

Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

DECRETO N° 0757

SANTA FE, "Cuna de la Constitución Nacional", **04 JUN 2021**

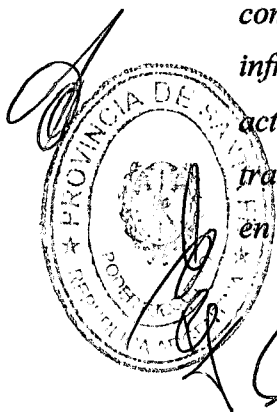
VISTO:

El Expediente N° 00701-0119847-6 del registro del Sistema de Información de Expedientes, mediante el cual la Secretaría de Comercio Interior y Servicios del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología gestiona la aprobación del "Reglamento para la digitalización de trámites administrativos en materia de defensa y protección de los derechos de usuarios y consumidores; y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 42 de la Constitución Nacional establece que los consumidores y usuario 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, debiendo las autoridades proveer 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 y al control de los monopolios naturales y legales;

Que mediante Decreto N° 0149/19 se aprueban las misiones y funciones de las áreas que integran el Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, en cuyo ámbito se comprende a la Secretaría de Comercio Interior y Servicios, que se le encomienda la misión de *"asistir a la máxima autoridad jurisdiccional en todo lo concerniente a la elaboración y ejecución de las políticas provinciales en materia comercial, generando acciones para el aumento de la competitividad, mejoras en la infraestructura y profesionalización y fortalecimiento del sector a través de políticas activas de promoción y sostenibilidad del comercio, los servicios, la comercialización, la transparencia como así también en la protección de los derechos del usuario y consumidor, en el marco de la normativa vigente de aplicación, competencia y delegación"*, con la



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

112.-

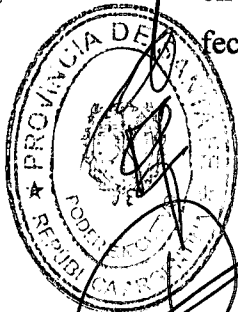
función de entender en los procedimientos e instrumentos de aplicación provincial de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor a través de lo dispuesto en los Decretos Provinciales N°s 0762/85 y 0850/94 y demás normas complementarias, entre otras;

Que la Ley N° 24.240 prevé que *"la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación, estableciendo en sus respectivos ámbitos un procedimiento compatible con sus ordenamientos locales bajo los principios aquí establecidos"*;

Que por Ley N° 12491 se dispuso que *"[l]a Provincia de Santa Fe instrumentará los recaudos necesarios para establecer dentro de su jurisdicción la operatividad de los actos y mecanismos previstos en los Capítulos I a IV de la Ley N° 25.506(...)"*, la cual reconoce el empleo de la firma electrónica y de la firma digital y su eficacia jurídica;

Que dicha norma autorizó el empleo de la Firma Digital en todas las dependencias del Sector Público Provincial, debiendo el Poder Ejecutivo promover el uso masivo de la misma de manera tal que posibilite el trámite de los expedientes por vías simultáneas, búsquedas automáticas de la información, seguimiento y control por parte del interesado, propendiendo a la progresiva despapelización de las actuaciones;

Que por Decreto N° 0697/05 y Ley N° 12.492 se aprobó el Convenio de Cooperación firmado entre la Subsecretaría de Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación y el Gobierno de la Provincia de Santa Fe, para el proceso global de modernización del Estado, el cual fuera celebrado el 17 de marzo de 2005, y registrado en el Registro de Tratados, Convenios y Contratos Interjurisdiccionales bajo el N° 2406 en fecha 29 de marzo de 2005;



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

//3.-

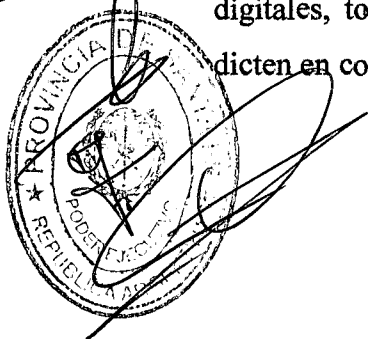
Que mediante Decreto Nacional N° 0434/16 se aprobó el “Plan de Modernización del Estado” con el objeto de desarrollar vínculos de cooperación en las materias propias del mismo, y su par N° 0561/16 que implementó el “Sistema de Gestión Documental Electrónica” (GDE) para las actuaciones y expedientes del Sector Público Nacional;

