

# **CÓDIGO PROVINCIAL DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES**

## **INDICE**

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

#### **TITULO PRELIMINAR**

#### **CAPITULO I. ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

##### **SECCIÓN 1 ACCESO A LA INFORMACIÓN**

##### **SECCIÓN 2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Parágrafo 1° Audiencias Públicas

Parágrafo 2° Procedimiento para la Elaboración Participativa de Normas

#### **CAPÍTULO II. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN**

##### **SECCIÓN 1. POLÍTICAS DE PROMOCIÓN**

Parágrafo 1° Acceso al Consumo

Parágrafo 2° Educación a la persona consumidora

Parágrafo 3° Promoción del Consumo Sustentable

##### **SECCIÓN 2. POLÍTICAS DE CONTROL**

Parágrafo 1° Normas Generales

Parágrafo 2° Control de Prácticas Comerciales Abusivas y Trato Indigno

Parágrafo 3° Control de la Publicidad

Parágrafo 4° Control del Crédito al Consumo y Sobreendeudamiento

Parágrafo 5° Control de Servicios Públicos

Parágrafo 6° Control de Riesgos derivados de los Productos

### **LIBRO SEGUNDO. ARQUITECTURA INSTITUCIONAL**

#### **CAPITULO I. AUTORIDAD DE APLICACIÓN**

#### **CAPITULO II. MUNICIPIOS Y COMUNAS. OFICINAS MUNICIPALES O COMUNALES DE INFORMACIÓN**

#### **A LAS Y LOS CONSUMIDORES**

#### **CAPITULO III. ASOCIACIONES DE DEFENSA DE CONSUMIDORAS Y CONSUMIDORES**

#### **CAPÍTULO IV. CONSEJO ASESOR DE LAS Y LOS CONSUMIDORES**

### **LIBRO TERCERO. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

#### **CAPÍTULO I. INICIO DE LAS ACTUACIONES**

##### **SECCIÓN 1. INICIACIÓN DE OFICIO**

##### **SECCIÓN 2. RECLAMO O DENUNCIA**

##### **SECCIÓN 3. TELEGRAMA DE CONSUMO**

#### **CAPÍTULO II. TRÁMITE**

#### **CAPÍTULO III. IMPULSO DE LAS ACTUACIONES SUMARIALES**

#### **CAPÍTULO IV. CONCLUSIÓN DE LAS ACTUACIONES SUMARIALES**

#### **CAPÍTULO V. RECURSOS CONTRA LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA**

#### **CAPÍTULO VI. CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA DE SANEAMIENTO DEL SOBREENDEUDAMIENTO**

### **LIBRO CUARTO. PROCESO JUDICIAL DE CONSUMO**

#### **CAPÍTULO I. NORMAS GENERALES**

#### **CAPÍTULO II. PREVENCIÓN DEL CONFLICTO INDIVIDUAL**

#### **CAPÍTULO III. ACCIÓN AUTÓNOMA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

#### **CAPÍTULO IV. REGLAS DEL PROCESO INDIVIDUAL DE CONSUMO**

#### **CAPÍTULO V. PROCESOS COLECTIVOS DE CONSUMO**

SECCIÓN 1. REGLAS GENERALES  
SECCIÓN 2. ADMISIBILIDAD  
SECCIÓN 3. CERTIFICACIÓN ADECUADA  
SECCIÓN 4. DESARROLLO DEL PROCESO COLECTIVO  
SECCIÓN 5. ETAPA DE EJECUCIÓN DE LA SENTENCIA Y LIQUIDACIÓN DE DAÑOS  
INDIVIDUALES  
SECCIÓN 6. TRANSACCIÓN

## 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, a través de sus tres Poderes, 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 crear, conformar y participar de organismos multilaterales integrados por entes públicos y privados, internacionales, nacionales, provinciales y municipales, pudiendo establecer sobre bases ciertas las necesarias delegaciones y subdelegaciones temporarias o permanentes, con el fin de articular recursos y 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, 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, el Código Civil y Comercial y las leyes especiales que regulan aspectos particulares de las relaciones de consumo. Se integra también con la 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 en juego, 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 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 garantizan 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;

g) Principio de consumo sustentable: Las 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 sustentables, en función de las necesidades de las generaciones presentes y futuras. Para ello, entre otras medidas, favorece la minimización del uso de materias primas y energías no renovables, así como la generación de la menor cantidad de residuos y el aumento del uso de energías o materias primas renovables o producto de reciclaje;

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 acto 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.

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 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.

**Artículo 5. Derechos de las personas consumidoras o usuarias.** Las consumidoras y consumidores gozan de los derechos que establecen la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales de los que la Argentina es parte, y en particular las Declaraciones y Convenciones relativas a Derechos Humanos y las normas de defensa del consumidor o consumidora.

El Estado provincial garantiza especialmente los siguientes derechos:

- a) A la protección de su persona y de sus intereses económicos;
- b) De acceso al consumo y a la satisfacción de sus necesidades fundamentales;
- c) Al trato digno, equitativo y no discriminatorio;
- d) A la seguridad y a la prevención de riesgos de modo tal que los bienes que se comercializan en el mercado no afecten su persona o sus bienes;
- e) A la información adecuada, veraz, clara, oportuna, completa y gratuita sobre los bienes y servicios involucrados en la relación del consumo;
- f) A la educación para el consumo responsable y sustentable;
- g) A la libre elección de productos y servicios variados y competitivos. En los casos en que la competencia no es viable, el Estado Provincial debe garantizar que los bienes o servicios que integran la prestación cumpla con los requisitos de calidad y que el precio sea justo, transparente y razonable;
- h) A la privacidad, a la protección de su esfera íntima y de sus datos personales;

- i) A la obtención de un efectivo resarcimiento en caso de daño a sus personas o bienes y/o violación de los derechos establecidos en la presente Ley;
- j) A la organización y a la constitución de asociaciones de defensa de consumidoras, consumidores, usuarias y usuarios;
- k) A la participación en el diseño de políticas públicas y en las decisiones administrativas que le incumban;
- l) Derecho a hacer oír su opinión en los procesos de toma de decisiones que afecten sus derechos y/o intereses;
- m) Derecho a una tutela judicial efectiva y a la asistencia y asesoramiento gratuito;
- n) Derecho a la resolución de conflictos por medios administrativos, judiciales o alternativos de solución de controversias.

**CAPITULO I**  
**ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**SECCIÓN 1**  
**ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**Artículo 6. Derecho de acceso a la información.** La Provincia de Santa Fe garantiza 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 7. Solicitud de información.** Las personas consumidoras, las Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores, la Defensoría del Pueblo de la Provincia, los municipios y las comunas, así como también el Ministerio Público, podrán acceder a la información pública y privada de interés general para los derechos de las personas consumidoras que se encuentre en poder del Estado provincial, sus agencias autárquicas, entes de control y empresas del Estado provincial, municipios o comunas y personas humanas y jurídicas de derecho privado, de acuerdo con el principio de máxima publicidad. Respecto de las personas humanas y jurídicas de derecho privado, el acceso a la información debe adecuarse al principio de respeto de la propiedad y los derechos individuales.

El acceso a la información privada deberá respetar los derechos de confidencialidad o secreto con fundamento en ley expresa.

El ejercicio de este derecho comprende:

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

**Artículo 8. 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.

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.

**Artículo 9. Integración normativa.** Para el supuesto de acceso a la información pública y en todo lo que aquí no se regule de manera diferente o se oponga a la presente, rige lo dispuesto en el Decreto N° 0692/2009, o la norma que en el futuro lo reemplace.

## **SECCIÓN 2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Artículo 10. Acceso a la participación pública.** La Provincia de Santa Fe basada en los principios de transparencia, publicidad y participación, garantizará la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones generales regulatorias y de política pública en materia de relaciones de consumo mediante mecanismos de participación directa, consistentes en la realización de audiencias públicas y procedimientos de elaboración participativa de normas y mecanismos de participación indirecta a través del Consejo de las y los consumidores de la Provincia.

### **Parágrafo 1° Audiencias Públicas**

**Artículo 11. Convocatoria.** La Provincia de Santa Fe, los municipios y comunas, así como los organismos, entidades, empresas, sociedades, dependencias, y todo otro ente que funcione bajo la jurisdicción del Poder Ejecutivo provincial promoverán la realización de audiencias públicas realizando la respectiva convocatoria al efecto.

El área a cargo de las decisiones relativas al objeto de la Audiencia Pública es la Autoridad Convocante. La máxima autoridad de dicha área convoca mediante acto administrativo expreso y preside la Audiencia Pública, pudiendo delegar tal responsabilidad en un funcionario competente en razón del objeto de la misma.

La convocatoria también podrá ser solicitada por cualquier ciudadano o ciudadana que acredite ser titular de un derecho subjetivo o un derecho de incidencia colectiva sobre bienes individuales homogéneos o sobre bienes colectivos, así como también el Ministerio Público y la Defensoría del Pueblo de la Provincia mediante una presentación fundada.

La Autoridad Convocante debe expedirse sobre tal solicitud en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, mediante acto administrativo fundado, el que debe ser notificado al solicitante por medio fehaciente.



**Artículo 12. Procedimiento de la audiencia pública.** Esta regulación es de aplicación en las audiencias públicas de consumidoras y consumidores convocadas en el ámbito de los organismos, entidades, empresas, sociedades, dependencias, y todo otro ente que funcione bajo la jurisdicción del Poder Ejecutivo provincial.

La implementación y organización general de la Audiencia Pública son llevadas a cabo por un área dependiente de la Autoridad Convocante y designada por ésta para cada Audiencia Pública específica.

La Autoridad de Aplicación de esta ley coordinará la realización de las audiencias públicas que se realicen articulando al efecto con la respectiva autoridad convocante.

El procedimiento de sustanciación de la audiencia pública se regulará en la reglamentación que se dicte, de acuerdo a los principios de igualdad, libertad de expresión, máxima publicidad posible respecto de la convocatoria a la audiencia, máxima participación posible en la sustanciación del debate en la audiencia, oralidad, informalidad y gratuidad.

Las opiniones y propuestas vertidas por los participantes en la Audiencia Pública no tienen carácter vinculante.

### **Parágrafo 2° Procedimiento para la Elaboración Participativa de Normas**

**Artículo 13. Ámbito de aplicación material.** La Elaboración Participativa de Normas es un mecanismo por el cual se habilita un espacio institucional para la expresión de opiniones y comentarios respecto de políticas públicas de consumo, proyectos de normas administrativas y proyectos de ley relativos al derecho de las personas consumidoras a ser elevados por el Poder Ejecutivo provincial a la Legislatura de la Provincia.

**Artículo 14. Principios.** El procedimiento de Elaboración Participativa de Normas debe garantizar el respeto de los principios de igualdad, publicidad, informalidad, proporcionalidad y gratuidad.

