

SANTA FE, "Cuna de la Constitución Nacional", - 9 MAYO 2023

**A LA
HONORABLE LEGISLATURA
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE
SALA DE SESIONES**

Se remite a vuestra consideración, tratamiento y sanción, el adjunto proyecto de Ley, mediante el cual se propicia la constitución del SISTEMA PROVINCIAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LAS Y LOS CONSUMIDORES, una necesidad y deuda histórica en la Provincia de Santa Fe.

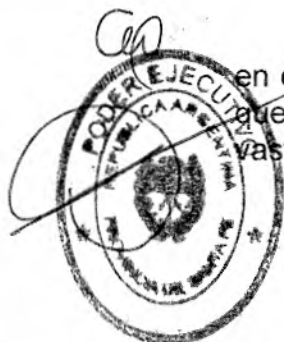
El Poder Ejecutivo, tiene como política rectora en los distintos asuntos de incumbencia provincial, la consagración de las leyes y estructuras que hagan de la prestación de los servicios ciudadanos, un hecho ágil, sencillo y con celeridad de respuesta para las y los vecinos que habitan la provincia.

La necesidad de una ley de protección de consumidores y usuarios en nuestra provincia de Santa Fe es un hecho impostergable e incuestionable. En el marco de la sociedad de consumo en la que vivimos, por imperio de la globalización, los grandes cambios tecnológicos y el sistema de economía de mercado imperante, urge proteger efectivamente, al eslabón más débil de la cadena de comercialización: el consumidor.

Hacemos propias las palabras del profesor brasileño Antonio H. Benjamin, quien tomando conceptos del filósofo Baudrillard, ha conceptualizado el Derecho del Consumidor como "la disciplina jurídica de la vida cotidiana del habitante de la sociedad de consumo". El día a día de cada uno de nosotros, como consumidores, reclama y merece finalmente su debida protección.

Los cambios sociales, los avances de la tecnología, la falta de educación en esa temática, han generado profundos cambios en nuestro modo de vivir, de consumir, de informarnos, de cuidar nuestra salud, y de reclamar. Esos cambios sociales motivan y obligan a dar respuestas normativas.

Por otro lado, la centralización de competencias en la materia consumeril en el gobierno provincial, como ha ocurrido hasta ahora, en un país Federal, o que pretende serlo, resulta de nula o baja practicidad. En una provincia tan vasta y extensa como la nuestra, pretender que el gobierno central concentre



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

estas facultades, que huelga decir, tiene atribuciones para delegar conforme habilita la propia Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y que, por motivos poco felices ha decidido reservarse, resulta ilógico.

El desarrollo territorial entendido como el "proceso que intenta lograr una mejora del ingreso y de las condiciones y calidad de vida de la gente que vive en un determinado ámbito territorial". (Alburquerque & Pérez Rozzi, 2013: p.1) resulta uno de los ejes centrales de la gestión de gobierno a través de las distintas áreas del Poder Ejecutivo; en especial, de la jurisdicción Producción y sus oficinas de Comercio Interior y Defensa del Consumidor. Y de este proyecto de ley, que dota a los estados locales de las herramientas necesarias para cuidar a sus ciudadanos en la temática que pretendemos regular.

Las Municipalidades y Comunas tienen un rol relevante en ese proceso, siendo el nivel de gobierno más cercano a los ciudadanos, que mejor puede conocerlos y brindarles respuestas ágiles. Ya en la década del '90 del siglo XX la agenda de los gobiernos locales, apremiada por las necesidades, se vio ampliada, avanzando sobre temáticas que iban más allá de las clásicas funciones de prestación de servicios y ejecución de obras públicas. Así los municipios comenzaron a incluir temáticas que excedían de sus competencias, pero que hacían (y hacen) a su incumbencia. Dentro de ellas, se encuentra la defensa de los derechos de los consumidores.

Como expresan Alburquerque, Costamagna y Ferraro (2008), en esos años fueron emergiendo territorios con una dinámica propia, actores que no se resignaron a quedar paralizados, ante lo cual decidieron tomar la delantera, dando inicio a políticas de desarrollo local, porque ya no podían esperar más tiempo las respuestas del Estado-Nación. En la actualidad las demandas ciudadanas continúan creciendo, y buscan respuestas en el nivel de gobierno más cercano. Por ello, entendemos que los estados locales deben estar a la altura de las circunstancias, dispuestos a innovar para mejorar la calidad de la atención y servicios brindados a sus consumidores y usuarios, entre ellos los sistemas de reclamos y de protección de sus derechos, dotándolos -con la sanción de este proyecto de Ley- de las herramientas necesarias para el logro de dicho objetivo.

En este sentido, el Poder Ejecutivo ha venido trabajando en un proyecto de ley para otorgar a consumidores y usuarios de la provincia de Santa Fe las herramientas necesarias para su protección. Para ello, se trabajó colectivamente este proyecto, realizando intercambios con actores sustanciales en la materia:

• Asociaciones civiles: CESYAC; PROCONSUMER, LA UNION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES, CONSUMIDORES EN RED, IDECO.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

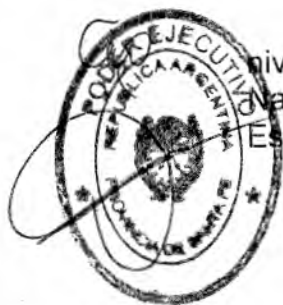
• Juristas, doctrinarios, y docentes de reconocida trayectoria: los integrantes de la Comisión Santa Fe + Justicia (Dra. Susana Gueiler, Dr. Gonzalo Sozzo; Dra. Lorena Bianchi; Dr. Carlos Hernández; Dr. Aidilio Fabiano y Dr. Marcelo Quaglia) consultores que colaboraron con la Secretaría de Comercio Interior y Servicios: Dra. Valeria Vaccaro, Dr. Ariel Ariza, Dr. Guillermo Badaui; Dr. Gabriel Abad; Dr. Pablo Lorenzetti; Dr. Hernán Botta, Dr. Enrique Muller y los abogados de la Secretaría: Dr. Osvaldo Benitez Director Gral. de Comercio; Dr. Leandro Giordano Subdirector de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial y Dr. Marcelo Gelcich, Coordinador Jurídico de la Secretaría de Comercio), los cinco Colegios de Abogados de las respectivas Circunscripciones de la provincia de Santa Fe, y las cátedras que abordan la Defensa del Consumidor de las universidades Nacional del Litoral, Nacional de Rosario, Católica de Santiago del Estero y Católica de Santa Fe.

También se realizaron Jornadas por el Día del Consumidor en el mes de marzo: virtuales en el año 2021 y presenciales en el año 2022, en Rosario en sede Gobernación y en Santa Fe en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la U.N.L., con la presencia de diversos actores, entre ellos los Colegios de Abogados de esas localidades; y en los colegios de abogados de Rafaela, Reconquista y Venado Tuerto en octubre y noviembre 2022.

Desde la sanción de la Ley N° 24.240, promulgada el 13 de octubre de 1993, la Provincia de Santa Fe no ha conseguido aprobar una ley provincial de implementación y reglamentación procesal de los derechos de las y los consumidores. Tal ausencia ha significado importantes obstáculos para la efectiva vigencia de los derechos del consumidor, dificultando principalmente el funcionamiento de la autoridad de aplicación de la ley. Entre los más importantes figura la incompetencia declarada por tribunales de primera y segunda instancia para tramitar las apelaciones contra las multas que imponía la autoridad de aplicación.

La iniciativa, además de descentralizar, dotar de mayores funciones y consagrar un procedimiento en lo administrativo y otro en lo judicial, propone reconocer nuevos institutos que se han consagrado por el accionar de la autoridad de aplicación, y también por la jurisprudencia. Referidos ellos a consumidores hipervulnerables, trato digno, trámites a distancia, audiencias públicas, acuerdos conciliatorios colectivos en instancia administrativa, participación ciudadana, digitalización de trámites y despapelización, prevención y saneamiento del sobreendeudamiento, consumo sustentable, entre otras.

En ese sentido, el proyecto de ley reconoce las políticas públicas del nivel provincial, como complementarias y territoriales de lo instituido en la Ley Nacional N° 24.240. Es importante destacar el compromiso que debe asumir el Estado provincial en el diseño y planificación de políticas públicas que hagan a



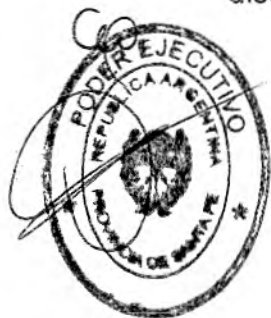
la defensa del consumidor no sólo en lo referente al hecho o momento del reclamo, sino más bien como políticas de acceso, información, prevención y educación en materia de consumo.

En ese orden de ideas, y tal cual lo establece la Organización de las Naciones Unidas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el Capítulo u Objetivo N° 12, se habla de "producción y consumo sustentable". Para que nuestra provincia se sume a las metas de alcance en la materia, desde la autoridad de aplicación de la Ley N° 24.240, debemos avanzar hacia el fortalecimiento y jerarquización del área a cargo de las políticas, y establecer que en su área de incumbencia (el Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, hoy), por la integración y transversalidad de sus temáticas de abordaje, el consumo debe ser entendido como parte del proceso de producción.

Por otro lado, con la aprobación del presente proyecto de Ley, que pretende establecer un procedimiento codificado para el inicio, desarrollo y la finalización de los conflictos en materia de consumo, se vendría a saldar una deuda principal del Estado provincial. En este punto somos, junto a la provincia de La Pampa, las únicas jurisdicciones que no han avanzado en la sanción de una Ley de procedimientos para la ley nacional. Han transcurrido veintinueve años de la sanción de Ley Nacional N° 24.240 y veintiocho años desde la Reforma de la Constitución Nacional, que con la inclusión del artículo 42 implicó la constitucionalización de los derechos de usuarios y consumidores. Mucho camino se ha recorrido, la normativa nacional se ha modificado, y los cambios económicos y sociales nos imponen la obligación, como Estado y Sociedad, de avanzar en un procedimiento administrativo a la altura de los tiempos que corren.

En lo que hace a los reclamos que se proceden en la vía judicial, podemos decir en el mismo sentido, que Santa Fe necesita establecer pautas claras y certeras para resolver los conflictos, que, en materia de consumo, llegan a los Tribunales Provinciales. Con los mismos criterios que en la instancia judicial, el acceso y rapidez en los reclamos, es una premisa propuesta en el presente proyecto.

Reconocer el accionar diario de los actores de la protección integral de derechos de las y los consumidores, es otro punto del proyecto de ley que se propone: oficinas municipales, asociaciones de usuarios y consumidores, conciliadores y/o mediadores, juzgados, docentes y profesionales de distintas disciplinas que hacen a la materia.



MARCO CONTEXTUAL

El Derecho del Consumidor ha tenido desde sus orígenes diferentes fases en su evolución, las que pueden observarse tanto en el Derecho Comparado como en el ámbito nacional.

La explosión industrialista de mediados del siglo XX que combinó uso intensivo de capital y ciencia, hoy derivó en la sociedad tecnológica; caracterizada por la innovación permanente; la cual se genera en la oferta de los bienes y servicios y se presenta al mercado masivo influyendo en los hábitos no ya de consumo, sino de vida. De este modo los bienes y servicios compiten por estar cada vez más presentes en las decisiones presupuestarias de sus clientes, creando la necesidad en el consumidor a partir de la mentada innovación, aparece la necesidad de fidelización; el valor de la marca; la presencia social de las empresas; todo vinculado ya no a que consuma, sino que "vuelva" a consumir (Santarelli, F. (2009). El desarrollo del derecho de los consumidores y usuarios. En Picasso S. y Vázquez Ferreyra R. (coord.). Ley de defensa del consumidor comentada y anotada (p. 17-72). Buenos Aires: La Ley.

Actualmente, la comercialización de bienes y servicios en entornos digitales se observa como un fenómeno en crecimiento acelerado. Según los últimos datos de la Cámara Argentina de Comercio Electrónico, el comercio virtual ha crecido un 73% en el primer semestre de 2022 con respecto al de 2021. El aumento exponencial del uso de plataformas y redes ya no sólo limita sus funciones a las intermediarias de relaciones sociales, sino que han contribuido al crecimiento de las actividades económico-virtuales.

El cuadro de situación en que se propone este proyecto se completa con la identificación del escenario principal donde las técnicas de marketing desarrollan su potencial: la mente humana. La competencia por el posicionamiento de las empresas en las preferencias, deseos y gustos de los consumidores requieren de herramientas eficaces para que el derecho pueda aportar soluciones preventivas y reparadoras sobre el que resulta ser el destinatario final de la actividad jurídica: la persona humana.

Un recorrido por la regulación existente a nivel global, regional y nacional en el campo del Derecho del Consumidor permite visibilizar la existencia de una agenda actual del Derecho del Consumidor.

A su vez, en los Estados Federales como Argentina, la cuestión alcanza a las jurisdicciones locales, en el marco de la distribución constitucional de competencias (artículo 75, inc. 12 de la Constitución Nacional).

A nivel universal las "Directrices para la Protección del Consumidor" de Naciones Unidas, en su última versión publicada en 2016, se proponen: "a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores; b) Facilitar modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores; c) Alentar a quienes se ocupan de la producción de bienes y



Provincia de Santa Fe

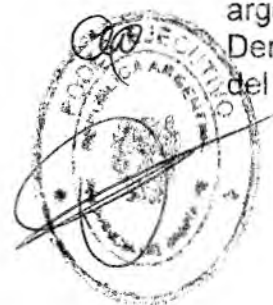
Poder Ejecutivo

servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta; d) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores; e) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor; f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor; g) Promover el establecimiento de condiciones de mercado que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos; h) Promover un consumo sostenible".

En el ámbito del MERCOSUR, aunque no se han logrado los consensos necesarios en orden a una auténtica y acabada armonización, expresada en un eventual reglamento o protocolo común, sí se cuentan con valiosos instrumentos, entre los que se destacan en los últimos años, el "Procedimiento sobre alerta y retiro de productos y servicios considerados potencialmente nocivos o peligrosos en el MERCOSUR", Resolución N° 04/17 del Grupo Mercado Común (GMC); el "Acuerdo del MERCOSUR sobre derecho aplicable en materia de contratos internacionales de consumo", Decisión N° 36/17 del Consejo Mercado Común (CMC); los "Principios fundamentales" para la defensa del consumidor, Resolución N° 36/19 del Grupo Mercado Común (GMC); y las reglas sobre "Protección al consumidor en el comercio electrónico", Resolución N° 37/19 del Grupo Mercado Común (GMC), entre otras, todas las cuales han influido de modo directo en nuestro ordenamiento interno.

Más allá de los avances en el plano del MERCOSUR, puede reconocerse con claridad la existencia de un Derecho del Consumidor Latinoamericano. En efecto, la región muestra un estilo particular de regulación en este campo marcado por: (a) la consideración regional acerca de que los derechos del consumidor son derechos humanos, que es una herencia de la constitucionalización de estos derechos en la región en el marco del nuevo Constitucionalismo Latinoamericano, que como se sabe impulsó muy fuertemente el fortalecimiento de la democracia así como la recepción del Derecho Internacional de los Derechos Humanos; (b) como se explica más abajo, la codificación del Derecho del Consumidor ha tenido y tiene contemporáneamente una particular vitalidad; (c) la circulación de instituciones entre los países, lo que progresivamente va configurando un tejido común (ej. la regulación de las publicidades abusivas).

A nivel nacional, la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 que data del año 1993 constituyó un hito importante. A pesar del Veto Presidencial parcial que no permitió que entrara en vigencia de manera integral, su irrupción permitió visibilizar la problemática de los consumidores en el campo jurídico y constituyó un aporte central para la renovación de todo el sistema jurídico argentino, con proyecciones concretas en el Derecho Privado patrimonial, en el Derecho Procesal y el Derecho Administrativo, donde contribuyó al desarrollo del sistema nacional de defensa del consumidor en sede administrativa.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

La reforma constitucional de 1994 logró la consolidación del Derecho del Consumidor a través del artículo 42 de la Carta Magna, que reconoció un conjunto de derechos fundamentales de los consumidores, no sólo relativos a aspectos meramente económicos de la relación de consumo sino también concernientes a la protección de la salud, la seguridad (comprensiva de la integridad física), y el trato digno, otorgando preeminencia a la tutela del consumidor en cuanto ser humano. Estas exigencias constitucionales maduraron en sucesivas modificaciones o enmiendas de la Ley de Defensa del Consumidor (leyes 24.568, 24.787, 24.999, 26.361, 26.993, 27.250, 27.265, 27.266 y 27.701).

En lo que refiere directamente a este proyecto, la norma constitucional manda que *"legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos"*, dirigiéndose principalmente a las legislaturas provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por su parte, el Código Civil y Comercial (en adelante CCC) –aprobado por la Ley N° 26.994– importó otro relevante avance para el régimen de consumo. En general, hizo un aporte esencial para que el Derecho del Consumidor adquiera mayor nivel de sistematicidad, jerarquizó sus normas y construyó una regulación en tres anillos concéntricos: el primero de los cuales está formado por la Constitución Nacional, el segundo por las normas de protección del consumidor del CCC y el tercero, más flexible, por las normas de la Ley N° 24.240 y otras leyes especiales de protección del consumidor. En especial, el CCC produjo importantes progresos al incorporar la categoría del consumidor a su ámbito, ocupándose de aquellos temas que conciernen a derechos fundamentales y humanos de los consumidores (prácticas abusivas, cláusulas abusivas, modalidades de contratación, publicidad e información), y consagrando el diálogo de las fuentes en miras de administrar el pluralismo que lo caracteriza.

Tal estado de cosas ha llevado a proponer una revisión integral de la ley especial en miras de una re-sistematización del régimen protectorio, junto a un diseño más cuidado y eficaz sobre políticas públicas e implementación administrativa y procesal -esencialmente colectiva- de los derechos de los consumidores. A ello responden los diferentes proyectos de ley presentados recientemente en la Nación: "Proyecto de Código de Defensa del Consumidor" (Expedientes 3143-D-2020 y 5156-D-2020), que ha tomado como base al "Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor", ingresado en el año 2019 al Honorable Senado de la Nación (Expediente N° S-2576/19), el más reciente proyecto "Código de Defensa de las personas consumidoras" (Creación, Modificación de los códigos Civil y Comercial, Penal y Procesal Penal Federal de la Nación. Derogación de la Ley 24240. (Expediente 1898-D-2021), entre otros.

En las provincias, la legislación de implementación de los derechos de las personas consumidoras se ha desarrollado con diversas intensidades, algunas provincias se han limitado a adherir a la Ley N° 24.240 (Chubut -Ley VII N° 53/2010-; Jujuy - Ley N° 5.170/2000), otras se han ocupado de reglamentar



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

preponderantemente el procedimiento administrativo (Entre Ríos, Ley N° 8.973/1995; Chaco, Ley N° 7.134/2004; Córdoba, Ley N° 10.247/2015; Río Negro, Ley N° 4.139/2001; entre otras), también existen legislaciones que han incorporado a la regulación del proceso administrativo algunos aspectos del proceso judicial (Catamarca, Ley N° 5.069/ 2002; Corrientes, Ley N° 6.181/2012; San Luis, Ley N° 10742-2010; Misiones, Ley III N° 2/2010; entre otras) y finalmente todas aquellas provincias que siguiendo el modelo de la provincia de Buenos Aires avanzaron hacia un Código de implementación que comprende la regulación de políticas públicas, procedimiento administrativo, proceso judicial y estructura institucional (Buenos Aires, Ley N° 13.730/2004; San Juan, Ley N° 7.714/2006; La Rioja, Ley N° 8.468/2009).

La Provincia de Santa Fe, aunque adhirió a la Ley N° 24.240 designando una autoridad provincial de aplicación y que puso en funcionamiento un servicio de defensa del consumidor, que lentamente fue adquiriendo mayor presencia en el territorio Provincial, no había reglamentado el procedimiento administrativo hasta el Decreto N° 757 del año 2021, que aprobó el "Reglamento para la digitalización de trámites administrativos en materia de defensa y protección de los derechos de usuarios y consumidores", ni organizado un esquema institucional de base legal para producir los acuerdos con municipios y comunas hasta la sanción del Decreto N° 687 del año 2020, que instituyó en el ámbito del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, la Red Provincial de Oficinas Municipales de Información al Consumidor (REPOMC), a fin de coordinar acciones y sistemas de información y gestión en materia de defensa a los derechos de consumidores y usuarios, como espacio de articulación entre el Gobierno de la Provincia de Santa Fe y los gobiernos locales que tengan en funcionamiento un área de atención de reclamos de usuarios y consumidores.

En la arena judicial, los procedimientos relativos a relaciones de consumo no cuentan con reglas específicas que atiendan a sus particularidades. Pese a ello, se reconocen pluralidad de antecedentes -de políticas públicas, administrativas y procesales- que demuestran un razonable nivel de protección de los consumidores y consumidoras, que se funda sólidamente en el derecho vigente constituido por principios y normas de operatividad directa, todo lo cual se verá consolidado y profundizado con la aprobación del proyecto que aquí se fundamenta.

El foco de este proyecto es la implementación de los derechos fundamentales y humanos de las personas consumidoras en la Provincia de Santa Fe generando a tales fines, una arquitectura institucional robusta, una serie de arreglos institucionales y una caja de herramientas necesarias para ello, en los límites de la competencia regulatoria y de control que el sistema constitucional argentino atribuye a las Provincias en esta materia.

La propuesta guarda sintonía con otras reformas impulsadas por el Programa "Santa Fe + Justicia" -materializado en el Decreto N° 880/2021-, e intenta un adecuado equilibrio entre los derechos de las consumidoras y consumidores y los intereses de los proveedores y proveedoras, en especial de



las pequeñas y medianas empresas en virtud que hacen al desarrollo productivo de nuestra Provincia.

II

MÉTODO Y FUENTES

El proyecto se titula como "sistema" para referir explícitamente a la "sistematicidad" considerada en relación a los tres poderes del Estado, cuya actividad se intenta articular con el fin de ofrecer al ciudadano un servicio de alta calidad institucional. Esto se condice con el hecho que el Derecho del Consumidor contemporáneo pasa en América del Sur por un período en el cual la sistematización de sus instituciones parece ser un tópico central de la agenda y a su vez, la sistematización aparece fuertemente asociada a la codificación.

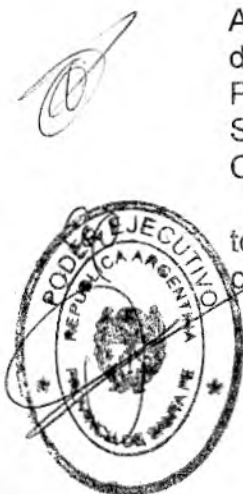
En efecto, como se sabe, Brasil en 1990 fue pionero con su Código de Defensa del Consumidor (Ley N° 8.078); en 2010 Perú, siguió el mismo camino sancionando un Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29.571). La codificación del derecho del consumidor muestra contemporáneamente gran vitalidad en la región; hay dos síntomas: (a) El primero, es la reciente reforma integral del código de defensa del consumidor de Brasil que incorpora diferentes aristas de la problemática del consumidor en relación al crédito; (b) El segundo, son los proyectos de Código de defensa del consumidor existentes en nuestro país, cuyo común denominador se observa en el alto grado de sistematicidad que ostentan.

Este movimiento regional de Codificación, así como la última ola de Códigos Civiles entre los cuales se destacan el Código Civil y Comercial de Argentina (2015), el Código Civil de Vietnam (2017) y el de China (2021), tiene un estilo diferente del de la codificación decimonónica y del s XX: éstos son códigos en los cuales se utilizan no sólo normas con forma de reglas sino también principios, lo que acarrea como efecto inmediato que no se trata de regulaciones exhaustivas ni casuísticas.

En este contexto, se ha optado por una técnica que articula principios y reglas de distintos niveles. El mismo principia con un "Título Preliminar", seguido de cuatro Libros, relativos al "Sistema de Protección la Persona Consumidora" (I); "Arquitectura Institucional" (II); "Procedimiento Administrativo" (III); y "Proceso Judicial de Consumo" (IV).

La Comisión creada por Dec. 880/21 ha partido para su trabajo del Anteproyecto individualizado como "Sistema provincial de protección de derechos de las personas consumidoras", elaborado por la Dirección de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor dependiente de la Secretaría de Comercio Interior y Servicios del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología.

Además, y al inscribirse en el contexto antes indicado, la Comisión ha tomado como fuentes principales de referencia a las que se describen a continuación: las Directrices para la Protección del Consumidor de Naciones



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Unidas; la Resolución N° 36/19 del Grupo Mercado Común (GMC) "Principios fundamentales" para la defensa del consumidor, receptada a través de la Resolución N° 310/2020, de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación; el "Código provincial de implementación de los derechos de los consumidores y usuarios" de la Provincia de Buenos Aires, aprobado mediante la Ley N° 13.133; la ley sobre "Regulación de derechos de consumidores y usuarios", de la Provincia de Córdoba, Ley N° 10.247; y el "Código procesal de la justicia en las relaciones de consumo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires", aprobado por la Ley N° 6407, entre otras normas locales de relevancia. Fue consultado además el "Anteproyecto de reforma al Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe", elaborado por la Comisión técnica especializada designada por Resolución N° 549/20 del entonces Ministerio de Gobierno, Justicia, Derechos Humanos y Diversidad como también el proyecto de "Ley de implementación de los derechos de los consumidores/as y usuarios/as", aprobada por unanimidad por la Honorable Cámara de Diputados de nuestra Provincia.

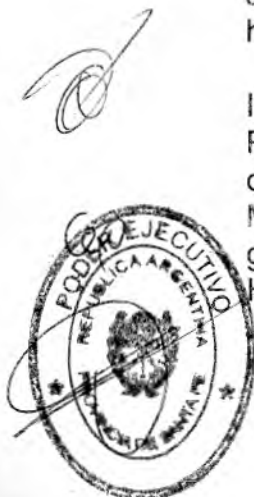
III

TÍTULO PRELIMINAR

La importancia de un "Título Preliminar" a los diferentes Libros, radica en precisar la finalidad de implementar en la Provincia de Santa Fe, a través de sus tres Poderes, el sistema de protección de la persona consumidora o usuaria, sentido que orienta la interpretación de todo el ordenamiento propuesto, y cada una de sus partes.

