



LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA SANCIONA CON FUERZA DE

L E Y :

SERVICIO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Capítulo I Disposiciones Generales

ARTÍCULO 1º: Objeto.- Es objeto de la presente ley, organizar el Servicio de Defensa del Consumidor de la Provincia de Santa Fe con la finalidad de tutelar y garantizar de forma integral los derechos de los usuarios y consumidores; sancionar la comisión de infracciones, obtener prestaciones incumplidas, sancionar la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos de consumo, hacer cesar los actos que afectan el ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios y determinar las indemnizaciones contempladas por la Ley Nacional 24.240, sus modificatorias y complementarias, en el Código Civil y Comercial de la Nación y en las normas que en el futuro pudieran reemplazarlas. Asimismo, se establecen las acciones individuales y colectivas de defensa de los consumidores.

ARTÍCULO 2º: Adhesión.- La Provincia de Santa Fe adhiere a la ley nacional Nº 24240, sus modificatorias y complementarias 26.994, 26.993, 26.361, 24.999, 24.787, 24.568 y 22.802, conjuntamente con sus normativas reglamentarias.

Capítulo II Autoridad de Aplicación

ARTÍCULO 3º: Autoridad de Aplicación Provincial.- Es autoridad de aplicación de la presente ley el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe, sin perjuicio de las funciones de los demás organismos de la provincia que persigan la protección y Defensa del Consumidor o de problemáticas afines a las establecidas por esta ley. A los efectos de garantizar la defensa y protección de los derechos de los consumidores, la Autoridad de aplicación tendrá facultades para firmar convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos a fin de hacer eficaz y efectiva la implementación de los objetivos de la presente ley.

La Autoridad de Aplicación puede delegar en las Municipalidades y Comunas la recepción de denuncias, la celebración de audiencias conciliatorias; brindar información a los consumidores y evacuar consultas en lo concerniente a las relaciones de consumo sucedidas en el marco de sus respectivas jurisdicciones territoriales.

ARTÍCULO 4º: Atribuciones.- La Autoridad de Aplicación Provincial tiene las siguientes atribuciones:



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

- Estudiar, analizar y proponer normas de reglamentación y aplicación de la presente ley, dictando las resoluciones y disposición de carácter general o particular que fueran de su competencia;
- Estudiar, analizar y proponer políticas tendientes a la defensa de los consumidores;
- Mantener actualizado un registro provincial de asociaciones de consumidores legalmente constituidas;
- Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores, otorgando asesoramiento jurídico gratuito;
- Determinar la responsabilidad por violaciones a las normas del Código Civil y Comercial de la Nación relativas al Derecho del Consumidor, a la Ley 24.240 y sus modificatorias y complementarias e imponer las sanciones previstas por el Capítulo XII de dicha Ley y en toda otra norma aplicable;
- Resolver conflictos entre los consumidores y usuarios y los Proveedores;
- Determinar el daño directo derivado del incumplimiento de la ley 24.240 -en los términos de su artículo 40 bis- y de toda norma integrante del denominado micro sistema del consumidor y establecer los montos indemnizatorios correspondientes;
- Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley;
- Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia;
- Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciados damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos;
- Sustanciar los sumarios por violación a las disposiciones de la ley nacional N° 24.240, de la presente y de toda otra norma integrante del denominado "micro sistema del consumidor", e imponer sanciones de conformidad con lo previsto en dichas normas;
- Auditar la correcta información y publicidad sobre los productos y servicios;
- Solicitar todo tipo de informes a las áreas técnicas de la Administración Pública Provincial y Municipal;
- Solicitar el auxilio de la fuerza pública;
- Promover y llevar adelante campañas para la educación y debida información del consumidor;
- Implementar y llevar actualizado el Registro Provincial de Acciones Colectivas;
- Llevar un Registro de sanciones impuestas a los Proveedores;



- Publicar en su página web las resoluciones sancionatorias dictadas conforme a la presente ley, las sentencias judiciales que sean confirmatorias de las decisiones de la Autoridad de Aplicación y las sentencias judiciales relativas al derecho del consumidor que considere relevantes.

Capítulo III Procedimiento Administrativo

ARTÍCULO 5º: Legitimación.- La Autoridad Provincial de Aplicación debe iniciar procedimiento administrativo con motivo de las presuntas infracciones a las disposiciones de la Ley 24.240 y de toda otra norma aplicable a las relaciones de consumo y de la ley 22.802:

- De oficio, cuando tomare conocimiento de hechos infraccionales o por comunicación de autoridad administrativa o judicial;
- A instancia de parte, por denuncia de quien invoca un interés o lesión particular;
- A instancia de las asociaciones de defensa los consumidores registradas;
- A instancia del Defensor del Pueblo.

ARTICULO 6º: Denuncia. La denuncia debe contener como mínimo:

- Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del denunciante y, en su caso, de su representante. En caso de formularse por intermedio de una asociación de consumidores debe indicarse, además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la provincia.
- El domicilio que se constituya dentro del radio de la ciudad donde se instruirá el trámite y su domicilio electrónico si lo tuviera.
- Nombre y apellido o denominación social, CUIT y el domicilio del denunciado.
- El relato de los hechos y antecedentes del caso, en forma concreta y precisa.
- La pretensión, en el marco de lo dispuesto por el art. 1 de la presente.
- La documentación respaldatoria del derecho invocado, de la relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante o indicar en su caso el sujeto que detenta documentación relativa a la causa, indicando su domicilio.
- El ofrecimiento de los medios que acreditan la relación de consumo, los incumplimientos imputados al Proveedor y el daño sufrido si forma parte de su pretensión. En el caso de documentos, el denunciante puede solicitar la certificación de copias, reservándose los originales. Si se tratare de otras pruebas, se reservan en la oficina para ser exhibidas oportunamente ante quien corresponda debiendo dejar constancia de su recepción en las actuaciones.-



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

- Las denuncias deben estar firmadas al final de las mismas, y realizarse en doble ejemplar o en tantos ejemplares cuantas partes deban intervenir en el procedimiento.

ARTICULO 7º: Rechazo in-limine: Recibida la denuncia por la Autoridad de Aplicación, realiza un examen de admisibilidad formal debiendo desestimarla si resulta manifiestamente inadmisibile, notificando al denunciante y archivando el expediente. Cualquier deficiencia formal de la denuncia debe ser subsanada por el interesado en el plazo que la Autoridad de Aplicación disponga, bajo apercibimiento de ordenarse el archivo de las actuaciones.

ARTÍCULO 8º: Actuaciones.- Instada la vía se procede a labrar actuaciones en las que se dejará constancia del hecho denunciado, o verificado y de la disposición presuntamente infringida conjuntamente con la pretensión y toda la prueba documental y la que deba rendirse en la etapa oportuna.