Que en ese marco de modernización, la Provincia de Santa Fe el día 7 de Junio de 2016 suscribió un “Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Técnica” con el Ministerio de Modernización de la Nación, con el objeto de implementar acciones tendientes a desarrollar en forma conjunta proyectos de modernización administrativa, tecnológica y de gestión de interés común, implementando sistemas informáticos de gestión documental y de compras electrónicas;

Que mediante Decreto N° 0426/17 se implementó el sistema de “Gestión Documental Electrónica” (GDE), como sistema integrado de caratulación, numeración, seguimiento y registración de movimientos de actuaciones y expedientes administrativos del Sector Público Provincial, el cual actuará como plataforma del expediente electrónico regulado por Decreto N° 4174/15;

Que las tecnologías de gestión electrónica de documentos y expedientes antes mencionadas resultan de suma utilidad al otorgar mayor accesibilidad para la ciudadanía, agilidad en la tramitación de expedientes y simplificación de los trámites en materia de defensa y protección de los derechos de usuarios y consumidores;

Que en virtud de lo expuesto, es conveniente la implementación de herramientas electrónicas al efecto de que las personas puedan efectuar presentaciones digitales, tomar conocimiento de las tramitaciones y ser notificadas de los actos que se dicten en consecuencia en el ámbito de la Secretaría de Comercio Interior y Servicios;



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

//4.-

Que se ha expedido la Dirección General de Asuntos Jurídicos y Despacho del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología y también ha tomado intervención Fiscalía de Estado;

Que el trámite se encuadra en lo previsto por el artículo 72 incisos 1) y 4) de la Constitución Provincial;

POR ELLO:

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA

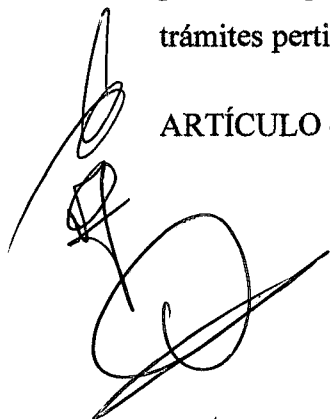
DECRETA:

ARTÍCULO 1º.- Apruébase el "Reglamento para la digitalización de trámites administrativos en materia de defensa y protección de los derechos de usuarios y consumidores" ante la Secretaría de Comercio Interior y Servicios del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, cuyo texto consta en el Anexo Único que forma parte integrante del presente decreto.-

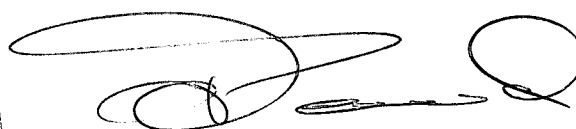
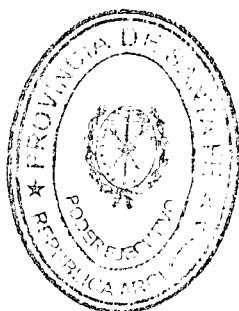
ARTÍCULO 2º.- Créase el "Registro de Domicilios Electrónicos de Proveedores", en el ámbito de la Secretaría de Comercio Interior y Servicios, cuyo funcionamiento será reglamentado por la misma en un plazo que no excederá los 90 días desde la publicación del presente reglamento, sin que se produzcan modificaciones presupuestarias de ningún tipo.-

ARTÍCULO 3º.- Facúltase al Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología a dictar las normas operativas, técnicas y de ejecución que resulten complementarias para la implementación del procedimiento administrativo y de la digitalización de los trámites pertinentes en materia de protección de consumidores y usuarios.-

ARTÍCULO 4º.- Regístrese, comuníquese, publíquese y archívese.-



Med. Vcl. DANIEL ANÍBAL COSTAMAGNA



C.P.N OMAR ANGEL PEROTTI

Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

ANEXO ÚNICO

"Reglamento para la digitalización de trámites administrativos en materia de defensa y protección de los derechos de usuarios y consumidores"

ARTÍCULO 1º.- Autoridad de aplicación

El presente reglamento tiene como objeto regular el trámites de actuaciones administrativas por medios electrónicos en materia de defensa y protección de los derechos de usuarios y consumidores en el ámbito de la Provincia de Santa Fe.