**Artículo 15. Carácter de las opiniones y comentarios.** Las opiniones y propuestas que se presenten durante el proceso de Elaboración Participativa de Normas no tienen carácter vinculante.

**Artículo 16. Autoridad responsable del procedimiento y rol de la Autoridad de Aplicación.** El área a cargo de la elaboración de la norma a dictarse es la Autoridad Responsable. La máxima autoridad de dicha área dirige el procedimiento de Elaboración Participativa de Normas, pudiendo delegar tal responsabilidad en un funcionario competente en razón del objeto.

La Autoridad de Aplicación de esta ley coordinará la realización de los procedimientos de elaboración participativa de normas con la Autoridad Responsable.

**Artículo 17. Personas habilitadas a participar.** Podrá participar en el procedimiento de Elaboración Participativa de Normas toda persona humana o jurídica, pública o privada, invocando para ello un interés legítimo o un derecho de incidencia colectiva, relacionado con la regulación proyectada.

**Artículo 18. Inicio del procedimiento.** El procedimiento de Elaboración Participativa de Normas puede ser convocado por la Provincia de Santa Fe, los municipios, comunas, así como organismos, entes regulatorios o de control, empresas, sociedades, dependencias y todo otro ente que funcione bajo la jurisdicción del Poder Ejecutivo Provincial.

El procedimiento puede iniciarse también por solicitud de cualquier ciudadano o ciudadana que acredite ser titular de un interés legítimo o un derecho de incidencia colectiva sobre bienes individuales homogéneos o sobre bienes colectivos, así como también el Ministerio Público y la Defensoría del Pueblo de la Provincia mediante una presentación fundada.

La Autoridad Responsable debe expedirse admitiendo o denegando la solicitud en un plazo no mayor a treinta (30) días, mediante acto administrativo fundado, el que debe ser notificado al solicitante por medio fehaciente.

La apertura del procedimiento de elaboración participativa se realizará mediante acto administrativo de apertura cuyos contenidos mínimos serán establecidos por la reglamentación de la presente.

**Artículo 19. Publicidad.** La Autoridad Responsable del Procedimiento publicará en los medios de difusión masiva adecuados la realización de la audiencia con una antelación no menor a los diez (10) días corridos, o con mayor antelación cuando la complejidad del caso lo requiera. La publicidad se realizará en su página de Internet y en los demás medios que explicita la respectiva reglamentación.

La publicidad de la convocatoria deberá contener el acto de apertura del procedimiento de Elaboración Participativa de Normas, invitando a la ciudadanía a expresar sus opiniones y propuestas.

En los casos en que, a juicio de dicha Autoridad resulte procedente, deben ampliarse las publicaciones a diarios de circulación nacional, medios locales y/o especializados en la temática de la norma a dictarse.

**Artículo 20. Apertura del procedimiento.** El expediente se inicia con el acto administrativo de apertura del procedimiento y se forma con las copias de su publicación, las opiniones y propuestas recibidas y las constancias que surjan de cada una de las etapas del procedimiento de Elaboración Participativa de Normas.

Los interesados tienen derecho a solicitar copias del mismo a su costo.

El expediente debe ser accesible por vía electrónica y estar a disposición de los interesados para su consulta, en el lugar que, mediante resolución, defina la Autoridad Responsable.

Las opiniones y propuestas deben realizarse por escrito —pudiendo acompañar la documentación que se estime pertinente— y realizarse en el formulario modelo que se establezca al efecto. Podrán presentarse con los documentos anexos que considere relevantes. Podrán incorporarse instrumentos, informes, deposiciones testimoniales y pericias, y todo tipo de documentos, en sentido amplio.

La Autoridad Responsable debe habilitar una casilla de correo electrónico y una dirección postal a efectos de recibir comentarios los que deben ser publicados en su página de internet. Los comentarios así vertidos se incorporan al expediente.

**Artículo 21. Registro de opiniones y comentarios.** Además de las vías establecidas en el artículo anterior, la Autoridad Responsable debe habilitar un Registro para la incorporación de opiniones y propuestas desde la apertura del procedimiento de Elaboración Participativa de Normas.

Estas deben hacerse por escrito —pudiendo acompañar la documentación que se estime pertinente— y realizarse en el formulario modelo que se establezca al efecto.

La presentación ante el Registro es gratuita y debe realizarse en el lugar determinado en el acto de apertura. Los responsables del Registro deben entregar certificados de recepción de las opiniones y/o propuestas y de la documentación acompañada.

**Artículo 22. Plazo para las presentaciones de opiniones y propuestas.** El plazo para la presentación de opiniones y propuestas no puede ser inferior a dos (2) meses contados desde la publicación del acto de apertura del procedimiento de Elaboración Participativa de Normas.

**Artículo 23. Asesoramiento experto.** La Autoridad Responsable puede encargar la realización de estudios especiales o rondas de consultas, relacionados con la norma motivo del procedimiento de Elaboración Participativa de Normas, tendientes a generar información útil para la toma de decisión. Podrá asimismo organizar un espacio presencial para el debate en el cual concurren personas expertas y la ciudadanía en general.

**Artículo 24. Convocatoria a audiencia pública.** Tomando en cuenta los derechos en juego, la naturaleza de la reglamentación a emitir, los intereses públicos comprometidos, la cantidad y calidad de los comentarios y propuestas recibidas y la economía del procedimiento, la autoridad responsable podrá disponer la apertura de una instancia oral con forma de audiencias públicas en las cuales se debatirán las opiniones y propuestas.

A tales fines establecerá una fecha y horario, orden del día y asegurará la más amplia convocatoria posible a partir de la mejor notificación practicable.

**Artículo 25. Obligación de considerar las presentaciones.** Concluido el plazo para recibir opiniones y propuestas, la Autoridad Responsable debe dejar constancia en el expediente de la cantidad de opiniones y propuestas recibidas.

Únicamente debe expedirse sobre aquellas presentaciones incorporadas al expediente.

**Artículo 26. Obligación de analizar las opiniones y comentarios.** La evaluación de las opiniones y propuestas deberá ser elaborada por una comisión ad hoc convocada por la Autoridad Responsable y la Autoridad de Aplicación.

A tales fines se podrá convocar a personas intelectuales y expertas con conocimientos pertinentes en relación a la temática abordada por el proyecto para integrar la comisión ad hoc.

**Artículo 27. Informe final sobre las opiniones y comentarios.** La Autoridad Responsable y la Autoridad de Aplicación deberán generar un documento final del procedimiento respecto de la totalidad de las opiniones recibidas reuniéndolas en grupos afines si fuere necesario.

Debe puntualizar qué opiniones adopta y cuáles no, indicando los fundamentos para tales decisiones.

El informe final integrará el expediente y respecto del mismo se observarán las mismas garantías de accesibilidad y publicidad que las establecidas en los artículos 19 y 20.

Podrán omitirse participaciones manifiestamente impertinentes o violatorias de los derechos al honor y el respeto a las investiduras.

**Artículo 28. Constancia de la incidencia en la norma proyectada.** En los fundamentos de la norma proyectada debe dejarse constancia de la realización del procedimiento de Elaboración Participativa de Normas, de los aportes recibidos y de las modificaciones incorporadas al texto como consecuencia del mismo.

**Artículo 29. Publicación.** En su caso, la norma proyectada debe publicarse en el Boletín Oficial por el plazo de un (1) día, así como incorporarse a la página de internet de la Autoridad Responsable.

## **CAPÍTULO II POLÍTICAS DE PROTECCIÓN**

### **SECCIÓN 1 POLÍTICAS DE PROMOCIÓN**

#### **Parágrafo 1° Acceso al Consumo**

**Artículo 30.** 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**

**Artículo 31. 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, incluidos los consumidores y consumidoras de bajos ingresos y los que sean casi o totalmente analfabetos.

**Artículo 32. 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 33. 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 educativo provincial, a fin de garantizar la formación integral de las y los consumidores.

**Artículo 34. 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 celebrará convenios con las universidades e institutos pertenecientes al sistema nacional de investigación con sede en la provincia.

**Artículo 35. 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, según proceda, programas y mecanismos para ayudar a la persona consumidora a adquirir los conocimientos y competencias necesarios para comprender los riesgos, incluidos los riesgos financieros, tomar decisiones bien fundadas y acceder a servicios competentes y profesionales de asesoramiento y asistencia, prestados preferiblemente por terceros independientes, cuando sea necesario.

### **Parágrafo 3° Promoción del Consumo y producción Sustentable**

**Artículo 36. Política de consumo sustentable.** La Autoridad de Aplicación desarrollará una política de consumo sustentable implementando programas y acciones al efecto.

En particular:

- a) Promoverá la progresiva integración de la directriz del consumo sustentable en todas las políticas públicas de la Provincia de Santa Fe que se vinculen con su desarrollo a saber: política climática, política ambiental, política energética, de gestión de residuos, de innovación productiva, de seguridad alimentaria, entre otras;
- b) Promoverá la articulación de las políticas públicas sectoriales en relación con el consumo sustentable;
- c) Instrumentará un sistema de seguimiento y evaluación periódica de la implementación de la política provincial de consumo sustentable;
- d) Promoverá las reformas legislativas que impulsen la integración del principio jurídico del consumo sustentable en la Constitución provincial, las leyes provinciales que regulen la cuestión energética, el ambiente y el consumo;
- e) Promoverá, en su caso, conjuntamente con el área de ciencia del Gobierno Provincial que corresponda, proyectos y actividades que impliquen la producción de conocimientos o difusión referidos al consumo sustentable. Para tales fines podrá celebrar convenios con instituciones científicas y universitarias.

**Artículo 37. Componentes de la Política de consumo sustentable.** El Programa para el Desarrollo del Consumo Sustentable contará con 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;
- e) Componente V: certificación de consumo sustentable;
- f) Componente VI: reutilización y reciclaje.

Cada uno de estos componentes será objeto de programas y acciones específicas que serán diseñados, implementados y monitoreados por la Autoridad de Aplicación de conformidad con el artículo anterior. La Autoridad de Aplicación podrá establecer e implementar otros componentes.

**Artículo 38. Educación y difusión.** El primer componente de la política de consumo sustentable es la educación 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 educación y difusión en materia de consumo sustentable, de capacitación y formación de la persona consumidora de manera 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 39. Deber de información.** Se considera integrante del deber de información de todo proveedor o proveedora 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 reglamente la Autoridad de Aplicación 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 40. Servicios de reparación.** Las empresas que operen en carácter de servicio técnico conforme artículo 12 y siguientes de la Ley Nº 24.240, 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.

**Artículo 41. Observatorio de Consumo Sustentable.** Créase el Observatorio de Consumo Sustentable en el ámbito de la Autoridad de Aplicación y bajo la coordinación del área que esta determine.

El mismo tendrá una función consultiva de la Autoridad de Aplicación conforme lo establezca la reglamentación respectiva.