ARTICULO 9º: Comprobaciones técnicas. Cuando sea necesaria una comprobación técnica a efectos de la determinación de la presunta infracción, se toman las muestras o las medidas necesarias para la misma, en la forma que determina la reglamentación. Los costos que ello demande son sufragados por el Proveedor culpable.

ARTÍCULO 10º: Citación.- Con la formación del expediente y sus antecedentes, se cita y emplaza al presunto infractor con copia de la denuncia formulada para que en el plazo de cinco (5) días, presente por escrito su descargo, acompañe toda la prueba que se encuentre en su poder y ofrezca las que no tuviera, que hacen a su derecho.

ARTÍCULO 11º: Audiencia conciliatoria.- Presentado el descargo o vencido el término para hacerlo, se fija fecha de audiencia conciliatoria, que debe tener lugar en un plazo no mayor de (20) veinte días hábiles.

ARTÍCULO 12º: Incomparecencia.- La incomparecencia injustificada del presunto infractor es penado con multa cuyo monto será de 1 unidad JUS a 100 unidades JUS, en cuya determinación se tendrán en cuenta los antecedentes y la reiteración de esta conducta por parte del presunto infractor y su posición en el mercado.

La incomparecencia injustificada del denunciante o de su representante, implica el desistimiento de la vía procedimental. No obstante ello, el denunciante podrá interponer una nueva denuncia por el mismo hecho.

ARTÍCULO 13º: Homologación de acuerdos.- Cuando las partes arribaran a un acuerdo en la audiencia celebrada a tales efectos, el mismo debe ser sometido a homologación por la Autoridad de Aplicación dentro de los diez (10) días hábiles, quien la otorga siempre que entienda que el acuerdo implica una justa composición de los intereses de las partes y que no viola el orden público consumeril.

Es requisito indispensable para la homologación del acuerdo, que el mismo establezca un plazo cierto para su cumplimiento.

ARTÍCULO 14º: Incumplimiento.- El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios es violación de la ley 24.240, sus complementarias, modificatorias, las que en el futuro las



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

reemplacen y de los términos de la presente ley. El infractor es pasible de las sanciones establecidas en ellas, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

Es competente para intervenir en el proceso de ejecución del acuerdo homologado el Juez de Primera Instancia de Distrito en lo Civil y Comercial correspondiente al domicilio del consumidor.

ARTÍCULO 15°: Imputación.- Finalizada la etapa conciliatoria, si de los hechos denunciados o de la documentación acompañada o del acta labrada o de los resultados de las comprobaciones técnicas efectuadas, surge "prima facie" infracción a la legislación vigente, el funcionario actuante mediante decisión fundada ordenará continuar la instrucción del sumario y formulará imputación al presunto infractor por providencia que se notificará personalmente o por cédula. La providencia necesariamente debe contener:

- La imputación en términos claros y precisos, con indicación de las normas presuntamente infringidas;
- La descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada;
- Copia simple de la resolución de imputación;
- El derecho que le asiste de actuar por sí, por apoderado o con patrocinio letrado.

Si se hubiese formulado imputación en la ocasión prevista en el artículo 6°, el Instructor puede ampliar o rectificar la imputación.

ARTÍCULO 16°: Hecho nuevo. Traslado.- Si existieren nuevos hechos en la imputación, de ellos se corre traslado al presunto infractor para que en el plazo de cinco (5) días, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

ARTÍCULO 17°: Prueba.- Contestado el traslado o vencido el término para ello, en caso de ser procedente, se abrirá la causa a prueba.

Se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos, siempre que no resulten manifiestamente inconducentes o meramente dilatorias.

La prueba debe producirse en el término de diez (10) días, prorrogables por única vez por igual plazo, cuando haya causas justificadas. La prueba no producida en dicho término, por causa imputable, se tiene por desistida.

ARTÍCULO 18°: Medidas para mejor proveer.- La Autoridad de Aplicación, tendrá amplias facultades para disponer medidas técnicas y pruebas que no podrán ampliar el término probatorio en más de (20) días hábiles por causas debidamente fundamentadas.

ARTÍCULO 19°: Medidas preventivas. En cualquier estado del procedimiento, la Autoridad de Aplicación puede ordenar preventivamente:

- El cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria de la ley.



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

- Que no se innove respecto de la situación existente.
- La clausura del establecimiento, cuando exista un actual o inminente peligro cierto para la salud o seguridad de la población.
- La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la efectiva defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.
- Contra la providencia que ordena una medida preventiva, sólo procederá el recurso de apelación que debe interponerse y fundarse por escrito, ante la Autoridad de Aplicación, dentro de los tres (3) días hábiles de notificada la medida. El recurso se concederá al solo efecto devolutivo, elevándose copia certificada de las actuaciones, dentro de las veinticuatro horas de concedido, a la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo de la Provincia de Santa Fe que resulte competente, de acuerdo al domicilio de la Delegación de la Autoridad de Aplicación que haya emitido la medida.

ARTÍCULO 20º: Resolución.- Concluido el término probatorio, con las diligencias que se hubieren realizado, debe dictarse resolución definitiva en el término de diez (10) días hábiles.

La resolución que recaiga sobre la presunta infracción debe expedirse también sobre todas las pretensiones del denunciante y sobre el daño directo sufrido, si el mismo formó parte de la pretensión inicial. Esta resolución agota la instancia administrativa.

ARTÍCULO 21º: Sanciones.- Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en la ley nacional de Defensa del Consumidor n° 24.240, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes. El producto de las multas, ingresa al Fondo Especial de Funcionamiento de la Autoridad de Aplicación creado por la presente ley.

ARTÍCULO 22º: Graduación de las sanciones.- Para la aplicación y graduación de las sanciones previstas en la legislación vigente, se tendrá en cuenta:

- El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.
- La posición en el mercado del infractor.
- La cuantía del beneficio obtenido.
- El grado de intencionalidad.
- La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.
- La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.
- Se considera reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a la legislación de Defensa del Consumidor y la misma se encontrare firme en sede administrativa, incurra en infracción a la misma legislación, dentro del término de cinco (5) años desde la comisión del hecho.



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

ARTÍCULO 23º: Apelación.- La resolución es apelable ante el Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo correspondiente a la competencia territorial en que se encuentra asentada la autoridad que dictó resolución. Su interposición debe ser fundada y en el término de (5) días de la notificación de la resolución. La contraparte, puede presentar memorial dentro de los cinco días de notificado de la concesión del recurso.

Vencido este último término, las actuaciones deben ser elevadas en el término de (3) tres días hábiles.

La Cámara de Apelaciones debe expedirse sobre la procedencia o el rechazo del recurso en el término de 15 días de su radicación.