La Secretaría de Comercio Interior y Servicios dependiente del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, constituye la Autoridad de Aplicación provincial en materia de protección de consumidores y usuarios.

ARTÍCULO 2º.- Domicilio electrónico. Registro.

Los proveedores de bienes y servicios que tengan actividad en la provincia de Santa Fe deberán registrar y mantener actualizado su domicilio electrónico en el Registro de Domicilios Electrónicos de Proveedores.

Los proveedores recibirán válidamente las notificaciones de consumidores en el domicilio electrónico denunciado. En caso de actuaciones administrativas que se iniciaren sin la previa constitución del domicilio electrónico, se le requerirá al presentante para que proceda a subsanar dicha cuestión o demuestre la imposibilidad de su cumplimiento.

ARTÍCULO 3º.- Formato electrónico general.

Se priorizará la implementación de actuaciones en forma electrónica, procurándose minimizar el uso de papel y los costos de traslado y documentación para el consumidor.

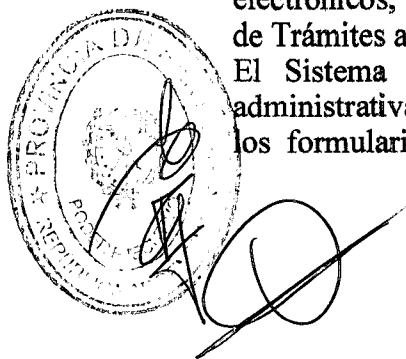
Las presentaciones podrán iniciarse tanto mediante escritos en soporte papel en la mesa de entradas de la Autoridad de Aplicación, o en forma electrónica a través de la plataforma electrónica de Trámites a Distancia (TAD), u otras plataformas oficiales habilitadas al efecto, sea mediante firma electrónica o digital (por sí o mediante representantes o apoderados).

La Autoridad de Aplicación continuará en forma electrónica los trámites iniciados en soporte físico, cualquiera haya sido el modo y soporte de inicio de las actuaciones, siempre que ello contribuya a la mayor eficiencia, transparencia y gratuidad de las actuaciones, salvo en aquellos casos en que el reclamante solicite el trámite en soporte físico, o cuando el reclamado demuestre no contar con medio técnicos suficientes.

La Autoridad de Aplicación podrá digitalizar los expedientes iniciados en soporte papel y continuar su tramitación como expedientes electrónicos.

Los expedientes electrónicos que la Autoridad de Aplicación decida gestionar por medios electrónicos, tramitarán mediante el Sistema de Gestión Documental Electrónica y el portal de Trámites a Distancia, o los sistemas oficiales que se habiliten al efecto.

El Sistema de Gestión Documental Electrónica para la tramitación de actuaciones administrativas, incluye el expediente electrónico, las comunicaciones oficiales electrónicas, los formularios y documentos oficiales electrónicos, y las demás aplicaciones que se



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

//2.-

implementen, como medios de creación, registro, firma y archivo de todos los documentos inherentes a la gestión administrativa.

Los expedientes electrónicos se formarán mediante la agregación ordenada de los documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias que deban integrarlos.

ARTÍCULO 4º.- Generación de documentos.

Los documentos que formen parte de un expediente que se tramite por medios electrónicos deberán ser generados previamente en forma electrónica, o bien, si existieran en papel u otro formato, serán digitalizados y firmados mediante los aplicativos oficiales para su debida inclusión en las actuaciones pertinentes.

Se podrán adjuntar documentos electrónicos como archivos embebidos en otros documentos electrónicos.

Los documentos electrónicos que sean impresos y agregados a actuaciones administrativas en papel deberán contener la referencia electrónica donde podrá consultarse su contenido, fecha de otorgamiento y persona u órgano firmante a través de la plataforma de Gestión Documental Electrónica oficial.

ARTÍCULO 5º.- Oficios y colaboración entre dependencias administrativas.

Si para sustanciar las actuaciones se necesitare datos o informes de terceros o de otros órganos administrativos, la Secretaría de Comercio Interior y Servicios los solicitará directamente por comunicaciones electrónicas oficiales, o mediante correo electrónico cuando la dependencia no estuviere habilitada en el sistema de Gestión Documental Electrónica, con la indicación de la carátula del Expediente Electrónico, o mediante oficio, de lo que se dejará constancia en el expediente respectivo.