El mismo estará integrado por un (1) representante de Ministerio de Ambiente y Cambio Climático, o quien lo reemplace en un futuro, un (1) representante de la Agencia Provincial de Seguridad Alimentaria, o quien la reemplace en un futuro, un (1) representante de las Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores registradas en la Provincia, un (1) representante de las Asociaciones de Defensa del Medio Ambiente con sede en la provincia, un (1) representante de cada una de las universidades públicas y privadas con sede en la Provincia, dos (2) personas expertas con reconocida trayectoria en el campo del consumo sustentable.

Las reglas de funcionamiento serán establecidas en la respectiva reglamentación.

## **SECCIÓN 2 POLÍTICAS DE CONTROL**



## **Parágrafo 1° Normas Generales**

**Artículo 42.** 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, adoptaran 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.

## **Parágrafo 2° Control de Prácticas Comerciales Abusivas y Trato Indigno**

**Artículo 43. Trato digno.** La Provincia de Santa Fe formulará políticas enérgicas 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, ni discriminaciones que desconozcan la perspectiva de género.

**Artículo 44. 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 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 la persona consumidora la posibilidad de ser atendida telefónicamente por una persona capaz de dar respuesta a su reclamo o inquietud.

**Artículo 45. 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 46. Prácticas comerciales agresivas.** Las autoridades provinciales 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 será Autoridad de Aplicación de la Ley N° 13.112, 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.

**Artículo 47. 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:

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 CCC.

Todas estas prácticas comerciales abusivas, serán pasibles de las sanciones previstas en esta ley.

### **Parágrafo 3° Control de la Publicidad**

**Artículo 48. 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 49. 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 50. Publicidad no autorizada.** En el marco de la regulación sobre publicidad que surge del sistema de protección de la persona consumidora, que 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° Control del Crédito al Consumo y Sobreendeudamiento**

**Artículo 51. Control del Crédito al consumo.** El Estado provincial controlará la observancia y la eficacia de la implementación de los mecanismos de tutela y buenas prácticas en

materia de servicios financieros para el consumo, debiendo constatar especialmente que la persona proveedora, en particular, los proveedores y proveedoras de servicios financieros y sus agentes autorizados:

- a) Brinden un trato justo y una divulgación adecuada de la información, velando por que las instituciones financieras también se hagan responsables y rindan cuentas de los actos de sus agentes autorizados;
- b) Proporcionen a la persona consumidora información adecuada que explique integralmente el funcionamiento del producto financiero a contratar y un resumen escrito con la información más relevante asociada a este producto;
- c) Actúen de un modo responsable, en particular en lo que respecta a la concesión responsable de préstamos y la oferta de productos que se ajusten a las necesidades y los medios económico financieros de la persona consumidora;
- d) Se abstengan de proponer posibilidades de financiamiento adicional a consumidores y consumidoras que, de acuerdo con sus propios estándares, determina que tienen un nivel excesivo de endeudamiento;
- e) Realicen la gestión de cobranza exclusivamente con el deudor, deudora o garantes, por medio de los canales de comunicación acordados, en un horario razonable, que haya sido convenido previamente e informado en forma adecuada al consumidor o consumidora;
- f) Que los contratos que se suscriban se ajusten al contenido propuesto, a las pautas publicitadas, evitándose condiciones sorpresivas o elementos relevantes no advertidos oportuna y adecuadamente;
- g) Informen a la persona consumidora, mediante los diferentes canales de comunicación, los principales consejos para una adecuada utilización de las plataformas digitales.

**Artículo 52. 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 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 modificar o ampliar los contenidos mínimos a informar y auditar por 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 53. 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 54. 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.

#### **Parágrafo 5° Control de Servicios Públicos**

**Artículo 55. Servicios públicos.** El estado Provincial deberá propender a cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Asegurar a los usuarios el acceso al servicio y una distribución eficiente de los servicios esenciales;
- b) Que la extensión de las redes de servicios a todos los sectores de la población no resulte amenazada ni condicionada por razones de rentabilidad;
- c) La calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos;
- d) El control de los monopolios;
- e) La equidad de los precios, tarifas, intereses, cargos y multas;
- f) Evitar el cobro de cargos de infraestructura y otras traslaciones de costos a los usuarios y usuarias;
- g) La eficacia de los mecanismos de recepción de quejas y atención al usuario y usuaria;
- h) La normalización de los instrumentos de medición, a efectos que pueda verificarse su funcionamiento.
- i) La adecuación de los reglamentos de las empresas de prestación de servicios públicos, sean estas estatales, mixtas o privadas a la normativa tuitiva de los derechos del consumidor.

**Artículo 56.** Las empresas de servicios públicos provinciales y municipales así como aquellas empresas que hayan sido concesionadas por el estado provincial para prestar servicios públicos deberán garantizar mecanismos ágiles y eficaces de recepción de reclamos de las personas consumidoras, pudiendo realizarse el reclamo por vía telefónica, correo electrónico, trámite en la web y/o lugar de atención personal, según correspondiere, y

constarán en la facturación periódica, en su sitio web y en las aplicaciones de su titularidad, todos los medios de contacto para efectuar el reclamo según modalidad.

### **Parágrafo 6° Control de Riesgos derivados de los Productos**

**Artículo 57. Política de protección de las personas consumidoras contra riesgos.** En el marco de una política de protección de las personas consumidoras contra los riesgos derivados de productos o servicios, la Autoridad de Aplicación arbitrará los medios necesarios para el fiel, oportuno e íntegro cumplimiento de las obligaciones de los proveedores y proveedoras, tendientes a garantizar que los productos y servicios comercializados sean inocuos en el uso a que se destinen o normalmente previsible, protegiendo a los consumidores, consumidoras, usuarios y usuarias frente a los riesgos que importen para la salud y seguridad.

**Artículo 58. Obligación de seguimiento.** A los fines de la prevención del daño los proveedores y proveedoras deben adoptar mecanismos de seguimiento de los productos una vez que son lanzados al mercado con el fin de monitorear la existencia de riesgos y la seguridad de los mismos.

Así mismo deben seguir los avances de la ciencia y la técnica e incorporar los nuevos conocimientos aplicados que disminuyan los riesgos para las personas consumidoras y actuar precautoriamente si fuere detectada una incertidumbre o controversia científica.

**Artículo 59. Sistema de vigilancia.** En aplicación de los principios de prevención y precaución, la Autoridad de Aplicación instrumentará un sistema de vigilancia de riesgos de productos y servicios a instancia de denuncias de las y los consumidores, Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores cuyo funcionamiento será objeto de reglamentación.

Los proveedores que tengan conocimiento de un riesgo o incertidumbre producida por un producto o servicio detectado con posterioridad a la introducción de los productos en el mercado deberán notificar inmediatamente a la Autoridad de Aplicación y a las y los consumidores.

La Autoridad de Aplicación tomará las medidas que fueren necesarias aplicando el principio de prevención o precaución, según corresponda, e instrumentará un sistema de alerta a las y los consumidores sobre la existencia de estos riesgos.

**Artículo 60. Sistema de rescate.** La provincia implementará un sistema de rescate de productos defectuosos a través de la Autoridad de Aplicación.

En caso de existir sistemas de rescate ya establecidos en la provincia para productos específicos, la Autoridad de Aplicación desarrollará su labor de manera coordinada con la autoridad provincial responsable de dicho sistema de rescate.

Los proveedores y proveedoras tienen la obligación de realizar la operación técnica de rescate de los productos defectuosos en el mercado.

La Provincia de Santa Fe llevará adelante un monitoreo in situ de la implementación de los rescates que se realicen en el marco del sistema de rescate a los fines de asegurar que los proveedores y proveedoras cumplan con las directrices que aquí se establecen.

**LIBRO SEGUNDO**  
**ARQUITECTURA INSTITUCIONAL**

**CAPITULO I**  
**AUTORIDAD DE APLICACIÓN**

**Artículo 61. Autoridad de Aplicación.** La Autoridad de Aplicación será la que determine el Poder Ejecutivo, quien deberá dotarla de una jerarquía acorde a los objetivos y funciones de esta norma.

**Artículo 62. 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) Formular programas generales de capacitación y formación integral en derecho del consumidor dirigido al personal administrativo y a todas las personas que en el ejercicio de su función pública intervengan en la defensa de los derechos de 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) Discernir y liquidar el daño directo, dentro de los límites establecidos por la Constitución Nacional;
- h) Llevar a cabo investigaciones, informes técnicos, informes sobre bienes o servicios, requerir pericias;
- i) Gestionar la tramitación de los reclamos pudiendo homologar acuerdos conciliatorios extintivos de conflictos individuales relativos a asuntos tramitados en el ámbito de su competencia a excepción que involucren a niñas, niños o adolescentes o personas con capacidad restringida en cuyo caso deberá intervenir la Defensoría General. 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 ;
- j) Organizar y mantener actualizados los Registros necesarios que correspondan a su área de competencia;
  - k) Implementar mecanismos de participación ciudadana;
  - l) Promover 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;
  - m) Promover la suscripción de convenios de colaboración con entes públicos o privados, locales, nacionales o internacionales;
  - n) La Autoridad de Aplicación proveerá las gestiones necesarias para que la Provincia, a través de sus órganos competentes, actúe en causas judiciales, para promover ejecuciones fiscales de multas y aranceles no abonados, y de acciones y actuaciones en defensa de las y los consumidores;
  - o) 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 63. Facultades Concurrentes.** La Autoridad de Aplicación, sin perjuicio de las facultades cedidas 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 cedidas. Podrá revocar la cesión de 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.

## CAPITULO II

### MUNICIPIOS Y COMUNAS

#### OFICINAS MUNICIPALES O COMUNALES DE INFORMACIÓN A LAS Y LOS CONSUMIDORES

**Artículo 64. Descentralización territorial.** 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 cabeceras de departamentos, 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 último párrafo del artículo 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 65. 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 este Código 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 las y los consumidores existentes de 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 66. Delegación de facultades a 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.

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 en los sumarios administrativos iniciados en el respectivo municipio o comuna.

Los municipios y comunas que soliciten delegación 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 67. 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, dos veces al año, 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 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;
- 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 68. Red Provincial de Oficinas Municipales o Comunes 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 Comunes 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.

### **CAPITULO III**

#### **ASOCIACIONES DE DEFENSA DE CONSUMIDORAS Y CONSUMIDORES**

**Artículo 69. 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 deben tramitar la personería jurídica ante la Inspección General de Personas Jurídicas e inscribirse en el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores para ser reconocidas como tales, conforme la reglamentación que se establezca.