En el caso de la aplicación de multa, debe depositarse el monto a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito conjuntamente con el recurso, bajo apercibimiento de ser desestimado, salvo que el cumplimiento de la misma pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente.

ARTÍCULO 24º: Reconsideración.- Procede el recurso de reconsideración contra las providencias simples, que pudieran causar un gravamen irreparable.

El recurso debe interponerse y fundarse por escrito dentro de los tres (3) días de notificada la providencia que se recurre y es resuelto por la autoridad sin sustanciación en el término de tres días.

ARTÍCULO 25º: Domicilio electrónico.- Todas las partes intervinientes deben constituir domicilio electrónico en su primer actuación, donde serán válidas todas las notificaciones. Si alguna de ellas careciera de correo electrónico deberá constituir domicilio dentro del radio urbano del domicilio de la delegación interviniente.

Son de aplicación subsidiaria las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de Santa Fe.

ARTÍCULO 26º: Derechos de Incidencia colectiva.- Cuando el trámite refiera a derechos de incidencia colectiva, la resolución dictada por la Autoridad de Aplicación obliga al denunciado respecto de los consumidores incluidos en el colectivo.

ARTÍCULO 27º: Contrapublicidad. La resolución podrá imponer la difusión de contrapublicidad al infractor que, a través de la información o publicidad, hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas. La Autoridad de Aplicación establecerá las pautas de la rectificación publicitaria que debe ser divulgada por el responsable, a su costo, en la misma forma, frecuencia y dimensión, y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario.

ARTÍCULO 28º: Publicación de la resolución.- Mensualmente la Autoridad de Aplicación dispondrá la publicación de las resoluciones condenatorias a costa del infractor. La publicación se hace efectiva en el diario de mayor circulación local o regional o nacional a juicio de la Autoridad de Aplicación y también por Internet. La Autoridad de Aplicación realiza las estadísticas actualizadas de las resoluciones condenatorias impuestas a los Proveedores, que son publicadas en la página web de la Autoridad de Aplicación, comprendiendo asimismo los incumplimientos de los acuerdos conciliatorios arribados en los respectivos sumarios.



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

ARTÍCULO 29°: Actualización de importes de multas.- Las multas aplicadas en sede administrativa que fueren consentidas o que apeladas resulten confirmadas en su monto, se determinan en UNIDAD JUS fijada la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe. -

ARTÍCULO 30°: Ejecución de multa.- Si la multa no fuera pagada en tiempo y forma, la Autoridad de Aplicación de la Provincia libra título ejecutivo de conformidad con la legislación aplicable. A tal efecto es título suficiente la copia certificada de la resolución condenatoria firme. -

ARTÍCULO 31°: Acta de decomiso.- Si la condena fuere el decomiso de la mercadería o producto de la infracción, el mismo se hace efectivo bajo constancia en acta, relevándose al depositario de sus obligaciones en el mismo acto de efectivizarse el traslado.

ARTÍCULO 32°: Destino del decomiso.- Las mercaderías o productos decomisados, si sus condiciones de seguridad, higiene, salud, estado de conservación, inocuidad o utilidad lo permitiesen, son incorporados al patrimonio de establecimientos del área de la salud, minoridad, educacionales o entidades de bien público o destinados al Fondo de Funcionamiento establecido en la presente ley, según lo aconsejen las circunstancias y en ese orden. Si no fuere posible el destino señalado, se procede a su destrucción bajo constancia en acta.

ARTÍCULO 33°: Clausura.- Si la sanción aplicada fuere la clausura del establecimiento o la suspensión del servicio afectado por un plazo determinado, la misma es efectivizada por personal de inspección especialmente destinado al efecto, labrándose el acta correspondiente.

ARTÍCULO 34°: Suspensión temporal.- Si la sanción fuere de suspensión temporal en los Registros de Proveedores del Estado, se procede a comunicar a la Contaduría General de la Provincia o a las Direcciones que se ocupen de las contrataciones y licitaciones públicas o contrataciones directas, para la debida anotación de la sanción.

ARTÍCULO 35°: Recurso de la fuerza pública.- La Autoridad de Aplicación, puede recurrir al empleo de la fuerza pública en los casos de maniobras obstructivas, destrucción de pruebas, negativa a permitir el acceso al domicilio o instalaciones de los Proveedores.

**Capítulo IV
Tutela Judicial**

ARTÍCULO 36°: Alcance.- Las acciones previstas en la presente ley se ejercen contra todos aquellos actos u omisiones que en forma directa o indirecta afecten, desconozcan o violenten los derechos del consumidor consagrados en los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional, en el Código Civil y Comercial de la Nación, Ley 24.240, la presente ley y las normas complementarias y reglamentarias.



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

ARTÍCULO 37º: Acción Colectiva de Tutela Derechos Individuales Homogéneos.- La acción colectiva de tutela de derechos individuales homogéneos tiene por objeto la defensa conjunta de una pluralidad de consumidores y usuarios afectados en un mismo derecho subjetivo, por una misma causa con la parte contraria. Requiere la existencia de un planteo que involucre, por sobre los aspectos individuales, cuestiones de hecho y de derecho que sean comunes y homogéneas a todo el grupo.

ARTÍCULO 38º: Acción de Tutela de Derechos Colectivos.- La acción de tutela de derechos colectivos tiene por objeto la defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores o usuarios con fundamento en una relación jurídica base con la parte contraria.

ARTÍCULO 39º: Acción de Interés Difuso.- Es de interés difuso la acción que se promueve en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en un derecho común con fundamento en una misma circunstancia de hecho.

ARTÍCULO 40º: Trámite.- Todas las acciones relacionadas a los derechos de los consumidores, incluso la individual, se rigen por las reglas del trámite sumarísimo establecido por el Código Procesal Civil y Comercial de Santa Fe, que en el caso de las acciones de los artículos 39, 40 y 41 de la presente se complementan con las reglas especiales que se establecen.

Sin perjuicio de ello, a pedido del propio consumidor actor o bien por resolución fundada del juez, en la complejidad de la causa, el proceso puede tramitarse por la vía sumaria u ordinaria.

ARTÍCULO 41º: Competencia.- Es competente para conocer de las acciones el juez de primera instancia de distrito del lugar en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, o el del domicilio del consumidor a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, es competente el juez de primera instancia de distrito del domicilio del consumidor.