A tales efectos, las dependencias de la Administración, cualquiera sea su situación jerárquica, prestarán su colaboración de forma permanente y recíproca, debiendo expedirse con celeridad.

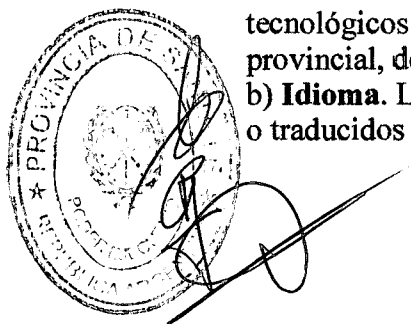
Cuando un expediente involucre la responsabilidad primaria de más de una unidad de la misma jurisdicción, el mismo deberá ser tramitado simultáneamente en dichas unidades, mediante el pase paralelo del expediente electrónico o mediante pase instrumentado mediante correo electrónico, cuando la dependencia no estuviere habilitada en el sistema de Gestión Documental Electrónica.

En aquellos casos de expedientes que tramiten en soporte papel, se procurará digitalizar las actuaciones y tramitarlas total o parcialmente por el Sistema de Gestión Documental Electrónica.

ARTÍCULO 6º.- Presentaciones de particulares.

a) **Autenticación.** Para las presentaciones de particulares de manera electrónica, los interesados podrán autenticarse ante la plataforma electrónica de "TRÁMITES A DISTANCIA" (TAD) o ante el portal web oficial de la provincia o a través de los medios tecnológicos que se establezcan, mediante la clave fiscal o identificación ciudadana provincial, de acuerdo a la normativa vigente.

b) **Idioma.** Los escritos y la documentación presentada serán redactados en idioma nacional, o traducidos válidamente en su caso.



//3.-

c) **Referencias.** Los escritos llevarán en la parte superior una suma o resumen del petitorio. En el encabezamiento de todo escrito, con la única excepción de quien iniciare una gestión, debe indicarse la identificación del expediente a que corresponda, y en su caso, contendrá la indicación precisa de la representación que se ejerza.

d) **Deber de constituir domicilio electrónico.** Toda persona que comparezca ante una Autoridad Administrativa en materia de defensa de los consumidores y a las relaciones de consumo por medio de la Plataforma Electrónica de “TRÁMITES A DISTANCIA” (TAD), correo electrónico, la plataforma digital oficial provincial, aplicaciones u otros medios tecnológicos, por derecho propio o en representación de terceros, deberá constituir un domicilio especial electrónico en el cual serán válidas las comunicaciones y notificaciones. Podrá disponerse la notificación al particular en la plataforma TAD o en una plataforma digital provincial, en cuyo caso se le impondrá de los deberes respectivos.

e) **Domicilio real y/o especial.** El domicilio real de la parte interesada debe ser denunciado en la primera presentación que se haga, personalmente, por apoderado o representante legal, tanto a través de medio electrónicos habilitados como en soporte papel. Las comunicaciones y notificaciones efectuadas a este domicilio serán válidas en defecto del domicilio especial electrónico. El interesado podrá constituir domicilio especial a los efectos de las actuación administrativa correspondiente.

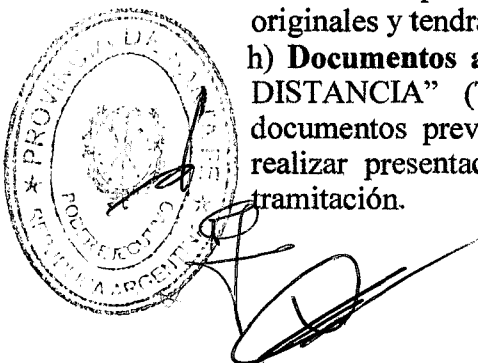
f) **Digitalización.** Los documentos presentados en soporte papel podrán ser digitalizados por el consumidor reclamante o su apoderado, acreditando la autenticidad de los mismos, o por la Mesa de Entradas para su incorporación al Expediente Electrónico, devolviéndose los originales al interesado con constancia del número de documento asignado por el sistema, previa constatación de su carácter de original o de copia autenticada, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

La digitalización del documento realizada de acuerdo con los procedimientos establecidos en la normativa vigente y su vinculación al Sistema de Gestión Documental Electrónica importa su autenticación siendo responsabilidad del personal interviniente la verificación del instrumento. Los abogados, procuradores u otros profesionales intervinientes podrán firmar las copias acompañadas a modo de declaración jurada, asumiendo la responsabilidad de la autenticidad de tales documentos.