**Artículo 70. Funciones.** Las Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores tienen, principalmente y en el marco de la tutela y el desarrollo del sistema de protección de la persona consumidora, las siguientes funciones:

- a) Promover y defender los derechos e intereses individuales y colectivos de las personas consumidoras;
- b) Participar en el Concejo Provincial de Defensa de las y los Consumidores y en cualquier otro organismo de asesoramiento o control para la defensa de sus derechos y/o intereses;
- c) Participar en la formulación y en la ejecución de programas de educación y capacitación a las personas consumidoras;
- d) Representar los intereses de las personas consumidoras, individual o colectivamente, en instancias privadas o en procedimientos administrativos o judiciales, mediante el ejercicio de acciones, recursos o cualquier trámite que proceda;
- e) Recibir reclamos de las personas consumidoras y celebrar audiencias conciliatorias extrajudiciales con los proveedores y proveedoras de productos o servicios para facilitar la prevención y solución de conflictos;
- f) Brindar a las personas consumidoras un servicio de asesoramiento y asistencia técnica y jurídica;
- g) Realizar y divulgar investigaciones y estudios de mercado, sobre seguridad, calidad, sustentabilidad, precios y otras características de los productos y servicios o sobre cualquier cuestión atinente a la materia;
- h) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva acerca de los bienes y servicios existentes en el mercado;
- i) Difundir estadísticas de los reclamos recibidos contra proveedores y proveedoras de productos y servicios, indicando si fueron o no satisfechos los intereses de las personas consumidoras;
- j) Promover los principios de protección, libertad, dignidad y consumo sustentable.

**Artículo 71. 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 72. Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores.** Créase el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores , el cual será reglamentado y administrado por la Autoridad de Aplicación. A efectos de conservar la inscripción en el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores , las asociaciones enunciadas en el artículo 69 deberán acreditar regularmente, conforme reglamente la Autoridad de Aplicación, las acciones, labores y actividades desarrolladas para el cumplimiento efectivo de las pautas establecidas en su objeto social y en el sistema de protección de la persona consumidora, con especial referencia a las funciones enunciadas en esta ley. También deberán acreditar participación en las políticas públicas que, para el cumplimiento de los fines del presente sistema de protección de la persona consumidora se arbitren. Vencido el período dispuesto por la Autoridad de Aplicación sin cumplirse con lo dispuesto, caducará la correspondiente inscripción.

**Artículo 73. Registro Nacional.** Las Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores registradas ante la Autoridad de Aplicación Nacional que no cumplimenten lo dispuesto en el artículo 69 podrán solicitar su inscripción en el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores acreditando contar con la constancia de vigencia de la inscripción ante la Autoridad de Aplicación Nacional, y acompañar copia certificada del legajo obrante ante dicha autoridad.

Periódicamente, y en la forma que determine la Autoridad de Aplicación, deberán conservar su inscripción, cumplimentando los requisitos que para ello se requiera. Vencido el período dispuesto por la Autoridad de Aplicación sin cumplirse con la renovación, caducará la correspondiente inscripción.

La Autoridad de Aplicación informará al registro nacional sobre toda contingencia ocurrida con asociaciones de nivel nacional registradas en la provincia.

**Artículo 74. 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 el artículo 69 y 72 de la presente ley y a las asociaciones nacionales que acrediten haber cumplido en el año anterior gestiones o actividades concretas en defensa de las personas consumidoras domiciliadas en la provincia de Santa Fe en concepto de apoyo institucional, con la finalidad de fortalecer el rol que cumplen y/o para financiar proyectos que tengan por finalidad la difusión de los derechos de las y los consumidores.

Dicha asignación deberá efectuarse en función de criterios de representatividad, autofinanciamiento, actividad y planes futuros de acción a cumplimentar por las asociaciones y con la debida y posterior rendición de cuentas.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONSEJO ASESOR DE LAS Y LOS CONSUMIDORES**

**Artículo 75. 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; la Autoridad de Aplicación estará obligada a considerarlas y en su caso a fundar el apartamiento de las mismas.

**Artículo 76. 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; un (1) representante de las Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores registradas en la Provincia; dos (2) representantes de los Colegios de Abogados de la Provincia; dos (2) representantes del poder Judicial de la Provincia; un (1) representante de la Asociación de Magistrados 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 la Legislatura de la Provincia y Un (1) representante 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.

**Artículo 77. 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 78. 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, en resguardo de derechos de incidencia colectiva de las y los consumidores, o por comunicación de autoridad administrativa o judicial.

**Artículo 79. Normativa aplicable.** El procedimiento administrativo para la inspección, comprobación y juzgamiento de las infracciones al sistema de protección de las personas consumidoras y usuarias, se regirá por la presente Ley, en subsidio de la normativa aquí prevista se aplicará el Reglamento para el trámite de actuaciones administrativas Decreto N° 4174/2015, o el que en el futuro lo sustituya, y las normas del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe.

**Artículo 80. 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**  
**INICIACIÓN DE OFICIO**

**Artículo 81. 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 al proveedor inspeccionado o proveedora inspeccionada o denunciado, 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. La inobservancia de este deber 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) Disponer medidas preventivas tendientes a evitar la consumación, continuidad o agravamiento de infracciones, o para evitar la pérdida o riesgo de adulteración de pruebas las que se despacharán en forma urgente y con habilitación de días y horas, pudiendo requerir auxilio de la fuerza pública.

La proveedora o proveedor podrá interponer un recurso de reconsideración 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 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 82. Domicilio electrónico obligatorio. Registro.** 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 reglamentará la Autoridad de Aplicación. El domicilio electrónico deberá constituirse en una casilla otorgada de conformidad con el Artículo 79º del Decreto Nº 4174/15, o la normativa que lo reemplace, y 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 83. Orden de intervención.** A efectos de verificar y fiscalizar la situación jurídica de los proveedores y proveedoras en relación al cumplimiento de la 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.

Los municipios y comunas, que hayan celebrado convenio, ejecutarán las órdenes de intervención dictadas por la Autoridad de Aplicación que se les dirijan, quedando facultados para ejecutar todos los actos que se instruyan por dicho medio.

La Autoridad de Aplicación reglamentará el procedimiento aplicable a las tareas de verificación y fiscalización que tuvieran origen en el libramiento de la orden de intervención.

**Artículo 84. 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, en su caso;
- 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;
- 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 85. Comprobación técnica.** Si fuere necesaria una comprobación técnica 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 86. 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 87. Validez del acta.** El Acta labrada con las formalidades indicadas, configura un formal auto de imputación por presunta infracción a la normativa vigente, gozando de presunción de legitimidad.

**Artículo 88. 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 89. Incorporación a las actuaciones sumariales.** El acta será incorporada al expediente respectivo, a los fines de tramitar las actuaciones sumariales.

## **SECCIÓN 2 RECLAMO O DENUNCIA**

**Artículo 90. 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. La Autoridad de Aplicación reglamentará los medios 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 de 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.

**Artículo 91. 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 92. 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 93. 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 3 TELEGRAMA DE CONSUMO**

**Artículo 94. Servicios de correo.** La Autoridad de Aplicación celebrará 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 95. Gratuidad.** 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. En los demás casos, la Autoridad de Aplicación establecerá un régimen tarifario adecuado para garantizar el acceso a la vía de reclamo.

**Artículo 96. Telegrama electrónico de consumo.** La Autoridad de Aplicación reglamentará el uso del telegrama electrónico de consumo, que podrá instrumentarse desde cuentas de correo electrónico oficiales, aplicaciones electrónicas oficiales, u otros medios digitales 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 97. Personería y domicilio.** Las partes deberán concurrir a las audiencias en forma personal, sin perjuicio de la asistencia letrada 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 presentados o no se ratificare la gestión dentro del plazo de cinco (5) días, se los tendrá por no presentados.

**Artículo 98. Instancia conciliatoria.** Recibida una denuncia de parte interesada, si resulta procedente la Autoridad de Aplicación debe promover la instancia conciliatoria fijando fecha y hora de audiencia dentro de los cinco (5) días hábiles la cual podrá desarrollarse en forma presencial y/o virtual. El procedimiento es oral, confidencial y gratuito. Las partes de común acuerdo podrán renunciar al carácter confidencial de la instancia conciliatoria.

**Artículo 99. 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 100. Propuesta de acuerdo.** En el supuesto de 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 101. 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;
- b) Por conciliadores o conciliadoras externas, que cumplieren 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 102. Audiencias tomadas por conciliadores y conciliadoras.** Las abogadas y abogados, 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 de acuerdo, el mismo deberá determinar, con el debido control del funcionario a cargo, cómo se imponen y/o distribuyen las costas y los honorarios profesionales devengados (incluidos los del conciliador o conciliadora), en caso de silencio se considerará que los mismos se imponen a los proveedores o proveedoras. Los honorarios del conciliador o conciliadora, salvo supuesto de excepción debidamente acreditado, no podrán superar las 3 unidades jus Ley N° 12.851, debiendo estarse en todo lo demás a lo establecido en Artículo 30 puntos I y II del Decreto N° 1747/11, según modificación dispuesta por Decreto N° 4036/18 Anexo I, del régimen de Mediación Prejudicial y Obligatoria, o el que en el futuro lo reemplace. 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. En caso de ausencia de acuerdo, el conciliador o la conciliadora dejará asentado con precisión el reclamo en el acta final quien remitirá las actuaciones a la Autoridad de Aplicación y, entregará copia a las partes, la que proseguirá el trámite conforme la presente ley.

**Artículo 103. 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 de acuerdo, el mismo deberá determinar, con el debido control del funcionario o funcionaria a cargo, cómo se imponen y/o distribuyen las costas y los honorarios profesionales devengados (incluidos los del profesional de la Asociación de Defensa de Consumidoras y Consumidores que llevó adelante la conciliación), en caso de silencio se considerará que los mismos se imponen a los proveedores o proveedoras.

Los honorarios del profesional de la Asociación de Defensa de Consumidoras y Consumidores que llevó adelante la conciliación se regularán como se ha determinado en el artículo precedente.

La Autoridad de Aplicación podrá implementar mecanismos para facilitar la realización de las conciliaciones producidas por las Asociaciones de Defensa de Consumidoras y Consumidores, pudiendo celebrar convenios de colaboración con entidades y con oficinas gubernamentales, y estableciendo protocolos, instructivos, manuales y sistemas informáticos para la tramitación.

En caso de ausencia de acuerdo, el o la representante de la asociación dejará asentado con precisión el reclamo o la denuncia de las y los consumidores en el acta final, remitiendo las actuaciones a la Autoridad de Aplicación, entregando copia a las partes la que proseguirá el trámite conforme la presente ley.

**Artículo 104. Registro Provincial de Conciliadores y Conciliadoras en Relaciones de Consumo.**

Créase el Registro Provincial de Conciliadores y 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;
- b) Acreditar título de mediador o mediadora conforme Ley Nº 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 105. 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 106. 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 107. 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 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 108. 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 surgiere 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 109. Descargo.** La persona proveedora imputada deberá formular su descargo ante la imputación en 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 la persona proveedora ubicado a más de 300 km. del domicilio de la Autoridad de Aplicación, 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 respectiva, debiendo también acreditar personería y ofrecer prueba correspondiente a su defensa.