Reglas especiales de las acciones de tutela de los Intereses individuales homogéneos, colectivos o Difusos de los Consumidores y Usuarios

ARTICULO 42º: Legitimación.- Son legitimados para iniciar las acciones:

a) Para la tutela de intereses colectivos y difusos:

1. El afectado
- 2 Las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas e inscriptas en el registro que la Autoridad de Aplicación mantiene actualizado.
- 3 El Defensor del Pueblo.
4. La Autoridad de Aplicación de la presente ley;
5. El Ministerio Público Fiscal. Cuando éste no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

b) Para la tutela de intereses individuales homogéneos:

1. El afectado
5. El Ministerio Público Fiscal. Cuando éste no intervenga en el proceso como parte,



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

En ambas categorías de acciones, las Asociaciones de Consumidores regularmente constituidas estarán habilitadas para intervenir como litisconsorte de los legitimados activos.

ARTICULO 43º: Requisitos de admisibilidad.- El tribunal examina la demanda, la declarará admisible y le da tramitación, con la concurrencia de los siguientes requisitos:

- a) Que la demanda ha sido deducida por uno de los legitimados activos
- b) Que la demanda contiene una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación de intereses individuales homogéneos, interés colectivo o interés difuso de los consumidores o usuarios.

En contra de la resolución que se expida sobre la admisibilidad procederá el recurso de apelación que se concederá en relación.

ARTICULO 44º: Resolución de admisibilidad.- La resolución que admita la demanda, se notifica por avisos, en la forma que determine el tribunal. El juez ordenará al demandante que informe a los consumidores que puedan considerarse afectados por el demandado, mediante la publicación de un aviso en un medio de circulación nacional y en el sitio web de la Autoridad de Aplicación Provincial, para que comparezcan a hacerse parte o hagan reserva de sus derechos. Cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

El juez puede disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

ARTÍCULO 45º: Requisitos.- El aviso debe contener:

- El tribunal interviniente que declaró admisible la demanda;
- La fecha de la resolución que declaró admisible la demanda;
- La individualización de los legitimados activos;
- La individualización de los demandados;
- Una breve exposición de los hechos y peticiones;
- El llamado a los afectados por los mismos hechos para hacerse parte o para que hagan reserva de sus derechos, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él;
- La información del plazo para comparecer a contar de la fecha de la publicación.
- El plazo para hacer uso de los derechos aquí reconocidos desde la publicación del aviso y el efecto de la reserva de derechos, que será la inoponibilidad de los resultados del juicio es de veinte días.

ARTÍCULO 46º: Acumulación.- Los juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso, originados en los mismos hechos, deben acumularse.



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

ARTÍCULO 47º: Trámite.- Integrada la parte con los legitimados que se adhieran a la misma y hechas las reservas de quienes lo hayan solicitado, seguirá el trámite de conformidad con el art. 413 y ss. del Código Procesal Civil y Comercial, o por proceso de conocimiento más amplio si ello es solicitado por el consumidor actor o bien si es así resuelto por el juez con fundamento en la complejidad de la causa.

ARTÍCULO 48º: Acuerdo Conciliatorio.- Los acuerdos conciliatorios que se celebren deberán cumplir con los recaudos exigidos en el artículo 54 de la Ley 24.240 y tendrán los efectos y el alcance establecidos en la misma norma.

ARTÍCULO 49º: Desistimiento.- Las acciones del presente capítulo pueden ser continuadas por el Defensor del Pueblo o por el Ministerio Público Fiscal ante el desistimiento por parte de los accionantes.

ARTÍCULO 50º: Requisitos de la sentencia.- En la sentencia resuelve el litigio el juez debe:

- Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- Declarar la responsabilidad del o los demandados y la sanción que fuere procedente y las prestaciones a su cargo.
- Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.
- Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago.
- Disponer la publicación de los avisos notificadorios, con cargo al o a los infractores.
- En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida, cuando el juez determine que el demandado cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

ARTÍCULO 51º: Efectos de la sentencia.- La sentencia recaída en acciones de tutela de derechos individuales homogéneos tiene efecto entre las partes, pudiendo adherir todo consumidor o usuario que acredite la afectación del mismo derecho, solicitando sus beneficios. La sentencia recaída en acciones de tutela de Intereses Colectivos tiene efecto entre las partes y se extiende a todos los integrantes del grupo que acredite conformarlo. La sentencia recaída en acciones de tutela de Intereses Difusos, tiene efecto erga omnes.

ARTÍCULO 52º: Costas.- El rechazo de las demandadas relativas a acciones de tutela



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

de los Intereses individuales homogéneos, colectivos o difusos no genera costas a cargo de los legitimados activos, salvo que se compruebe su mala fe.

ARTÍCULO 53º: Gratuidad. Las acciones promovidas de conformidad con la presente ley, por consumidores o usuarios, en forma individual o colectiva, están exentas del pago de tasas y sellados de justicia.

Capítulo V
Disposiciones finales

ARTÍCULO 54º: Inaplicabilidad de la ley 13.151. Cumplido y fracasada la instancia conciliatoria ante la Autoridad de Aplicación, el denunciante podrá iniciar sin más trámite la correspondiente acción judicial, esto es, sin necesidad de cumplir con el procedimiento de mediación previa obligatoria establecido en la Ley Provincial N° 13.151.

ARTÍCULO 55º: Destino de las multas: El cincuenta por ciento (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la Autoridad de Aplicación Provincial debe ser asignado para el financiamiento de programas de educación del consumidor y para el fomento de las asociaciones de consumidores.

El 50% restante será destinado a un Fondo Especial de Funcionamiento del servicio de defensa del consumidor de la Provincia de Santa Fe, y serán aplicados a la atención de las erogaciones que demande el funcionamiento de la Autoridad de Aplicación de la presente ley.

ARTÍCULO 56º: Creación del Registro Provincial de Procesos Colectivos
Créase el Registro Provincial de Procesos Colectivos, llevado por la Autoridad de Aplicación, en el que se deben registrar los procesos y acciones colectivas que tramiten por ante los tribunales ordinarios de la Provincia de Santa Fe. El Registro es público, gratuito y de acceso libre.

La reglamentación establece el procedimiento de registración y las notificaciones que los tribunales de justicia ante los que se encuentren radicados los procesos colectivos deben realizar al Registro a los fines de mantener actualizada la información.

ARTÍCULO 57º: Orden Público. La presente ley es de orden público.

ARTÍCULO 58º: De forma.



Señor Presidente:

El objeto de este proyecto de ley es organizar el Servicio de Defensa del Consumidor de la Provincia de Santa Fe, con la finalidad de garantizar derechos de consumidores y usuarios frente a la comisión de infracciones, la aplicación de cláusulas abusivas y el incumplimiento de prestaciones; determinando en cada caso la indemnización correspondiente.