En cualquier momento, la Administración podrá requerir ratificación de firmas, acreditación de identidad, validación de documentos, y cualquier otro procedimiento tendiente a asegurar la legitimidad de las actuaciones, pudiendo suspender su curso hasta tanto se cumpla lo solicitado.

g) **Originales.** Todo documento electrónico firmado digitalmente en el Sistema Electrónico de Gestión Documental tendrá carácter de original, y los reproducidos en soporte electrónico a partir de originales de primera generación en cualquier otro soporte, digitalizados de acuerdo al procedimiento que establezca la normativa aplicable serán considerados originales y tendrán idéntica eficacia.

h) **Documentos acompañados.** A través de la plataforma electrónica de “TRÁMITES A DISTANCIA” (TAD) los particulares podrán presentar sus escritos y acompañar documentos previa digitalización de acuerdo a la normativa vigente. Asimismo, podrán realizar presentaciones a agregar en los trámites que sean parte y estén en estado de tramitación.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

//4.-

ARTÍCULO 7º.- Firma de actuaciones administrativas.

Para realizar cualquier actuación prevista en el procedimiento administrativo digital, será suficiente con que los interesados acrediten previamente su identidad a través de cualquiera de los medios de autenticación electrónica e identificación incorporados a los sistemas electrónicos oficiales. Las comunicaciones, documentos, informes, dictámenes, y toda otra actuación administrativa se firmarán en el Sistema de Gestión Documental Electrónica.

ARTÍCULO 8º.- Notificaciones electrónicas.

Por medio de la plataforma electrónica de trámites a distancia (TAD), se realizarán las notificaciones en la cuenta de usuario, que es la sede electrónica en la cual el particular ha constituido su domicilio especial electrónico.

La notificación oficial se dará como perfeccionada cuando el contenido de la misma esté disponible en la cuenta de usuario de destino. A dichos efectos, se considerará al usuario notificado el primer día hábil administrativo siguiente al de la fecha de ingreso de la notificación a su cuenta, momento en el que comienzan a correr los plazos correspondientes. También podrán realizarse notificaciones al correo electrónico denunciado oportunamente, o notificaciones de cortesía invitando al destinatario a revisar novedades en la plataforma TAD. La vista registrada en el sistema acreditará la notificación de todo lo existente al momento de su producción.

ARTÍCULO 9º.- Difusión electrónica.

Podrá adoptarse la divulgación en redes sociales, medios periodísticos digitales y aplicaciones destinadas a la comunicación masiva, con el fin de dar a conocer o ejecutar:

- a) El inicio, las etapas intermedias o la finalización de actuaciones cuyo objeto reviste interés público o intereses de incidencia colectiva.
- b) Retiros y correcciones de mercado, espontáneas o que fueran producto de denuncias o fiscalizaciones.
- c) Campañas de información o alertas.
- d) Acciones destinadas a obtener datos del mercado.

Deberá procurarse la segmentación adecuada de públicos a los que se destinen los mensajes, de todo lo cual se dejará debida constancia motivada en las actuaciones administrativas.

Las actuaciones de contratación deberán ajustarse a la especificidad de los canales de comunicación utilizados, en el marco de las normas de contratación generales vigentes.

ARTÍCULO 10º.- Aplicación del Reglamento para el Trámites de las Actuaciones Administrativas aprobado por Decreto-Acuerdo N° 4174/15

Para todas las cuestiones no consignadas específicamente en el presente decreto se aplicará directamente lo estipulado por el Reglamento para el Trámite de Actuaciones Administrativas aprobado por Decreto-Acuerdo N° 4174/15 y el Anexo I del Decreto N° 0319/2020. Los recursos administrativos que se interpongan en materia de protección de consumidores y usuarios ante la Secretaría de Comercio Interior y Servicios podrán tramitarse de manera electrónica. A fin de optimizar la gestión y resolución de los recursos, se podrá utilizar la modalidad de tramitación del expediente electrónico mediante "Tramitación en paralelo". Los recursos de apelación podrán eventualmente elevarse a la autoridad competente en soporte papel (manteniendo la identificación de las actuaciones iniciadas de manera electrónica) hasta tanto se implementen los sistemas operativos de transmisión electrónica pertinentes.