Allí se explicitan sus objetivos, que buscan garantizar el acceso de la persona consumidora a los diferentes medios de tutela de sus intereses individuales y colectivos, en especial a través de los procedimientos administrativos y de los procesos judiciales; la ejecución de políticas públicas de protección, encaminadas a promover el derecho de acceso al consumo de bienes y servicios esenciales; las políticas de control dirigidas a la prevención de eficaz de conflictos y afectaciones a los derechos individuales y colectivos; y la necesaria actuación de las asociaciones de defensa del consumidor, como activas promotoras civiles de los derechos individuales y colectivos, en especial de aquellos que por características y circunstancias propias no suscitan la acción individual; todo ello con el fin de afianzar la calidad de vida de sus habitantes y la promoción del consumo sustentable.

Asimismo, del "Título Preliminar" resulta que el "Código provincial de Implementación de los derechos de las consumidoras y los consumidores": (a) Pondera de manera particular las situaciones de hipervulnerabilidad, en sintonía con la Resolución N° 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación; (b) Potencia a los principios generales -en especial con fuente en los Tratados Internacionales de Derechos Humanos-, como instrumentos de eficacia del sistema protectorio, habida



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

cuenta del riesgo de obsolescencia de las reglas legales en el mercado de consumo; (c) Jerarquiza al diálogo de las fuentes en miras de la construcción de las respuestas jurídicas -administrativas y judiciales-, articulando los sistemas de protección de la persona consumidora de los niveles nacional y provincial.

IV

LIBRO PRIMERO

CAPITULO I.

ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El capítulo primero está dedicado a desarrollar uno de los derechos fundamentales instrumentales más relevantes contemporáneamente para alcanzar niveles de protección adecuados de los consumidores y consumidoras: el derecho de acceso a la información.

El derecho fundamental a la información es desplegado en este código estableciendo mecanismos que garanticen el acceso a la información en condiciones adecuadas y diferenciadas en caso de las personas consumidoras hipervulnerables.

La orientación general de los mecanismos es la misma que existe en materia de acceso a la información en general y, en particular, en el campo del acceso a la información en materia ambiental, dadas las semejanzas existentes entre ambas problemáticas y los avances regionales recientes en la materia, con particular impacto en la legislación nacional (cfr. Ley 27.275).

En particular, se establecen con claridad los límites que este derecho encuentra en otros derechos fundamentales como la propiedad o la intimidad.

Se regula un procedimiento especial para el acceso a la información inherente a la relación de consumo, como pretensión de carácter autónomo en sendos ámbitos administrativo y judicial.

Se facilita el acceso otorgando a los municipios y a las comunas roles de autoridad de aplicación.

Se enfatiza el facilitamiento del acceso reglando el principio de atenuación del rigor formal, accesibilidad y despapelización.

CAPÍTULO II.

POLÍTICAS DE PROTECCIÓN

Este capítulo está dedicado por completo a la política pública provincial de protección de la persona consumidora estableciendo líneas generales de diseño de las políticas públicas sectoriales, que son agrupadas para su tratamiento en políticas de promoción y de control.



SECCIÓN 1.

POLÍTICAS DE PROMOCIÓN

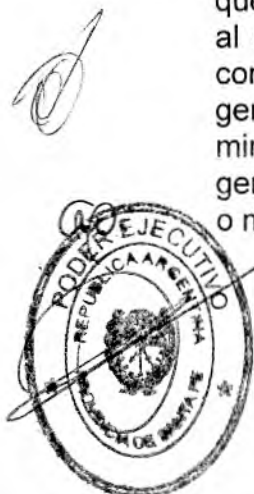
Las primeras son políticas que se vinculan con el deber del estado provincial de promover, desarrollar y desplegar los derechos de los consumidores de acceso a ciertos bienes materiales y que presentan una conexión relevante con los derechos económicos, sociales y culturales, así como con los derechos sobre bienes colectivos como el ambiente.

En este orden se prevén tres políticas sectoriales: (a) los lineamientos generales de la política de acceso al consumo; (b) de educación a la persona consumidora, que despliega la regla del artículo 61 de la Ley N° 24.240; (c) las líneas directrices de la política de consumo sustentable.

Así, se busca enfatizar en la instrumentación de políticas públicas que garanticen el acceso al consumo de bienes esenciales por parte de los sectores hipervulnerables, y condiciones de acceso transparentes, adecuadas al principio de dignidad y equidad.

Por su parte, la política de consumo sustentable incluye no solo medidas regulatorias que buscan incentivar la demanda de "bienes de consumo sustentable", sino también promover el desarrollo de un tejido productivo integrado por empresas que generen una oferta de bienes de consumo sustentable.

Además de las fuentes generales antes mencionadas, encuentran sustento en fuentes específicas que a nivel global, internacional y regional impulsan el desarrollo del principio de sustentabilidad de los ecosistemas naturales en el Derecho del Consumidor, tales como: el "Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente" (CSD III, 1995); las "Directrices para la Protección del Consumidor" (Resolución AGNU N° 39/248 del año 1985, ampliadas en el año 1999 de manera que incluyan directrices sobre modalidades de consumo sustentable); la "Política de Promoción y Cooperación en Producción y Consumo Sostenibles" en el MERCOSUR (Decisión CMC N° 26/07 – Decreto PEN N° 1289/2010); y el principio de consumo sustentable reconocido entre los "Principios Fundamentales de Defensa del Consumidor" en el MERCOSUR (Resolución GMC N° 36/19, incorporada por Resolución Secretaría de Comercio Interior N° 310/2020). En particular se ha considerado la ley de Acción Climática de la provincia de Santa Fe (Ley N° 14.019 de 2020), que en el artículo 3 inciso ñ) establece que "Las políticas públicas de respuesta al cambio climático atienden a los siguientes principios (...) "se promueve el consumo y la producción sustentable, en función de las necesidades de las generaciones presentes y futuras. Para ello, entre otras medidas, se deberá minimizar el 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, y la eficiencia energética".



SECCIÓN 2.

POLÍTICAS DE CONTROL

Parágrafos 1º y 2º **CONTROL DE PRÁCTICAS ABUSIVAS Y TRATO DIGNO**

El artículo 42 de la Constitución Nacional establece la obligación del Estado de proveer a la protección de los derechos de los consumidores a la educación, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, a la calidad y eficacia de los servicios públicos. Consagrando, entre otras cosas, el derecho constitucional de los consumidores y usuarios a la protección de los intereses económicos, a una información clara y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato digno y equitativo.

La doctrina constitucional resalta que la defensa del consumidor y usuario constituye uno de los principios rectores en materia de política económica y social que el Estado tiene el deber de custodiar como eje regulador del mercado. En este sentido la Provincia de Santa Fe asume a través de sus tres poderes la obligación de implementar un sistema de protección eficaz de la persona consumidora.

En dicho cometido y en cumplimiento de la manda constitucional, se regulan en este párrafo las políticas públicas de control de prácticas comerciales abusivas y del trato (in)digno intentando delinear, sin invadir esferas de competencia de otros poderes del Estado, aquellas conductas que deben ser vigorosamente garantizadas y las prácticas que, por lo contrario, ameritan su prevención y sanción. Facultando especialmente a tal fin a la Autoridad de Aplicación a adoptar todas las medidas conducentes para su prevención y sanción. No se crea derecho nuevo con las normas proyectadas, dado que son aplicación y derivación razonable del derecho de fondo vigente.

En tal sentido el estado Provincial se compromete a formular políticas tendientes a evitar toda conducta denigrante, discriminatoria, engañosas o abusivas respecto del as personas consumidoras. Se ratifica lo normado por la Ley N° 13.712 vigorizando el derecho las personas consumidoras al trato directo y personalizado, por parte de personal debidamente capacitado, que asegure la eficaz respuesta al reclamo, priorizando asimismo la atención debida a las personas consumidoras hipervulnerables.

Por su parte, en las normas de los artículos 22 "Prácticas Comerciales Agresivas" y 23 "Prácticas Comerciales Abusivas" se enuncian, sin pretensión de ser taxativos, conductas cuya proliferación y reiteración se verificara en nuestra realidad social y que merecen ser erradicadas y penalizadas. Entendemos que dicha enunciación facilitará la tarea de control permitiendo su rápida identificación, eliminación y sanción.



Provincia de Santa Fe
Poder Ejecutivo

Parágrafo 3°
CONTROL DE LA PUBLICIDAD

Se consagra en este parágrafo el deber de controlar la actividad publicitaria con dos objetivos claros: (a) La protección del ambiente, libre de contaminación, sonora, visual o lumínica; (b) La protección del consumidor, quedando vedadas aquellas que induzcan conductas irrazonables de adquisición de bienes o servicios, sobre todo cuando son dirigidas a niños, niñas o adolescentes; sean agravantes o vulneren de cualquier forma garantías constitucionales.

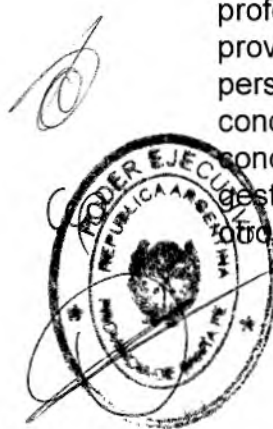
39.- En este marco se faculta a la Autoridad de Aplicación a tomar medidas preventivas y/o sancionatorias.

Parágrafo 4°
CONTROL DEL CRÉDITO Y SOBREENDEUDAMIENTO

Como consecuencia de políticas de venta masiva y agresiva, la problemática del consumo ha llegado a los estratos más desprotegidos y carecientes de la sociedad. Encontramos así consumidoras y consumidores absolutamente carenciados que, sin embargo, alentados por desaprensivas políticas de comercialización pueden acceder a teléfonos celulares, televisores, equipos de audio, electrodomésticos de todo tipo, etcétera. El acceso al consumo y al crédito en masa, casi no discrimina al menos antes de la contratación. Con mínimos requisitos se puede acceder a los bienes de consumo o a un crédito para adquirirlos. Con el agravante de que muchas veces no se brinda a la persona consumidora la información suficiente, adecuada y comprensible respecto del bien o servicio contratado. Se afirma que la sociedad de consumo ha "democratizado" el consumo, cuestión que nadie cuestionaría, pero no ha ocurrido lo mismo con los remedios para atender las consecuencias disvaliosas que aparecen producto de ello.

Es en esta dirección y siguiendo principalmente en este capítulo a las "Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor" y el "Protocolo de Buenas Prácticas en servicios financieros" elaborado por la Oficina del Consumidor Financiero (OCF), se diseña una estrategia de control e implementación de tutela de la persona consumidora de servicios financieros para el consumo.

En sintonía con los deberes de dar información, buena fe y diligencia profesional (art. 1725 del Código Civil y Comercial) que pesan sobre el proveedor, se habilita el control de la calidad de la información entregada a la persona consumidora tanto en lo relativo al bien o servicio ofrecido, las condiciones de la contratación, la utilización de plataformas digitales; la concesión responsable de créditos, el trato digno y buenas prácticas en la gestión de cobranza y que el contrato se ajuste a las pautas publicitarias, entre otros que hacen al principio de préstamo responsable.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Con la finalidad de prevenir el sobreendeudamiento se prevé la elaboración de protocolos de gestión cuyo contenido mínimo establece en la norma proyectada, facultando a la Autoridad de Aplicación a su modificación o ampliación y estableciendo que el incumplimiento por parte del proveedor o proveedora a dicha obligación implica una infracción formal pasible de ser considerada grave cuando se constatare la existencia de personas consumidoras sobreendeudadas por créditos otorgados por un proveedor o proveedora que no cumpla con este deber.

Se identifican los sujetos pasivos de esta obligación entre los que se encuentran todas las entidades financieras como las que ofrezcan bienes con contratos conexos de crédito.

Se crea un "Servicio Extrajudicial de Saneamiento" que funcionará en el marco de las facultades concedidas a la Autoridad de Aplicación.

V

LIBRO SEGUNDO

ARQUITECTURA INSTITUCIONAL

CAPITULO I.

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

En consonancia con otros códigos locales de implementación de los derechos del consumidor, la regulación de la Autoridad de Aplicación incumbe al Poder Ejecutivo, de acuerdo a lo previsto en los incisos 1 y 5 del artículo 72 de la Constitución Provincial, pero, a la vez, se impone -dado los bienes jurídicos en juego- dotarla de una jerarquía acorde a los objetivos y funciones que surgen del proyecto. Ello, también, permite futuras modificaciones y adaptaciones orgánicas, sin necesidad de acudir a reformas legislativas.

Se dotó a la Autoridad de Aplicación de las más amplias facultades para implementar las competencias del Poder Ejecutivo correspondientes al sistema de protección de las personas consumidoras y usuarias. En tal sentido, se reglamentaron los distintos ámbitos de intervención, desde las políticas tuitivas generales (prevención de los riesgos, educación, control del sobreendeudamiento, inspección y fiscalización, cooperación con otros entes, entre otras), hasta la intervención en los conflictos colectivos y particulares, instrucción de procedimientos administrativos y aplicación de sanciones, ya sea por sí, o en conjunto con municipios y comunas, en ejercicio de las facultades concurrentes con dichos entes.

CAPITULO II.

MUNICIPIOS Y COMUNAS. OFICINAS MUNICIPALES O COMUNALES DE INFORMACIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Con el objetivo de acercar el Estado a las personas en su ámbito geográfico natural de vida, se articulan la autoridad de aplicación provincial y los municipios y comunas, y se habilita el funcionamiento de dependencias fijas y oficinas móviles en todo el territorio provincial, estableciéndose como un criterio de distribución al menos una oficina en las ciudades cabeceras de departamentos de la Provincia.

Por otro lado, considerando como antecedente a nivel nacional la "Ventanilla Única Federal" (Resolución Secretaría de Comercio Interior N° 274/2021), se prevé la implementación de la Oficina Virtual a través de una plataforma electrónica, para facilitar recepción de los reclamos y denuncias que podrán ser ingresados desde equipos informáticos o dispositivos móviles. Ambas herramientas implican una fuerte coordinación entre el nivel provincial y el local.

Reconociendo su existencia previa, y con la finalidad de potenciar la creación de nuevas oficinas en municipios y comunas, se instituyen las Oficinas Municipales o Comunales de Información a las personas consumidoras las que podrán ejercer funciones de aplicación, control y sanción del sistema protectorio, así como la implementación coordinada de las políticas provinciales de defensa, regulándose cuáles son sus deberes correlativos. Se aclara, asimismo, que los derechos y garantías previstos en el presente proyecto rigen en todo el territorio provincial, sin necesidad de adhesión por municipios y comunas.

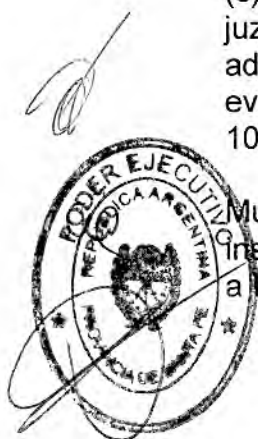
Se organiza un esquema institucional de base legal para producir los acuerdos con municipios y comunas que permitan su actuación, basado en el criterio de asignación de atribuciones con aporte de recursos, de acuerdo a tres opciones que podrán elegir conforme a sus posibilidades:

(a) Vigencia plena de los derechos de las personas consumidoras y usuarias conforme la Constitución Nacional y legislación nacional, que constituyen materia de fondo, y de orden público, sin necesidad de ningún tipo de accionar por parte de Municipios y Comunas;

(b) La celebración de un convenio general de asignación de facultades con la Autoridad de Aplicación para el ejercicio de funciones de ejecución y control, que incluyen el inicio de actuaciones de oficio, inspecciones e imputaciones de presuntas infracciones, con su correspondiente participación económica en la sanción que aplicara la autoridad provincial -en su caso- en los procedimientos iniciados por ellas (participación del 50%); y

(c) La celebración de un convenio específico de asignación de facultades para juzgar y aplicar sanciones, lo que les permitirá llevar adelante el procedimiento administrativo completo, obteniendo en este caso el 90% de la sanción eventualmente impuesta y remitiendo a la Autoridad de Aplicación provincial el 10% restante, en concepto de gastos por coordinación, auditoría y capacitación.

Reconociendo como antecedente la "Red Provincial de Oficinas Municipales de Información al Consumidor" (Decreto N° 687/20), se institucionaliza, fortalece y otorga la estabilidad propia que otorga la fuente legal a la "Red Provincial de Oficinas Municipales o Comunales de Información a las



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

personas consumidoras". Se regula como un espacio de coordinación de la estrategia provincial con las acciones locales, facilitándose los canales para las acciones de fortalecimiento local que se inicien desde la Autoridad de Aplicación provincial.

CAPITULO III.

ASOCIACIONES DE DEFENSA DE CONSUMIDORAS Y CONSUMIDORES

Las Asociaciones de Consumidores revisten un papel de particular trascendencia en el marco de las relaciones de consumo ya que constituyen una herramienta fundamental para que la parte débil de la relación de consumo pueda acceder a la debida tutela de sus derechos, sean éstos individuales o de incidencia colectiva.

Estas entidades actúan, además de su rol de conciliadoras en los conflictos generados entre el consumidor y el proveedor (cuestión regulada en el procedimiento administrativo), como organismos de control del cumplimiento del estatuto de la persona consumidora y permiten muchas veces que el consumidor o consumidora acceda a la jurisdicción mediante su intervención, ya sea por la representación del interés individual de uno de ellos o por la legitimación que les confiere la norma para intervenir en las acciones de incidencia colectiva.

La regulación persigue fortalecer a la sociedad civil organizada en la defensa de los derechos de las personas consumidoras, con el fin de equilibrar la relación de consumo donde la organización del sector empresario se da naturalmente en función de intereses comerciales en la sociedad de mercado, y previendo que la articulación con el Estado le aportará a éste la fortaleza que necesita para lograr resultados eficaces y eficientes en la ejecución de las políticas públicas protectorias. Por ello el proyecto admite zonas de interés y actividad comunes, donde la colaboración se podrá desarrollar con claro sustento legal.

En el ámbito de la regulación atinente a las Asociaciones de Consumidores, basándonos en las fuentes ya reseñadas, las Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores son incorporadas dentro de la arquitectura institucional de la norma, en el entendimiento que el Estado "solo no puede" y que necesita de la colaboración activa de la ciudadanía y del llamado tercer sector. Las Asociaciones se conciben con la idea de morigerar las asimetrías mediante las diferentes herramientas y funciones que justamente a través de este cuerpo normativo se les pretende asignar.

En esta línea, se procuró lograr una integración entre las asociaciones locales y las existentes en otras jurisdicciones, en aras de procurar mantener el espíritu federal que debe teñir el presente régimen de tutela.

Se establecieron pautas objetivas de representatividad de las asociaciones locales, vinculadas con determinados aspectos territoriales y se procuró otorgar amplias facultades de intervención y funcionamiento, siempre



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

con miras en la defensa y tutela de las personas consumidoras y usuarias, debiendo requerir en primer término la debida autorización para funcionar como tales (en línea con la normativa nacional).

Se determinó además una debida interacción y diálogo entre los registros nacionales y el local a fin de brindar y obtener mutuamente información que facilite el funcionamiento y desarrollo de las asociaciones.

El "corazón" del texto normativo lo comprende el listado (meramente enunciativo) de las facultades y tareas que pueden desarrollar las Asociaciones en aras de la tutela de las personas consumidoras y usuarias. Así como el enunciado no pretende abarcar la totalidad de funciones, las Asociaciones no necesariamente deberán cumplimentar con todas ellas, pudiendo optar por la satisfacción y cumplimiento de determinadas cuestiones que hagan a su fin conforme la normativa nacional y provincial de tutela de las personas consumidoras y usuarias.

Se ha tenido especialmente en cuenta que se trata de asociaciones civiles sin fines de lucro, cuya sustentabilidad económica resulta esencial para el desarrollo de sus actividades.

A fin de incentivar la creación y funcionamiento de este tipo de entidades intermedias se establecieron mecanismos de financiación y subvención de las mismas, bajo determinadas condiciones y recaudos. La cuestión del fomento a la creación y funcionamiento de las Asociaciones no es novedosa, se encuentra presente en diversas normas de derecho positivo y en la recomendaciones y textos jurídicos más reconocidos: el artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 60 de la Ley N° 24.240, diversos artículos de las "Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor", la Resolución N° 124/1996 del Grupo Mercado Común del Mercosur, entre otros.

En todo el articulado se buscó determinar pautas generales y amplias de funcionamiento y desenvolvimiento, procurando que las cuestiones específicas queden sujetas a la reglamentación que se determine, lo que le da mayor elasticidad al régimen y permite su adecuación a las determinadas variables y situaciones que se susciten en el mercado.

CAPÍTULO IV.

CONSEJO ASESOR DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

La arquitectura institucional se completa con la creación del Consejo Asesor de las personas consumidoras. Se trata de una instancia de participación ciudadana indirecta que permite que la voz de las instituciones de la sociedad civil se integre en la toma de decisiones de la política pública de consumo.

Este consejo tiene funciones consultivas de la Autoridad de Aplicación.

En este orden se establece una regla clave para el buen funcionamiento del Consejo, consistente en que sus opiniones deben ser obligatoriamente consideradas por la Autoridad de Aplicación a la hora de decidir.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Se fija su integración y un número mínimo de reuniones anuales, dejándose los demás aspectos librados al futuro reglamento de funcionamiento interno que se establezca.

VI

LIBRO TERCERO

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO I.

INICIO DE LAS ACTUACIONES

La apertura del procedimiento administrativo se organiza conforme el régimen nacional y antecedentes del derecho provincial cuya experiencia ha resultado positiva, en particular el "Código de Implementación de los Derechos del Consumidor" de la provincia de Buenos Aires. En caso de presuntas infracciones al sistema de protección de la persona consumidora, el procedimiento podrá iniciarse:

- de oficio (como resultado de la actividad investigativa o de fiscalización),
- por instancia privada individual (denuncia o reclamo de quien invocare un derecho individual)
- por instancia privada colectiva (instada por entes públicos privados con legitimación colectiva otorgada por ley),
- por comunicación de autoridad administrativa o judicial, cuando se advierta en otras actuaciones la necesidad de la actuación de la Autoridad de Aplicación

Se prevé como normativa aplicable en subsidio de la proyectada, el Reglamento para el trámite de actuaciones administrativas (Decreto N° 4.174/2015) y las normas del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia Santa Fe. Asimismo, se establece un deber de colaboración por parte de las proveedoras y proveedores durante todo el proceso.

SECCIÓN 1. INICIACIÓN DE OFICIO

Se establecen reglas específicas para la iniciación de oficio. Se regulan las facultades de inspección que la Autoridad de Aplicación ejerce a través de su cuerpo de inspectores o inspectoras; los requisitos de las órdenes de intervención para la verificación y fiscalización de las personas proveedoras, el contenido formal de las actas de infracción, su validez y notificación; la obligación de registrar y mantener actualizado el domicilio electrónico por parte de las proveedoras y proveedores que realicen actividades en la provincia y el derecho a formular el descargo por parte de la persona imputada.



SECCIÓN 2. RECLAMO O DENUNCIA

Para el inicio a través de reclamo o denuncia, se destaca la priorización del mayor acceso posible a las vías de reclamo, el debido asesoramiento al consumidor o consumidora respecto a la forma de su presentación por parte de la Autoridad de Aplicación provincial o local según corresponda, también se incorpora el derecho de la persona consumidora a ser informada sobre el avance del procedimiento administrativo (resoluciones vinculadas a la producción de la prueba, derecho a tomar vista de las actuaciones, a ser notificada del acto administrativo definitivo, etc.).

Se regula la dimensión colectiva de los reclamos administrativos, facultando a la Autoridad de Aplicación a disponer y organizar la tramitación de los reclamos que integran la clase de manera colectiva y eventualmente establecer clases y subclases de consumidores o consumidoras. Esta facultad, se funda en que si se reconoce la existencia de derechos de incidencia colectiva basados en intereses individuales homogéneos, como lo hace la Constitución Nacional de acuerdo a la interpretación de la CSJN (caso "Halabi") y el Código Civil y Comercial en su artículo 14 (que regula aspectos de la protección al consumidor, arts. 1092 a 1122) no pueden no reconocerse los procedimientos administrativos. El reconocimiento y tutela unificada de este tipo de intereses homogéneos permite una economía y ahorro en la gestión administrativa de los reclamos al ser tramitados en un solo expediente, evitando así un dispendio de esfuerzos y recursos para la administración de casos individuales reiterados en numerosas actuaciones.

También se reconoce el especial fin protectorio social de las actuaciones de incidencia colectiva, cuando los intereses individualmente considerados resultan de un monto tan escaso que no justifican el esfuerzo individual por formular el reclamo, situación que permite la consolidación de situaciones colectivas abusivas o ilícitas, en desmedro de la competencia leal y el buen funcionamiento del mercado.

Finalmente, aún en aquellos casos donde el interés individual resulte significativo, resulta conveniente la actuación colectiva cuando la complejidad técnica o fáctica del caso requiere para la solución de un caso individual, la producción de pruebas y sustanciación de actuaciones similares a las de un caso colectivo, existiendo notas de homogeneidad fáctica y jurídica que admiten la representación de "clases" de intereses colectivos afectados.

SECCIÓN 3. TELEGRAMA DE CONSUMO

Se prevé la regulación de un conjunto de herramientas que favorecen la posición de la persona consumidora fortaleciendo el acceso a las vías de reclamo, a través del acceso al servicio de telegrama y carta documento gratuitos, y el uso del telegrama electrónico de consumo a ser reglamentado por la Autoridad de Aplicación. Estos instrumentos reconocen como antecedente la Ley N° 757/2002 que regula el "Procedimiento Administrativo



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario" en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

CAPÍTULO II.

TRÁMITE

Tomando en cuenta las fuentes ya reseñadas se procuró establecer un trámite con formalidad atenuada y de rápida resolución, determinando la posibilidad de generar una instancia conciliatoria que arribe a un método alternativo y rápido de solución del conflicto, permitiendo, dada la extensión territorial de la Provincia, que dicha instancia sea delegada en terceros capacitados y competentes a tal fin.

En tal sentido se ha ponderado que el procedimiento administrativo, en esta materia, es un instrumento que puede permitir un pleno ejercicio de los derechos de las personas consumidoras sin necesidad de recurrir a los órganos judiciales, cumpliendo con la manda constitucional de establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos (artículo 42 CN).

Se determinaron los efectos de la finalización de la instancia conciliatoria (sea la misma exitosa o no), procurando brindar herramientas que faciliten a la persona consumidora el ejercicio efectivo de sus derechos. Todo ello sin desatender los derechos que, dentro del procedimiento administrativo, deben otorgarse a la persona proveedora denunciada, ya que la celeridad del procedimiento debe respetar el ejercicio del debido derecho de defensa, sin dejar de considerar las diferencias existentes entre las partes y la debida imparcialidad que debe guiar la actuación oficial en el ámbito administrativo.