Los derechos y obligaciones de consumidores y usuarios están contemplados en diversas normativas. La Constitución Nacional en su artículo 42 establece el derecho a la protección de la salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno en la relación de consumo. A su vez, obliga a las autoridades, a través de procedimientos y regulaciones adecuadas, a proveer la protección de esos derechos, la educación para el consumo, la defensa de la competencia, el control de los monopolios naturales y legales, la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a asegurar la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

Del mismo modo, en concordancia con los preceptos antes mencionados, la ley 24.240 y sus modificatorias y complementarias 26.994, 26.993, 26.361, 24.999, 24.787 y 24.568, conjuntamente con sus normativas reglamentarias, abordan aspectos específicos de la cuestión.

Ya que las relaciones e intercambios generados en el mercado competen al sistema legal en las democracias occidentales, este cuerpo legislativo promueve una acción positiva de los órganos del Estado en la protección de derechos y en la garantía del cumplimiento de las obligaciones en los intercambios entre usuarios, consumidores y prestadores, productores o distribuidores de bienes y servicios. Se considera, además, que el conjunto de las normativas debe ser en sí mismo democrático, propendiendo a expandir y fortalecer la calidad ciudadana y la calidad de las relaciones entre ésta y el Estado. Ello implica no sólo el ejercicio de derechos y libertades básicas, sino también un ejercicio equitativo de esos derechos y libertades independiente de diferencias sociales, económicas y culturales [O'Donnell, G. (2007). *Disonancias. Críticas democráticas a la democracia*. Buenos Aires: Prometeo Libros].

La intervención del Estado en la regulación normativa de esta cuestión surge, en un primer momento, a partir de la implementación de medidas tendientes a proteger la salud de los consumidores, especialmente en lo que se refiere a alimentación y medicación. Sin embargo, con la extensión del mercado, se observó la necesidad de avanzar en aspectos contractuales, así como en los efectos de la publicidad. Estos debates se expandieron más allá de las fronteras nacionales, llegando a ser materia de resoluciones de las Naciones Unidas.

En lo que respecta a nuestro país, la incorporación de legislación sobre la defensa de usuarios y consumidores puede dividirse en tres



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

etapas. Un primer momento, en la década de 1960, comprendió una protección débil del consumidor frente a la preponderancia de normas relativas a los productores y comerciantes. Ubicamos aquí leyes como la 22.802 sobre Lealtad Comercial, la 22.262 sobre Defensa de la Competencia (ahora ley 25.156), y la 20.680 de Abastecimiento. La segunda etapa se caracteriza por una protección indirecta al consumidor mediante disposiciones no específicas, como ser en el Código Civil las relativas a la buena fe en la celebración, interpretación y ejecución de los contratos (Art. 1198 primer párrafo), la teoría de la imprevisión (Art. 1198 segundo párrafo), el abuso del derecho (Art. 1071), el régimen de responsabilidad objetiva por daños derivados de productos elaborados (Art. 1113), y el vicio de la lesión subjetiva (Art. 954). La tercer etapa se caracteriza por la sanción de la ley 24.240, y un año después por la reforma constitucional de 1994, que incorporó los preceptos del artículo 42 antes mencionados [Stiglitz, G. (1994). Defensa de los consumidores de productos y servicios. Daños-Contratos. Buenos Aires: Ediciones La Rocca].

No obstante, este desarrollo normativo no fue equivalente al de los sistemas normativos provinciales, en los que se observan intersticios y silencios legislativos, que generan diferencias en el acceso de los ciudadanos al ejercicio de derechos. Ello supone una debilidad del Estado democrático, pues no se les garantiza a estos últimos la igualdad de acceso a los mecanismos de protección frente al mercado.

Es una tarea primordial del legislador fortalecer el entramado normativo de la Provincia de Santa Fe, expandiendo las herramientas al alcance de los ciudadanos y de los funcionarios del Estado para velar por el correcto cumplimiento de las obligaciones y la preservación de la esfera de derechos. Se recupera así el rol central que tuvo nuestra provincia como pionera en los debates por resguardar los derechos de los más débiles en las relaciones mercantiles, como sucedió, por ejemplo, a partir del Grito de Alcorta o con el difundido movimiento cooperativista.

El proyecto de ley presenta, en primer lugar, como autoridad de aplicación al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe y fija sus atribuciones. Un segundo capítulo, dictamina todo lo competente al procedimiento administrativo. En tercer lugar, aborda los elementos vinculados al acceso a la justicia. Finalmente, el cuarto capítulo avanza sobre las reglas especiales de las acciones de Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

Por todo lo expuesto es que solicito a mis pares que acompañen la sanción del presente proyecto.



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

SANTA FE, 24 de Noviembre de 2016

Expediente Nro: 34224 - FPL

Asunto: Servicio de Defensa del Consumidor, en el marco de la Ley Nacional 24240: organízase.

Pase para su estudio y dictamen a las Comisiones de:

Economía, Agricultura, Ganadería, Industria, Comercio y Turismo

Presupuesto y Hacienda

Asuntos Constitucionales y Legislación General

Sirva la presente de atenta nota.



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

SANTA FE, 30 de noviembre de 2016.

**Al Señor
Presidente
Cámara de Diputados
Su Despacho**

Tengo el agrado de dirigirme al Señor Presidente con el objeto de comunicarle que esta Cámara, en la sesión celebrada en el día de la fecha, ha sancionado el Proyecto de Ley, cuyo texto se adjunta.

Sin otro particular, saludo a Ud. muy atentamente.

Referencia

Servicio de Defensa del Consumidor, en el marco de la Ley Nacional 24240: organizase.



LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA SANCIONA CON FUERZA DE

L E Y :

SERVICIO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Objeto. Es objeto de la presente ley, organizar el Servicio de Defensa del Consumidor de la Provincia de Santa Fe con la finalidad de tutelar y garantizar de forma integral los derechos de los usuarios y consumidores; sancionar la comisión de infracciones, obtener prestaciones incumplidas, sancionar la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos de consumo, hacer cesar los actos que afectan el ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios y determinar las indemnizaciones contempladas por la Ley Nacional 24.240, sus modificatorias y complementarias, en el Código Civil y Comercial de la Nación y en las normas que en el futuro pudieran reemplazarlas. Asimismo, se establecen las acciones individuales y colectivas de defensa de los consumidores.

ARTÍCULO 2.- Adhesión. La Provincia de Santa Fe adhiere a la ley nacional N° 24240, sus modificatorias y complementarias 26.994, 26.993, 26.361, 24.999, 24.787, 24.568 y 22.802, conjuntamente con sus normativas reglamentarias.

CAPÍTULO II AUTORIDAD DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 3.- Autoridad de Aplicación. Es Autoridad de Aplicación de la presente ley el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe, sin perjuicio de las funciones de los demás organismos de la provincia que persigan la protección y Defensa del Consumidor o de problemáticas afines a las establecidas por esta ley. A los efectos de garantizar la defensa y protección de los derechos de los consumidores, la Autoridad de Aplicación tendrá facultades para firmar convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos a fin de hacer eficaz y efectiva la implementación de los objetivos de la presente ley.