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

**Artículo 110. 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 109, 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 109, 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 109;

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 del artículo 82 y 109;

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 111.** Contestada la imputación, y si hubiera hechos controvertidos o de demostración necesaria, la Autoridad de Aplicación convocará a las partes a una audiencia en un plazo de quince (15) días de contestada la imputación a fin de determinar las pruebas a producirse, 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 reconsideración, interpuesto durante la misma audiencia en forma verbal y/o escrita, 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 112. 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 113. 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 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 114. 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, sin perjuicio de las cuestiones que el proveedor o proveedora pueda plantear oportunamente conforme las normas procedimentales administrativas correspondientes, conforme lo establecido en el artículo 79 del presente cuerpo legal;

**Artículo 115. 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 subjetivos 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 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 116. Prueba.** La prueba deberá producirse dentro del plazo fijado en cada caso, prorrogable cuando haya causa justificada, si fue pedida la prórroga dentro de los cinco (5) días siguientes al hecho obstativo, 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 117. 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.

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 notificación de los fundamentos hasta cinco (5) días hábiles, según lo reglamente la Autoridad de Aplicación respectiva.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIÓN DE LAS ACTUACIONES SUMARIALES**

**Artículo 118. 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 (30) 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 119. Sanciones.** Verificada la existencia de la infracción, con o sin daño, la persona infractora será pasible de las sanciones previstas en las leyes nacionales.

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 120. 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.

**Artículo 121. 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 un (1) valor mensual del Salario Mínimo, Vital y Móvil;
- b) Las infracciones graves se sancionarán con multa de dos (2) a diez (10) valores mensuales del Salario Mínimo, Vital y Móvil por cada infracción;

c) Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa desde diez (10) valores mensuales del Salario Mínimo, Vital y Móvil, hasta el máximo de la escala, por cada infracción. El incumplimiento de acuerdos conciliatorios será considerado infracción muy grave;

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;

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 sancionada, con multa del cien por ciento (100 %) al cinco mil por ciento (5000 %) del valor mensual del Salario Mínimo, Vital y Móvil.

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 122. 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 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 123. 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 124. Atenuantes.** Serán considerados las siguientes atenuantes para la cuantificación de la sanción:

a) Si un proveedor o proveedora o responsable imputado no fuere reincidente y regularizara su situación antes de que se le notifique una orden de intervención o convocatoria a audiencia de conciliación o de 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 intervención o convocatoria a audiencia de conciliación o de imputación y la producción de la fiscalización o audiencia respectiva, y no fuere reincidente en las infracciones investigadas, acreditando su conducta de reparación y rectificación, las multas establecidas en tales artículos se reducirán a un cuarto (1/4) de su mínimo legal.

c) Cuando la conducta indicada para la correcta observancia de la norma vigente fuese aceptada durante la audiencia de conciliación o imputación, las multas se reducirán a tres cuartos (3/4) de su mínimo legal, 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, las sanciones se reducirán, por única vez, al mínimo legal, acreditando su conducta de reparación y rectificación.

**Artículo 125. 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 126. 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 a los fines de la reincidencia cuando hubieran transcurrido cinco (5) años desde la comisión del hecho sancionado.

**Artículo 127. Contra publicidad.** Sin perjuicio de otras sanciones que pudieran corresponder, la Autoridad de Aplicación podrá imponer la sanción de contra publicidad la persona infractora que, a través de información o publicidad, haya incurrido en prácticas engañosas o abusivas, debiendo establecer las pautas de la rectificación publicitaria para conocimiento las personas consumidoras en general, la que debe ser divulgada por la persona infractora a su exclusivo costo, según las modalidades que al efecto determine la Autoridad de Aplicación. El incumplimiento de este deber hace pasible a la persona infractora de sanciones conminatorias periódicas desde un 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 128. 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 129. 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 aseguren el eficaz conocimiento por los eventuales interesados. Cuando la sanción sea de apercibimiento, la Autoridad de Aplicación podrá dispensar de su publicación.

**Artículo 130. 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 131. Destino de la sanción.** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 118 la sanción podrá ser destinada al consumidor o consumidora o Asociación de Defensa de Consumidoras y Consumidores hasta el cincuenta por ciento (50%), según lo reglamente la Autoridad de Aplicación provincial o local en su caso, en base a la colaboración aportada en el procedimiento.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no es aplicable a los casos en que por existir grave menoscabo a los derechos del consumidor proceda la aplicación del daño punitivo.

**Artículo 132. Apremio.** Si la multa no fuere pagada en el plazo de diez (10) días hábiles fijado para ello, la Autoridad de Aplicación con la intervención de Fiscalía de Estado, o la autoridad municipal en su caso, promoverá su ejecución, por ante el Juzgado competente del lugar donde se verificó la infracción, o el correspondiente al domicilio de la Autoridad de Aplicación que emitió la sanción, o el domicilio la persona sancionada, o sus filiales o sucursales, a elección del actor o actora, mediante el juicio de apremio previsto en el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe, o el proceso ejecutivo más abreviado. A tal efecto servirá como título suficiente la copia de la respectiva resolución certificada por la Autoridad de Aplicación u otra autoridad certificante. La Autoridad de Aplicación podrá disponer, en forma particular o general, un descuento por pago voluntario sobre las multas liquidadas de hasta el cincuenta por ciento (50%).

**Artículo 133. 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 134. Trámite recursivo.** 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. Contra los mismos procederán el recurso administrativo de reconsideración, que agotará la vía administrativa, y el recurso directo ante la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial o Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y del Trabajo que por competencia territorial corresponda. En ningún caso los recursos suspenden la ejecución del acto.

**Artículo 135.** La decisión final de la Autoridad de Aplicación agota la vía administrativa y, habilita la vía ante la justicia ordinaria.

**Artículo 136. Recurso de Apelación.** Contra todo acto administrativo definitivo emitido por la Autoridad de Aplicación que impongan sanciones y/o contengan 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 de acuerdo al domicilio de la Autoridad de Aplicación 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, quien elevará las actuaciones en el término de diez (10) días hábiles administrativos, pudiendo adjuntar memorial sobre los agravios planteados por el apelante.

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 y a la orden de la Autoridad de Aplicación, como requisito de admisibilidad. Quedan exceptuadas de cumplir con este requisito las Micro, Pequeñas y Medianas 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 trámite del recurso de apelación se regirá, supletoriamente, por el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe.

**Artículo 137. Registro público de sanciones y acuerdos conciliatorios.** La Autoridad de Aplicación administrará en forma permanente un Registro Público de Sanciones y Acuerdos Conciliatorios para lo cual dictará la reglamentación pertinente para su correcto funcionamiento disponiendo lo necesario para el libre acceso a la información contenida en los mismos y también su acceso por Internet. Asimismo deberá llevar estadísticas actualizadas de resoluciones condenatorias contra proveedores o proveedoras e

incumplimientos de los mismos de los acuerdos celebrados debiendo divulgarlas pública y periódicamente.

**Artículo 138. Control de efectos secundarios.** La Autoridad de Aplicación 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 139. Inicio.** La Autoridad de Aplicación, y los municipios y comunas habilitadas por convenio, conforme la reglamentación respectiva, podrán iniciar a instancias de la persona consumidora sobreendeudada el procedimiento de conciliación administrativa de saneamiento del sobreendeudamiento,.

El sobreendeudamiento es la grave dificultad del consumidor o consumidora, persona humana, de buena fe, para afrontar el cumplimiento de las obligaciones exigibles o de pronta exigibilidad, que compromete el acceso y el goce de bienes esenciales.

En su presentación, la persona consumidora, con el asesoramiento de la autoridad administrativa interviniente deberá detallar los hechos acontecidos, la composición del 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.

**Artículo 140. 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 penalidades, 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 141. Incomparecencia. Efectos.** La incomparecencia a la audiencia de conciliación de las personas acreedoras de agentes públicos (activos o pasivos) y de funcionarios o funcionarios titulares de códigos de descuento, conforme el Decreto N° 2420/2011, o el que

en futuro lo reemplace, podrá generar la pérdida o suspensión de la autorización para su utilización. Las personas acreedoras que arriben a un acuerdo conciliatorio con el consumidor o consumidora, podrán acceder, a los efectos del cumplimiento del acuerdo, al sistema de códigos de descuento.

**Artículo 142. 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 Nº 24.240.

## **LIBRO CUARTO PROCESO JUDICIAL DE CONSUMO**

### **CAPÍTULO I NORMAS GENERALES**

**Artículo 143. 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.

**Artículo 144. 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 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 145. 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 146. 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 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 147. 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 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 148. Facultades de la Corte.** La Corte Suprema de Justicia de Santa Fe, en su carácter de órgano encargado de la ejecución de la presente ley, podrá modificar la asignación de competencia material entre los órganos judiciales designados, 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.

**Artículo 149. 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 astreintes y en beneficio del litigante perjudicado, solicitar información; convocar, incluso compulsivamente a las partes, auxiliares y 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 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 150. 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 151. Actuación del Ministerio Público.** En las actuaciones judiciales que se inicien como consecuencia de una relación de consumo, el Ministerio Público Fiscal, cuando no intervenga en el carácter de parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

El órgano jurisdiccional deberá disponer su intervención en el primer decreto de trámite o al tomar conocimiento de la existencia de una relación de consumo y previo al dictado de la sentencia.

El Ministerio Público Fiscal intervendrá como fiscal de la ley, sin perjuicio de poder promover acción colectiva en salvaguarda del interés público en las relaciones de consumo y las demás acciones que disponga promover.

**Artículo 152. 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 de 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 General de Impuestos por su interés podrá hacerlo en los mismos términos.



## **CAPÍTULO II PREVENCIÓN DEL CONFLICTO INDIVIDUAL**

**Artículo 153. 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 154. Prueba anticipada.** El órgano jurisdiccional podrá, aún 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 155. 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. Aún 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 término previsto 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 156. 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

#### ACCIÓN AUTÓNOMA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

**Artículo 157. Acción judicial. Requisitos. Trámite.** Las personas consumidoras podrán interponer acción autónoma, sea individual o colectiva, de acceso a la información siempre que acrediten interés legítimo y vencimiento del plazo de quince (15) días hábiles de haber recepcionado la persona accionada intimación extrajudicial fehaciente sin brindar la información requerida.

Con la demanda deberá ofrecer el actor o actora toda la prueba de la cual pretenda valerse. Admitida la demanda, se corre traslado a la persona demandada para que comparezca, conteste demanda y ofrezca su prueba dentro del plazo de cinco (5) días bajo apercibimiento de dictar sentencia sin más trámite.

Contestada la demanda el tribunal deberá proveer la prueba ofrecida y designar fecha de audiencia de vista de causa dentro del plazo de quince (15) días. Notificado que fuera dicho decreto podrá la accionante ofrecer nueva prueba acerca de los hechos invocados por la persona accionada dentro del plazo de tres (3) días.