Cabe en este punto recordar que las personas consumidoras son consideradas estructuralmente vulnerables, razón que conlleva la necesidad de una regulación que las tutele y ampare, no sólo en materia de fondo, sino también en el procedimiento administrativo o en el proceso judicial ya que nada impide concluir que el desequilibrio que se da en el mercado no se trasladará al proceso o al procedimiento, requiriendo una determinada contención. En esta línea, mediante la Resolución N° 310/2020 de la Secretaría de Comercio Interior, se ha internalizado en nuestro derecho la Resolución N° 36/2019 del Grupo Mercado Común del MERCOSUR, norma que reconoce expresamente la vulnerabilidad estructural a la que se hizo referencia.

Dentro de dicho contexto, el tratamiento del cumplimiento de los acuerdos homologados se plantea como una variable relevante a fines de otorgar mayor eficacia al sistema, así la determinación del incumplimiento como infracción autónoma da virtualidad a la observancia de los acuerdos a los que las partes hayan arribado.

Se otorga a la Autoridad de Aplicación el debido poder de policía y control, a fin de que dirija debidamente el procedimiento, arbitre y resuelva las cuestiones y miniconflictos que se puedan ir suscitando en el desarrollo del



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

mismo, otorgándole facultades homologatorias, las que se limitan a los conflictos individuales que se susciten en el ámbito administrativo. En el ámbito colectivo, el artículo 54 de la Ley 24.240 impone que la homologación de acuerdos tenga trámite judicial.

CAPÍTULO III

IMPULSO DE LAS ACTUACIONES SUMARIALES

Se regula el impulso de oficio de las actuaciones, tal como actualmente rige en el sistema vigente, y se desarrolla la regulación de la instancia privada, prevista en el ordenamiento administrativo, pero de escasa práctica en el ámbito de la defensa de las personas consumidoras, promoviéndose su actuación.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIÓN DE LAS ACTUACIONES SUMARIALES

Se procuró determinar pautas específicas para la determinación y cuantificación de la sanción a imponer, incorporando en dichas consideraciones aspectos propios del análisis económico del derecho, procurando así basar la resolución en uno de los aspectos del principio de la realidad, buscando analizar no sólo las causas de la sanción sino también determinar las consecuencias de su imposición y graduación.

De esta forma no sólo se propugnan determinados criterios de agravamiento de la sanción (meramente enunciativos), sino también pautas de morigeración de la misma (también meramente enunciativas), conforme las circunstancias del caso. En esta parte se procura que las infracciones sean reparadas antes que sancionadas, premiando la actitud proactiva en la reparación del perjuicio provocado y la diligencia en la prevención. Se regulan esquemas conciliatorios similares a los vigentes en el derecho laboral administrativo local, y al sistema tributario federal.

Se incorpora el instituto de la contra publicidad (el cual ya existe en otras jurisdicciones como la provincia de Buenos Aires -artículo 74 de la Ley N° 13.133-), la que se impone a costa del infractor, buscando de esta forma y en línea con la función preventiva de la responsabilidad (artículo 1710 ss. y cc. CCC) prevenir y/o morigerar el eventual daño causado, estableciendo seguidamente una norma abierta y genérica que faculta a la Autoridad de Aplicación de manera amplia en aspectos de prevención.

La norma define las tasas de interés a aplicar en supuestos de incumplimiento procurando -en línea con la jurisprudencia- determinar tasas de relevancia que desincentiven tales conductas. Se ha seleccionado la tasa del Banco Nación por ser una entidad oficial.

La posibilidad de destinar un porcentaje de la multa a favor del denunciante busca contribuir a reparar la expectativa trunca de éste, así como



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

incentivarlo a participar del procedimiento colaborando con la Autoridad de Aplicación. Se reconoce que la multa, como fin natural del sumario administrativo, no resulta de interés significativo para la persona afectada en sus derechos particulares.

La creación de un Registro de Personas Infractoras permite un fácil y rápido control de la calidad de reincidentes de proveedoras y proveedores, no sólo en el ámbito del procedimiento administrativo sino también en la instancia judicial cuando ello sea un parámetro a considerar.

CAPÍTULO V.

RECURSOS CONTRA LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA

Se implementa el control judicial amplio de las sanciones mediante el recurso directo ante las Cámaras de Apelaciones siguiendo el esquema regulatorio del artículo 45 de la Ley N° 24.240, exceptuando a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas de acreditar el pago de la sanción de modo previo, siendo esta una notable innovación local.

Se opta por la competencia común, siguiendo el criterio de la Corte Suprema de Justicia Provincial en "Fallabella" (AyS T 276 p. 224/2299 del 01/08/2017), en el sentido que el control sustancial de los actos sancionatorios no se relaciona con normas administrativas, sino con el derecho común. Finalmente, se consagra un mecanismo preventivo al regularse un Registro Público de sanciones y acuerdos conciliatorios y el control de los efectos secundarios.

CAPÍTULO VI.

CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA DE SANEAMIENTO DEL SOBREENDEUDAMIENTO

En articulación con las medidas de prevención del sobreendeudamiento previstas en el libro primero como una política pública provincial, en éste capítulo se regulan los aspectos generales de un proceso de conciliación administrativa de saneamiento del sobreendeudamiento promovido a instancias de la persona consumidora en sede de la Autoridad de Aplicación provincial o local habilitada al efecto; se prevé la asistencia a la persona consumidora sobreendeudada por parte de la autoridad administrativa para preparar su presentación y la elaboración de la propuesta de acuerdo. Asimismo, se establece el deber de la Autoridad de Aplicación de identificar preventivamente indicios de situaciones de sobreendeudamiento para ofrecer la apertura de este procedimiento a las personas consumidoras sobreendeudadas. Y finalmente, si se identifican derechos individuales homogéneos se habilita la renegociación colectiva de deudas y la homologación judicial del acuerdo.

Se regula la audiencia de conciliación, con las diversas alternativas que pueden ofrecerse a las personas acreedoras para alcanzar el acuerdo sobre un



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

plan de pago que pueda ser cumplido por la persona sobreendeudada y que no comprometa el acceso y goce de bienes esenciales. Se establecen los efectos de la incomparecencia de las personas acreedoras a la audiencia de conciliación y ciertos beneficios de arribar a un acuerdo. Las fuentes de este capítulo fueron los "Proyecto de Código de Defensa del Consumidor" con trámite parlamentario en la Honorable Cámara de Diputados de la Nación (Expedientes 3143-D-2020 y 5156-D-2020), y la reciente modificación del Código de Defensa del Consumidor brasileiro que mejora la regulación del crédito al consumo y dispone medidas de prevención y tratamiento del sobreendeudamiento (Ley N° 14.181/2021), siendo pionero en la temática en Latinoamérica.

VII

LIBRO CUARTO

PROCESO JUDICIAL DE CONSUMO

CAPÍTULO I.

NORMAS GENERALES

Siguiendo los lineamientos del Sistema de Protección del Consumidor y el Proyecto de Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe (con trámite legislativo), la ley Orgánica del Poder Judicial de nuestra Provincia y Acordadas de la Corte en materia de Oralidad efectiva, se ha buscado diseñar en este capítulo un proceso que afiance el acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva, dotándolo de la suficiente versatilidad que permita su adaptación a situaciones disímiles, sobre todo cuando se encuentren involucrados en el litigio intereses de las personas consumidoras hipervulnerables.

Se consagra, de manera expresa en las normas introductorias del capítulo los principios del proceso que los órganos jurisdiccionales deberán garantizar, entre los que se mencionan: la oralidad, sencillez, celeridad, concentración, contradicción, inmediatez, buena fe, colaboración, publicidad y salvaguarda de los derechos humanos.

Se asigna la competencia material a jueces y juezas de Distrito y Circuito Civil y Comercial, conforme al límite cuantitativo de sus respectivas competencias, y a los Juzgados Comunitarios de las Pequeñas Causas en los términos de lo normado por el artículo 123 inciso 8 de la Ley 10.160, o la que en el futuro la sustituya.

A fin de otorgar a los sujetos protegidos un foro especializado, se asignan facultades fluidas a la Corte Suprema para modificar la asignación de competencia material de los juzgados civiles y comerciales, a fin de optimizar la distribución del trabajo, así como para reordenar estructuras, procesos y sistemas, de resultar eso menester a efectos de una eficiente gestión, según las cambiantes configuraciones de la demanda de servicios judiciales.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Se estipula además la opción, a favor de la persona consumidora, para elegir el juez o jueza competente entre los mencionados en la norma del artículo 118 (lugar de su domicilio, de celebración del contrato, cumplimiento de la prestación, domicilio la persona demandada, entre otros). Siendo -en cambio- exclusivamente competente el juez o jueza del domicilio de la persona consumidora en las acciones promovidas en su contra, disponiéndose la improrrogabilidad de su competencia y la nulidad de las cláusulas en contrario, tal como lo regula el artículo 36 de la Ley 24.240.

En sintonía con lo consagrado por el CCC y con la finalidad de asegurar la eficacia del proceso y de la sentencia que en su consecuencia se dicte, se dota a los órganos judiciales de amplias facultades de conducción del trámite, autorizándolos a disponer medidas cautelares o de tutela preventiva, solicitar informes, o cualquier otra medida que estime conducente debiendo asumir una actitud proactiva a fin de conciliar los intereses de las partes, esclarecer los hechos, y mantener la igualdad procesal a fin de obtener la mayor rapidez y economía del proceso.

La norma del artículo 121 no deja dudas acerca de que la acción que se inicie en protección de los derechos de la persona consumidora o usuaria está eximida del agotamiento de la vía administrativa, así como de la mediación prejudicial obligatoria, es decir, se regula su acceso a la justicia libre y directo.

En consonancia con el amplio acceso a la justicia, se regula la gratuidad prevista en los artículos 53 y 55 de la Ley 24.240 en sentido, cesando el mismo de comprobarse el litigar malicioso y sin perjuicio del derecho de la contraparte y de la Administración Provincial de Impuestos de promover el respectivo incidente, el que no suspende el curso del proceso, a fin de demostrar que la parte actora dispone de bienes que le permiten afrontar el pago de costas y gastos del proceso sin comprometer sustancialmente su patrimonio.

También se establece que la gratuidad no afecta al patrocinante de la persona consumidora, cuyo derecho alimentario al cobro de honorarios no se verá vulnerado por efecto de la gratuidad. Se trata de "reglas de juego" que persiguen evitar la promoción de incentivos a la litigación judicial, promoviendo conductas responsables tanto en empresas como en los reclamantes y sus patrocinantes.

CAPÍTULO II.

PREVENCIÓN DEL CONFLICTO INDIVIDUAL

Viabilizando la rápida solución de conflictos, los principios de sencillez, concentración y contradicción, se diseña en este acápite un procedimiento abreviado de producción de prueba anticipada, a petición de parte o de oficio, en casos de urgencia o riesgo verosímil, o cuando así lo aconsejen manifiestas circunstancias de economía procesal o la existencia de posibilidad cierta de soluciones conciliatorias o autocompositivas.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

La prueba ha de admitirse con carácter amplio y aún por juez o jueza incompetente siempre que no se excediera su competencia cuantitativa. El trámite de esta incidencia no tiene efecto suspensivo del principal.

Producida la prueba y sustanciadas sus incidencias se procederá a su archivo, sin evaluar su mérito, dictando resolución en tal sentido. La prueba producida no caduca. Se prevé asimismo, la posibilidad de convocar por parte del órgano jurisdiccional a audiencia de conciliación o a efectos de requerir explicaciones de las partes.

CAPÍTULO III.

REGLAS DEL PROCESO INDIVIDUAL DE CONSUMO

El artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional, ha otorgado rango constitucional a los tratados que integran el denominado derecho supranacional de los derechos humanos, lo que ha supuesto, entre otros aspectos, reforzar la protección de la persona, en especial de aquellas que presentan situaciones de vulnerabilidad, lo que encuentra reflejo en las normas del Código Civil y Comercial, y en las leyes especiales, como la Ley de Defensa del Consumidor.

El programa constitucional se ha preocupado por la "efectividad" de los derechos que reconoce, legislando expresamente acerca de las garantías de amparo y habeas data (artículo 43). Se persigue una tutela efectiva, esencialmente judicial, en concordancia con la "Declaración Universal de Derechos Humanos" (artículo 8), y la "Convención Americana sobre Derechos Humanos" (artículo 25).

El texto proyectado busca implementar ese mandato de efectividad, materializando valiosos criterios que emergen de precedentes de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Así, para el proceso individual de consumo, se explicitan un conjunto de principios que han de informarlo, entre los que se destacan el de acceso a la justicia, la buena fe, la gratuidad, la colaboración y la proactividad, entre otros.

Se busca profundizar la oralidad -con importantes avances en nuestra jurisdicción- como mecanismo que facilita la inmediatez y acelera los tiempos para lograr una razonable respuesta judicial.

CAPÍTULO V.

PROCESOS COLECTIVOS DE CONSUMO

En el Capítulo final se regula el proceso colectivo de consumo. Además de las fuentes generales mencionadas en el presente proyecto, se han tenido en cuenta en particular las diversas decisiones de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y los lineamientos generales de la doctrina judicial derivada, en particular la iniciada a partir de la causa "Halabi" (2009). Asimismo, se han considerado otros valiosos precedentes tales como "Kersich" (2014), "PADEC" (2014) y "La Meridional" (2014) y finalmente, las innovaciones institucionales



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

vinculadas a los procesos colectivos, concretamente, el régimen de audiencias públicas (Acordada CSJN 30/2007), el Registro de Procesos Colectivos (Acordada CSJN 32/2014) y el Reglamento de Procesos Colectivos (Acordada CSJN 12/2016).

Asimismo, se han tenido a la vista las normas del Anteproyecto de Código Civil y Comercial relativas a los procesos colectivos de daños que siguieran, a su vez a múltiples antecedentes. Han sido también de referencia diversos proyectos de corte dogmático, como el "Código Modelo de Procesos Colectivos para Iberoamérica" del "Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal".

Entre los modelos regulatorios del derecho comparado se ha considerado, en particular, el Código de Defensa del Consumidor de Brasil, pero también el régimen de classactions regulado en la Regla 23 del Código de Procedimientos Federal de los EE.UU., siempre partiendo del esquema constitucional orgánico e institucional argentino y de la cultura jurídica local.

En general, el espíritu con el cual se construyó la regulación propuesta ha sido basarse en los consensos existentes tanto en el ámbito del derecho interno – proyectos, doctrina y jurisprudencia- como en el derecho comparado, innovando en adecuaciones necesarias para viabilizar los procesos.

SECCIÓN 1. REGLAS GENERALES

La sección primera regula los aspectos generales de los procesos colectivos, en particular el rol que desempeñan los principales sujetos intervinientes, el juez o jueza, la clase, la experta o experto auxiliar del órgano jurisdiccional, los amicuscuriae, las o los representantes de la clase, el Ministerio Público. La legitimación activa se construyó sobre las categorías de intereses consensuadas ya por la doctrina y la jurisprudencia.

SECCIÓN 2. ADMISIBILIDAD

La sección segunda se ocupa de los presupuestos de admisibilidad generales; son los comúnmente exigidos en el derecho comparado y sobre los cuales también existe un amplio consenso. Se regulan presupuestos de admisibilidad específicos para la acción de clase por daños que recogen la tradición existente en el derecho comparado y el camino marcado por la CSJN en la causa Halabi.

SECCIÓN 3. CERTIFICACIÓN DE REPRESENTACIÓN ADECUADA

La sección tercera está dedicada a la primera etapa del proceso colectivo que es la de la certificación de la clase. Se dedica una norma específica a la certificación de la clase, limitándola a los legitimados activos colectivos, según asignación legal de la legitimación, y en la cual se adoptan los parámetros para evaluar la existencia de "representación adecuada" aceptados



en la jurisprudencia vigente y en el derecho comparado, intentando generar una norma equilibrada.

SECCIÓN 4. DESARROLLO DEL PROCESO COLECTIVO

En la sección cuarta se diferencian los distintos objetivos posibles del proceso colectivo, lo que permite ordenar mejor su regulación y, conforme la doctrina de la CSJN, se establecen reglas de prioridad entre los objetos del proceso según el tipo de interés afectado: colectivo o individual homogéneo, con adecuaciones para contemplar afectaciones particulares diferenciadas, pero originadas en una misma causa común.

A los fines de preservar el debido proceso tutelado por el artículo 18 de la Constitución Nacional, regula la "notificación pública" del proceso colectivo iniciado, siguiendo destacados precedentes jurisprudenciales locales y las reglas observadas en el derecho comparado, estableciendo la regla lógica necesaria para el sistema de efectos de la cosa juzgada, punto en el cual se recurre al que tiene vigencia legal (artículo 54 de la Ley 24.240): expansión colectiva de los efectos de la sentencia favorable, salvo para aquellos que oportunamente se hubiera apartado del alcance colectivo. Lógicamente, la regla del alcance colectivo no se aplica cuando las contingencias procesales planteadas con posterioridad a la acción colectiva iniciada permiten concluir que no se desarrolló el proceso colectivo en relación a las pretensiones esgrimidas, por ejemplo, por defecto de alguno de los requisitos esenciales como la legitimación colectiva.

SECCIÓN 5. ETAPA DE EJECUCIÓN DE LA SENTENCIA Y LIQUIDACIÓN DE DAÑOS INDIVIDUALES

En la sección quinta se regula la última etapa del proceso colectivo dedicada a la ejecución de los daños; al final se regula el instituto del fluid recovery que se encuentra ya tratado en el Código de Defensa del Consumidor de Brasil.

SECCIÓN 6. TRANSACCIÓN.

Se regula la transacción como mecanismo autocompositivo de las acciones colectivas de consumo, donde la presencia de derechos irrenunciables, tutelados por normas de orden público (Ley 24.240 artículo 65) exigen la participación de terceros que auditen la adecuada protección de los derechos de las personas incluidas en el colectivo representado por el legitimado activo.

Estando prevista expresamente la participación del Ministerio Público según artículo 52 de la Ley 24.240, se recepta la institución con dichos contornos.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

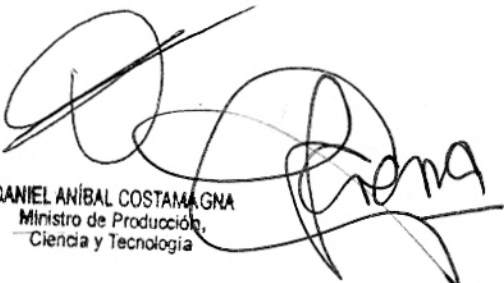
Se organiza un procedimiento basado en la transparencia, admitiendo para su caso la realización de audiencias públicas, con el alcance que cada caso lo justifique.

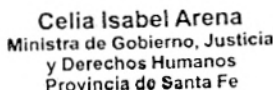
Por todo ello, y reconociendo la labor que ha venido haciendo la propia Legislatura en distintos Períodos de Sesiones, es que elevamos el presente proyecto de ley, convocando a la participación e interacción con las demás iniciativas que se encuentran en estado parlamentario con tratamiento en diferentes comisiones de esa Honorable Legislatura provincial.

Por las razones expuestas se solicita a ese Honorable Cuerpo la pronta consideración, tratamiento y sanción del proyecto de ley que se eleva.

Saludo a V.H. atentamente.

Imprenta Oficial - Santa Fe


DANIEL ANÍBAL COSTAMAGNA
Ministro de Producción,
Ciencia y Tecnología


Celia Isabel Arena
Ministra de Gobierno, Justicia
y Derechos Humanos
Provincia de Santa Fe




OMAR ÁNGEL PEROTTI
GOBERNADOR DE LA PROVINCIA
DE SANTA FE

Provincia de Santa Fe
Poder Ejecutivo

Proyecto de Ley

**SISTEMA PROVINCIAL DE PROTECCIÓN INTEGRAL
DE DERECHOS DE LAS Y LOS CONSUMIDORES**

**LIBRO PRIMERO
SISTEMA DE PROTECCIÓN DE LA PERSONA CONSUMIDORA**

TITULO PRELIMINAR

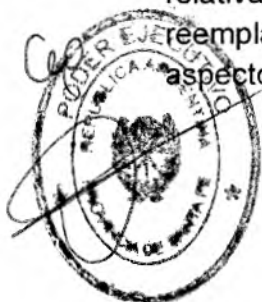
Artículo 1.- Objeto. La presente ley tiene por objeto implementar en la Provincia de Santa Fe el sistema de protección de las personas consumidoras y usuarias.

Persigue como propósitos liminares:

- a) Garantizar la efectiva implementación de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, y asegurar el acceso a los medios de tutela de sus derechos, estableciendo los procedimientos administrativos y las normas y procesos judiciales adecuados para la efectiva defensa y protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias;
- b) Implementar políticas públicas de protección, en especial promover el derecho de acceso al consumo de bienes y servicios esenciales, con el fin de afianzar la calidad de vida de sus habitantes y la promoción del consumo sustentable;
- c) Fomentar la creación y actuación de asociaciones de defensa de consumidoras, consumidores, usuarias y usuarios.

En miras de estos objetivos, la Provincia de Santa Fe, a través de la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240, podrá participar de organismos multilaterales integrados por entes públicos y privados, internacionales, nacionales, provinciales y municipales, pudiendo establecer sobre bases ciertas las necesarias atribuciones, delegaciones y subdelegaciones, con el fin de articular actuaciones, inclusive en el ámbito de servicios públicos y actividades de interés general, para simplificar a la persona consumidora el acceso a los servicios, la justicia, y las vías de reclamo.

Artículo 2.- Sistema de protección y diálogo de fuentes. El sistema de protección de las personas consumidoras y usuarias se integra con la Constitución Nacional, la Constitución de la Provincia de Santa Fe, los Tratados Internacionales de los que la Argentina es parte, en particular las Declaraciones y Convenciones relativas a Derechos Humanos, La Ley N° 24.240 y/o la norma que en el futuro la reemplace, el Código Civil y Comercial y las leyes especiales que regulan aspectos particulares de las relaciones de consumo. Se integra también con la



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

regulación de lealtad comercial, y defensa de la competencia. Para la construcción de las respuestas jurídicas -administrativas y judiciales- se debe integrar el derecho aplicable al caso con las diferentes fuentes del sistema, armonizándolas con el fin de maximizar los derechos humanos y fundamentales, y de acuerdo con los principios que lo rigen. En caso de duda, debe prevalecer la interpretación que resulte más favorable a la persona consumidora.

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:

a) Principio de protección: Las legislaciones y políticas públicas deben combatir la asimetría de poder en la relación de consumo que sitúa a la persona consumidora o usuaria en una posición de vulnerabilidad estructural en el mercado respecto a los proveedores de bienes y servicios;

b) Principios de progresividad y no regresión. El Estado Provincial debe adoptar medidas apropiadas para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos de las personas consumidoras 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 de las personas consumidoras;

c) Principio de dignidad de la persona humana. En la legislación, diseño e implementación de políticas públicas en materia de consumo, 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;

d) 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 N° 23.592 de Actos Antidiscriminatorios;

e) Principio de acceso y accesibilidad al consumo. La legislación y políticas públicas provinciales velan por el acceso al consumo de bienes y servicios de calidad, y la implementación de las adaptaciones necesarias para los consumidores con discapacidad;

f) 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;



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

g) Principio de consumo sustentable: La legislación 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 sustentable, 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;

h) 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 la persona consumidora;

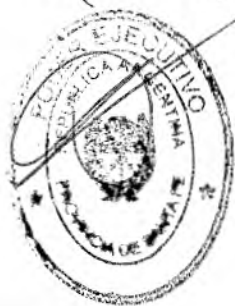
i) Principio de precaución. El Estado provincial actúa precautoriamente en las situaciones de controversia científica probada, y en general, frente a la incertidumbre científica fundada respecto de la existencia de una amenaza derivada de un bien o servicio, adoptando las medidas eficaces -dentro de su competencia- para evitar el daño a la persona consumidora;

j) Principio de equiparación de derechos. El Estado Provincial debe fomentar la protección de la confianza en el comercio electrónico, mediante la formulación de políticas transparentes y eficaces, que nunca serán inferiores a las que se otorguen en otras modalidades de comercialización;

k) 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 negocio jurídico que la expresa.

Artículo 4.- Protección especial para situaciones de hipervulnerabilidad. Se protege de modo acentuado a las personas consumidoras que integren colectivos sociales afectados por una vulnerabilidad agravada, derivada de circunstancias especiales, en particular: niñas, niños, adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad, víctimas de violencia género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidoras y consumidores, entre otras.

En tales supuestos, la educación, la salud, la información, el trato equitativo y digno y la seguridad deben ser especialmente garantizados.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

La hipervulnerabilidad constituye un principio que incide en la interpretación y aplicación de la presente ley y en el diseño e implementación de las políticas de protección.

En todos los procedimientos administrativos o procesos judiciales en los que esté involucrado un consumidor o consumidora hipervulnerable se deberá utilizar lenguaje accesible y adecuado a sus condiciones, y los proveedores o proveedoras deberán desplegar un comportamiento tendiente a garantizar la adecuada y rápida composición del conflicto, adoptando todas las medidas que fueren conducentes.

Serán de aplicación en el ámbito provincial la Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, la Resolución N°11/21 del Grupo Mercado Común, incorporada al ordenamiento jurídico nacional por Resolución 1015/2021 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, y las normas que se dicten en protección de las personas consumidoras cuya situación de vulnerabilidad resulta agravada en su caso particular o siendo miembros de una clase general.

Imprenta Oficial - Santa Fe

CAPITULO I ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

SECCIÓN 1 ACCESO A LA INFORMACIÓN

Artículo 5.- Derecho de acceso a la información. La Provincia de Santa Fe vela por el acceso de la persona consumidora a la información en materia de relaciones de consumo de conformidad con los estándares internacionales en la materia en condiciones de celeridad y mediante la implementación de mecanismos eficaces a tales fines.

La referida garantía incluye el acceso a toda información vinculada a la relación de consumo necesaria para el eficaz ejercicio de sus derechos, de manera comprensible, adecuada, clara, precisa, completa y veraz.

Se garantizarán asimismo condiciones especiales para favorecer el acceso a la información de grupos hipervulnerables.

Artículo 6. Procedimiento. Para acceder a la información, la persona humana o jurídica deberá iniciar la petición correspondiente ante la Autoridad de Aplicación, mediante los medios dispuestos para tal fin, los cuales observarán el principio de atenuación del rigor formal, accesibilidad y despapelización.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Tanto en oficinas provinciales como así también en las Oficinas Municipales o Comunales de Información al Consumidor (OMIC/OCIC), el trámite deberá procurar garantizar el acceso al derecho, siendo sencillo y ágil, sin obstaculizar innecesariamente los derechos aquí previstos, el principio de progresividad y la garantía de tutela administrativa efectiva.