La Autoridad de Aplicación puede delegar en las Municipalidades y Comunas la recepción de denuncias, la celebración de audiencias conciliatorias; brindar información a los consumidores y evacuar consultas en lo concerniente a las relaciones de consumo sucedidas en el marco de sus respectivas jurisdicciones territoriales.

ARTÍCULO 4.- Atribuciones. La Autoridad de Aplicación Provincial tiene las siguientes atribuciones:



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

- Estudiar, analizar y proponer normas de reglamentación y aplicación de la presente ley, dictando las resoluciones y disposición de carácter general o particular que fueran de su competencia;
- Estudiar, analizar y proponer políticas tendientes a la defensa de los consumidores;
- Mantener actualizado un registro provincial de asociaciones de consumidores legalmente constituidas;
- Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores, otorgando asesoramiento jurídico gratuito;
- Determinar la responsabilidad por violaciones a las normas del Código Civil y Comercial de la Nación relativas al Derecho del Consumidor, a la Ley 24.240 y sus modificatorias y complementarias e imponer las sanciones previstas por el Capítulo XII de dicha Ley y en toda otra norma aplicable;
- Resolver conflictos entre los consumidores y usuarios y los Proveedores;
- Determinar el daño directo derivado del incumplimiento de la ley 24.240 -en los términos de su artículo 40 bis- y de toda norma integrante del denominado micro sistema del consumidor y establecer los montos indemnizatorios correspondientes;
- Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley;
- Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia;
- Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos;
- Sustanciar los sumarios por violación a las disposiciones de la ley nacional N° 24.240, de la presente y de toda otra norma integrante del denominado "micro sistema del consumidor", e imponer sanciones de conformidad con lo previsto en dichas normas;
- Auditar la correcta información y publicidad sobre los productos y servicios;
- Solicitar todo tipo de informes a las áreas técnicas de la Administración Pública Provincial y Municipal;
- Solicitar el auxilio de la fuerza pública;
- Promover y llevar adelante campañas para la educación y debida información del consumidor;
- Implementar y llevar actualizado el Registro Provincial de Acciones Colectivas;
- Llevar un Registro de sanciones impuestas a los Proveedores;



- Publicar en su página web las resoluciones sancionatorias dictadas conforme a la presente ley, las sentencias judiciales que sean confirmatorias de las decisiones de la Autoridad de Aplicación y las sentencias judiciales relativas al derecho del consumidor que considere relevantes.

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ARTÍCULO 5.- Legitimación. La Autoridad Provincial de Aplicación debe iniciar procedimiento administrativo con motivo de las presuntas infracciones a las disposiciones de la Ley 24.240 y de toda otra norma aplicable a las relaciones de consumo y de la ley 22.802:

- De oficio, cuando tomare conocimiento de hechos infraccionales o por comunicación de autoridad administrativa o judicial;
- A instancia de parte, por denuncia de quien invoca un interés o lesión particular;
- A instancia de las asociaciones de defensa los consumidores registradas;
- A instancia del Defensor del Pueblo.

ARTÍCULO 6.- Denuncia. La denuncia debe contener como mínimo:

- Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del denunciante y, en su caso, de su representante. En caso de formularse por intermedio de una asociación de consumidores debe indicarse, además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la provincia.
- El domicilio que se constituya dentro del radio de la ciudad donde se instruirá el trámite y su domicilio electrónico si lo tuviera.
- Nombre y apellido o denominación social, CUIT y el domicilio del denunciado.
- El relato de los hechos y antecedentes del caso, en forma concreta y precisa.
- La pretensión, en el marco de lo dispuesto por el art. 1 de la presente.
- La documentación respaldatoria del derecho invocado, de la relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante o indicar en su caso el sujeto que detenta documentación relativa a la causa, indicando su domicilio.
- El ofrecimiento de los medios que acreditan la relación de consumo, los incumplimientos imputados al Proveedor y el daño sufrido si forma parte de su pretensión. En el caso de documentos, el denunciante puede solicitar la certificación de copias, reservándose los originales. Si se tratare de otras pruebas, se reservan en la oficina para ser exhibidas oportunamente ante quien corresponda debiendo dejar constancia de su recepción en las actuaciones.-
- Las denuncias deben estar firmadas al final de las mismas, y realizarse en doble



ejemplar o en tantos ejemplares cuantas partes deban intervenir en el procedimiento.

ARTÍCULO 7.- Rechazo in-limine. Recibida la denuncia por la Autoridad de Aplicación, realiza un examen de admisibilidad formal debiendo desestimarla si resulta manifiestamente inadmisibile, notificando al denunciante y archivando el expediente. Cualquier deficiencia formal de la denuncia debe ser subsanada por el interesado en el plazo que la Autoridad de Aplicación disponga, bajo apercibimiento de ordenarse el archivo de las actuaciones.

ARTÍCULO 8.- Actuaciones. Instada la vía se procede a labrar actuaciones en las que se dejará constancia del hecho denunciado, o verificado y de la disposición presuntamente infringida conjuntamente con la pretensión y toda la prueba documental y la que deba rendirse en la etapa oportuna.

ARTÍCULO 9.- Comprobaciones técnicas. Cuando sea necesaria una comprobación técnica a efectos de la determinación de la presunta infracción, se toman las muestras o las medidas necesarias para la misma, en la forma que determina la reglamentación. Los costos que ello demande son sufragados por el Proveedor culpable.

ARTÍCULO 10.- Citación. Con la formación del expediente y sus antecedentes, se cita y emplaza al presunto infractor con copia de la denuncia formulada para que en el plazo de cinco (5) días, presente por escrito su descargo, acompañe toda la prueba que se encuentre en su poder y ofrezca las que no tuviera, que hacen a su derecho.

ARTÍCULO 11.- Audiencia conciliatoria. Presentado el descargo o vencido el término para hacerlo, se fija fecha de audiencia conciliatoria, que debe tener lugar en un plazo no mayor de (20) veinte días hábiles.

ARTÍCULO 12.- Incomparecencia. La incomparecencia injustificada del presunto infractor es penado con multa cuyo monto será de 1 unidad JUS a 100 unidades JUS, en cuya determinación se tendrán en cuenta los antecedentes y la reiteración de esta conducta por parte del presunto infractor y su posición en el mercado. La incomparecencia injustificada del denunciante o de su representante, implica el desistimiento de la vía procedimental. No obstante ello, el denunciante podrá interponer una nueva denuncia por el mismo hecho.