En la audiencia fijada se producirá toda la prueba que por su naturaleza no haya sido aún agregada a la causa y se alegará sobre su mérito.

El tribunal deberá dictar sentencia dentro de los cinco (5) días subsiguientes.

Salvo lo aquí modificado expresamente regirá de manera supletoria lo dispuesto en materia de procedimiento sumarísimo por el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe.

## **CAPÍTULO IV**

### **REGLAS DEL PROCESO INDIVIDUAL DE CONSUMO**

**Artículo 158. 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 este Código. 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. La interpretación e integración normativa se producirán conforme al principio de interpretación favorable al consumidor o consumidora. La Corte Suprema de Justicia podrá implementar protocolos de actuación de los procesos vinculantes para los organismos jurisdiccionales y las partes.

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 159. 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 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 comparencia 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 merituadas en la sentencia.

Si la conciliación no fuera totalmente exitosa, en el mismo acto el juez o jueza deberá observar las 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 resolviere 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 acrediten hechos nuevos que la justificaran.

**Artículo 160. 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 161. 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.

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 162. 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 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 163. 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 164. 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 165. Sentencia.** Formulados los alegatos, el tribunal dictará sentencia en el plazo de diez (10) 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.

**Artículo 166. 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.

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 167. 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 168. 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 169. 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 suscritos 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 V

### PROCESOS COLECTIVOS DE CONSUMO

#### SECCIÓN 1 REGLAS GENERALES

**Artículo 170. 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.

**Artículo 171. 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 172. 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;
- 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 173. Gratuidad.** Los procesos colectivos de consumo cuentan con el beneficio de justicia gratuita, con los alcances y efectos establecidos en el artículo 152 a excepción de lo establecido en el párrafo 2º.

**Artículo 174. Actuación del Ministerio Público.** En los procesos colectivos de consumo, excepto en el caso que hayan sido iniciados por el Ministerio Público, el Ministerio Público actuará obligatoriamente como fiscal de la ley y se aplica el artículo 151 de este Código en cuanto fuere pertinente.

Previo a la declaración de caducidad de instancia en las acciones colectivas, el órgano jurisdiccional deberá dar intervención al Ministerio Público, el cual decidirá, de manera fundada y en el plazo de treinta (30) días, si insta la acción o la abandona.

**Artículo 175. Abandono del proceso.** En caso de abandono del proceso o ausencia de la adecuada representatividad en el legitimado o legitimada, el órgano jurisdiccional podrá ordenar en forma oficiosa la intervención del Ministerio Público para conducir el pleito en nombre del grupo, hasta su culminación o hasta la designación de un nuevo representante. En caso de abandono, los legitimados y legitimadas y sus letrados patrocinantes o representantes perderán todo derecho en favor de quienes asuman la representación de la clase.

**Artículo 176. 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.

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 177. 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 178. 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 179. Mediación previa.** El procedimiento de mediación previa no resulta de aplicación obligatoria en los procesos colectivos de consumo.

**Artículo 180. 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 181. 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.

b) Acreditar la representación adecuada que sustentan la pretensión de la clase mediante la certificación prevista en el artículo 183 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 síndico de la clase que lo proponga para la mejor defensa de los derechos del grupo afectado.

**Artículo 182. 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 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) Aspectos comunes de la clase prevalezcan por sobre los individuales;

c) 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;

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

### SECCIÓN 3

#### CERTIFICACIÓN ADECUADA

**Artículo 183. 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 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 184. 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 síndico de la clase;
- d) Ordenará registrar el proceso colectivo en el Registro de Procesos Colectivos.

**Artículo 185. 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.

**Artículo 186. 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 187. 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 188. 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 Fe o en su caso, la ley que regule el amparo colectivo o los procesos colectivos, siempre a través del diálogo de fuentes.

**Artículo 189. Notificación pública.** La existencia del proceso colectivo 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 190. 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 cuando sus miembros 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.

**Artículo 191. Contenido de la sentencia.** La sentencia que ponga fin a la acción de incidencia colectiva declarará en términos generales la existencia o no del derecho para la clase. 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 192. 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 193. 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 pudieran 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 194. 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 el Ministerio Público, el Defensor del Pueblo o a la Autoridad de Aplicación, de acuerdo a las circunstancias.

## **SECCIÓN 6 TRANSACCIÓN**

**Artículo 195. 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 de que se expida respecto de la adecuada consideración de los intereses de las personas afectadas. 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 196.** Comuníquese al Poder Ejecutivo.

## FUNDAMENTOS

### I

#### MARCO CONTEXTUAL

1.- 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. Más allá de los matices y singularidades, es indudable que estas regulaciones presentan puntos muy claros de convergencia, en especial cuando el fenómeno es observado desde la perspectiva del Derecho Latinoamericano. Estos altos niveles de convergencia permiten afirmar que existen al menos tres generaciones de leyes de defensa del consumidor que desde los años 70 del s XX vienen recogiendo diferentes tipos de problemas que afectan la vida de las personas en tanto consumidoras.

2.- 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).

3.- 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 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”.

4.- 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.

**5.-** Más allá de los avances en el plano del MERCOSUR, puede reconocerse con claridad la existencia de un Derecho del Consumidor Latino Americano. 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, por ejemplo, la regulación de las publicidades abusivas.

**6.-** 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 entrada en vigencia 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 y para que comience a organizarse un sistema nacional de defensa del consumidor en sede administrativa.

**7.-** La reforma constitucional de 1994 logró la consolidación del Derecho del Consumidor a través de la cláusula del artículo 42, 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 y 27.266).

**8.-** 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 adquiriera 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.

**9.-** 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 las diferentes versiones del “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), que cuentan con un fuerte aval académico, y que han 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).

**10.-** En las provincias, la legislación de implementación de los derechos de las y los consumidores 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 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° I-0742-2010; 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).

**11.-** 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 Provincia, nunca hasta ahora ha reglamentado el procedimiento administrativo ni organizado un esquema institucional de base legal para producir los acuerdos con municipios y comunas que permitan aumentar el volumen de la presencia provincial de la autoridad de aplicación. En la arena judicial, tampoco hasta el momento los procedimientos relativos a relaciones de consumo 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, el que se verá consolidado y profundizado con la aprobación del Código que aquí se fundamenta.

**12.-** Este es el contexto del Código de implementación que aquí se propone, que busca lograr en el ámbito de la Provincia de Santa Fe una norma legal general que garantice la efectividad de los derechos fundamentales sustanciales reconocidos en el orden federal, así

como los derechos instrumentales de acceso a la justicia, información y participación ciudadana y favorezca la proximidad con relación a la ciudadanía.

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

**14.-** 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 de que hacen al desarrollo productivo de nuestra Provincia.

## II MÉTODO Y FUENTES

**15.-** Se ha preferido un Código por la completitud y sistematicidad que presenta, al exhibir un nivel elevado de técnica legislativa. 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.

**16.-** 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 antes mencionados de Código de defensa del consumidor existentes en nuestro país, impulsados por los bloques mayoritarios y con estado parlamentario en el Honorable Congreso de la Nación.

**17.-** 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; son códigos en los cuales se utilizan no solo normas con forma de reglas sino también principios, lo que acarrea como efecto inmediato que no se trata de regulaciones exhaustivas ni casuísticas.

**18.-** En este contexto, se ha optado por la técnica de un Código de Implementación de los Derechos de las y los consumidores. 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). Se lo denomina “Código provincial de Implementación de los Derechos de las Consumidoras y los Consumidores”, a fin de respetar la perspectiva de género que hoy se encuentra afirmada en el ámbito del Derecho del Consumidor.

**19.-** Por mandato expreso de la Secretaría de Justicia, la Comisión ha partido para su trabajo del Anteproyecto individualizado como “Sistema provincial de protección de derechos de las y los consumidores”, elaborado por la Dirección de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor dependiente Secretaría de Comercio Interior y Servicios del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología.

**20.-** 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, a saber: las Directrices para la Protección del Consumidor de Naciones 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 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

**21.-** La Comisión reformadora ha considerado de singular importancia la existencia de un “Título Preliminar” a los diferentes Libros, en el cual se comienza por 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. 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, con el fin de afianzar la calidad de vida de sus habitantes y la promoción del consumo

sustentable; y fomentar la creación y actuación de asociaciones de defensa de consumidoras y consumidores.

**22.-** 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 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**

**22.-** El capítulo primero está dedicado a desarrollar dos 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 y a la participación.

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

**24.-** 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.

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

**26.-** Se despliega el derecho a la participación de las personas consumidoras regulando dos instrumentos que integran el mecanismo de participación ciudadana directa: las audiencias públicas y los procedimientos de elaboración participativa de normas. El primero, permite

la participación en las decisiones regulatorias específicas y el segundo, en las decisiones regulatorias generales.

**27.-** Las audiencias públicas cuentan con una larga trayectoria y forman parte de la tradición cultural Argentina. Su regulación de base se encuentra establecida en el Decreto N° 1.172/2003. Sobre el particular, se ha querido poner el acento en ~~Se regula~~ la convocatoria y el procedimiento de desarrollo siguiendo los lineamientos generales existentes en la materia.

**28.-** Se regula el procedimiento de elaboración participativa de normas. Este instrumento, que cuenta con una importante tradición en el derecho comparado, fue regulado por primera vez en Argentina en el Decreto N° 1.172/2003. La Provincia de Santa Fe cuenta con una regulación general al respecto elaborada basándose en el mencionado Decreto nacional (Decreto N° 4.174/2015, artículos 81 a88). A su vez, el Acuerdo de Escazú, en vigencia desde 22 de abril de 2021, el primer tratado de derecho internacional de los derechos humanos ambientales, de enorme relevancia regional, también establece una regulación para los procesos participativos en decisiones generales (artículo 7, parágrafos 7 y 8) y que funciona fuera del campo ambiental como un piso mínimo de estándares en materia de derechos humanos para los países que como Argentina lo han ratificado. La regulación que se propone en este proyecto recoge las ideas de ambas fuentes al respecto, procurando *aggiornar* el Decreto N° 4.174/2015 adecuándolo a los estándares que fija el Acuerdo de Escazú. Así, por ejemplo, se prevé la obligación de considerar las opiniones vertidas, así como de explicar cuáles son aceptadas y cuáles no, lo que constituye una pieza central en el buen funcionamiento de esta figura. La regulación de este aspecto hace a su legitimidad y credibilidad.

## **CAPÍTULO II. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN**

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

### **SECCIÓN 1. POLÍTICAS DE PROMOCIÓN**

**30.-** 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.

**31.-** 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.

**32.-** 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 exigir condiciones de acceso transparentes, adecuadas al principio de dignidad y equitativas. Por su parte, la política de consumo sustentable incluye no solo medidas regulatorias que buscan incentivar la demanda de bienes de consumo sustentables, 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 mencionadas en I, 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, AGRESIVAS Y TRATO DIGNO**

**33.-** 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, al de 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.