Quien tuviera la información solicitada en su poder deberá entregarla al solicitante, en el plazo de quince (15) días hábiles de presentada la solicitud.

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.

CAPÍTULO II
POLÍTICAS DE ROTECCIÓN

SECCIÓN 1
POLÍTICAS DE PROMOCIÓN Parágrafo 1° Acceso al Consumo

Artículo 7. La Provincia de Santa Fe protege el derecho de acceso al consumo a través de políticas públicas destinadas a promover:

- a) El acceso al consumo en condiciones de trato digno, sin discriminaciones ni arbitrariedades por parte de los proveedores y proveedoras;
- b) El acceso al consumo que promueva un desarrollo económico y social justo y sostenible, junto a la protección del ambiente, en sintonía con las Directrices para la Protección del Consumidor de Naciones Unidas;
- c) La protección efectiva contra las prácticas abusivas;
- d) El acceso al consumo en condiciones equitativas o de equilibrio, buscando neutralizar el poder de negociación asimétrico entre personas proveedoras y personas consumidoras mediante la información y la educación para el consumo;
- e) La competencia leal y efectiva, a fin de brindar a los consumidores y consumidoras la posibilidad de elegir variedad de productos y servicios a precios justos;
- f) La regulación del abastecimiento por parte de las y los prestadores de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades corrientes de la población;
- g) Una distribución eficiente de los servicios esenciales.

Parágrafo 2° Educación a la persona consumidora



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Artículo 8. Educación de las y los consumidores. La Provincia de Santa Fe desarrollará una política de educación de las y los consumidores sobre las consecuencias ambientales, sociales y económicas que tienen sus elecciones.

A tales fines la Autoridad de Aplicación diseñará de manera coordinada con el Ministerio de Educación programas generales de educación dirigidos a la persona consumidora, e implementará dichos programas.

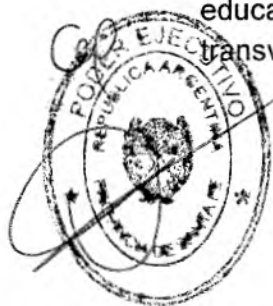
El objetivo de tales programas será capacitar a las personas consumidoras para que sepan discernir, puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios, tengan conciencia de sus derechos y obligaciones, y adopten una perspectiva ambiental, de derechos humanos y la perspectiva de género.

Al formular dichos programas, se prestará especial atención a las necesidades de las personas consumidoras hipervulnerables, tanto en las zonas rurales como urbanas.

Artículo 9. Contenidos mínimos. Los programas de educación e información de la persona consumidora deben abarcar los siguientes contenidos mínimos:

- a) Salud, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y adulteración de los alimentos;
- b) Peligros de los productos; su prevención y precaución;
- c) Etiquetado de productos;
- d) Legislación pertinente, formas de acceder a los mecanismos para la solución de controversias y de obtener compensación, y organismos y organizaciones de protección del consumidor;
- e) Información sobre pesos y medidas, precios, calidad;
- f) Protección del medio ambiente, cambio climático y transición energética;
- g) Comercio electrónico y entornos digitales;
- h) Servicios financieros; toma de crédito responsable; prevención del sobreendeudamiento; condiciones para la concesión de créditos y disponibilidad de artículos de primera necesidad;
- i) Utilización eficiente de materiales, energía y agua;
- j) Evitación o minimización del desperdicio;
- k) Alimentación saludable, automedicación, consumo de tabaco, exceso en el consumo de bebidas alcohólicas, juegos de azar y apuestas, así como los efectos de la publicidad dirigida a personas consumidoras hipervulnerables;
- l) Perspectiva de género en materia de consumo;
- m) Respeto de los derechos humanos.

Artículo 10. Integración en el sistema educativo. Los contenidos mínimos de la educación de la persona consumidora serán incorporados en forma autónoma o transversal, deben formar parte integrante de los planes de estudios del sistema



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

educativo provincial, a fin de garantizar la formación integral de las y los consumidores.

Artículo 11. Capacitación de los educadores y educadoras. La Autoridad de Aplicación capacitará a las y los educadores en el campo de las relaciones de consumo a los fines de diseñar y ejecutar los programas, a través de instancias previstas al efecto.

A tales fines la Autoridad de Aplicación podrá celebrar convenios con las universidades e institutos pertenecientes al sistema nacional de investigación con sede en la provincia.

Artículo 12. Deber de colaboración en la educación del consumidor. Las empresas, las Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores, las universidades, los municipios y comunas, deben colaborar con la Provincia en esa labor de educación.

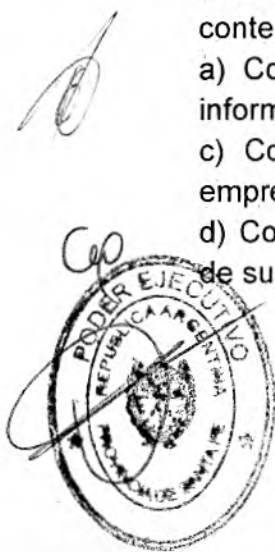
La Provincia alentará a las empresas, las Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores, asociaciones ambientales y a otros grupos interesados, incluidos los medios de comunicación, a que pongan en práctica programas de educación sobre los aspectos antes mencionados. De igual modo el Estado Provincial, a través de sus distintos poderes, podrá celebrar convenios de cooperación, asistencia y/o transferencia con las universidades con asiento en la Provincia, en miras de contribuir a la formación de la ciudadanía, como también de los empleados, las empleadas y el funcionariado del Estado.

Las empresas deben elaborar programas y mecanismos, según corresponda, para permitir a la persona consumidora adquirir los conocimientos y competencias necesarios adecuados a los riesgos, incluidos los riesgos financieros, que se derivan del consumo de los productos y servicios ofrecidos.

Parágrafo 3° Promoción del Consumo y producción Sustentable

Artículo 13. Política de consumo sustentable. La Autoridad de Aplicación desarrollará una política de consumo sustentable implementando programas y acciones al efecto. Para ello, en la reglamentación de la presente deberá contemplar los siguientes seis componentes:

- a) Componente I: educación para el consumo sustentable.
- b) Componente II: información sobre consumo sustentable.
- c) Componente III: promoción de la producción sustentable e incubación de empresas para el consumo sustentable;
- d) Componente IV: disposición final de material eléctrico y electrónico, así como de sus insumos, pilas y baterías;



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

- e) Componente V: certificación de consumo sustentable;
- f) Componente VI: reutilización y reciclaje.

Artículo 14. Capacitación y difusión. El primer componente de la política de consumo sustentable es la capacitación para el consumo sustentable y las acciones de difusión de las prácticas sociales de consumo sustentable.

La Autoridad de Aplicación diseñará e implementará programas y acciones de capacitación y difusión en materia de consumo sustentable, coordinada, en particular, con el Ministerio de Ambiente y Cambio Climático, o el que en un futuro lo reemplace, y la Agencia de Seguridad Alimentaria (ASSAL) o la oficina que en un futuro la reemplace.

Artículo 15. Deber de información. Se considera integrante del deber de información de todo proveedor o proveedora -según las normas nacionales de defensa del consumidor- domiciliado en la Provincia de Santa Fe, el de indicar en forma cierta clara y detallada los efectos ambientales relevantes de los bienes y servicios destinados al consumidor o consumidora final, en los rubros que disponga la reglamentación a fin de permitirle ejercer su derecho a la libertad de elección, al cuidado de su salud y seguridad, a la prevención de daños y a la protección de sus intereses económicos. Su incumplimiento constituirá infracción a la presente ley.

Artículo 16. Servicios de reparación. Las empresas que operen en carácter de servicio técnico conforme lo dispuesto por la Ley N° 24.240 o en la que en el futuro la reemplace, deberán incluir en el informe que entreguen al consumidor o consumidora, datos sobre los materiales empleados en su reparación y la posible duración del mismo producto reparado, conforme un uso racional. Deberán adoptar todos los medios posibles para la reparación del producto sin desmedro de su vida útil o de las prestaciones, evitando su cambio o desecho. El bien reparado que no reúna tales características, podrá ser vendido siempre que se informe sobre las reparaciones efectuadas y las contingencias de su funcionamiento y vida útil.

SECCIÓN 2 POLÍTICAS DE CONTROL

Parágrafo 1° Normas Generales



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Artículo 17. En el marco de la regulación nacional sobre prácticas abusivas, publicidad, crédito al consumo, servicios públicos y riesgos derivados de los productos y servicios, que surge del sistema de protección de la persona consumidora, la autoridad provincial de aplicación en el marco de sus competencias en tanto organismo de control y aplicación del sistema nacional, adoptarán todas las medidas conducentes para su prevención o sanción conforme los lineamientos que se establecen en esta sección para cada una de las problemáticas mencionadas.

Se aplicarán las sanciones reguladas por las normas nacionales que tutelan derechos de las personas consumidoras.

No se podrá imponer sanciones en el orden provincial por el mismo hecho ya sancionado en jurisdicción nacional, cuando se trate de infracciones a la misma normativa aplicable.

Parágrafo 2° Control de Prácticas Comerciales Abusivas y Trato Indigno

Artículo 18. Trato digno. La Provincia de Santa Fe formulará políticas de protección de la persona consumidora debiendo procurar que las personas proveedoras no sometan a las personas consumidoras a prácticas ilegales, inmorales, abusivas, discriminatorias o engañosas, debiendo garantizar a las y los consumidores el trato que la persona merece conforme a los criterios generales que surgen del Código Civil y Comercial, la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos. No pueden establecer diferencias basadas en la nacionalidad o provincialidad de las personas consumidoras, en la edad, orientación sexual, situación social, religión, ni realizar discriminaciones que desconozcan la perspectiva de género.

Artículo 19. Atención personalizada. La Provincia de Santa Fe verificará que las personas proveedoras garanticen la atención a las personas consumidoras de manera adecuada y personalizada, brindándole un trato directo conforme las circunstancias en las que se comercializa el bien o servicio y cumplimentando debidamente lo normado por la Ley provincial N° 13.712, o la que en el futuro la reemplace. Esta atención, ya sea prestada de manera presencial, telefónica o por medios electrónicos, deberá estar orientada a dar curso a las consultas y/o reclamos y/o brindar la información que las personas consumidoras requieran de modo tal que obtengan una respuesta del representante del proveedor o proveedora. En todos los supuestos se deberá garantizar a la persona consumidora la posibilidad de ser atendida presencialmente, telefónicamente o vía



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

WhatsApp u otra aplicación de uso difundido utilizada para mensajería, por una persona humana capaz de dar respuesta a su reclamo o inquietud.

Artículo 20. Atención de personas consumidoras hipervulnerables. Todas las dependencias públicas y los establecimientos privados deberán garantizar la atención prioritaria y proactiva, y el trámite personal y ágil a la gestión realizada por personas consumidoras hipervulnerables, debiendo cuidar especialmente que sus instalaciones, infraestructura y tecnología garanticen la debida accesibilidad.

Artículo 21. Prácticas comerciales agresivas. Las autoridades provinciales de aplicación de esta ley sancionarán toda conducta desplegada por la o el proveedor que, por medio del acoso, la coacción o influencia indebida limiten o alteren la libertad de elección de las y los consumidores. La persona proveedora deberá utilizar en sus comunicaciones sistemas que permitan al consumidor o consumidora dejar constancia de su oposición a seguir recibiendo propuestas comerciales entregándose debida constancia.

La Autoridad de Aplicación de la presente será Autoridad de Aplicación de la Ley N° 13.712, o la que en el futuro la reemplace, quedando comprendidas en el sistema de registro allí establecido, los abusos en los procedimientos de contacto realizados con fines de promoción, publicidad o propuesta de acceso a bienes o servicios de cualquier naturaleza y por cualquier título que fuere, por cualquier medio y entre partes contratantes.

Se aplicarán las sanciones reguladas por las normas nacionales que tutelan derechos de las personas consumidoras.

Artículo 22. Prácticas comerciales abusivas. En el marco de la política provincial en relación a las prácticas abusivas y a los fines de la actuación de la Autoridad de Aplicación como organismo de aplicación y control del sistema de protección de la persona consumidora, se entenderá que están incluidas las siguientes prácticas abusivas:

- a) Prácticas comerciales agresivas a personas consumidoras hipervulnerables. Constituye una práctica comercial agresiva y agravada el aprovecharse de la urgencia o necesidad de las personas en situación de hipervulnerabilidad;
- b) Sobreventa. La Autoridad de Aplicación sancionará toda práctica que consista en ofrecer productos, mercaderías, asientos, habitaciones, entre otros, por encima de la cantidad o capacidad real disponible de la o el proveedor;
- c) Reclamaciones abusivas de deudas. La persona proveedora deberá abstenerse del uso de métodos de cobranza que afecten la reputación, privacidad, actividad laboral o imagen de las y los consumidores. Queda terminantemente prohibido:



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

- c.1) Contactar a un tercero, con el fin de ponerlo en conocimiento de la situación de mora o de deuda de la persona consumidora;
 - c.2) Enviar notificaciones a domicilios particulares y/o laborales con la apariencia de una notificación judicial, o con un sobre que permite inferir el contenido, o directamente sin sobre;
 - c.3) Contactar al consumidor y consumidora en días y horarios irrazonables;
 - c.4) Cualquier otra práctica que constituya un hostigamiento al consumidor y consumidora. d) Prácticas abusivas vinculadas al crédito:
 - d.1) La celebración de contratos de crédito de consumo en cajeros automáticos y dispositivos que impidan recibir asesoramiento personal o analizar con el detenimiento suficiente la totalidad de los términos de la contratación, y su conveniencia;
 - d.2) Hacer firmar al consumidor pagarés, cheques u otros títulos ejecutivos al momento de la suscripción del contrato que contenga capitalización de intereses;
 - d.3) La refinanciación de créditos de consumo capitalizando intereses por adelantado por el tiempo total de la financiación del crédito refinanciado, aunque este no hubiera transcurrido excediendo los límites del 770 del Código Civil y Comercial de la Nación.
- Se aplicarán las sanciones reguladas por las normas nacionales que tutelan derechos de las personas consumidoras.

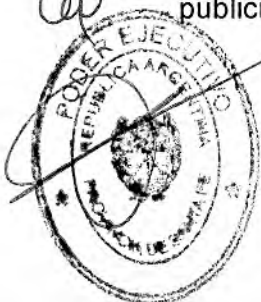
Imprenta Oficial - Santa Fe

Parágrafo 3° Control de la Publicidad

Artículo 23. Ámbito de aplicación. La actividad publicitaria que se desarrolle y se perciba en espacios de acceso público dentro de la Provincia de Santa Fe, deberá respetar los derechos de las y los consumidores y el derecho al paisaje y a disfrutar de un ambiente sin contaminación visual, sonora o lumínica, cualquiera sea el sistema utilizado para la transmisión del mensaje y las condiciones de colocación, conservación y retiro de instalaciones y/o elementos.

Artículo 24. Autorización Administrativa. La aprobación, autorización o permiso administrativo previo para la instalación, funcionamiento, difusión o producción de la publicidad en espacios públicos otorgada por otra autoridad del Estado Nacional, provincial, municipal o comunal no restringirá el contralor de la Autoridad de Aplicación de esta ley ni impedirá de manera alguna su intervención en lo que refiere a los derechos de la persona consumidora.

Artículo 25. Publicidad no autorizada. En el marco de la regulación sobre publicidad que surge del sistema de protección de la persona consumidora, que



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

comprende no sólo a las tipificadas expresamente sino también a aquellas captadas implícitamente, la Autoridad de Aplicación adoptará todas las medidas conducentes para su prevención o sanción. En particular, de las publicidades que:

a) Induzcan o fomenten conductas o contengan mensajes contra la dignidad de las personas, el medio ambiente o vulneren los derechos y garantías reconocidos en la Constitución Nacional, Tratados de Derechos Humanos y Constitución de la Provincia de Santa Fe;

b) Induzcan o fomenten conductas de adquisición irrazonable o no meditada de créditos para el consumo;

c) Inciten de manera directa a niños, niñas y adolescentes a adquirir bienes o servicios, o influir en sus padres y madres u otras personas adultas a contratar los bienes o servicios anunciados, o a asumir conductas inapropiadas a la etapa de su desarrollo físico y psicológico, o peligrosas para su salud e integridad, o induzcan a adicciones;

d) Afecte el ambiente (contengan o no mensaje publicitario), considerándose tales, entre otras, las que:

d.1) Generen contaminación lumínica por tratarse de: una iluminación excesiva; generan resplandor o encandilamiento; interferir en la esfera íntima o en la frecuencia de su encendido;

d.2) Produzcan ruidos y/o sonidos molestos;

d.3) Emitan algún tipo de radiación nociva;

d.4) Ofrezcan peligrosidad por su estado de deterioro.

Quienes participen materialmente en las prácticas prohibidas, tendrán responsabilidad solidaria y equivalente a la de quienes las dirijan, diseñen, o implementen siendo pasibles de las sanciones previstas en esta ley.

Parágrafo 4° Crédito al Consumo y Sobreendeudamiento

Artículo 26. Prevención del sobreendeudamiento. El Estado Provincial implementará programas de prevención del sobreendeudamiento controlando que los proveedores y proveedoras elaboren protocolos que deberán contener:

a) La información sobre el modo en que se ejecuta el asesoramiento previo a la persona consumidora respecto de las condiciones de contratación, en forma clara, precisa y documentada, tal que se le permita evaluar si el contrato de crédito ofrecido se ajusta a sus necesidades;

b) La forma de evaluación de antecedentes crediticios en relación con la situación económica financiera y sus perspectivas de futuro correspondientes al desarrollo de la financiación, incluyendo la entrega del informe al o la solicitante;

c) La tutela especial de personas que, por las características particulares de la operatoria, se encuentran en situación de hipervulnerabilidad, particularmente en



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

relación al uso de medios tecnológicos, desarrollando acciones positivas de inclusión digital implementadas por personas humanas;

d) Un informe de auditoría sobre el cumplimiento del procedimiento y su eficacia en relación con sus fines de prevención.

La Autoridad de Aplicación podrá ampliar los contenidos mínimos a informar y auditar a los proveedores y proveedoras.

El incumplimiento de esta norma configura una infracción formal, que se agravará por reincidencia, volumen de crédito otorgado, montos individualmente concedidos, y tasas de interés aplicadas. Cuando se comprobaren casos de personas consumidoras sobreendeudadas sobre la base de créditos principalmente otorgados por un proveedor o proveedora que no cumpla con este deber, la infracción será considerada grave.

Artículo 27. Sujetos responsables. Son sujetos obligados por estas normas todas aquellas entidades, financieras o no, reguladas por el Banco Central de la República Argentina o no, que ofrezcan créditos de consumo, y las que ofrezcan bienes mediante contratos conexos con créditos de consumo, comprendiendo, entre otros, a mutuales, cooperativas y casas de electrodomésticos. La Autoridad de Aplicación exigirá que la o el proveedor publicite la dirección, el teléfono, correo electrónico y su página web en la página web de la Autoridad de Aplicación para cualquier tipo de reclamo.

Artículo 28. Servicio Extrajudicial de Saneamiento. Créase el servicio de "Conciliación Administrativa de saneamiento del sobreendeudamiento" en el ámbito de la Autoridad de Aplicación y de los municipios y comunas que celebren convenio con la Autoridad de Aplicación con las facultades establecidas en el Libro dedicado al Procedimiento Administrativo.

Esta norma se integrará con las demás disposiciones relativas al saneamiento que se establecerán en el capítulo respectivo.

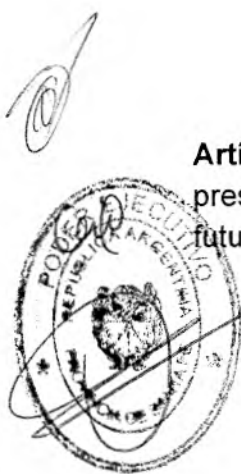
LIBRO SEGUNDO

ARQUITECTURA INSTITUCIONAL

CAPITULO I

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Artículo 29.- Autoridad de Aplicación. Será Autoridad de Aplicación de la presente ley la Secretaría de Comercio Interior y Servicios o el área que en el futuro la reemplace, en el ámbito del Ministerio de Producción, Ciencia y



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Tecnología, ante quien se agotará la vía administrativa. La avocación no será procedente.

En tal carácter aplicará también el régimen de lealtad comercial, abastecimiento y leyes de comercialización y consumo general.

Artículo 30.- Funciones de la Autoridad de Aplicación. La Autoridad de Aplicación tendrá a su cargo las funciones de control, vigilancia y aplicación de sanciones del sistema de protección de la persona consumidora debiendo cumplir, entre otros, con los siguientes cometidos:

- a) Desplegar políticas públicas para la efectiva implementación de las normas del sistema de protección de la persona consumidora y cumplimiento de sus fines, en particular, las enderezadas a la prevención de riesgos, educación de la persona consumidora, consumo sustentable, neutralización de prácticas abusivas y discriminatorias, prevención del sobreendeudamiento;
- b) La tutela en sede administrativa de la persona consumidora en todo el territorio de la Provincia brindando asesoramiento;
- c) Promover capacitaciones y velar por la formación integral en derecho del consumidor del personal administrativo y de todas las personas que en el ejercicio de su función pública intervengan en la defensa de los derechos de la persona consumidora y usuaria;
- d) Dar inicio de oficio al procedimiento administrativo establecido en la presente ley, instruir y aplicar las sanciones que surjan del sistema de protección de la persona consumidora, pudiendo acudir a la colaboración de la fuerza pública a los fines de su efectivización;
- e) Inspeccionar, fiscalizar, y auditar la información y publicidad vinculada a la relación de consumo;
- f) Recibir y dar curso a peticiones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias o de las asociaciones de defensa respectivas;
- g) Llevar a cabo investigaciones, informes técnicos, informes sobre bienes o servicios, requerir pericias;
- h) Gestionar la tramitación de los reclamos pudiendo homologar acuerdos conciliatorios extintivos de conflictos individuales relativos a asuntos tramitados en el ámbito de su competencia. En dicho marco la funcionaria autorizada o funcionario autorizado podrá dar fe sobre la identidad de las personas, la ocurrencia de hechos, o la autenticidad de la documentación, pudiendo realizar constataciones y expedir certificaciones de firmas y copias;
- i) Organizar y mantener actualizados los Registros necesarios que correspondan a su área de competencia;
- j) Implementar mecanismos de participación ciudadana;



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

- k) Instar la ejecución de sistemas de aseguramiento y promoción de calidad y servicios de certificación sobre buenas prácticas comerciales y de cumplimiento de normas de consumo;
- l) Instar la suscripción de convenios de colaboración con entes públicos o privados, locales, nacionales o internacionales;
- m) La Autoridad de Aplicación actuará en causas judiciales, para promover ejecuciones de multas y aranceles no abonados, y de acciones y actuaciones en defensa de las y los consumidores;
- n) Coordinar la Red Provincial de Oficinas Municipales o Comunales de Información al Consumidor, exigir la presentación de informes de gestión y funcionamiento, mantener un intercambio permanente, asistir técnicamente y promover la celebración de convenios de delegación de facultades con Municipios y Comunas.

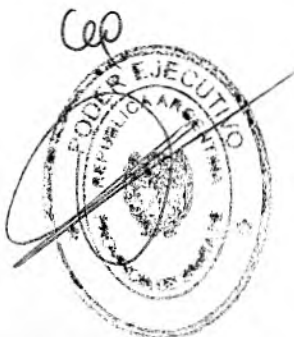
Artículo 31.- Facultades Concurrentes. La Autoridad de Aplicación, sin perjuicio de las facultades atribuidas a los Municipios y Comunas, y las facultades que principalmente correspondan a éstos en materia de poder de policía, podrá siempre actuar en forma concurrente con éstos, aún en forma directa en ausencia de actuación de las Administraciones locales, y controlar el ejercicio de las atribuciones y funciones atribuidas. Podrá revocar tales facultades cuando se verifiquen irregularidades en su ejercicio, exista grave peligro, o medien causas institucionales de orden superior.

La Autoridad de Aplicación podrá actuar en forma concurrente con organismos nacionales, regionales o internacionales, sea en forma institucional o mediante acuerdos particulares o generales, o bien sea colaborando en actuaciones conjuntas o coordinadas.

La Autoridad de Aplicación articulará el tratamiento de los reclamos de las y los consumidores con la Autoridad de Aplicación nacional a través de la Ventanilla Única Federal, o la que en el futuro la reemplace.

Los hechos que son materia de investigación por la posible comisión de infracciones a las leyes nacionales y provinciales que tutelan a los consumidores sólo podrán ser sometidos a un único procedimiento sumarial.

Los municipios y comunas que apliquen sanciones asumirán exclusiva responsabilidad por su obrar, procediendo el control judicial de tales actos según lo dispuesto en esta ley. La actividad u omisión desplegada por Municipios o Comunas en el marco de la presente ley o de los actos que se emitan en consecuencia no será imputable al Estado provincial en ningún caso.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

MUNICIPIOS Y COMUNAS

OFICINAS MUNICIPALES O COMUNALES DE INFORMACIÓN A LAS Y LOS CONSUMIDORES

Artículo 32.- Oficinas de atención al público. La Autoridad de Aplicación podrá establecer oficinas de atención al público fijas o móviles, en todo el territorio de la provincia, procurando establecer al menos una oficina en las ciudades cabecera de departamento, las que coordinarán sus funciones con las Oficinas de Información a las y los consumidores municipales o comunales.

Sin perjuicio de otras vías de reclamo, y de modo concordante a lo previsto en el párrafo anterior, la Autoridad de Aplicación implementará la Oficina Virtual de Defensa de las personas consumidoras a través de una plataforma electrónica, unificando la recepción de los reclamos y denuncias, al efecto de su tratamiento o su derivación a las Oficinas Municipales o Comunales de Información a las y los Consumidores competentes.

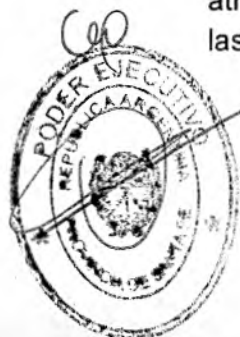
Artículo 33.- Autoridades de aplicación municipal o comunal. Oficinas Municipales o Comunales de Información a las y los Consumidores. Los derechos y garantías previstos en esta ley rigen en todo el territorio provincial, sin necesidad de adhesión por municipios y comunas.

Los municipios y comunas podrán crear Oficinas Municipales o Comunales de Información

a las y los Consumidores (OMIC/OCIC), las que ejercerán sus competencias de acuerdo a las normas de esta Ley y a las locales que se dicten para la aplicación, control y sanción de lo establecido en el sistema de protección de la persona consumidora, así como la implementación de las políticas emergentes de la presente ley.