ARTÍCULO 13.- Homologación de acuerdos. Cuando las partes arribaran a un acuerdo en la audiencia celebrada a tales efectos, el mismo debe ser sometido a homologación por la Autoridad de Aplicación dentro de los diez (10) días hábiles, quien la otorga siempre que entienda que el acuerdo implica una justa composición de los intereses de las partes y que no viola el orden público consumeril. Es requisito indispensable para la homologación del acuerdo, que el mismo establezca un plazo cierto para su cumplimiento.

ARTÍCULO 14.- Incumplimiento. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios es violación de la ley 24.240, sus complementarias, modificatorias, las que en el futuro las reemplacen y de los términos de la presente ley. El infractor es pasible de las



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

sanciones establecidas en ellas, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

Es competente para intervenir en el proceso de ejecución del acuerdo homologado el Juez de Primera Instancia de Distrito en lo Civil y Comercial correspondiente al domicilio del consumidor.

ARTÍCULO 15.- Imputación. Finalizada la etapa conciliatoria, si de los hechos denunciados o de la documentación acompañada o del acta labrada o de los resultados de las comprobaciones técnicas efectuadas, surge "prima facie" infracción a la legislación vigente, el funcionario actuante mediante decisión fundada ordenará continuar la instrucción del sumario y formulará imputación al presunto infractor por providencia que se notificará personalmente o por cédula. La providencia necesariamente debe contener:

- La imputación en términos claros y precisos, con indicación de las normas presuntamente infringidas;
- La descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada;
- Copia simple de la resolución de imputación;
- El derecho que le asiste de actuar por sí, por apoderado o con patrocinio letrado.

Si se hubiese formulado imputación en la ocasión prevista en el artículo 6°, el Instructor puede ampliar o rectificar la imputación.

ARTÍCULO 16.- Hecho nuevo. Traslado. Si existieren nuevos hechos en la imputación, de ellos se corre traslado al presunto infractor para que en el plazo de cinco (5) días, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

ARTÍCULO 17.- Prueba. Contestado el traslado o vencido el término para ello, en caso de ser procedente, se abrirá la causa a prueba.

Se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos, siempre que no resulten manifiestamente inconducentes o meramente dilatorias.

La prueba debe producirse en el término de diez (10) días, prorrogables por única vez por igual plazo, cuando haya causas justificadas. La prueba no producida en dicho término, por causa imputable, se tiene por desistida.

ARTÍCULO 18.- Medidas para mejor proveer. La Autoridad de Aplicación, tendrá amplias facultades para disponer medidas técnicas y pruebas que no podrán ampliar el término probatorio en más de (20) días hábiles por causas debidamente fundamentadas.

ARTÍCULO 19.- Medidas preventivas. En cualquier estado del procedimiento, la Autoridad de Aplicación puede ordenar preventivamente:

- El cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria de la ley.



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

- Que no se innove respecto de la situación existente.
- La clausura del establecimiento, cuando exista un actual o inminente peligro cierto para la salud o seguridad de la población.
- La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la efectiva defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.
- Contra la providencia que ordena una medida preventiva, sólo procederá el recurso de apelación que debe interponerse y fundarse por escrito, ante la Autoridad de Aplicación, dentro de los tres (3) días hábiles de notificada la medida. El recurso se concederá al solo efecto devolutivo, elevándose copia certificada de las actuaciones, dentro de las veinticuatro horas de concedido, a la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo de la Provincia de Santa Fe que resulte competente, de acuerdo al domicilio de la Delegación de la Autoridad de Aplicación que haya emitido la medida.

ARTÍCULO 20.- Resolución. Concluido el término probatorio, con las diligencias que se hubieren realizado, debe dictarse resolución definitiva en el término de diez (10) días hábiles.

La resolución que recaiga sobre la presunta infracción debe expedirse también sobre todas las pretensiones del denunciante y sobre el daño directo sufrido, si el mismo formó parte de la pretensión inicial. Esta resolución agota la instancia administrativa.

ARTÍCULO 21.- Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en la ley nacional de Defensa del Consumidor n° 24.240, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes. El producto de las multas, ingresa al Fondo Especial de Funcionamiento de la Autoridad de Aplicación creado por la presente ley.

ARTÍCULO 22.- Graduación de las sanciones. Para la aplicación y graduación de las sanciones previstas en la legislación vigente, se tendrá en cuenta:

- El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.
- La posición en el mercado del infractor.
- La cuantía del beneficio obtenido.
- El grado de intencionalidad.
- La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.
- La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.
- Se considera reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a la legislación de Defensa del Consumidor y la misma se encontrare firme en sede administrativa, incurra en infracción a la misma legislación, dentro del término de cinco (5) años desde la comisión del hecho.



ARTÍCULO 23.- Apelación. La resolución es apelable ante el Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo correspondiente a la competencia territorial en que se encuentra asentada la autoridad que dictó resolución. Su interposición debe ser fundada y en el término de (5) días de la notificación de la resolución. La contraparte, puede presentar memorial dentro de los cinco días de notificado de la concesión del recurso.

Vencido este último término, las actuaciones deben ser elevadas en el término de (3) tres días hábiles.

La Cámara de Apelaciones debe expedirse sobre la procedencia o el rechazo del recurso en el término de 15 días de su radicación.

En el caso de la aplicación de multa, debe depositarse el monto a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito conjuntamente con el recurso, bajo apercibimiento de ser desestimado, salvo que el cumplimiento de la misma pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente.

ARTÍCULO 24.- Reconsideración. Procede el recurso de reconsideración contra las providencias simples, que pudieran causar un gravamen irreparable.

El recurso debe interponerse y fundarse por escrito dentro de los tres (3) días de notificada la providencia que se recurre y es resuelto por la autoridad sin sustanciación en el término de tres días.

ARTÍCULO 25.- Domicilio electrónico. Todas las partes intervinientes deben constituir domicilio electrónico en su primer actuación, donde serán válidas todas las notificaciones. Si alguna de ellas careciera de correo electrónico deberá constituir domicilio dentro del radio urbano del domicilio de la delegación interviniente.

Son de aplicación subsidiaria las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de Santa Fe.

ARTÍCULO 26.- Derechos de Incidencia colectiva. Cuando el trámite refiera a derechos de incidencia colectiva, la resolución dictada por la Autoridad de Aplicación obliga al denunciado respecto de los consumidores incluidos en el colectivo.

ARTÍCULO 27.- Contrapublicidad. La resolución podrá imponer la difusión de contrapublicidad al infractor que, a través de la información o publicidad, hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas. La Autoridad de Aplicación establecerá las pautas de la rectificación publicitaria que debe ser divulgada por el responsable, a su costo, en la misma forma, frecuencia y dimensión, y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario.