**34.-** 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 sistema de protección de la persona consumidora.

**35.-** En dicho cometido y en cumplimiento de la manda constitucional, se regulan en este

parágrafo las políticas públicas de control de prácticas comerciales abusivas, agresivas y trato 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.

**36.-** En tal sentido el estado Provincial se compromete a formular políticas tendientes a evitar toda conducta denigrante, discriminatoria, engañosas o abusivas respecto de las personas consumidoras. Se ratifica lo normado por la Ley N° 13.712 vigorizando el derecho de las y los consumidores 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.

**37.-** Por su parte, en las normas de los artículos 46 “Prácticas Comerciales Agresivas” y 47 “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.

#### **Parágrafo 3° CONTROL DE LA PUBLICIDAD**

**38.-** 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 agraviantes 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, haciendo responsables de manera solidaria a todos quienes participen activamente de la práctica prohibida.

#### **Parágrafo 4° CONTROL DEL CREDITO Y SOBRENDEUDAMIENTO**

**40.-** 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 como su consecuencia. Ese es el verdadero desafío que deben asumir los organismos públicos.

**41.-** 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 en los artículos 51 y 52 la estrategia de control e implementación de tutela de la persona consumidora de servicios financieros para el consumo. En dicho cometido el estado deberá verificar la calidad de la información brindada por la proveedora o proveedor 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.

**42.-** Con la finalidad de prevenir el sobreendeudamiento se dispone además la facultad del estado de exigir a los proveedores y proveedoras la elaboración de protocolos de gestión cuyo contenido mínimo establece el artículo 52, 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. Sobre el particular, se han tenido en cuenta los avances propuestos por los Proyectos de Código de Consumidor con trámite parlamentario en el Honorable Congreso de la Nación, como también la reciente reforma al Código de Defensa do Consumidor de Brasil, instrumentada a través de la Ley N° 14.181 de 2021.

**43.-** Por su parte el Artículo 53 establece 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 y se crea en el Artículo 54 el “Servicio Extrajudicial de Saneamiento” que funcionará en el marco de las facultades concedidas a la Autoridad de Aplicación.

#### **Parágrafo 5° SERVICIOS PUBLICOS**

**44.-** Se diseña en este parágrafo la política pública que la provincia de Santa Fe asume en materia de servicios públicos, tanto si los mismos son prestados por el propio estado provincial o municipal como por intermedio de empresas concesionadas.

**45.-** Se busca lograr la democratización y eficacia en la prestación del servicio, mecanismos ágiles y eficaces en la recepción de quejas y reclamos, el control de monopolios, así como evitar el traslado de cargos indebidos a la persona consumidora. Ubicando de esta manera al estado provincial en sintonía con los estándares establecidos por el sistema protectorio de la persona consumidora.

#### **Parágrafo 6° CONTROL DE RIESGOS DERIVADOS DE LOS PRODUCTOS**

**46.-** Se prevén instrumentos que desarrollan el deber de las autoridades de proteger la salud y seguridad de las personas consumidoras. Para ello se regulan algunos instrumentos que son claves para la prevención de los riesgos de los bienes de consumo que afectan a las consumidoras y consumidores. Así se establecen (a) Las obligaciones de seguimiento de los bienes de consumo y de seguir investigando, luego de que son introducidos en el mercado; (b) Un sistema de vigilancia de riesgos de productos y servicios; y (c) Se regula una herramienta clave, que es el *recall* de los productos de consumo, con lo cual se cubre un vacío existente a nivel nacional.

## V

### LIBRO SEGUNDO

### ARQUITECTURA INSTITUCIONAL

#### **CAPITULO I. AUTORIDAD DE APLICACIÓN**

**47.-** 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.

**48.-** 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 Y LOS CONSUMIDORES**

**49.-** Con el objetivo de aumentar la presencia de la Autoridad de Aplicación en todo el territorio provincial se prevé la descentralización territorial a través de dos herramientas, que permitirán atender a las diferentes realidades. Por un lado, la apertura de oficinas de atención al público fijas o 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. Y, 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 de Defensa de las personas consumidoras a través de una plataforma electrónica, para la unificación de la recepción de los reclamos y

denuncias para su tratamiento o derivación. Ambas herramientas implican una fuerte coordinación entre el nivel provincial y local.

**50.-** Reconociendo su existencia previa, y con la finalidad de potenciar la creación de nuevas oficinas con funciones de defensa de la persona consumidora en municipios y comunas, se regulan las Oficinas Municipales o Comunales de Información a las y los Consumidores las que ejercerán de acuerdo a sus competencias funciones de aplicación, control y sanción del sistema de protección de las personas consumidoras, así como la implementación de las políticas públicas de defensa, regulándose cuáles son sus deberes. Se aclara, asimismo, que los derechos y garantías previstos en el Código de implementación rigen en todo el territorio provincial, sin necesidad de adhesión por municipios y comunas.

**51.-** Se organiza un esquema institucional de base legal para producir los acuerdos con municipios y comunas que permite su actuación, 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 delegación de facultades con la Autoridad de Aplicación para el ejercicio de funciones de ejecución y control, para poder ejercer facultades mínimas de inicio de actuaciones de oficio, inspecciones e imputaciones, con su correspondiente participación económica en la sanción aplicada en los procedimientos iniciados por ellas (participación del 50%), culminando siempre el procedimiento la Autoridad de Aplicación provincial mediante la instrucción del sumario; y (c) La celebración de un convenio específico de delegación de las 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.

**52.-** Reconociendo como antecedente la “Red Provincial de Oficinas Municipales de Información al Consumidor” (Decreto Nº 687/20), se institucionaliza, fortalece y otorga la estabilidad propia de la fuente legal a la “Red Provincial de Oficinas Municipales o Comunales de Información a las y los Consumidores” como un espacio de coordinación de la estrategia provincial con las acciones locales, y para la organización en forma conjunta de la información y asistencia a las oficinas locales por parte de la Autoridad de Aplicación provincial, se establecen asimismo un conjunto de acciones a ser desarrolladas a través de la red.

### **CAPITULO III. ASOCIACIONES DE DEFENSA DE CONSUMIDORAS Y CONSUMIDORES**

**53.-** 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 pueda obtener la debida tutela de sus derechos, sean éstos individuales o de incidencia colectiva. Estas entidades actúan, además de su rol de mediadora 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.

**54.-** 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.

**55.-** 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.

**56.-** 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 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).

**57.-** 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.

**58.-** El “corazón” del texto normativo lo comprende el listado (meramente enunciativo) de las facultades y tareas que debe desarrollar la Asociación en aras de la tutela de las personas consumidoras y usuarias. Así como el enunciado no pretende abarcar de la totalidad de funciones, las Asociaciones no necesariamente deberán cumplimentar con todos ellos, 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 (siguiendo de esta forma la línea que sostiene una parte relevante de la doctrina nacional -y sin perjuicio de la existencia de voces que sustentan lo contrario-). En ello se ha tenido especialmente en cuenta que estamos usualmente en presencia de asociaciones sin fines de lucro, cuyos recursos muchas veces no son los ideales (el texto procura sin embargo abarcar cualquier tipo de persona -cooperativa, fundación, asociación sin fines de lucro, entre otras- que pretenda constituirse como tal).

**59.-** Por último, y 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 de *soft law*: 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, etcétera.

**60.-** 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 Y LOS CONSUMIDORES**

**61.-** La arquitectura institucional se completa con la creación del Consejo Asesor de las y los Consumidores. 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.

**62.-** 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.

**63.-** 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**

**64.-** La apertura del procedimiento administrativo se organiza conforme el régimen nacional y los antecedentes del derecho provincial, 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, por acta de inspección, por denuncia de quien invocare un derecho individual, en resguardo de derechos de incidencia colectiva de los consumidores y consumidoras, o por comunicación de autoridad administrativa o judicial. 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**

**65.-** Luego, 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 ordenes 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**

**66.-** 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.) estos deberes reconocen como fuente las diferentes versiones del “Proyecto de Código de Defensa del Consumidor” con trámite parlamentario en la Honorable Cámara de Diputados de la Nación.

**67.-** 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”), el Código Civil y Comercial en su artículo 14 (que regula aspectos de la protección del consumidor, arts. 1092 a 1122), no pueden no reconocerse en los procedimientos administrativos. Existe además una relevante razón práctica: la existencia 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. Se consideró como antecedente el texto del proyecto de “Ley de implementación de los derechos de los consumidores/as y usuarios/as” (artículo 15 inc. 3), con media sanción de la Cámara de Diputados de la Provincia de Santa Fe.

### **SECCIÓN 3. TELEGRAMA DE CONSUMO**

**68.-** 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 para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario” en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

## **CAPÍTULO II. TRÁMITE**

**69.-** Tomando en cuenta las fuentes ya reseñadas se procuró establecer un trámite informal 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.

**70.-** 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 y los consumidores 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).

**71.-** También 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.

**72.-** Cabe en este punto recordar que las consumidoras y consumidores son consideradas personas 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 nos 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, el año pasado, a través de 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 hacemos referencia.

**73.-** Dentro de dicho contexto, el tratamiento del cumplimiento o no 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.

**74.-** Se procura establecer un régimen adecuado a los diversos recursos tecnológicos existentes, permitiendo que las cuestiones operativas sean posteriormente determinadas a través de la reglamentación correspondiente, lo que facilitará la adaptación del régimen a las diversas circunstancias que se susciten en la realidad.

**75.-** Se otorga a la Autoridad de Aplicación el debido poder de policía y control, a fin de que dirija debidamente el procedimiento y arbitre y resuelva las cuestiones y miniconflictos que se puedan ir suscitando en el desarrollo del mismo, llegando incluso a otorgarle facultades homologatorias, las que se limitan a los conflictos individuales que se susciten en el ámbito administrativo.

#### **CAPÍTULO IV - CONCLUSIÓN DE LAS ACTUACIONES SUMARIALES**

**76.-** 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.

**77.-** 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.

**78.-** 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.

**79.-** 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.

**80.-** La posibilidad de destinar un porcentaje de la multa a favor del denunciante busca contribuir a reparar la expectativa trunca de éste, así como incentivarlo a participar del procedimiento colaborando con la Autoridad de Aplicación.

**81.-** 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**

**82.-** Se implementó la impugnación de las sanciones mediante el recurso directo ante las Cámaras de Apelaciones conforme al 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.



**83.-** Se optó 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 relacionan con normas administrativas, sino por el derecho común.

**84.-** Finalmente, se consagró 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**

**85.-** En articulación con las medidas de prevención del sobreendeudamiento previstos en el libro primero como una política pública provincial, en éste capítulo IV se regulan los aspectos generales de un proceso de conciliación administrativa de saneamiento del sobreendeudamiento promovido a instancias la persona consumidora en sede de la Autoridad de Aplicación provincial o local habilitada al efecto, se prevé la asistencia 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.