Las oficinas con funciones de defensa de las y los consumidores ya existentes en los municipios y comunas deberán adecuar su normativa y funcionamiento en el plazo de 12 (doce) meses contado a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente ley.

Artículo 34.- Facultades de las Oficinas Municipales o Comunales de Información a las y los Consumidores. Los municipios y comunas que celebren convenio general con la Autoridad de Aplicación ejercerán las funciones de ejecución y control de lo establecido en el sistema de protección de la persona consumidora, de conformidad con los límites, materias de su competencia y atribuciones, a través de las Oficinas Municipales o Comunales de Información a las y los Consumidores.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Para el ejercicio de tales funciones, se les asignan recursos equivalentes al cincuenta por ciento (50%) del importe efectivamente percibido por las sanciones firmes aplicadas por la Autoridad de Aplicación en los sumarios administrativos iniciados en el respectivo municipio o comuna.

Los municipios y comunas que soliciten atribución de facultades para juzgar y aplicar sanciones, en forma total o parcial, deberán celebrar con la Autoridad de Aplicación el respectivo convenio específico de cesión de facultades. La Autoridad de Aplicación sólo fundadamente podrá negarse a su celebración.

Por el ejercicio de tales funciones, retendrán el noventa por ciento (90%) del importe efectivamente percibido por las sanciones firmes, aplicadas en los sumarios administrativos tramitados en el respectivo municipio o comuna, remitiendo a la Autoridad de Aplicación el diez por ciento (10%) restante, en concepto de gastos por coordinación, auditoría y capacitación.

La evaluación de la Autoridad de Aplicación para otorgar facultades a las oficinas municipales o comunales, se realizará en base a los siguientes criterios que deberán especificarse en la reglamentación:

- a) Cantidad de habitantes de la localidad;
- b) Cantidad de reclamos mensuales;
- c) Personal capacitado para asumir facultades del procedimiento administrativo más allá de la recepción de reclamos;
- d) Plan de trabajo trienal, con indicación de recursos y erogaciones, y otros datos cuantitativos de la gestión proyectada.

Artículo 35.- Deberes de las Oficinas Municipales o Comunales de Información a las y los Consumidores. Las Oficinas Municipales o Comunales de Información a las y los Consumidores, deberán:

- a) Presentar ante la Autoridad de Aplicación la información institucional de su oficina, y actualizarla cada vez que se produzcan cambios;
- b) Presentar ante la Autoridad de Aplicación, semestralmente, y cada vez que ésta lo requiera con motivos justificados, un informe de gestión y funcionamiento, conforme reglamentación de la presente;
- c) Capacitar a su personal y asesores, y proponer, acompañar, o ejecutar proyectos de capacitación de la Autoridad de Aplicación;
- d) Llevar adelante, proponer o acompañar a la Autoridad de Aplicación en proyectos de información y educación a la persona consumidora;
- e) Ejecutar por sí misma, proponer o acompañar a la Autoridad de Aplicación en proyectos de informatización, digitalización, y todo tipo de iniciativas que hagan a la agilidad en la tramitación de reclamos de la persona consumidora y la difusión de información por medios digitales;



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

f) Tramitar los reclamos de las y los consumidores, iniciando los sumarios respectivos de conformidad con la reglamentación aquí prevista y:

f.1.) Remitir las actuaciones a la Autoridad de Aplicación dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores a la celebración de la audiencia de conclusión del procedimiento administrativo, cuando el municipio o comuna no aplique sanciones; o,

f.2) Remitir las actuaciones al Juzgado de Faltas u órgano con las funciones sancionatorias en materia de faltas dentro de la organización administrativa local, dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores a la celebración de la audiencia de conclusión del procedimiento administrativo, mediando convenio de cesión de facultades sancionatorias.

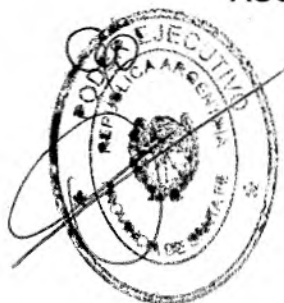
Artículo 36.- Red Provincial de Oficinas Municipales o Comunales de Información a las y los Consumidores. La Autoridad de Aplicación, coordinará la estrategia provincial con las acciones locales, y organizará de forma conjunta la información y asistencia de las oficinas, a través de la Red Provincial de Oficinas Municipales o Comunales de Información a las y los Consumidores, articulándose, entre otras, acciones tendientes a:

- a) Coordinar acciones conjuntas;
- b) Acordar criterios comunes para la implementación en el nivel local de las políticas públicas provinciales de protección de la persona consumidora;
- c) Coordinar la implementación de programas de capacitación y formación integral en derecho del consumidor dirigido al personal y asistentes de las oficinas municipales, comunales y/o los agentes afectados a las funciones y tareas de defensa de las personas consumidoras;
- d) Impulsar la agilidad en la tramitación de los reclamos, a través de la informatización y/o digitalización;
- e) Registrar a los fines estadísticos los reclamos interpuestos en el nivel local y generar información precisa sobre las diversas problemáticas sectoriales y generales que afectan a las personas consumidoras;
- f) Propender a la homogeneización de criterios en cuanto a la aplicación de la presente ley;
- g) Promover el intercambio y cooperación permanente, entre el nivel provincial y local.

Imprenta Oficial - Santa Fe

CAPITULO III

ASOCIACIONES DE DEFENSA DE CONSUMIDORAS Y CONSUMIDORES



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Artículo 37. Autorización. Las Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores que tengan sede central, domicilio o filial constituida y actividades comprobadas en al menos una localidad de la Provincia de Santa Fe deberán tramitar el correspondiente registro por ante la autoridad de aplicación provincial.

Artículo 38. Legitimación. Las Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores constituidas como personas jurídicas y debidamente inscriptas están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados los derechos y/o intereses de las personas consumidoras, sin perjuicio de la intervención de éstas a título personal.

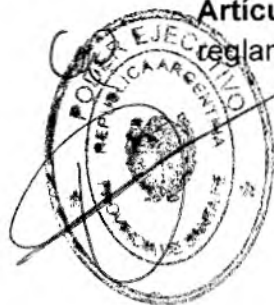
Artículo 39. Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores. Créase en el ámbito de la Autoridad de Aplicación, el Registro Provincial de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Santa Fe (REPAC), el cual se constituirá con las asociaciones civiles, fundaciones y/o cooperativas cuyo objeto principal de trabajo sea la promoción y protección de los derechos de consumidores y usuarios, y tengan sede central o domicilio constituido y actividades comprobadas en el territorio provincial.-

Artículo 40.- Por medio del Registro creado en el artículo precedente se identificará a las entidades de consumidores y de usuarios en el ámbito local, a los fines de establecer vínculos formales con las mismas, conformando mecanismos de consulta, asistencia, trabajo coordinado y recepción de inquietudes en materia de derechos de consumidores y usuarios.

Artículo 41.- Establézcase que las asociaciones de consumidores y usuarios deberán cumplir con los siguientes requisitos para su inscripción:

- a) Contar con sede física cumpliendo con las previsiones establecidas en el inciso b) del artículo 57 de la Ley Nacional N° 24.240;
- b) Disponer de atención presencial para recibir los requerimientos de los consumidores y usuarios, en su propia sede o delegación, por lo menos tres (3) días a la semana y quince (15) horas semanales, en al menos una (1) localidad de la Provincia de Santa Fe;
- c) Poseer un dominio de internet propio, observando las pautas establecidas en los incisos c) y d) del artículo 57 de la Ley Nacional N° 24.240;
- d) Disponer de vías de contacto para los consumidores tales como líneas telefónicas fijas y/o móviles o dirección de correo electrónico institucional.

Artículo 42.- El Poder Ejecutivo establecerá, a través de la correspondiente reglamentación, las normas operativas, técnicas y de ejecución vinculadas al



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

funcionamiento del Registro Provincial de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (RePAC)".

Artículo 43. Financiamiento. El Estado Provincial podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras, con cargo al Presupuesto, a las Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores que hayan cumplimentado con lo dispuesto en los artículos 38 y 40 de la presente ley.

CAPÍTULO IV
CONSEJO ASESOR DE LAS Y LOS CONSUMIDORES

Artículo 44. Funciones. Créase el Consejo Asesor de las y los Consumidores, como espacio institucional consultivo no vinculante, en el ámbito de la Autoridad de Aplicación y bajo la coordinación del área que esta determine a los fines de asesorar y colaborar con la Autoridad de Aplicación en todo lo relativo a la política de defensa del consumidor y en particular en el desarrollo de programas, acciones, y medidas que dispone la presente.

A tal fin tendrá como funciones principales analizar, dictaminar, proponer y recepcionar solicitudes de la Autoridad de Aplicación y de particulares, y podrá participar en la respuesta a las solicitudes de información pública y peticiones que se formulen en el marco de la presente ley.

Las opiniones que emita el Consejo serán de carácter no vinculantes.

Artículo 45.- Integración. El Consejo Asesor de las y los Consumidores será integrado por: un (1) representante por cada una de las universidades públicas y privadas con sede en la Provincia que cuenten con Cátedra de Derecho del Consumidor; dos (2) representantes de las Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores registradas en la Provincia; dos (2) representantes de los Colegios de Abogados de la Provincia; un (1) representante de los Colegios de Procuradores de la Provincia; dos (2) representantes del Poder Judicial de la Provincia; un (1) representante del Colegio de Magistrados y Funcionarios del Poder Judicial de la Provincia; dos (2) representantes de las Cámaras de Comercio de la Provincia; un (1) representante de la Cámara industrial; un (1) representante de cada Cámara de Diputados y Diputadas de la Provincia; un (1) representante de la Cámara de Senadores de la Provincia y dos (2) representantes de las Oficinas Municipales o Comunes de Información a las y los Consumidores de la Provincia.

La participación de las personas e instituciones será de carácter voluntario y ad honorem.



Provincia de Santa Fe
Poder Ejecutivo

Artículo 46.- Funcionamiento. El Consejo se reunirá al menos cuatro (4) veces al año a convocatoria de la Autoridad de Aplicación.

Las demás modalidades que hacen a su funcionamiento interno serán establecidas por la reglamentación de la presente.

LIBRO TERCERO
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO I
INICIO DE LAS ACTUACIONES

Artículo 47.- Inicio de las actuaciones. Las actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones al sistema de protección de las personas consumidoras y usuarias podrán iniciarse de oficio, por acta de inspección, por denuncia de quien invocare un derecho individual, por comunicación de autoridad administrativa o judicial, o por quien demostrare representación de derechos colectivos.

Artículo 48.- Normativa aplicable. El procedimiento administrativo para la inspección y comprobación de infracciones al sistema de protección de las personas consumidoras y usuarias se regirá por la presente ley. En subsidio, se aplicarán tanto las previsiones del Título I "De los principios que rigen las actuaciones y de su iniciación" del Anexo único del Decreto-Acuerdo N° 4174/2015 o el que en el futuro los sustituya, así como también las normas del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe, en lo pertinente.

Artículo 49.- Colaboración. El proveedor o proveedora deberá colaborar con el esclarecimiento de la verdad material, debiendo aportar la documentación e información que se encuentre en su poder, y, en su caso, producir la información que debieran conocer, por ser inherente al cumplimiento de normativa vigente, o ser necesaria para el desarrollo de su actividad. El incumplimiento de la presente carga podrá configurar una presunción en su contra.

SECCIÓN 1
DOMICILIO ELECTRÓNICO DE PROVEEDORES



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

ARTÍCULO 50.-Domicilio electrónico obligatorio. Creación del Registro de Domicilios Electrónicos de Proveedores. Créase el "Registro de Domicilios Electrónicos de Proveedores", en el ámbito de la Autoridad de Aplicación de la presente ley.

Los proveedores y proveedoras 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 y Proveedoras que será objeto de reglamentación.

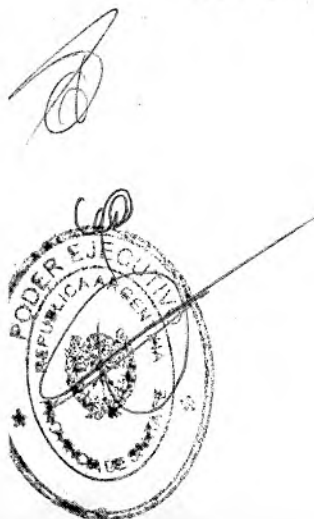
ARTÍCULO 51.- Constitución de Domicilio Electrónico. El domicilio electrónico deberá constituirse en una casilla de correo electrónico de conformidad con la reglamentación que se dicte. Los proveedores y proveedoras recibirán válidamente las notificaciones de consumidoras y consumidores en el domicilio electrónico. También notificarán al domicilio electrónico las oficinas del Estado Provincial y Municipal. 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 argumente documentadamente la imposibilidad de su cumplimiento.

ARTÍCULO 52.- Formato electrónico general. Se priorizará la implementación de actuaciones en forma electrónica, procurando minimizar el uso de papel y los costos de traslado y documentación para el consumidor.

ARTÍCULO 53.- Alcances de la digitalización. Será objeto de reglamentación los alcances del formato, la generación de documentos, oficios y colaboración entre dependencias para sustanciar las actuaciones, y las respectivas notificaciones y difusiones electrónicas.-

ARTÍCULO 54.- Aplicación del Reglamento para el Trámite de las Actuaciones Administrativas aprobado por Decreto-Acuerdo N° 4174/15. Para todas las cuestiones no consignadas específicamente en la presente 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, o la norma que los reemplace.

**SECCIÓN 2
INICIACIÓN DE OFICIO**



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Artículo 55.- Inspección. En caso de presuntas infracciones al sistema de protección de las personas consumidoras y usuarias, se dará inicio a las actuaciones administrativas de oficio, realizando la inspección pertinente para la constatación de la infracción, labrándose el acta correspondiente. Con el fin de asegurar la fiscalización y verificación oportuna del cumplimiento de la normativa aplicable a la relación de consumo, la Autoridad de Aplicación destinará agentes de inspección, y podrá:

a) Citar a la persona proveedora inspeccionada o denunciada, para que se presente ante la Autoridad de Aplicación para contestar o informar verbalmente o por escrito, según ésta estime conveniente, sobre las circunstancias y operaciones que estén vinculadas al hecho investigado en el marco de la relación de consumo, incluyendo la exhibición o entrega de documentos y la producción de información, en forma ordenada y clasificada para una adecuada verificación. En la audiencia a que se la cite se labrará acta en dos originales, uno para la citada y otro para las actuaciones administrativas en curso. La inobservancia del deber de comparecer y colaborar antes mencionado será considerada como una infracción a la presente ley;

b) Inspeccionar los libros y documentos utilizados para la operatoria sujeta a inspección, en la sede o en el domicilio fiscal, donde se encuentren;

c) Inspeccionar, exigir o extraer información vinculada a la investigación de: sitios web, documentos en soporte informático, aplicaciones y su programación, equipos informáticos, hardware y/o software utilizados, entre otros;

d) Dictar medidas preventivas tendientes a evitar la consumación, continuidad o agravamiento de infracciones, o para evitar la pérdida o riesgo de adulteración de pruebas, pudiendo requerir auxilio de la fuerza pública. La proveedora o proveedor podrá interponer un recurso de revocatoria que tramitará con efecto devolutivo, salvo manifiesta ilegitimidad del acto o acreditado riesgo de perjuicio irreparable sumado a una razonable verosimilitud del derecho invocado. El recurso deberá ser interpuesto en el plazo de cinco (5) días y resuelto en el plazo de cinco (5) días. La decisión que se adopte revestirá el carácter de definitiva pudiendo sólo impugnarse por la vía judicial mediante el trámite previsto para la apelación de sanciones en esta ley. Durante el mismo acto de la inspección, podrá clausurar preventivamente un establecimiento, cuando el funcionario autorizado o funcionaria autorizada constatare reincidencia o suficiente gravedad del riesgo que se deriva de los hechos constatados;

e) Requerir el auxilio inmediato de la fuerza pública cuando se encontraren con inconvenientes en el desempeño de sus funciones.

Artículo 56.- Orden de intervención. A efectos de verificar y fiscalizar la situación jurídica de los proveedores y proveedoras en relación al cumplimiento de la



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

normativa aplicable a la relación de consumo, la Autoridad de Aplicación librará orden de intervención destinada a instruir, reglar y limitar la actuación de los agentes de inspección.

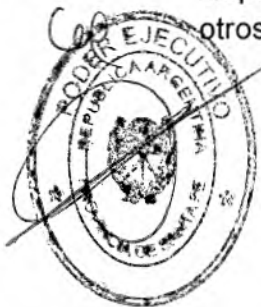
En la orden se indicará la fecha en que se dispone la medida, las y los funcionarios encargados del cometido, los supuestos de hecho u observancia de derechos que serán objeto de fiscalización y los datos del fiscalizado, si se tratara de una generalidad de sujetos pasibles de fiscalización, los datos del fiscalizado individual serán consignados por el funcionario actuante al momento de concretarse la fiscalización.

La orden será suscripta por el funcionario o funcionaria competente, con carácter previo al inicio del procedimiento, y será notificada al proveedor o proveedora el inicio y finalización de la fiscalización.

Será objeto de reglamentación el procedimiento aplicable a las tareas de verificación y fiscalización que tuvieran origen en el libramiento de la orden de intervención.

Artículo 57.- Acta de infracción. Forma. El acta será labrada por triplicado, y contendrá los siguientes requisitos:

- a) Número y fecha de la respectiva Orden de Intervención;
- b) Lugar, fecha y hora de la inspección, dejando asentado si se ingresa con consentimiento de la persona sujeta a inspección o con orden judicial;
- c) Individualización de la persona humana o jurídica cuya actividad es objeto de inspección, tipo y número de documento de identidad o inscripción registral, nombre, razón social o marca comercial y demás circunstancias individualizantes;
- d) Domicilio comercial y ramo o actividad;
- e) Domicilio real o social de la persona titular;
- f) Domicilio electrónico donde serán válidas las notificaciones cursadas en el marco de la inspección;
- g) Nombre y apellido de la persona que atienda la diligencia, carácter que invoca, identificación y domicilio real;
- h) Determinación clara y precisa del hecho, omisión o actividad que es materia de inspección y de la disposición legal presuntamente violada, pudiendo incluir en una misma acta varios hechos, omisiones o actividades;
- i) Intimaciones, citaciones, requerimientos informativos o documentales, medidas preventivas, instrucciones u órdenes impartidas;
- j) Se dejará constancia, en su caso, de las copias que se extraigan de documentos e impresiones de sistemas informáticos, de la toma de fotografías, de la realización de interrogatorios o de declaraciones recibidas de personas durante la inspección con su debida identificación, de los hechos relevados, circunstancias u otros elementos que constituyan evidencia;



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

k) Nombre, apellido y domicilio de los testigos que, a instancias del personal actuante, presenciaron la diligencia, y en caso de no contar con ninguno, expresa constancia de ello;

l) Fecha y hora en que se culminó la diligencia;

m) Firma y aclaración del inspector o inspectora y de los demás intervinientes.

Artículo 58.- Comprobación técnica. Si fuere necesaria una comprobación técnica (pericias o análisis que requieran de equipos, tecnología o aptitudes profesionales calificadas) posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción, se dejará constancia debida, labrándose el acta correspondiente a la comprobación técnica, luego de lo cual podrá tenerse por finalizada la formalización del acta.

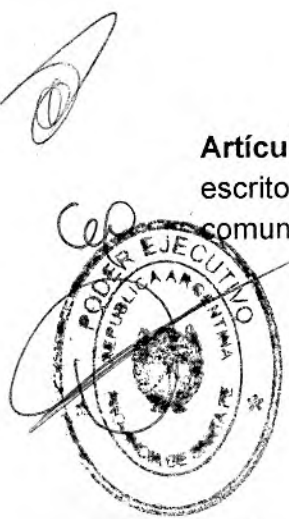
Artículo 59.- Notificación del acta. Labrada el acta en la forma indicada precedentemente, el personal actuante notificará la misma entregando una copia a la persona que atendió la diligencia, y requiriendo su firma como constancia de notificación. En caso de negativa o imposibilidad de firma, se dejará constancia siendo suficiente la firma del personal actuante en la diligencia, pudiendo dejarse copia fijada en la puerta de ingreso al local comercial, o en el domicilio electrónico.

Artículo 60.- Descargo. En el mismo acto de fiscalización se hará saber a la persona presuntamente infractora que goza del derecho de formular el descargo respectivo dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la constatación de posibles infracciones, salvo plazo especial distinto regulado en la normativa aplicable al acto de inspección, pudiendo ofrecer pruebas que hagan a su derecho ante el organismo interviniente, debiendo acreditar personería y constituir domicilio electrónico y domicilio postal en la jurisdicción de la Autoridad de Aplicación respectiva.

Artículo 61.- Incorporación a las actuaciones sumariales. El acta será incorporada al expediente respectivo, a los fines de tramitar las actuaciones sumariales.

SECCIÓN 3
RECLAMO O DENUNCIA

Artículo 62.- Reclamo o denuncia. El reclamo o denuncia podrá formalizarse por escrito o verbalmente ante la Autoridad de Aplicación o las municipalidades y comunas habilitadas por convenio, como así también la Autoridad de Aplicación



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

reglamentará los medios digitales a utilizarse priorizando el mayor acceso a las vías de reclamo.

La Autoridad de Aplicación, o las municipalidades y comunas habilitadas por convenio, deberán asesorar a la persona consumidora respecto a la forma de su presentación, se acompañarán u ofrecerán las pruebas y se dejará constancia de los datos de identidad y el domicilio electrónico o el domicilio real del denunciante.

Se deberá informar al denunciante, acerca de sus derechos y las acciones que puede entablar, incluyendo la posibilidad de peticionar el resarcimiento del daño directo que pudiera habersele ocasionado. En el mismo acto de recepción se hará saber a la persona denunciante de las penalidades previstas por el artículo 48° de la Ley N° 24.240, para el caso de denuncias maliciosas.

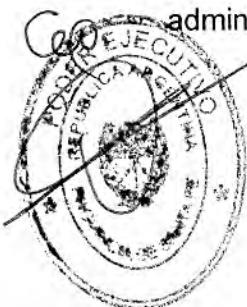
La pretensión deberá ser formalizada en términos claros, concretos y precisos. En el supuesto que el reclamo incluya la petición de resarcir el daño directo ocasionado por la persona presuntamente infractora, éste podrá contener el monto reclamado o su estimación si fuera posible, los fundamentos correspondientes y el ofrecimiento de la prueba de que intente valerse.

El consumidor o consumidora, o quien haya iniciado el trámite por denuncia, tendrá derecho a ser informado de las resoluciones vinculadas a la producción de la prueba ofrecida, tomar vista de las actuaciones y ser notificado del acto administrativo definitivo, como así, de las resoluciones definitivas que resuelvan los recursos judiciales que se planteen.

Artículo 63.- Competencia territorial. La competencia de la Autoridad de Aplicación para tramitar el reclamo o la denuncia se determinará por el lugar del cumplimiento de la obligación, por el de celebración del contrato, por el lugar de acción u omisión dañosa o riesgosa, por el domicilio de la o el proveedor, o sus filiales y sucursales, o por el domicilio de la citada en garantía, o el domicilio de la persona usuaria o consumidora, a elección de esta última, o de la asociación legitimada.

Artículo 64.- Incidencia colectiva. Cuando la manifestación de los hechos o actividades evidencie o pueda implicar afectación de derechos de incidencia colectiva, la Autoridad de Aplicación podrá disponer y organizar al efecto la tramitación de todos los reclamos que integran la clase de manera colectiva, asimismo podrá establecer clases y subclases de consumidores afectados.

Artículo 65.- Posible comisión de delitos. Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito deberá realizarse la correspondiente denuncia, ya sea ante el juez competente o Ministerio Público de la Acusación, sin perjuicio del trámite administrativo iniciado.



SECCIÓN 4 TELEGRAMA DE CONSUMO

Artículo 66.- Servicios de correo. La Autoridad de Aplicación podrá instar la celebración convenios con oficinas y empresas de correo, a los fines de garantizar en todo el territorio provincial el acceso al servicio de telegrama y carta documento gratuitos para las y los consumidores remitentes.

Artículo 67.- Gratuidad. En el caso de contar con los convenios pasibles de celebrar que promueve el Artículo 67º, la gratuidad total de la notificación sólo estará destinada a reclamos sin monto o con montos inferiores a tres (3) Salarios Mínimos Vitales y Móviles.

Artículo 68.- Telegrama electrónico de consumo. Será objeto de reglamentación el uso del telegrama electrónico de consumo, que podrá instrumentarse desde cuentas de correo electrónico oficiales, aplicaciones electrónicas oficiales, u otros medios digitales u online tendientes a garantizar el acceso gratuito, en todos los casos, a vías de notificación fehaciente de los reclamos a proveedores y proveedoras en la relación de consumo.

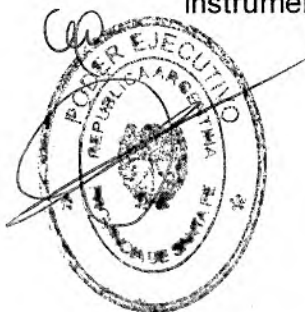
CAPÍTULO II TRÁMITE

Artículo 69.- Personería y domicilio. Las partes deberán concurrir a las audiencias en forma personal, sin perjuicio de la asistencia profesional con la que podrán contar. Podrán celebrarse audiencias virtuales utilizando los medios tecnológicos adecuados, dejándose debido registro digital o acta producida por personal de la Autoridad de Aplicación.

El Poder Ejecutivo Provincial, dispondrá que las personas humanas o jurídicas deban constituir una casilla de correo electrónico, donde se le cursarán las notificaciones subsiguientes a su presentación, y en cualquier otro procedimiento administrativo.

Se admitirá la representación de las personas humanas que se hallaren impedidas de asistir a la audiencia, por mandato o carta poder otorgada ante escribano, la Autoridad de Aplicación o el Poder Judicial.

En casos urgentes podrá admitirse la participación en el procedimiento sin los instrumentos o documentos que justifiquen la personería, pero si no fueran



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

presentados o no se ratificare la gestión dentro del plazo de treinta (30) días, se los tendrá por no presentados.

