos y más allá de ellos,

existen sectores sociales que presentan altos niveles de "desafiliación social", es posible asumir a finalmente, la situación de debilidad en la que estos grupos se encuentran a la hora de reclamar y exigir el cumplimiento de sus derechos.

A modo de correlato del primer, segundo y tercer asunto, el cuarto nos remite al desafío de diseñar mecanismos y procedimientos que faciliten la exigibilidad de los derechos sociales - configurando una suerte de "derecho procesal" de los consumidores y usuarios. En este sentido el estado no solo tendrá la obligación de respetar, proteger, garantizar o promover los derechos sociales, sino que deberá construir y, especialmente, distribuir y socializar aquellas herramientas que democratizen su exigibilidad. El presente proyecto intenta recoger las ideas desarrolladas en los 4 puntos anteriores Si consideramos entonces, que la sociedad del consumo es una realidad insoslayable; que la consagración constitucional de un orden público de protección y dirección plasmado en derechos fundamentales generan obligaciones no solo negativas, sino también positivas por parte del estado; que el nivel de vulnerabilidad de los sujetos y grupos destinatarios de estos derechos al momento de exigir y reclamar por el uso y goce de los mismos es por demás significativo; y, finalmente, que es necesario generar organismos que contribuyan a generar mejores condiciones de exigibilidad; entonces, nuestra propuesta de creación de un Consejo Provincial de Consumidores y Usuarios para Santa Fe, va en el sentido correcto.

El Consejo propuesto es, ante todo, un espacio que tiene por objeto la promoción, respeto, defensa y protección de los derechos sociales fundamentales de los/as consumidores y usuarios de la Provincia de Santa Fe, conforme a lo establecido en el artículo 42 de la Constitución Nacional y en la ley nacional 24.240 de Defensa del Consumidor. En cuanto a sus funciones, se establece que el Consejo tiene por función la de dictar su propio reglamentando de funcionamiento, conforme a lo establecido en la presente ordenanza; efectuar recomendaciones en materia de promoción y aseguramiento de derechos a consumidores y usuarios dirigidas a organismos públicos y privados municipales, provinciales y nacionales; elaborar compilaciones, informes, relevamientos y estudios sobre los temas y problemas relativos a consumidores y usuarios de la ciudad de Santa Fe; organizar instancias de capacitación dirigidas al público en general y al personal de la administración pública municipal sobre derechos de consumidores y usuarios; diseñar e implementar acciones de extensión promoviendo la educación para el consumo; organizar un foro anual titulado "Consumo y sociedad" convocando a organizaciones públicos y privadas relacionadas con la materia; y celebras acuerdos y/o convenios de colaboración con organismos públicos y privados a los fines de fortalecer (artículo 8°). También se consignan disposiciones referidas a la composición del consejo, la calidad que revisten sus miembros, la periodicidad de sus reuniones y finalmente, proponemos la creación de un registro de organizaciones que tenga por objeto la defensa y protección de los derechos de consumidores y usuarios.

Como se puede apreciar entonces, no pretendemos regular ni reproducir aspectos sustantivos o de fondo puesto que los mismos ya se encuentran vigentes en el ordenamiento jurídico nacional a través del citado artículo 42 de la Constitución Nacional y la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor. Por el contrario, preferimos concentrarnos en aspectos procedimentales regulados legalmente como una forma de generar las condiciones de posibilidad para las deliberaciones sustanciales por parte de aquellas organizaciones sociales y sujetos cuya participación consideramos esencial para lograr mayores niveles de legitimidad. Esta táctica está muy lejos de ser novedosa ni pretende ser original. Si busca reeditar la tesis del filósofo alemán Jürgen Habermas en su ensayo "¿Cómo es posible la legitimidad por vía de la legalidad?" (Habermas: 1998, 535). "El proceso de producción de normas constituye en el sistema jurídico el auténtico lugar de integración social. De ahí que los implicados en el proceso de producción normativa se les exija que salgan del papel de sujetos jurídicos privados y, entrando en el papel de ciudadanos, adopten la perspectiva de miembros de una comunidad jurídica libremente constituida en la que el acuerdo acerca de los principios normativos de regulación de la vida común, o bien venga ya asegurado por tradición, o bien pueda alcanzarse mediante un proceso de entendimiento a reglas normativamente reconocidas" (Habermas: 1998, 94) Sin perjuicio de que hoy nos toca asumir el rol como representantes circunstanciales de los ciudadanos fruto del voto popular, entendemos que debemos hacer un esfuerzo por continuar asumiendo ese rol sin renunciar a la perspectiva ciudadana, calidad que estemos donde estemos siempre vamos a conservar en un estado democrático de derecho. Asimismo, este procedimiento que pretendemos producir normativamente tiene por virtud el de favorecer la deliberación de todos los puntos de vista posible e incrementa el valor de las decisiones concertadas, siempre, de manera colectiva (Habermas: 1998, 569) Como dice Habermas: "En la medida en que los derechos de participación y comunicación son ingrediente esencial de un procedimiento de producción de normas, que quepa considerar eficaz a efectos de fundar legitimación, tales derechos subjetivos no pueden concebirse ni tornarse efectivos a título de derechos de sujetos jurídicos privados aislados, sino que más bien ha de verseles y tomárselos efectivos en la actitud de participantes en una práctica de entendimiento intersubjetiva" (Habermas: 1998, 94).

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

Diputado Ariel Bermúdez