**86.-** Se regula la audiencia de conciliación, con las diversas alternativas que pueden ofrecerse a a las personas acreedoras para alcanzar el acuerdo sobre un 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 brasilero que mejora la regulación del crédito al consumo y dispone medidas de prevención y tratamiento del sobreendeudamiento (Ley Nº 14.181/2021), siendo pionero en la temática en Latinoamérica.

## **VII LIBRO CUARTO PROCESO JUDICIAL DE CONSUMO**

### **CAPÍTULO I. NORMAS GENERALES**

**87.-** Siguiendo los lineamientos del Sistema de Protección del Consumidor y el Proyecto de Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe (en 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.

**88.-** 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.

**89.-** Se asigna la competencia material a los jueces y juezas de Distrito y Circuito Civil y Comercial, conforme al límite cuantitativo de sus respectivas competencias, y a los Juzgados Comunitarios de Pequeñas causas en los términos de lo normado por el artículo 123 inciso 8 LOP, o la que en el futuro la sustituya. Estableciéndose seguidamente la facultad de la Corte para modificar la asignación de competencia material a fin de optimizar la distribución del trabajo, así como para reordenar estructuras, procesos y sistemas, de resultar eso menester a efectos de una más eficiente gestión de la tarea.

**90.-** 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 147 (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.

**91.-** 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, mantener la igualdad procesal a fin de obtener la mayor rapidez y economía del proceso.

**92.-** La norma del artículo 150 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, aunque la misma se inicie contra empresas o entes estatales prestadores o concesionarios de servicios públicos.

**93.-** Se dedica el artículo 151 a establecer el rol que ha de desempeñar el Ministerio Público en las actuaciones iniciadas a consecuencia de una relación de consumo, diferenciando entre acciones individuales y colectivas y estableciendo, en sintonía con lo dispuesto por el

artículo 52 de la Ley N° 24.240, que en caso de no asumir el rol de parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

**94.-** Zanjando el frondoso debate habido en nuestra provincia en relación a la gratuidad de las acciones de consumo y su alcance, se regula en la norma del artículo 152 de manera expresa, que todas las acciones, individuales y colectivas que se inicien a su consecuencia gozan de dicho beneficio, el cual comprende, los sellados, las contra cautelas y las costas, cesando el mismo de comprobarse litigar malicioso y sin perjuicio del derecho de la contraparte y de la API 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

## **CAPÍTULO II. PREVENCIÓN DEL CONFLICTO INDIVIDUAL**

**95.-** 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, cuando así lo aconsejen manifiestas circunstancias de economía procesal o la existencia de posibilidad cierta de soluciones conciliatorias o autocompositivas. 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. ACCIÓN AUTÓNOMA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**96.-** Saldando una deuda pendiente desde el dictado en nuestro país de la Ley N° 25.326 de habeas data, se prevé en este capítulo un proceso abreviado, sencillo y rápido de acceso a la información.

**97.-** Las personas consumidoras podrán interponer acción autónoma, individual o colectiva de acceso a la información, acreditando interés legítimo y el vencimiento del plazo de quince (15) días de haber sido ésta requerida extrajudicialmente. Evacuados los escritos constitutivos del proceso, en los cuales las partes deberán ofrecer su prueba, el trámite consta de sólo una audiencia a los fines de la producción de prueba y alegato sobre su mérito. Debiendo dictarse sentencia en el plazo de cinco (5) días posteriores a la misma. Se rige supletoriamente por las normas del proceso sumarísimo del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe.

## **CAPÍTULO IV. REGLAS DEL PROCESO INDIVIDUAL DE CONSUMO**

**98.-** 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.

**99.-** 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).

**100.-** El Código que aquí se proyecta 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.

**101.-** 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**

**102.-** En el Capítulo final se regula en seis secciones el proceso colectivo de consumo. Además de las fuentes generales mencionadas en I, 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 causas Halabi (2009) y la agenda que en los considerandos 12 y 19 fija para una regulación futura de los procesos colectivos; asimismo, se han considerado otros valiosos precedentes tales como Kersich (2014), PADEC (2014) y La Meridional (2014) y finalmente, las innovaciones institucionales 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 una referencia diversos proyectos de corte dogmático existentes. Entre ellos 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 *class actions* regulado en la Regla 23 del Código de procedimientos Federal de los EE.UU., en todos los casos, evitando traspolarlos, sino adecuándolos a partir de una fuerte consideración de los mandatos constitucionales de la Constitución Argentina 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.

### **SECCIÓN 1. REGLAS GENERALES**

**103.-** 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 sindicatura de la clase, 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**

**104.-** 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 ADECUADA**

**105.-** 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 de derecho privado, y en la cual se adoptan los parámetros para evaluar la existencia de “representación adecuada” que se suelen adoptar en el derecho comparado, intentando generar una norma equilibrada.

### **SECCIÓN 4. DESARROLLO DEL PROCESO COLECTIVO**

**106.-** 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. Se regula cuál es el trámite que debe seguirse para cada sub tipo de proceso colectivo según su objeto; aquí se han privilegiado los procesos que ya cuentan con una amplia tradición, han demostrado su eficacia y se encuentran arraigados en la tradición cultural de litigación argentina, como ocurre con el amparo colectivo. Se juzgó adecuado avanzar respecto de la regulación existente en una regla que se ocupe de la “notificación pública” del proceso colectivo de acuerdo a los cánones del derecho comparado, lo que resulta clave para el buen funcionamiento del sistema de efectos de la cosa juzgada, punto en el cual se recurre al que tiene más consenso que es el del efecto general pero *secundum eventum litis* y *salvo opt out*. Se introduce una regla que prevé los contenidos posibles de la sentencia y otra para regular en particular el contenido y destino de la indemnización por reparación de daños; el criterio rector utilizado como principio ha sido privilegiar el destino de la indemnización a las víctimas cuando el daño es a intereses individuales homogéneos y destino a un fondo común cuando se trata de los demás tipos de intereses.

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

**107.-** 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**

**108.-** La sección sexta cierra el capítulo con una norma que se ocupa de uno de los aspectos más críticos de los procesos colectivos y que más problemas ha generado en el derecho comparado, que es el momento de la transacción del litigio; tal como ocurre en otros países, se ha recurrido a organizar un procedimiento basado en audiencias públicas para asegurar la transparencia de la negociación del acuerdo, con una amplia participación de las víctimas.

## NOTA ELEVACIÓN DEL PROYECTO

Ref: Anteproyecto de Código de Implementación de los  
Derechos de las y los consumidores.-

Santa Fe, Octubre de 2021.-

Al Sr. Secretario de Justicia

Provincia de Santa Fe

Dr. Gabriel SOMAGLIA

S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D

De nuestra mayor consideración

Cósimo Gonzalo SOZZO (DNI N° 20.778.537) (Coordinador), Lorena BIANCHI (DNI N°29855998); Susana GUEILER (DNI N° 18107186); Aidilio FABIANO (DNI N°17205673); Carlos A. HERNÁNDEZ (DNI N° 17.773.165); y Marcelo C. QUAGLIA (DNI N° 22206515) en nuestro carácter de miembros de la Comisión convocada por el Decreto N° 880 del 15 de Junio de 2021, suscripto por el Sr. Gobernador de la Provincia de Santa Fe, Contador Omar A. PEROTTI, en el marco del Programa “Santa Fe + Justicia”, tenemos el agrado de dirigirnos a Ud., a fin de elevar para su consideración el “Anteproyecto de Código de Implementación de los Derechos de las y los consumidores”, cuya elaboración nos fuera encomendada.

Las reuniones comenzaron a realizarse semanalmente -a través de la herramienta Zoom- a partir de una convocatoria efectuada desde la Secretaría de Justicia a fines del mes de Junio del corriente año. Por mandato expreso de dicha Secretaría, la Comisión partió para su trabajo del Anteproyecto individualizado como “Sistema provincial de protección de derechos de las y los consumidores”, 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 de la Provincia de Santa Fe.

Luego de evaluar varias posibilidades, y en función de las propuestas de los distintos integrantes de la Comisión, se concluyó de manera unánime en la necesidad de proyectar un “Código de Implementación de los Derechos de las y los consumidores”, para lo cual se convino en la siguiente estructura metodológica, a saber: “Título Preliminar”, seguido de

cuatro Libros, relativos al “Sistema de protección del consumidor” (I); “Arquitectura institucional” (II); “Procedimiento administrativo” (III); y “Proceso judicial de consumo” (IV).

A fin de explicitar sus principales ejes, y de visibilizar la totalidad de fuentes utilizadas, se ha considerado conveniente acompañarlo de “Fundamentos”, que preceden a los textos proyectados.

Dejamos constancia que se ha trabajado denodadamente, con seriedad, responsabilidad y compromiso a fin de cumplir del mejor modo posible, la manda que nos fuera encomendada.

La propuesta, guarda plena armonía con los mandatos constitucionales y convencionales, los Tratados Internacionales de Derechos Humanos, la Ley nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor -y sus normas complementarias-, y el Código Civil y Comercial, expresando además una plena coincidencia con los horizontes universales de protección del consumidor, en especial, los que resultan de las Directrices de Naciones Unidas sobre la materia, y las que provienen del Derecho Latinoamericano.

La iniciativa se basa en los consensos existentes en el campo de la doctrina, la jurisprudencia en cada tema y consolida los estándares de implementación existentes en otras jurisdicciones locales de nuestro país, intentando constituirse en un modelo que expresa cierto grado de innovación, pero bajo la convicción de que la mejor manera de codificar es a “derecho constante”, es decir, avanzando paso a paso, con firmeza.

El espíritu de este proyecto es el de dar respuestas equilibradas, que contemplen los diferentes intereses en juego y que desarrollen en la mayor medida posible los derechos fundamentales.

Es propósito de la Comisión, que el Anteproyecto que hemos elaborado se ponga a consideración de la comunidad santafecina -Poderes Públicos, Universidades, Colegios Profesionales, Asociaciones de Consumidores, Cámaras Empresariales, etc.-, a fin de que se efectúen las propuestas y observaciones que se estimen pertinentes. En este sentido nos atrevemos a sugerir que, como ha ocurrido en experiencias anteriores similares a esta que algunos miembros de esta Comisión hemos tenido la oportunidad de participar, que podrían organizarse una serie de audiencias públicas a los fines de someter a consideración del público este proyecto. A tales fines, nos ponemos a disposición para contribuir en aquello que se juzgue menester.

Por ello, habiendo culminado con la tarea que nos fuera encomendada, ponemos a su consideración el Anteproyecto antes citado, que se adjunta a la presente, confiando en que constituya un instrumento de utilidad y progreso de nuestra sociedad.

Sin otro particular, aprovechamos esta oportunidad para saludarlo con la más distinguida consideración y respeto.