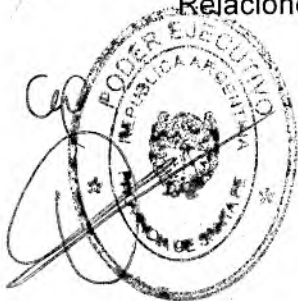
Artículo 70.- Instancia conciliatoria. Recibida una denuncia de parte interesada o iniciadas las actuaciones de oficio, si resulta procedente la Autoridad de Aplicación debe promover la instancia conciliatoria fijando fecha y hora de audiencia dentro de los cinco (5) días hábiles la cual podrá desarrollarse en forma presencial y/o virtual. El procedimiento es oral, confidencial y gratuito. De la misma deberá labrarse acta que reproduzca los lineamientos de la audiencia. Las partes de común acuerdo podrán renunciar al carácter confidencial de la instancia conciliatoria.

Artículo 71.- Incomparecencia o incumplimiento. En caso de incomparecencia injustificada de la persona denunciante o de su representante en cualquiera de las instancias del procedimiento se la tiene por desistida de la denuncia la que podrá ser impulsada de oficio por la Autoridad de Aplicación en caso de involucrar intereses que trasciendan a las partes. La incomparecencia injustificada de la persona denunciada o el incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta Ley y la persona infractora será pasible de las sanciones establecidas. Asimismo, se le advertirá, al momento de notificársele de la audiencia respectiva, de la multa que corresponda a la incomparecencia, comparecencia defectuosa y maniobras dilatorias.

Artículo 72.- Propuesta de acuerdo. En el supuesto que las partes no arriben a un acuerdo conciliatorio, la funcionaria o funcionario actuante formulará una propuesta de acuerdo que puede ser aceptada en el acto o sometida a consideración de las personas interesadas 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 73.- Audiencia de conciliación. Las audiencias de conciliación podrán ser realizadas por los actores que se mencionan a continuación, conforme criterios de distribución a establecerse por reglamentación:

a) Por la propia Autoridad de Aplicación, a través de agentes que cuenten con título de abogado o abogada y mediador o mediadora conforme Ley N° 13.151, y que hubieran aprobado el Curso de Capacitación sobre Conciliación en Relaciones de Consumo que dictará la Autoridad de Aplicación;



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

- b) Por conciliadores o conciliadoras externas, que cumplimenten con la inscripción en el Registro de Conciliadores y Conciliadoras en Relaciones de Consumo que se crea por la presente Ley, y conforme reglamentación;
- c) Por Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores, conforme reglamentación de la presente.

Artículo 74.- Audiencias tomadas por conciliadores y conciliadoras. Las abogadas y abogados, procuradoras y procuradores, mediadoras y mediadores debidamente inscriptos en el Registro de Conciliadores y Conciliadoras en Relaciones de Consumo que se crea por esta ley procederán de conformidad con lo aquí previsto. La conciliación será gratuita para las partes en caso de no arribarse a un acuerdo. En caso que las partes alcancen un acuerdo, la autoridad de aplicación deberá homologar el mismo, y los honorarios serán a cargo del proveedor conforme la legislación vigente.

La Autoridad de Aplicación podrá implementar mecanismos para facilitar la realización de las conciliaciones llevadas adelante por las y los conciliadores, pudiendo celebrar convenios de colaboración con entidades, colegios de abogacía, y con oficinas gubernamentales, y estableciendo protocolos, instructivos, manuales y sistemas informáticos para la tramitación.

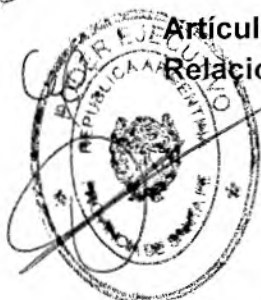
Tanto en caso de acuerdo como de ausencia de acuerdo, el conciliador o la conciliadora deberá remitir las actuaciones a la Autoridad de Aplicación y, entregará copia a las partes, cerrándose el trámite o prosiguiéndose conforme la presente ley, según sea la circunstancia.

Artículo 75.- Audiencias tomadas por Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores. Las Asociaciones inscriptas en el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores, y habilitadas en dicho registro para realizar audiencias de conciliación, convocarán a las partes notificándolas debidamente.

La conciliación será gratuita para las partes en caso de no arribarse a un acuerdo. En caso que las partes alcancen un acuerdo, la autoridad de aplicación deberá homologar el mismo, y los honorarios serán a cargo del proveedor conforme la legislación vigente.

Tanto en caso de acuerdo como de ausencia de acuerdo, la entidad deberá remitir las actuaciones a la Autoridad de Aplicación y, entregará copia a las partes, cerrándose el trámite o prosiguiéndose conforme la presente ley, según sea la circunstancia.

Artículo 76.- Registro Provincial de Conciliadores y Conciliadoras en Relaciones de Consumo. Créase el Registro Provincial de Conciliadores y



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Conciliadoras en Relaciones de Consumo en el ámbito de la Autoridad de Aplicación.

Las Conciliadoras y Conciliadores Externos y las Conciliadoras y Conciliadores de Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

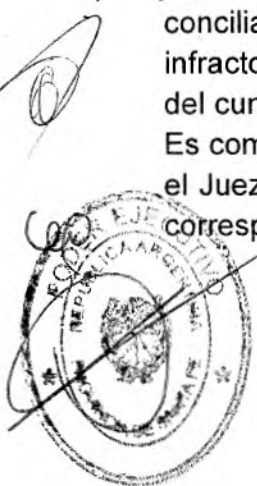
- a) Acreditar título de abogado o abogada; procurador o procuradora.
- b) Acreditar título de mediador o mediadora conforme Ley N°13.151 de Mediación Prejudicial y Obligatoria, o la que en el futuro la reemplace;
- c) Acreditar haber aprobado el Curso de Capacitación sobre Conciliación en Relaciones de Consumo que dictará la Autoridad de Aplicación;
- d) Acreditar la inscripción en el Registro de Conciliadores y Conciliadoras en Relaciones de Consumo;
- e) Superar cada año la evaluación que producirá la Autoridad de Aplicación a los fines de habilitar y renovar la habilitación;
- f) Cumplir con las demás exigencias que la Autoridad de Aplicación establezca reglamentariamente.

Artículo 77.- Normativa aplicable. Las personas conciliadoras en relaciones de consumo estarán sujetas en el ejercicio de sus funciones a lo establecido en las normas provinciales, en tanto sea compatible con las disposiciones de la presente ley.

La Autoridad de Aplicación establecerá un método de medición de la satisfacción de las partes sometidas al proceso de conciliación, el cual será de público conocimiento y acceso.

Artículo 78.- Efectos de la conciliación. En caso de acuerdo, el mismo se instrumentará en el acta y será rubricado por todas las personas 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 79.- Incumplimiento del acuerdo. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios implica violación de los derechos de las personas consumidoras. 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 o Jueza de Primera Instancia de Distrito o Circuito en lo Civil y Comercial correspondiente al domicilio real o legal de la persona consumidora o usuaria, o al



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

domicilio especial que hubiese constituido en el respectivo convenio. En caso que se ejecuten sumas de dinero a percibir a favor del consumidor las mismas podrán ser imputadas por el mismo a cuenta de mayores sumas a reclamar por la vía que corresponda.

Artículo 80.- Fin de la instancia conciliatoria. En caso de fracasar la instancia conciliatoria, la funcionaria o funcionario actuante da por concluido el procedimiento pudiendo:

a) Si de los hechos, la documentación, el acta labrada o los resultados de las comprobaciones técnicas efectuadas surge una eventual infracción al sistema de protección de la persona consumidora, se formulará acto de imputación, el que contendrá un relato sucinto de los hechos y la determinación de la norma legal cuya infracción se imputa, la que se notificará a la persona infractora personalmente o por cédula.

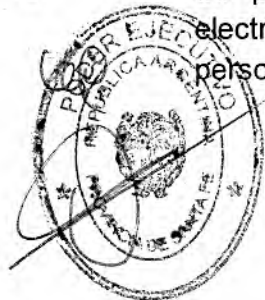
En el supuesto que se reclame daño directo el mismo deberá detallarse específicamente. b) Ordenar el archivo de las actuaciones por manifiesta improcedencia o inadmisibilidad. c) Ordenar la instrucción de la investigación de los hechos denunciados o reclamados.

Artículo 81.- Descargo. La persona proveedora imputada deberá formular su descargo ante la imputación en el plazo perentorio de cinco (5) días hábiles. Cuando el traslado se hiciera en soporte papel, para ser contestado de igual modo, se otorgarán diez (10) días hábiles estando el domicilio de la persona proveedora ubicado a más de 300 km. del domicilio de la Autoridad de Aplicación o la oficina municipal o comunal interviniente, salvo que razones o normas especiales exijan mayor brevedad, situación que deberá ser informada y justificada.

En caso que no lo haya hecho previamente, con la notificación se le indicará al proveedor o proveedora de su deber de comparecer, debiendo constituir domicilio electrónico y domicilio postal en la jurisdicción de la Autoridad de Aplicación o la oficina municipal o comunal interviniente, debiendo también acreditar personería y ofrecer prueba correspondiente a su defensa.

La incomparecencia injustificada de la persona denunciada o el incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta Ley y el infractor o infractora será pasible de las sanciones establecidas. Asimismo, se le advertirá de la multa que corresponda a la incomparecencia, comparecencia defectuosa y maniobras dilatorias.

Se priorizará la notificación electrónica, cuando fuera conocido el domicilio electrónico. En caso de imposibilidad o duda en la identificación del domicilio de la persona denunciada a efectos de su citación, la notificación será válida en el



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

domicilio fiscal declarado ante la Administración Federal de Ingresos Públicos, Administración Provincial de Impuestos, o al domicilio registrado en la Cámara Nacional Electoral.

Artículo 82.- Notificaciones. En las actuaciones administrativas originadas por la aplicación de este Código, las notificaciones, citaciones o intimaciones, entre otras, podrán efectuarse: a) Personalmente, en el domicilio especial constituido conforme al artículo 82, por intermedio de un agente de inspección u oficial notificador ad hoc de la Autoridad de Aplicación, quien entregará copia del acto notificado y dejará constancia en Acta, de la diligencia realizada y del lugar, día y hora en que se efectuó, requiriendo la firma de la persona interesada. Si ésta no supiere o no pudiere firmar, podrá hacerlo, a su ruego, un tercero. Si la destinataria no se encontrare, se negare a firmar o a recibirla, el agente procederá a dejar copia del acto a notificar, en el lugar donde se lleva a cabo esta diligencia, dejando constancia de tales circunstancias en acta;

b) Por carta certificada sin cubierta con acuse de recibo. El acuse de recibo servirá de suficiente prueba de la notificación, siempre que la carta haya sido entregada en el domicilio de la persona proveedora o en el especial constituido conforme al artículo 82, aunque sea suscripto por un tercero;

c) Personalmente, en las oficinas de la Autoridad de Aplicación;

d) Por cualquier otro medio que permita tener constancia de la fecha de recepción y de la identidad del acto notificado, dirigido al domicilio constituido conforme al artículo 82;

e) Por la comunicación informática del acto administrativo de que se trate en las formas, requisitos y condiciones que establezca la Autoridad de Aplicación. Dicha notificación se considerará perfeccionada mediante la puesta a disposición del archivo o registro que lo contiene, en el domicilio electrónico constituido por los responsables siempre que hayan ejercido la opción de registrar el mismo en los términos de los artículos 51 y sig. y 82;

f) Si las citaciones, notificaciones, entre otras, no pudieran practicarse en la forma antes dicha, por no conocerse el domicilio o por encontrarse el mismo abandonado, se efectuarán por medio de edictos publicados por tres (3) días en el Boletín Oficial Provincial.

Las actas de notificación, labradas por los agentes de la Autoridad de Aplicación, dan fe de su contenido mientras no se demuestre su falsedad.

Artículo 83.- Procedimiento sumarial. Contestada la imputación, y si hubiera hechos controvertidos o de demostración necesaria, la Autoridad de Aplicación podrá convocar a las partes a una audiencia preliminar en un plazo de quince (15) días de contestada la imputación a fin de determinar las pruebas a producirse,



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

pudiendo el funcionario o funcionaria actuante desestimar la que resulten inconducentes, de todo lo cual se dejará debida constancia en el acta respectiva, donde se registrará todo lo actuado en esa misma oportunidad, o mediando cuarto intermedio, fijándose el plazo para la producción de la prueba, el que no podrá exceder de treinta (30) días.

La denegación de prueba podrá ser revisada mediante recurso de revocatoria, interpuesto durante la misma audiencia en forma verbal y/o escrita dentro de los cinco (5) días, y resuelto por escrito mediante acto fundado en el momento o en un plazo de diez (10) días hábiles, el cual será irrecurrible.

El consumidor podrá ampliar su denuncia y ofrecer prueba hasta el cierre de esta etapa. La ampliación de denuncia posterior a la clausura del período probatorio podrá rechazarse por motivos de orden o economía procesal suficientes. Cuando se conceda, podrá implicar nueva apertura a prueba y siempre conllevará el correspondiente traslado para el ejercicio del derecho de defensa.

En caso de no ser necesaria la apertura a prueba, se convocará a la referida audiencia en los mismos plazos a fin que las partes aleguen verbalmente en relación con las imputaciones explicitadas por el funcionario o funcionaria, dejándose debida constancia de ello, y las actuaciones pasarán a resolución.

Artículo 84.- Homologación de acuerdos individuales. La Autoridad de Aplicación podrá homologar conciliaciones en conflictos individuales, donde las partes acuerden transacciones que podrán incluir no iniciar o no proseguir actuaciones administrativas y/o judiciales, en cuyo caso se dejará constancia sobre el archivo o la prosecución de las actuaciones sumariales, según criterio de oportunidad, y mediante resolución fundada, la que podrá contener remisiones a instrumentos de alcance general.

La homologación otorgará fuerza de título ejecutivo al convenio.

Cuando sea la Autoridad de Aplicación la que inste el reclamo colectivo o denuncia contra el proveedor o proveedora, solicitará homologación judicial del acuerdo, la que se tramitará otorgando vista al Ministerio Público.

CAPÍTULO III
IMPULSO DE LAS ACTUACIONES SUMARIALES

Artículo 85.- Impulso. Cuando medie el interés privado del consumidor o consumidora, plasmado a través de un reclamo, ya sea individual o colectivo, la persona consumidora impulsará las actuaciones; caso contrario se procederá al archivo de las mismas si transcurridos noventa (90) días sin que se inste el



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

procedimiento se intima al consumidor a su impulso sin que el mismo se produzca en diez (10) días desde que es intimado.

La presente carga procesal deberá ser debidamente informada al consumidor en la primera notificación que se haga al mismo.

En caso de actuación de oficio de la Autoridad de Aplicación o ante una denuncia que involucre intereses individuales o colectivos que trasciendan el interés de las partes a criterio de la Autoridad de Aplicación, las actuaciones administrativas deberán ser impulsadas por la Autoridad de Aplicación.

Artículo 86.- Medidas preventivas. En cualquier estado del procedimiento, o aún antes de iniciar el mismo, la Autoridad de Aplicación podrá ordenar preventivamente:

- a) El cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria de la Ley;
- b) Que no se innove, respecto de la situación existente;
- c) La clausura del establecimiento, cuando exista un actual o inminente peligro o riesgo de suficiente entidad;
- d) La adecuación de instalaciones, procedimientos o sistemas informáticos que provocan discriminación o violaciones sistemáticas de derechos;
- e) El retiro de publicidad o información dirigida al consumidor o consumidora que atente

— contra la dignidad de las personas, ponga en riesgo su salud, intereses económicos o integridad, atente contra el medio ambiente o vulnerare los derechos y garantías reconocidos en la Constitución Nacional, Tratados de Derechos Humanos y Constitución de la Provincia de Santa Fe;

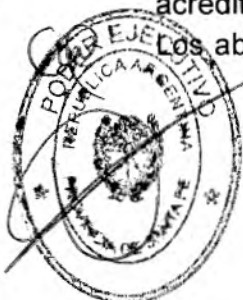
- f) La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la efectiva defensa de los derechos de las y los consumidores.

Contra las medidas que se dispongan podrá oponerse recurso de revocatoria en el plazo de cinco (5) días, y, en caso de su denegación, procederá la apelación judicial prevista por la presente ley para la aplicación de sanciones.

Artículo 87.- Auxilio de la fuerza pública. La Autoridad de Aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública, sea para la ejecución de decisiones como para la producción de pruebas.

Cuando las decisiones o la producción de prueba impliquen la afectación de derechos individuales y no obtenga colaboración del proveedor o proveedora, deberá requerir autorización judicial, la que será proveída en forma urgente por las y los jueces comunales, de Circuito o de Distrito conforme las pautas de competencia establecidas en la ley de la respectiva jurisdicción bastando la mera acreditación de la emisión del acto administrativo para su inmediato otorgamiento.

Los abogados y abogadas del Estado certificarán las copias de los instrumentos y



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

documentos que acompañen con su sola firma y sello, o su inclusión en la comunicación electrónica por la que se curse la presentación respectiva.

Artículo 88.- Prueba. La prueba deberá producirse dentro del plazo fijado en cada caso en la audiencia preliminar en un plazo no menor a diez (10) días hábiles, prorrogable cuando haya causa justificada, si fue pedida la prórroga dentro de los cinco (5) días siguientes al hecho obstructivo, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo.

Será responsabilidad del sumariado o sumariada el diligenciamiento de los oficios para el cumplimiento de la prueba informativa que solicite y la citación y comparecencia de los testigos que ofrezca, todo bajo apercibimiento de tener por no producidas dichas pruebas. Los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el sumariado o sumariada y admitidas en el sumario correrán por cuenta del interesado o interesada, a quien incumbirá su impulso. La Autoridad de Aplicación, en cualquier etapa del procedimiento y hasta la clausura del sumario para el dictado de la resolución definitiva, podrá ampliar o rectificar la imputación, en cuyo caso se notificará al presunto infractor o infractora de la ampliación o rectificación.

Artículo 89.- Audiencia de conclusión de la etapa sumarial. Producción de pruebas y alegatos. Vencido el plazo fijado en la audiencia de proveído de prueba, se podrán producir las pruebas ofrecidas en forma concentrada durante una audiencia de conclusión del procedimiento sumarial donde las partes podrán alegar en relación a si los hechos presuntamente imputados han quedado probados o no. No se producirá la audiencia si las partes hubieran completado la valoración de la prueba o desistido de hacerlo al consentir el llamamiento de autos a resolución.

La audiencia podrá celebrarse total o parcialmente en forma digital. En las respectivas actuaciones se deberá dejar constancia de su resguardo en soporte digital. Solo excepcionalmente el registro audiovisual podrá ser reemplazado por acta escrita. El funcionario o la funcionaria a cargo de la audiencia podrá tomar nota de los principales argumentos y agregarlas al expediente.

El funcionario o funcionaria que dirija la audiencia estará facultado para dictar resolución en forma escrita, en el mismo acto de la audiencia, pudiendo aplazar la decisión sobre la cuantía de la eventual sanción y la notificación de los fundamentos hasta cinco (5) días hábiles, según lo disponga la reglamentación.

Imprenta Oficial - Santa Fe

CAPÍTULO IV

CONCLUSIÓN DE LAS ACTUACIONES SUMARIALES



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Artículo 90.- Resolución. Finalizada la audiencia de conclusión de la etapa sumarial, cuando no lo haga en el mismo acto, la Autoridad de Aplicación dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

Los municipios y comunas deberán remitir las actuaciones para el dictado de la resolución a la Autoridad de Aplicación, salvo cuando existiere convenio que las habilite a resolver.

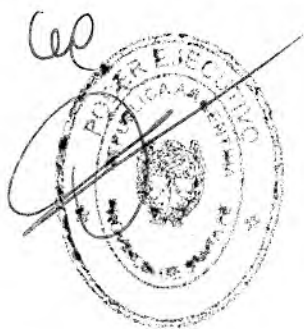
Artículo 91.- Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, con o sin daño, la persona infractora será pasible de las sanciones previstas en las normas nacionales que tutelan los derechos del consumidor, entre las que se mencionan las principales: Ley 24.240, Decreto N° 274 del año 2019, Ley 25.156, Ley 19.511, Ley 25.065, Ley 27.642, sus normas reglamentarias respectivas, y las normas que en el futuro las reemplacen.

En la misma resolución se intimará el pago de la multa -en su caso- en el plazo perentorio de diez (10) días hábiles mediante depósito en cuenta abierta al efecto en el banco designado como agente financiero de la Provincia y a la orden de la Autoridad de Aplicación. La transacción entre el consumidor o consumidora y la proveedora o proveedor celebrada en forma posterior a la notificación de la sanción no libera de las responsabilidades sancionatorias al proveedor o proveedora, siendo el interés público subsistente el que justifica la persecución de su ejecución.

Artículo 92.- Valoración de la infracción. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en esta sección se tendrá en cuenta:

- a) El perjuicio resultante de la infracción para cada consumidor o consumidora, usuario o usuaria;
- b) El volumen de facturación y el patrimonio de la persona infractora;
- c) La posición en el mercado de la persona infractora;
- d) La cuantía del beneficio obtenido;
- e) El grado de intencionalidad;
- f) La gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, y la proporción de riesgo soportada por el consumidor o consumidora en la relación de consumo del caso;
- g) La incomparecencia injustificada a las Audiencias de Conciliación y la falta de colaboración en materia probatoria durante la tramitación del expediente o cualquier otra conducta que se evidencie durante el procedimiento;
- h) La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho;

El máximo legal será computado para la afectación individual por cada infracción.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Artículo 93.- Graduación legal. Las personas humanas o jurídicas serán sancionadas de acuerdo con las siguientes pautas:

- a) Las infracciones leves se sancionarán de acuerdo con la siguiente graduación:
 - a.1) Apercibimiento, para la primera infracción leve, de acuerdo con los antecedentes y circunstancias de cada caso;
 - a.2) Multa de una (1) a cien (100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC);
- b) Las infracciones graves se sancionarán con multa de cien (100) a mil (1.000) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC); por cada infracción;
- c) Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa desde mil (1.000) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), hasta el máximo de la escala, por cada infracción;
- d) En casos de reincidencia podrá adicionarse el veinte por ciento (20%) por cada reincidencia verificada dentro del año inmediato anterior al de la constatación de la infracción, hasta el límite fijado por la ley nacional aplicable a la infracción;
- e) En los supuestos de reincidencia en infracciones muy graves se podrá clausurar el establecimiento hasta un máximo de diez (10) días, y hasta que no sean producidas las adecuaciones edilicias en caso de violación normativa que cause riesgo a la salud o discriminación;
- f) La obstrucción que de cualquier manera impida, perturbe o retrase la actuación de la inspección será considerada infracción a las leyes nacionales cuya aplicación se persigue, y podrá ser sancionada con multa según se considere leve, grave o muy grave.

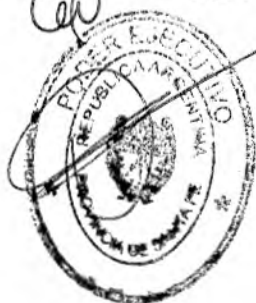
En casos de especial gravedad y contumacia, la autoridad administrativa podrá adicionar a los montos máximos de la multa, una suma equivalente al cincuenta por ciento (50 %) del total aplicado.

La Autoridad de Aplicación podrá regular el catálogo de conductas leves, graves y muy graves, actualizándolo en la medida que la dinámica de las conductas lo requiera, a los fines de preservar la tutela las personas consumidoras.

Las multas se efectivizarán al valor vigente al momento del pago o firma del convenio de pago respectivo.

Artículo 94.- Agravantes. Serán considerados agravantes para la cuantificación de la sanción las siguientes conductas:

- a) Cuando medie una grave contradicción entre los libros, registraciones, documentos y demás antecedentes correlativos con los datos que surjan de las



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

manifestaciones públicas, declaraciones juradas o alegaciones defensivas, o con los que deban aportarse a requerimiento de la Autoridad de Aplicación;

b) Cuando en la documentación indicada en el inciso anterior se consignen datos inexactos que produzcan ocultamientos o falseamientos o apariencias de legalidad sobre el hecho investigado;

c) Si la inexactitud de las manifestaciones o de los elementos documentales que deban servirles de base proviene de su manifiesta disconformidad con las normas legales y reglamentarias que fueran aplicables al caso;

d) Cuando no se llevaren o exhibieren libros de contabilidad, registraciones y documentos de comprobación suficientes, cuando ello carezca de justificación en consideración a la naturaleza o volumen de las operaciones o del capital invertido o a la índole de las relaciones jurídicas y económicas establecidas habitualmente a causa del negocio o explotación;

e) Cuando se declaren o hagan valer formas o estructuras jurídicas inadecuadas o impropias de las prácticas de comercio, o disconformes con la imagen publicitada, tal que se oculte o tergiversen la realidad o finalidad económica de los actos, relaciones o situaciones con incidencia directa sobre la asignación de riesgos comerciales y jurídicos entre las personas proveedoras y consumidoras;

f) Cuando no se utilicen los instrumentos de medición, control, rastreo, trazabilidad, control de proceso o localización de productos e insumos, cuando ello resulte obligatorio en cumplimiento de lo dispuesto por leyes, decretos o reglamentaciones.

Artículo 95.- Graduación económica. Sin perjuicio de las pautas de valoración de la infracción ya reseñadas, la graduación cuantitativa de la sanción podrá ser fundada en cálculos basados en un análisis económico del impacto económico, social o ambiental de la conducta o acto sancionado, con el fin de neutralizar los beneficios económicos que pudieran reportarle, el fin de desalentar la especulación de otros proveedores o proveedoras en similares circunstancias, el fin de evitar la competencia desleal mediante la evasión de las normas, así como de la capacidad de pago del sancionado o sancionada. Cuando el monto resultante fuera mayor al asignado por la normativa de protección nacional de las y los consumidores, se dejará debida constancia de ello en el acto sancionatorio, fijándose el tope legal para el caso.

Artículo 96.- Atenuantes.

Serán considerados las siguientes atenuantes para la cuantificación de la sanción:

a) Si un proveedor o proveedora o responsable no fuere reincidente y regularizara su situación antes de que se le notifique una fiscalización o convocatoria a



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

audiencia de conciliación o imputación, acreditando su conducta de reparación y rectificación, quedará exento de responsabilidad infraccional;

b) Si un proveedor o proveedora o responsable regularizara su situación en el lapso habido entre la notificación de una orden de una fiscalización o convocatoria a audiencia de conciliación y la producción de la fiscalización o audiencia respectiva, y no fuere reincidente en las infracciones investigadas, acreditando su conducta de reparación y rectificación, abonará un pago equivalente al 25% del perjuicio producido;

c) Cuando la conducta indicada para la correcta observancia de la norma vigente fuese aceptada durante la audiencia de conciliación o imputación, abonará un pago del 50% del perjuicio producido, siempre que no mediara reincidencia en tales infracciones y acreditando su conducta de reparación y rectificación;

d) Si, dentro de los primeros cinco (5) días posteriores a la audiencia de conciliación o imputación, la persona titular o representante legal reconociere la materialidad de la infracción cometida, abonará un pago equivalente al 100% del perjuicio producido acreditando su conducta de reparación y rectificación.

Artículo 97.- Otros atenuantes y agravantes. En la graduación de las sanciones regidas por esta ley, se considerarán como atenuantes, entre otros, los siguientes:

a) La actitud positiva frente a la fiscalización o verificación y la colaboración prestada durante su desarrollo;

b) La adecuada organización, actualización, técnica y accesibilidad de la información y documentación y archivos de documentos;

c) La conducta observada respecto de los deberes formales y sustanciales, con anterioridad a la fiscalización o verificación;

Asimismo, se considerarán como agravantes, entre otros, los siguientes:

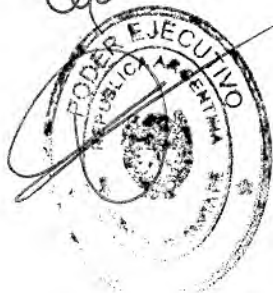
a) La actitud negativa frente a la fiscalización o verificación y la falta de colaboración o resistencia —activa o pasiva— evidenciada durante su desarrollo;

b) La insuficiente o inadecuada organización, actualización, técnica y accesibilidad de la información y documentación y archivos de documentos;

c) El incumplimiento o cumplimiento irregular de los deberes formales y sustanciales, con anterioridad a la fiscalización o verificación;

d) El ocultamiento o falseamiento de prueba.

Artículo 98.- Reincidencia. Si no estuviere fijado otro plazo especial, se entenderá que existe reincidencia, cuando la persona infractora condenada por sentencia o resolución firme por la comisión de alguna de las infracciones, cometiera con posterioridad al acto sancionado en dicha sentencia o resolución, una nueva infracción de la misma naturaleza. La condena no se tendrá en cuenta



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

a los fines de la reincidencia cuando hubieran transcurrido cinco (5) años desde la comisión del hecho sancionado.

Artículo 99.- Contra publicidad. Sin perjuicio de otras sanciones que pudieran corresponder, la Autoridad de Aplicación podrá imponer la sanción de contra publicidad a la persona infractora que, a través de información o publicidad, haya incurrido en prácticas engañosas o abusivas.

La contra publicidad será ejecutada en las mismas condiciones y circunstancias en que se efectuó la publicidad, para lo cual la reglamentación establecerá las pautas de la rectificación publicitaria para conocimiento de las personas consumidoras en general, la que debe ser divulgada por la persona infractora a su exclusivo costo.

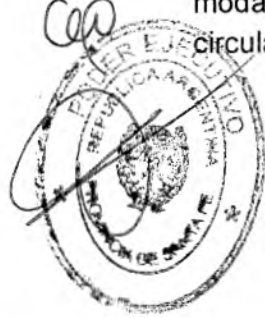
El incumplimiento de este deber hace pasible a la persona infractora de sanciones conminatorias periódicas desde una canasta básica total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC) Salario Mínimo Vital y Móvil, hasta alcanzar el tope legal por cada infracción.

La Autoridad de Aplicación podrá disponer la publicación por cuenta de o a costa de la proveedora o proveedor sancionado, para la cual contratará los servicios respectivos, los abonará y emitirá un certificado con aptitud ejecutiva para recuperar judicialmente dicha erogación, con intereses y costas.

Artículo 100.- Eficacia. En general, la Autoridad de Aplicación podrá ordenar cualquier otra medida que neutralice los riesgos o efectos perjudiciales, individuales o colectivos, de la conducta sancionada, incluyendo, entre otras, la remoción de cosas, inhabilitación y clausura total o parcial, adecuación de instalaciones, sistemas y sitios web, publicar anuncios, producir y entregar información, realizar relevamientos, seguimientos y monitoreos, etiquetar productos, inmovilizar productos, retirar productos del mercado, reparar y reemplazar productos retirados, y pudiendo requerir en todo caso el auxilio de la fuerza pública y autorización judicial para ejecutar actuaciones sobre derechos subjetivos.

Artículo 101.- Publicación. En todos los casos y cualquiera sea la legislación que se aplique, la persona infractora está obligada a publicar la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada.

La persona infractora publicará la sanción, o la Autoridad de Aplicación lo hará a su costa vencido el plazo de diez (10) días de adquirida su firmeza, con el texto y modalidad autorizados por la Autoridad de Aplicación en un diario de gran circulación que la Autoridad de Aplicación indique, o en otros medios que



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

aseguren el eficaz conocimiento por los eventuales interesados. Cuando la sanción sea de apercibimiento, la Autoridad de Aplicación podrá dispensar de su publicación.

Artículo 102.- Tasa de interés. La falta de pago de las multas y daños conllevará un interés equivalente a una vez y media la tasa de descuento de documentos a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina, o la tasa activa que la reemplace. El incumplimiento de acuerdos conllevará una tasa equivalente al doble de la correspondiente a la falta de pago de multas, sin perjuicio de las sanciones que correspondan por el incumplimiento del acuerdo.

Artículo 103.- Destino de la sanción. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 92° la sanción podrá ser destinada al consumidor o consumidora o Asociación de Defensa de Consumidoras y Consumidores hasta el cincuenta por ciento (50%), según se determine en la reglamentación, en base a la colaboración aportada en el procedimiento. La autoridad de aplicación respectiva libraré y entregará a la persona consumidora o a la Asociación el título ejecutivo correspondiente.

Artículo 104.- Apremio. Si la multa no fuere pagada en el plazo de diez (10) días hábiles fijado para ello, la Autoridad de Aplicación por sí o con la intervención de Fiscalía de Estado, o la autoridad municipal en su caso, promoverá su ejecución.

Artículo 105.- Registro Provincial de Personas Infractoras. Créase el Registro Provincial de Personas Infractoras a cargo de la Autoridad de Aplicación el que funcionará conforme la reglamentación que se determinará.

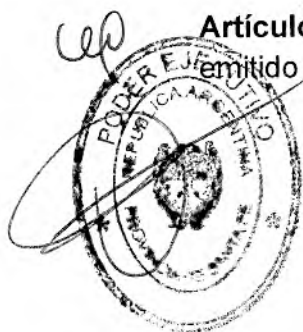
CAPÍTULO V

RECURSOS CONTRA LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA

Artículo 106.- Los actos administrativos de la Autoridad de Aplicación que impongan sanciones y/o contengan condenas de daños directos en favor de las personas consumidoras, ponen fin al procedimiento. En ningún caso los recursos suspenden la ejecución del acto.

Artículo 107.- La decisión final de la Autoridad de Aplicación agota la vía administrativa y habilita el control judicial del acto administrativo.

Artículo 108.- Recurso de Apelación. Contra todo acto administrativo definitivo emitido por la Autoridad de Aplicación que imponga sanciones o medidas



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

preventivas o archivo de reclamos o contenga condenas de daños directos en favor de las personas consumidoras, procederá el recurso de apelación ante la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial o Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y Laboral competente del domicilio de la Autoridad de Aplicación u oficina municipal o comunal que impuso la sanción.

El recurso deberá interponerse dentro de los treinta (30) días hábiles administrativos de notificada la resolución ante la Autoridad de Aplicación, salvo que en esta ley se dispusiera un plazo menor.

Se elevarán las actuaciones en el término de diez (10) días hábiles administrativos, pudiendo adjuntar memorial sobre los agravios planteados por el apelante.

Actuarán en la sustanciación del recurso la Autoridad de Aplicación o el municipio o comuna que impuso la sanción, según corresponda.

Con la interposición del recurso deberá acompañarse constancia del depósito del monto de la sanción, en la cuenta abierta al efecto en el banco designado como agente financiero de la Provincia o banco municipal o comunal, y a la orden de la Provincia, Municipalidad o Comuna, como requisito de admisibilidad. Quedan exceptuadas de cumplir con este requisito las Micro y Pequeñas Empresas.

Podrá considerarse la eximición total o parcial, o el pago en cuotas de tal depósito, a la persona sumariada que acredite en las actuaciones administrativas, al interponer el recurso de apelación, que el pago de la multa le ocasionare un perjuicio irreparable.

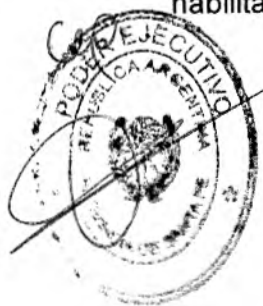
El recurso se concederá con efecto devolutivo y modo libre. El trámite del recurso de apelación se regirá, supletoriamente, por el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe.

Artículo 109.- Control de efectos secundarios. Por medio de reglamentación se ordenará los mecanismos necesarios para asegurar un seguimiento y análisis de acuerdos conciliatorios, a fin de evitar que por medio de dicho instrumento se vulneren derechos de incidencia colectiva o de terceros afectados por una misma práctica con efectos expansivos.

CAPÍTULO VI

CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA DE SANEAMIENTO DEL SOBREENDEUDAMIENTO

Artículo 110.- Inicio. La Autoridad de Aplicación y los municipios y comunas habilitadas por convenio, conforme la reglamentación respectiva, podrán iniciar a



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

instancias de la persona consumidora sobreendeudada el procedimiento de conciliación administrativa de saneamiento del sobreendeudamiento.

En su presentación, la persona consumidora, con el asesoramiento de la autoridad administrativa interviniente deberá detallar los hechos acontecidos, la composición de su deuda (pasivo) y su cuantía e identificar a las y los acreedores. Asimismo, deberá acompañar toda la documental que obrase en su poder conjuntamente con una declaración de sus ingresos y una propuesta de acuerdo que contendrá un plan de pago.

La Autoridad de Aplicación, y los municipios y comunas habilitadas por convenio, en las denuncias o reclamos que reciban de las personas consumidoras, deberán analizar preventivamente indicios sobre potenciales situaciones de sobreendeudamiento, y en su caso proponer la apertura del presente procedimiento.

Cuando se identifique la afectación de intereses individuales homogéneos, podrá instar la apertura del procedimiento y la renegociación colectiva de deudas. De lograrse algún acuerdo deberá ser objeto de homologación judicial.

La renegociación colectiva de deudas podrá ser tramitada con un legitimado activo colectivo, o, en su caso, con un grupo de deudores debidamente representado.

Artículo 111.- Audiencia de Conciliación. La Autoridad de Aplicación, citará a las personas acreedoras a una audiencia de conciliación con miras a lograr la aceptación y aprobación de la propuesta o promover otros acuerdos de quitas, refinanciaciones, reducción de intereses y cláusulas penales, prolongación de vencimientos, reajuste de prestaciones, entre otros, tendientes a lograr que la persona consumidora endeudada cumpla sus obligaciones de conformidad con un plan de pago que no comprometa el acceso y goce de bienes esenciales. En el caso en que fracase la instancia conciliatoria, la Autoridad de Aplicación podrá fijar una nueva audiencia a efectos de proponer a la persona sobreendeudada y a las personas acreedoras un "Plan de saneamiento de deudas" conforme las constancias del expediente.

Artículo 112.- Cierre del procedimiento. Si las partes arribaren a un acuerdo, se labrará un acta con el acuerdo definitivo, el cual deberá cumplirse en debida forma e informarse a la Autoridad de Aplicación a su finalización, siendo su incumplimiento una infracción a la Ley N° 24.240.

**LIBRO CUARTO
PROCESO JUDICIAL DE CONSUMO**



CAPÍTULO I
NORMAS GENERALES

Artículo 113.- Normas aplicables. El proceso judicial de consumo se rige por las normas de este capítulo y supletoriamente por las reglas del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe, en todo lo que aquí no se disponga y siempre que fuere compatible con las reglas y principios que rigen los procesos de consumo.

La interposición del reclamo administrativo no obsta al inicio de la acción judicial por la misma pretensión, sin perjuicio de la actuación oficiosa que corresponda a la autoridad de aplicación aún cuando el actor desista de alguna de ambas vías.

Artículo 114.- Principios del proceso de consumo. Esta ley prioriza afianzar el acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva. En tal sentido los órganos judiciales deberán garantizar los principios de:

- a) Acceso a la justicia. Las normas que rigen el procedimiento deben ser aplicadas de modo de facilitar el acceso a la justicia;
- b) Gratuidad;
- c) Oralidad, se priorizará la actuación oral de las instancias bilaterales;
- d) Inmediación, el juez debe garantizar la inmediatez durante el proceso;
- e) Buena fe y colaboración;
- f) Salvaguarda de los derechos humanos y fundamentales;
- g) Publicidad;
- h) Contradicción;
- i) Concentración;
- j) Sencillez;
- k) Celeridad;
- l) Protección aumentada. El juez o jueza dispondrá las adaptaciones necesarias cuando se trate de personas consumidoras hipervulnerables mediante los ajustes razonables al procedimiento de acuerdo a la situación de aquellas, garantizando la accesibilidad de la persona consumidora;
- m) Proactividad. Se procurará en todo proceso optimizar la eficacia del servicio de justicia y el mandato constitucional de proteger al consumidor.

Artículo 115.- Competencia territorial. El poder jurisdiccional en materia de consumo es ejercido por los jueces y juezas que establezca la Ley Orgánica del Poder Judicial dentro de cada Distrito Judicial.

Artículo 116.- Competencia material. La competencia material de consumo es ejercida por los jueces y juezas de Distrito y/o de Circuito en lo Civil y Comercial



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

con el límite cuantitativo para la competencia por valor que establezca la Corte Suprema de Justicia de Santa Fe.

Las Juezas y Jueces Comunitarios de Pequeñas Causas serán competentes para tramitar acciones de la Ley N° 24.240 en los términos del artículo 123 de la LOPJ inciso 8, o la que en el futuro la sustituya.

Los procesos colectivos de consumo serán de competencia de las juezas y jueces de Distrito y/o de Circuito en lo Civil y Comercial.

Artículo 117.- Juez o jueza competente. Elección del actor o actora. En las acciones de consumo iniciadas por las personas consumidoras será competente a elección del actor o actora: el juez o jueza del lugar de su domicilio, el del lugar de celebración del contrato, el de cumplimiento de la prestación o de la obligación de garantía, el del domicilio de la persona demandada, el del lugar donde realizaron actos preparatorios necesarios para la celebración del contrato, el del lugar donde la persona demandada posee sucursales, agencias, filiales y/o cualquier otra representación comercial si esta intervino de manera directa en la celebración del contrato.

En los juicios promovidos contra las personas consumidoras sólo resultan competentes los órganos jurisdiccionales correspondientes al domicilio real del consumidor o consumidora. La competencia en materia de consumo es improrrogable, siendo consideradas cláusulas abusivas y, por tanto, no escritas, las que prorroguen la jurisdicción.

Artículo 118- Facultades de la Corte. La Corte Suprema de Justicia de Santa Fe podrá modificar la asignación de competencia material entre los órganos de la justicia civil y comercial, teniendo en cuenta el volumen de causas, a fin de optimizar la distribución del trabajo.

Asimismo, y en tal cometido, queda facultada para modificar estructuras, procesos y sistemas de trabajo realizando, de ser menester, modificaciones presupuestarias debidamente compensadas conforme partidas autorizadas en la Ley de Presupuesto, como así también crear un Registro de Procesos Colectivos de Consumo bajo su administración.

Artículo 119.- Facultades Judiciales. Los órganos jurisdiccionales que intervengan en acciones de consumo quedan facultados para dictar oficiosamente providencias tendientes a la mejor conducción del proceso; ordenar medidas de tutela preventiva tales como cautelares innovativas o de no innovar; adecuar las medidas cautelares solicitadas, con carácter amplio, a los fines de satisfacer los objetivos del proceso; imponer astringentes y en beneficio del litigante perjudicado, solicitar información; convocar, incluso compulsivamente a las partes, auxiliares y



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

terceros de manera personal a comparecer a su despacho, aconsejar la intervención de la Oficina de Mediación Judicial, reducir los tiempos del proceso o modificar el trámite, en casos excepcionales y por resolución fundada y cualquier otra medida que fuera menester, previo cumplimiento de los recaudos legales, a fin de asegurar la eficacia del proceso y de la sentencia que en su consecuencia se dicte.

El órgano jurisdiccional deberá actuar proactivamente y adoptar todas las medidas que estime conducentes para:

- a) Conciliar los intereses de las partes, cuando ello fuera posible, en toda instancia procesal previa al dictado de sentencia;
- b) Esclarecer los hechos controvertidos;
- c) Mantener la igualdad entre las partes, sin perjuicio de la protección la persona consumidora;
- d) Obtener la mayor rapidez y economía en el proceso;
- e) Evitar toda forma de abuso procesal. En particular a través de la citación de terceros cuya intervención no resulte imprescindible para la resolución del conflicto y no cuente con el consentimiento de la persona consumidora;
- f) Invertir las cargas probatorias en favor de la persona consumidora;
- g) Morigerar pretensiones de las personas proveedoras. En especial, en lo concerniente a intereses, capitalizaciones indebidas, penalidades, entre otras.

Artículo 120.- Acción judicial expedita. La promoción de acciones judiciales de consumo en las que las personas consumidoras intervengan como parte actora estará exceptuada del agotamiento de la vía administrativa así como de la mediación extrajudicial previa.

En el caso de las acciones judiciales de consumo iniciadas contra las empresas o entes estatales, prestadoras o concesionarias de servicios públicos, no puede exigirse el agotamiento de la vía administrativa.

Artículo 121.- Gratuidad. Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual o colectivo gozan del beneficio de gratuidad.

La gratuidad alcanzará a los sellados de ley, las contra cautelas, las costas judiciales; la gratuidad cesa en caso de litigación maliciosa.

La parte demandada podrá por vía incidental que no suspenderá el curso del proceso, acreditar que tuviere bienes para abonar total o parcialmente las costas del proceso sin comprometer su existencia vital, a los fines de excluir al demandante de la regla de la gratuidad.

La Administración Provincial de Impuestos por su interés podrá hacerlo en los mismos términos.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

En todo proceso judicial o administrativo, el abogado del consumidor tendrá derecho al cobro de honorarios por su actuación, de conformidad con las normas arancelarias vigentes, y así lo hará saber en forma escrita e informada al consumidor que representa.

CAPÍTULO II
PREVENCIÓN DEL CONFLICTO INDIVIDUAL

Artículo 122.- Medidas urgentes. Aun cuando la demanda sea interpuesta ante un tribunal incompetente, en casos de urgencia, se podrán ordenar medidas cautelares y/o de prueba anticipada, siempre que, en razón de la cuantía económica del litigio, no se excediera la competencia cuantitativa del órgano jurisdiccional actuante.

Artículo 123.- Prueba anticipada. El órgano jurisdiccional podrá, aun antes de entablada la demanda, autorizar la producción de prueba anticipada, a petición de parte o de oficio, con noticia a la contraria o al Ministerio Público Fiscal en caso de urgencia o riesgo verosímil, cuando así lo aconsejen manifiestas circunstancias de economía procesal o la existencia de posibilidad cierta de soluciones conciliatorias o autocompositivas. Se otorgará con criterio amplio.

Artículo 124.- Observaciones. Archivo. Caducidad del trámite y de la prueba. Producida la prueba, en el término prudencial que fijará el tribunal, se dará traslado a la parte o al Ministerio Público para que manifieste si tiene algo que observar. Evacuado el traslado y producida la prueba de tacha, en su caso, en el plazo que el tribunal estime conveniente a tal fin, se dictará resolución de archivo sin evaluar el mérito de la prueba asegurada, la que tiene los efectos de la cosa juzgada formal. Aun si no se dictare tal resolución, este mismo efecto se tiene por producido de pleno derecho, luego de los seis (6) meses de no registrarse impulso procedimental.

El incidente de prueba anticipada caduca en el plazo previsto en el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe. Las pruebas que han sido producidas no caducan.

Artículo 125.- Audiencia de Conciliación. Una vez producida la prueba y, resueltas las impugnaciones y observaciones planteadas, en caso de resultar pertinente, el tribunal podrá convocar a una audiencia para requerir explicaciones y promover un acuerdo conciliatorio. Salvo expresa disposición en contrario, la solicitud de prueba anticipada no suspende el trámite del proceso principal.



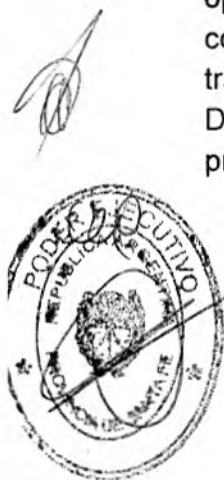
CAPÍTULO III
REGLAS DEL PROCESO INDIVIDUAL DE CONSUMO

Artículo 126.- Proceso individual de consumo. Trámite. La acción judicial promovida por la persona consumidora relativa a un derecho o interés individual, se registrará por las normas de este Capítulo y por las que resulten aplicables de esta Ley. Serán de aplicación subsidiaria las normas del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe, y sus normas concordantes, en particular, las del proceso sumarísimo con las variantes que se disciplinan en este Código, o las del juicio declarativo que en el futuro resulte más abreviado.

Sin perjuicio de ello, la persona actora podrá solicitar la sustanciación del trámite por las reglas del proceso ordinario mediante reposición contra el decreto que dé curso a la demanda, lo cual deberá ser concedido considerando el principio de protección la persona consumidora, salvo resolución fundada que se sustente en las particulares circunstancias del caso. El mismo derecho corresponderá a la parte accionada si al tiempo de su comparendo la cuestión no se hubiere ventilado. En tal caso, la petición será resuelta por el Juez o Jueza de manera fundada, y previo traslado al consumidor o consumidora. El incidente no generará costas, salvo que la persona accionada resulte vencida. En cualquier caso, la resolución que se dicte será inapelable. También el juez o jueza, podrá de oficio, otorgar el trámite más amplio.

Lo establecido no obsta a la procedencia de la acción de amparo individual y colectivo y de *habeas data*, con sustento en las normas constitucionales y legales, de fuente nacional y provincial, como tampoco al recurso contencioso administrativo sumario en defensa de intereses simples o difusos previstos en la Ley N° 10.000, o de otros instrumentos tendientes a garantizar la celeridad del proceso. Las causas sustanciadas ante las juezas y jueces comunitarios de pequeñas causas, tramitan por el procedimiento previsto en el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe.

Artículo 127.- Audiencia preliminar. Facultades del juez o jueza para ordenar el proceso. En la demanda y en su contestación se ofrecerá la prueba pertinente y se opondrán excepciones en su caso. Vencido el plazo de cinco (5) días para contestar demanda. De la nueva prueba ofrecida por la demandada se correrá un traslado a la actora por cinco (5) días a los fines de ofrecer pruebas ampliatorias. Dentro de los cinco (5) días posteriores, el Juez o Jueza convocará a audiencia preliminar de conciliación y saneamiento del proceso, fijando fecha para ello dentro



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

de los próximos quince (15) días hábiles judiciales, y notificando de oficio dicha resolución. Sólo se admitirá la postergación por causas de fuerza mayor.

Tanto la audiencia, como la comparecencia y las notificaciones podrán producirse en forma electrónica, de conformidad con la reglamentación que se dicte.

Las actuaciones inherentes a la conciliación serán confidenciales y no serán meritadas en la sentencia.

Si la conciliación no fuera totalmente exitosa, en el mismo acto el juez o jueza deberá observarlas reglas dispuestas para las audiencias de proveído de pruebas de acuerdo al Protocolo de oralidad efectiva puesto en vigencia por la Corte Suprema de Justicia de la Provincia o las normas que en el futuro las reemplacen.

La incomparecencia injustificada de cualquiera de las partes o sus representantes no suspenderá la realización de la audiencia, la que se celebrará por el tribunal con la presencia de la parte que concurra. En caso de incomparecencia injustificada de ambas partes se las tendrá por desistidas de sus pretensiones y defensas, y se ordenará el archivo de las actuaciones.

Si la prueba se hubiere diligenciado totalmente o se resolviera prescindir de la aún no diligenciada o el asunto fuere de puro derecho, se pasará a oír las alegaciones de las partes y a dictar sentencia.

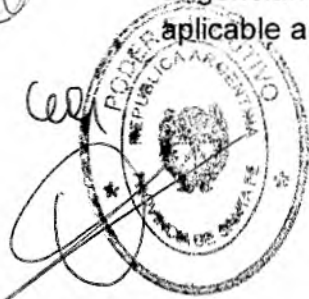
La falta de legitimación o de competencia no podrá dictarse con posterioridad a esta audiencia, salvo cuando se acreditaran hechos nuevos que la justificaran.

Artículo 128.- Notificaciones. Sin perjuicio de la notificación automática o personal, serán válidas las notificaciones al domicilio electrónico denunciado, o el registrado ante la Autoridad de Aplicación por parte del proveedor o proveedora, con más los recaudos que oportunamente establezca la reglamentación de la Corte Suprema de Justicia.

Podrán establecerse comunicaciones por cualquier otro medio, procurándose ante todo su eficacia.

Serán válidas las notificaciones cursadas a sucursales, agencias, filiales o representaciones comerciales, las que tendrán la carga de cursarlas internamente en forma oportuna y eficaz. La renuncia del representante o patrocinante será aceptada previa constitución de nuevo domicilio electrónico de la parte.

Artículo 129.- Prueba. Las partes podrán ofrecer todos los medios de prueba previstos en las disposiciones procesales, y todos los demás medios admisibles y no prohibidos por la ley. Cuando se ofreciese un medio de prueba idóneo y pertinente no previsto legalmente, el juez o la jueza establecerá la manera de diligenciarlo recurriendo al procedimiento determinado para otras pruebas que fuera aplicable analógicamente, si las hubiera.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Del dictamen pericial se dará traslado a las partes, notificándose de oficio, al menos tres (3) días antes de la audiencia complementaria.

La producción de la prueba confesional y la exhibición de documentos deberá ser ordenada en la sede del órgano jurisdiccional, salvo caso de imposibilidad acreditada, en que se tramitará en la jurisdicción del domicilio del requerido o requerida. A tales fines, podrá presentarse cualquier persona que tenga conocimiento de la situación del caso, debiendo hacerlo con autorización del demandado o demandada, o las que fueren necesarias para tramitar válida y eficazmente la diligencia probatoria.

Ante el fracaso o dilación irrazonable en la respuesta de los terceros solicitados para producir prueba de informes, previa reiteración de oficios, las partes podrán pedir a la Secretaría la comunicación telefónica, o la que convenga por el medio que resulte más eficaz, a los fines de instarla, intimarla, fijar plazos y apercibimientos, dejando constancia de lo actuado.

El tribunal podrá disponer la aplicación de oficio de la negligencia probatoria para el caso en que fracasada una prueba no se inste su producción dentro del término de tres (3) días. En los casos en que exista una controversia científica y a juicio del tribunal sea necesario producir una prueba pericial científica el juez o la jueza podrá ordenarla y disponer la colegiación de la prueba pericial. Podrá, asimismo, proponer a las partes peritos seleccionados por su nivel de *expertise* y un *curriculum vitae* que garantice su objetividad.

Artículo 130.- Audiencia complementaria. El tribunal citará a las partes, testigos y peritos cuando correspondiere, a concurrir a la audiencia complementaria a llevarse a cabo en la fecha fijada oportunamente, bajo apercibimiento de realizarse con la parte que se encuentre presente. Será carga de las partes notificar a los y las testigos y peritos de los que pretendan valerse, debiendo verificar que las notificaciones no fracasen por cambio de domicilio, en cuyo caso -oportunamente- deberán denunciar el nuevo y notificar hasta cinco (5) días antes de la audiencia; caso contrario se lo tendrá por desistido de dicha prueba si el citado no compareciere.

El debate será oral, público y continuo. Cuando la publicidad resulte inconveniente o afecte el orden público, por resolución motivada, podrá disponerse que se realice a puertas cerradas. Dicha resolución será irrecurrible.

En la audiencia complementaria se recibirán las pruebas, pudiendo el o la titular del órgano jurisdiccional y las partes interrogar, primero por pliego de preguntas y luego libremente a los y las peritos y testigos, en ese orden, sin otra limitación que el objeto mismo del proceso. Podrá el juez o la jueza o los miembros del tribunal interrogar a cualquiera de las partes sobre hechos que estime de influencia en la



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

cuestión controvertida, sin perjuicio del interrogatorio que podrán hacerse las partes entre sí. Podrá ordenarse la detención de los y las testigos cuyo falso testimonio fuera evidente, solicitando la inmediata actuación del sistema penal, debiéndose advertir de ello antes de comenzar la declaración. Excepcionalmente, para el caso de que existiera prueba pendiente de producir por razones no imputables a las partes, si el tribunal lo estima pertinente, podrá disponer un cuarto intermedio instando su pronta producción, bajo apercibimiento de tener la prueba por desistida. Durante la audiencia complementaria, luego de la recepción de la prueba, las partes deberán realizar alegatos en forma oral, por su orden.

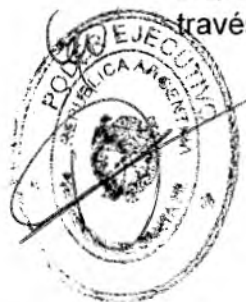
Artículo 131.- Registro de audiencia complementaria. El registro de la audiencia complementaria será audiovisual. Se deberá dejar constancia de su resguardo en soporte digital, pudiendo las partes requerir una copia a su cargo. Sólo excepcionalmente el registro audiovisual podrá ser reemplazado por acta escrita. La utilización de sistemas de transcripción automática de video a texto podrá utilizarse como resguardo de lo actuado, pudiendo las partes obtener copias en forma inmediata a la finalización de la audiencia. La Corte Suprema de Justicia podrá exponer públicamente los registros a través de sistemas electrónicos previo consentimiento de los intervinientes en la audiencia.

Artículo 132.- Dirección de las audiencias. Las audiencias previstas por la presente ley serán presididas y dirigidas por el juez o la jueza, en forma presencial o virtual, bajo sanción de nulidad. Su presencia es inexcusable e indelegable.

Artículo 133.- Sentencia. Formulados los alegatos, el tribunal dictará sentencia en el plazo de treinta (30) días, y resolverá en base a las pretensiones de las partes de manera razonablemente fundada, ajustándose a la solución más eficaz del litigio. Igualmente, podrá flexibilizar la congruencia en aras a una mayor tutela y efectividad de los derechos fundamentales de las personas consumidoras que no hayan sido parte en el proceso, pero que puedan verse afectadas por la conducta obrada por el proveedor o proveedora, especialmente cuando se trate de personas consumidoras hipervulnerables o cuando se encuentren afectados derechos fundamentales de las y los consumidores.

En los casos de prevención del daño podrá dar a la decisión los contenidos que establece el artículo 1713 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Artículo 134.- Apelación. Procederán los recursos de nulidad y apelación contra la sentencia que se dicte, con el efecto que decida el tribunal, salvo expresa disposición en contrario, y en el modo que indique el juez o jueza sentenciante a través de una resolución razonablemente fundada.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

En el trámite del recurso de apelación, el apelado o apelada podrá adherir al recurso al contestar la expresión de agravios, en cuyo caso, manifestará los propios en el mismo acto; de los que se correrá traslado a la contraria. De igual modo, se procederá si hubiese más de un apelante.

Artículo 135- Sanción de la inconducta procesal. Se aplicarán sanciones pecuniarias al proveedor o proveedora, y a su representante procesal según las circunstancias, cuando litiguen maliciosamente, con grave menosprecio para los derechos de las personas consumidoras, a pedido de parte o de oficio. La sanción tendrá el destino que le asigne el juez o jueza por resolución fundada. Tal comportamiento podrá considerarse también para la ponderación y cuantificación del daño punitivo, si hubiese sido pretendido en la demanda.

Artículo 136.- Procesos ejecutivos de consumo. Oficiosidad. Cuando de la sola calidad de las partes del proceso ejecutivo se deduzca razonablemente que subyace una relación de consumo, el juez o jueza deberá examinar oficiosamente la competencia territorial y otras pautas normativas de orden público, en atención a la nulidad de las cláusulas o mecanismos de prórroga de jurisdicción y a las pautas de competencia de esta ley.

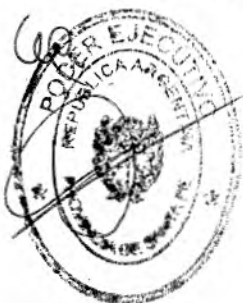
También deberá controlar el cumplimiento de la normativa aplicable a la instrumentación de la relación de consumo subyacente, en especial, al derecho a la información contenido en los requisitos formales.

Corresponderá declarar de oficio la incompetencia territorial y, en su caso, rechazar la promoción de la ejecución, cuando no se integre el título ejecutivo. Lo mismo procede cuando la persona ejecutante es endosatario en procuración o invoca su legitimación mediante un endoso fiduciario o simulado.

La competencia se tendrá por consentida sólo cuando medie contestación expresa de la demanda sin cuestionarla.

El órgano jurisdiccional podrá, de oficio, investigar la calidad de las partes a fin de determinar la existencia de una relación de consumo no declarada.

Artículo 137.- Excepciones en los procesos ejecutivos. Cuando los instrumentos que traen aparejada ejecución integran una relación de consumo, el proveedor o proveedora podrá acompañar a su demanda ejecutiva otros documentos suscriptos por la persona consumidora. Vencida aquella oportunidad procesal, el ejecutante no podrá ejercer la facultad de integrar el título. El consumidor o sus garantes podrán oponer al tenedor las excepciones que se basen en sus relaciones con el proveedor o proveedora de los bienes o servicios correspondientes.



**CAPÍTULO IV
PROCESOS COLECTIVOS DE CONSUMO SECCIÓN 1
REGLAS GENERALES**

Artículo 138.- Normas aplicables. Los procesos colectivos de consumo se rigen por las reglas de este capítulo y en subsidio por las normas del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe en lo que fueren aplicables. En todo caso la armonización de las reglas deberá hacerse como se indica en el artículo 2 de la presente.

Artículo 139.- Objeto del proceso colectivo de consumo. El objeto del proceso colectivo podrá consistir en:

- a) La anticipación del daño mediante la prevención y precaución, sea con el fin de evitar la afectación de los derechos de incidencia colectiva o la continuidad futura de la afectación;
- b) La reparación de los daños ya producidos y la fijación de daños punitivos;
- c) La restitución de sumas percibidas sin derecho por los proveedores;
- d) Cualquier otra pretensión tendiente a la protección de los derechos o intereses de las personas consumidoras.

Esas pretensiones podrán acumularse en un mismo proceso.

En los casos en que el caso presente conexidad con bienes ambientales, también será admisible la recomposición del ambiente.

Cuando se trata de derechos de incidencia colectiva sobre bienes colectivos, corresponde prioritariamente la anticipación del daño, la reposición al estado anterior al hecho generador de la afectación y en su caso la recomposición del ambiente.

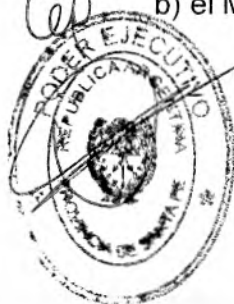
Si ello es total o parcialmente imposible, o resulta insuficiente, procede una indemnización. Si ella se fija en dinero, tiene el destino que le asigna el juez por resolución fundada.

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 140.- Legitimación activa en los procesos colectivos de consumo.

Tienen legitimación activa en los procesos colectivos de consumo fundada en derechos de incidencia colectiva individuales homogéneos o sobre bienes colectivos:

- a) las personas consumidoras afectadas;
- b) el Ministerio Público;



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

- c) el Defensor del Pueblo de la Provincia;
- d) los Municipios de la Provincia;
- e) las asociaciones que tengan por objeto la defensa de los consumidores y consumidoras, reconocidas por la Autoridad de Aplicación;
- f) la Autoridad de Aplicación de esta ley.

Artículo 141.-Gratuidad. Los procesos colectivos de consumo cuentan con el beneficio de justicia gratuita, con los alcances y efectos establecidos en el artículo 122 a excepción de lo establecido en los párrafos 3º y 4º.

Artículo 142.-Experta o experto auxiliar del órgano jurisdiccional.

En los procesos colectivos que excepcionalmente por su complejidad o su masividad así lo requirieran a los fines de una adecuada gestión, el órgano jurisdiccional podrá nombrar una experta o experto auxiliar, considerando especialmente su ausencia de conflictos de intereses, su experiencia en procesos colectivos y/o la excelencia de su formación en la materia.

El o la experta auxiliar del Tribunal es un auxiliar de la Justicia cuyo rol procesal es ejercer auxiliar al Tribunal en la administración del proceso y asegurar la efectividad de los mecanismos dispuestos para garantizar su representación adecuada y la efectiva ejecución de la sentencia que ponga fin al proceso. El experto o experta deberá ser abogado o abogada con matrícula y antecedentes suficientes y adecuados, y sus honorarios regulados conforme la Ley 6767 y sus modificatorias, fijados al cincuenta por ciento de las regulaciones que correspondan a los abogados de las partes, según la actuación en que intervengan.

Tendrá las siguientes funciones:

- a) Dictaminar sobre la admisibilidad de la acción, particularizando sobre la caracterización y alcance de la clase, su configuración interna y la existencia de posibles conflictos internos entre sí y con los representantes;
- b) Participar de las audiencias cuando así se lo requiera el órgano jurisdiccional;
- c) Informar sobre la adecuación del procedimiento de publicidad y notificaciones a la clase, cuando se lo requiera el órgano jurisdiccional;
- d) Registrar los apartamientos individuales;
- e) Tomar la intervención que le solicite el órgano jurisdiccional en el trámite y la resolución de excepciones vinculadas a la incidencia colectiva, pudiendo sugerir medidas para mejor proveer y otras diligencias;
- f) Dictaminar sobre la factibilidad y legitimidad de los mecanismos de ejecución de sentencias peticionados, proponiendo mejoras cuando su dictamen sea negativo;
- g) Controlar la correcta y eficaz ejecución de sentencia, administrándola cuando se precise la verificación de la existencia de créditos o daños individuales diferenciados en su cuantía; h) Proponer mecanismos integrativos especiales para



la participación de representantes adecuados para la defensa de sujetos hipervulnerables comprendidos en el alcance del proceso;

i) Dictaminar sobre la legitimidad, razonabilidad y factibilidad del acuerdo colectivo transaccional, y supervisará su cumplimiento, proponiendo al juez o jueza las medidas oportunas para garantizar la eficaz ejecución;

j) Sugerir al órgano jurisdiccional convocar a personas expertas y otras personas auxiliares de justicia, según su incumbencia, así como proponer mecanismos y tecnologías para la mejorar administración de la ejecución de la sentencia o acuerdo;

k) asesorar y auxiliar al órgano jurisdiccional en todo lo que fuere necesario decidir para la buena administración del proceso colectivo.

Las opiniones y dictámenes emitidos por el o la experta no son vinculantes para el órgano jurisdiccional quien tiene solo la obligación de considerarlos.

Artículo 143.- Amicus Curiae. Podrán intervenir en el proceso colectivo, sin estar legitimados y al efecto de enriquecer el debate, uno o más *amicus curiae* a criterio del órgano jurisdiccional o en su caso bajo las reglas que disponga la Corte.

Artículo 144.- Audiencias públicas. En cualquier instancia del proceso el juez o jueza podrá disponer la realización de audiencias públicas con fines informativos, probatorios o para evaluar la representación adecuada o durante el proceso de transacción.

Podrá solicitar la colaboración de la Autoridad de Aplicación para tramitar mecanismos de audiencia pública previstos en esta ley, fijándose las asignaciones presupuestarias y otros recursos que serán afectados a las respectivas tareas.

Artículo 145.- Mediación previa. El procedimiento de mediación previa no resulta de aplicación obligatoria en los procesos colectivos de consumo.

Artículo 146.- Estructura del proceso colectivo. El proceso colectivo será principalmente oral y su impulso y dirección estará principalmente a cargo del órgano judicial.

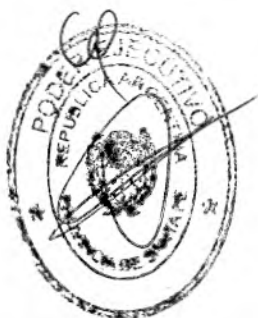
Se desarrollará a través de las siguientes etapas:

a) De certificación de la representación adecuada y admisibilidad de la acción;

b) Del proceso colectivo propiamente dicho;

c) De ejecución de la sentencia y liquidación de daños individuales.

Cada etapa será abierta y cerrada por el órgano judicial, que dispondrá los plazos para cada una.



SECCIÓN 2 ADMISIBILIDAD

Artículo 147.- Presupuestos de admisibilidad. Para que sea admisible un proceso colectivo de consumo es necesario:

a) La existencia de un derecho de incidencia colectiva sobre bienes colectivos o un derecho de incidencia colectiva sobre intereses individuales homogéneos afectado, o que sea probable o posiblemente afectado.

b) Acreditar la representación adecuada que sustentan la pretensión de la clase mediante la certificación prevista en el artículo 150 de este Código.

El juez o jueza podrá adelantar o atrasar el dictado del auto de admisibilidad cuando lo ameriten razones de economía procesal, cuestiones de litispendencia de necesaria resolución previa, la manifiesta improcedencia de la pretensión, o mediando dictamen de la o el experto de la clase que lo proponga para la mejor defensa de los derechos del grupo afectado.

Artículo 148.- Presupuestos específicos de admisibilidad en acciones basadas en intereses individuales homogéneos. Para la admisibilidad de los procesos colectivos en los que se reclama la prevención o reparación de daños a derechos individuales homogéneos, además de los presupuestos de admisibilidad generales, es necesario que se acredite la existencia de:

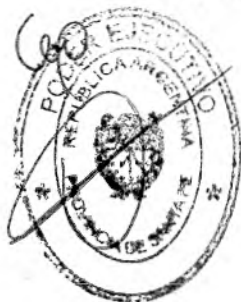
a) Un número razonable de personas consumidoras afectadas que conformen un colectivo delimitado identificado o identificable, que dificulte la sustanciación de manera individual de las respectivas pretensiones o por la presencia de obstáculos económicos, materiales, sociales o culturales, para el acceso a la justicia, que dificulten el ejercicio efectivo de los derechos;

b) El enjuiciamiento concentrado del conflicto constituye una vía más eficiente y funcional que el trámite individual o la imposibilidad o grave dificultad de constituir un litisconsorcio entre los afectados;

c) Exista un predominio de las cuestiones comunes de origen fáctico o jurídico, por sobre las individuales.

SECCIÓN 3 CERTIFICACIÓN DE REPRESENTACION ADECUADA

Artículo 149.- Certificación de la adecuada representación. En el supuesto de que el proceso colectivo de consumo sea iniciado por un grupo de personas consumidoras afectadas o una Asociación de Defensa de Consumidoras y Consumidores, el tribunal efectuará una evaluación previa de la existencia de



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

representación adecuada, a los fines de determinar si cuentan con aptitudes suficientes para garantizar la defensa de los intereses colectivos.

Entre otros, el juez o jueza debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

- a) La experiencia y antecedentes para la protección de este tipo de intereses;
- b) La coincidencia entre los intereses de los miembros del grupo 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, en el supuesto de desempeño negligente o bien en caso de encontrar acreditado un conflicto grave de interés entre los mismos y la legitimación colectiva. Asimismo, está facultado para certificar una nueva representación. También puede requerir la información que estime pertinente y formular precisiones sobre la forma en que deben proceder en el manejo del proceso.

SECCIÓN 4

DESARROLLO DEL PROCESO COLECTIVO

Artículo 150.- Apertura del proceso colectivo. El primer decreto deberá incluir:

- a) Una decisión sobre la admisibilidad;
- b) Una decisión sobre la representación adecuada;
- c) El nombramiento de la o el experto de la clase;
- d) Ordenará registrar el proceso colectivo en el Registro de Procesos Colectivos.

Artículo 151.- Litispendencia y cosa juzgada. La apertura del proceso colectivo generará litispendencia respecto de otros procesos de igual tenor que se refieran al mismo objeto litigioso y las causas deberán tramitar ante el órgano jurisdiccional que hubiera dictado con anterioridad el auto de admisibilidad. En caso de dos procesos con fechas iguales de admisibilidad se tomará la fecha de promoción de la demanda. La constatación podrá efectuarse a través del registro de la Mesa Receptora Única. El demandado o demandada deberá plantear la litispendencia total o parcial, acreditándola con copias del expediente que le da lugar junto con la presentación. Luego de sustanciar la excepción, el juez o jueza deberá rechazarla o aceptarla, en cuyo caso suspenderá el trámite respecto de la pretensión total o parcialmente discutida en otro proceso, remitiendo la resolución al juez o jueza previniente, a los fines de que disponga la acumulación, o la conducta impuesta por la normativa procesal aplicable, no siendo apelable el auto que lo disponga.



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

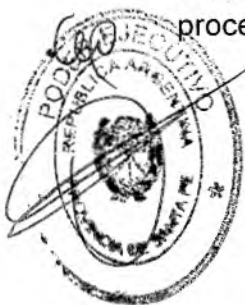
Artículo 152.- Objeto similar. Las partes podrán acumular distintas pretensiones contra el mismo demandado o demandada con relación a los mismos o similares hechos, para lo cual el órgano jurisdiccional dictará las providencias necesarias para adecuar el proceso, procurando en lo posible evitar cualquier tipo de suspensión. El órgano jurisdiccional que previno convocará a una audiencia a ambos actores o actoras, en la que decidirá el modo, la jurisdicción y los representantes que proseguirán con las pretensiones acumuladas, sobre la base de los principios de orden y economía procesal.

Artículo 153.- Acciones individuales. La promoción de un proceso colectivo no impide la iniciación de acciones individuales fundadas en la misma causa. Sin embargo, luego de la apertura del proceso colectivo, el juez o jueza del caso individual verificará, ante la alegación de cualquiera de las partes, la correspondencia del caso individual en el ámbito del proceso colectivo. En caso afirmativo, correrá traslado a la actora, por diez (10) días, para que exprese su voluntad de continuar la acción individual, excluyéndose en tal caso de las resultas del proceso colectivo. Si nada expresara o manifestara su voluntad de incluirse, la acción individual quedará suspendida hasta la culminación del proceso colectivo, rigiéndose en este caso por los efectos de la sentencia definitiva o decisión que ponga fin al proceso. En caso que éste resulte favorable a sus intereses podrán aprovechar de ello, mientras que si resulta adverso podrán continuar con su proceso individual desde la etapa en que fue suspendido.

Artículo 154.- Trámite del proceso colectivo de consumo. Cuando el proceso colectivo de consumo tenga por objeto la anticipación mediante la prevención o precaución, podrá tramitarse por vía de amparo colectivo o emplearse otra vía procesal que sea más adecuada cuando sea necesario para la protección de los intereses de las personas consumidoras. 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 establecida al efecto por el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe para los procesos de daños. 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 o equivalente.

En toda cuestión no prevista, y con el objetivo de la mejor tutela de los derechos de la persona consumidora, se aplicará el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Feo en su caso, la ley que regule el amparo colectivo o los procesos colectivos, siempre a través del diálogo de fuentes.



Provincia de Santa Fe
Poder Ejecutivo

Artículo 155.- Notificación pública. La apertura del proceso colectivo regulada en el artículo 151 deberá notificarse del mejor modo posible y por medios que aseguren su efectivo conocimiento conforme el principio de razonabilidad de acuerdo a las circunstancias del caso y el grupo afectado a cargo del demandado, salvo resolución fundada en otro sentido. A tal fin, además de los medios tradicionales, podrán disponerse de otros métodos tales como correos electrónicos, publicación en la página principal de internet del proveedor o proveedora, canales de comunicación disponibles por el proveedor o proveedora, 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 y consumidoras, en especial a las personas consumidoras 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;
- d) La posibilidad de ejercer su derecho a no ser alcanzadas por los efectos de la sentencia, indicando concretamente modo, plazos y lugar para expresar su voluntad;

— Las personas consumidoras que no deseen ser alcanzadas 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 156.- Alcances de la sentencia. La sentencia favorable recaída en un proceso colectivo referido a derechos individuales homogéneos produce efectos erga omnes alcanzando a toda la clase. Este efecto no alcanza a las acciones individuales fundadas en la misma causa cuando el consumidor o consumidora optó por quedar fuera. El demandado o demandada podrá oponer la sentencia en todos los procesos individuales donde no se hubiere ejercido la opción de apartamiento, en relación con pretensiones coincidentes.

La sentencia desfavorable no podrá ser opuesta a los actores y actoras individuales ni a los colectivos en los casos de rechazo de demanda por ausencia de pruebas o en la omisión de hechos fundamentales para el proceso, siempre que tuvieren entidad para revertir la decisión firme, o en la falta de legitimación activa.

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



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

Artículo 157.- Contenido de la sentencia. La sentencia que ponga fin al proceso colectivo de consumo declarará en términos generales la existencia o no del derecho para la clase.

Si la cuestión tuviese contenido patrimonial, establecerá los montos genéricos y 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.

La sentencia ordenará su inscripción en el Registro de Procesos colectivos.

En todo caso, será deber del órgano judicial asegurar la efectiva ejecución de la sentencia que dicte.

Artículo 158.- Resoluciones apelables. Salvo previsión particular, sólo serán apelables:

1. Las resoluciones que pongan fin al proceso
2. El auto de admisibilidad
3. La declaración de puro derecho
4. La denegatoria del pedido de exclusión de la clase
5. Las que otorgan o deniegan medidas cautelares

Sólo tendrán efecto suspensivo la tramitación de recursos contra resoluciones que pudieran provocar perjuicios irreparables a la parte demandada, o aquellas que obstaran al normal desarrollo de las secuencias procesales. La apelación de sentencia definitiva sobre derechos personalísimos tendrá efecto devolutivo. En caso de duda, no se suspenderá el proceso.

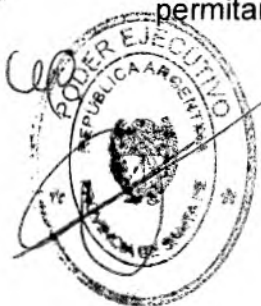
SECCIÓN 5

ETAPA DE EJECUCIÓN DE LA SENTENCIA Y LIQUIDACIÓN DE DAÑOS INDIVIDUALES

Artículo 159.- Ejecución de la sentencia. 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 o jueza del domicilio de la persona consumidora, lo que ésta elija.

Cada una de las personas afectadas 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 las personas afectadas puedan acceder a la reparación. Si éstos no



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

podrían ser individualizadas, el juez o jueza fijará la manera en que la restitución será instrumentada, de la manera que más beneficie al grupo afectado.

Si el juez o jueza ordena pagar daños punitivos por violación de derechos individuales homogéneos, la manera en la cual se distribuirán entre las y los consumidores afectados la establecerá el juez o jueza. Si se tratare de un caso en el que el daño punitivo se fijó en razón de un derecho de incidencia colectiva sobre bienes colectivos, el juez o jueza podrá por decisión fundada dar a la suma de daños punitivos el destino que considere razonable, pudiendo entre otras opciones, destinarla a un fondo público de interés general ya existente o a crearse.

Artículo 160.- Destino de las indemnizaciones. Cuando la sentencia condene a pagar daños sobre la base de 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 hacerse excepción a 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 o jueza podrá promover la creación de un fondo de reparación en cuya administración y gestión establecerá que intervengan todas o algunas de las personas legitimadas activas.

Si el proceso colectivo se basa en derechos de incidencia colectiva sobre bienes colectivos las indemnizaciones serán destinadas a la constitución de un fondo especial que tendrá por objeto directo la protección de las personas consumidoras; las personas afectadas y en su caso, las asociaciones legitimadas activas participarán en su administración y gestión.

En el caso de las sentencias que establezcan el deber de reparar daños en favor de las personas afectadas, 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 las personas afectadas individuales, el remanente se destinará a un fondo público destinado a promover los procesos sobre bienes colectivos, administrado por la Autoridad de Aplicación, de acuerdo a las circunstancias, conforme reglamentación.

**SECCIÓN 6
TRANSACCIÓN**

Artículo 161.- 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 Ministerio Público Fiscal, salvo que éste sea el propio actor de la acción de incidencia colectiva, con el objeto



Provincia de Santa Fe

Poder Ejecutivo

de que se expida respecto de la adecuada consideración de los intereses de las personas afectadas. Cuando el Ministerio Público intervenga como legitimado activo, la vista se correrá a la autoridad de aplicación, con el mismo fin.

La homologación requerirá de auto fundado.

El acuerdo deberá dejar a salvo la posibilidad de que las personas afectadas 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 o equivalente. La representación adecuada podrá ser sustituida por razones fundadas, y en su caso, nombrarse nuevos representantes por parte del juez o jueza, a los fines de cumplir con el referido principio durante todas las instancias del proceso.

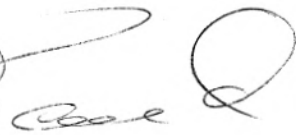
Artículo 162.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.-

Imprenta Oficial - Santa Fe


DANIEL ANIBAL COSTAMAGNA
Ministro de Producción,
Ciencia y Tecnología


Cella Isabel Arena
Ministra de Gobierno, Justicia
y Derechos Humanos
Provincia de Santa Fe




OMAR ANGEL PEROTTI
GOBERNADOR DE LA PROVINCIA
DE SANTA FE