ARTÍCULO 28.- Publicación de la resolución. Mensualmente la Autoridad de Aplicación dispondrá la publicación de las resoluciones condenatorias a costa del infractor. La publicación se hace efectiva en el diario de mayor circulación local o regional o nacional a juicio de la Autoridad de Aplicación y también por Internet. La Autoridad de Aplicación realiza las estadísticas actualizadas de las resoluciones condenatorias impuestas a los Proveedores, que son publicadas en la página web de la Autoridad de Aplicación, comprendiendo asimismo los incumplimientos de los acuerdos conciliatorios arribados en los respectivos sumarios.



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

ARTÍCULO 29.- Actualización de importes de multas. Las multas aplicadas en sede administrativa que fueren consentidas o que apeladas resulten confirmadas en su monto, se determinan en UNIDAD JUS fijada la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe. -

ARTÍCULO 30.- Ejecución de multa. Si la multa no fuera pagada en tiempo y forma, la Autoridad de Aplicación de la Provincia libra título ejecutivo de conformidad con la legislación aplicable. A tal efecto es título suficiente la copia certificada de la resolución condenatoria firme. -

ARTÍCULO 31.- Acta de decomiso. Si la condena fuere el decomiso de la mercadería o producto de la infracción, el mismo se hace efectivo bajo constancia en acta, relevándose al depositario de sus obligaciones en el mismo acto de efectivizarse el traslado.

ARTÍCULO 32.- Destino del decomiso. Las mercaderías o productos decomisados, si sus condiciones de seguridad, higiene, salud, estado de conservación, inocuidad o utilidad lo permitiesen, son incorporados al patrimonio de establecimientos del área de la salud, minoridad, educacionales o entidades de bien público o destinados al Fondo de Funcionamiento establecido en la presente ley, según lo aconsejen las circunstancias y en ese orden. Si no fuere posible el destino señalado, se procede a su destrucción bajo constancia en acta.

ARTÍCULO 33.- Clausura. Si la sanción aplicada fuere la clausura del establecimiento o la suspensión del servicio afectado por un plazo determinado, la misma es efectivizada por personal de inspección especialmente destinado al efecto, labrándose el acta correspondiente.

ARTÍCULO 34.- Suspensión temporal. Si la sanción fuere de suspensión temporal en los Registros de Proveedores del Estado, se procede a comunicar a la Contaduría General de la Provincia o a las Direcciones que se ocupen de las contrataciones y licitaciones públicas o contrataciones directas, para la debida anotación de la sanción.

ARTÍCULO 35.- Recurso de la fuerza pública. La Autoridad de Aplicación, puede recurrir al empleo de la fuerza pública en los casos de maniobras obstructivas, destrucción de pruebas, negativa a permitir el acceso al domicilio o instalaciones de los Proveedores.

CAPÍTULO IV TUTELA JUDICIAL

ARTÍCULO 36.- Alcance. Las acciones previstas en la presente ley se ejercen contra todos aquellos actos u omisiones que en forma directa o indirecta afecten, desconozcan o violenten los derechos del consumidor consagrados en los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional, en el Código Civil y Comercial de la Nación, Ley 24.240, la presente ley y las normas complementarias y reglamentarias.



ARTÍCULO 37.- Acción Colectiva de Tutela Derechos Individuales Homogéneos. La acción colectiva de tutela de derechos individuales homogéneos tiene por objeto la defensa conjunta de una pluralidad de consumidores y usuarios afectados en un mismo derecho subjetivo, por una misma causa con la parte contraria. Requiere la existencia de un planteo que involucre, por sobre los aspectos individuales, cuestiones de hecho y de derecho que sean comunes y homogéneas a todo el grupo.

ARTÍCULO 38.- Acción de Tutela de Derechos Colectivos. La acción de tutela de derechos colectivos tiene por objeto la defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores o usuarios con fundamento en una relación jurídica base con la parte contraria.

ARTÍCULO 39.- Acción de Interés Difuso. Es de interés difuso la acción que se promueve en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en un derecho común con fundamento en una misma circunstancia de hecho.

ARTÍCULO 40.- Trámite. Todas las acciones relacionadas a los derechos de los consumidores, incluso la individual, se rigen por las reglas del trámite sumarísimo establecido por el Código Procesal Civil y Comercial de Santa Fe, que en el caso de las acciones de los artículos 39, 40 y 41 de la presente se complementan con las reglas especiales que se establecen.

Sin perjuicio de ello, a pedido del propio consumidor actor o bien por resolución fundada del juez, en la complejidad de la causa, el proceso puede tramitarse por la vía sumaria u ordinaria.

ARTÍCULO 41.- Competencia. Es competente para conocer de las acciones el juez de primera instancia de distrito del lugar en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, o el del domicilio del consumidor a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, es competente el juez de primera instancia de distrito del domicilio del consumidor.

Reglas especiales de las acciones de tutela de los Intereses individuales homogéneos, colectivos o Difusos de los Consumidores y Usuarios

ARTÍCULO 42.- Legitimación. Son legitimados para iniciar las acciones:

a) Para la tutela de intereses colectivos y difusos:

1. El afectado
- 2 Las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas e inscriptas en el registro que la Autoridad de Aplicación mantiene actualizado.
- 3 El Defensor del Pueblo.
4. La Autoridad de Aplicación de la presente ley;
5. El Ministerio Público Fiscal. Cuando éste no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

b) Para la tutela de intereses individuales homogéneos:

1. El afectado
5. El Ministerio Público Fiscal. Cuando éste no intervenga en el proceso como parte,



actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

En ambas categorías de acciones, las Asociaciones de Consumidores regularmente constituidas estarán habilitadas para intervenir como litisconsorte de los legitimados activos.

ARTÍCULO 43.- Requisitos de admisibilidad. El tribunal examina la demanda, la declarará admisible y le da tramitación, con la concurrencia de los siguientes requisitos:

- a) Que la demanda ha sido deducida por uno de los legitimados activos
- b) Que la demanda contiene una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación de intereses individuales homogéneos, interés colectivo o interés difuso de los consumidores o usuarios.

En contra de la resolución que se expida sobre la admisibilidad procederá el recurso de apelación que se concederá en relación.

ARTÍCULO 44.- Resolución de admisibilidad. La resolución que admita la demanda, se notifica por avisos, en la forma que determine el tribunal. El juez ordenará al demandante que informe a los consumidores que puedan considerarse afectados por el demandado, mediante la publicación de un aviso en un medio de circulación nacional y en el sitio web de la Autoridad de Aplicación Provincial, para que comparezcan a hacerse parte o hagan reserva de sus derechos. Cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

El juez puede disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

ARTÍCULO 45.- Requisitos. El aviso debe contener:

- El tribunal interviniente que declaró admisible la demanda;
- La fecha de la resolución que declaró admisible la demanda;
- La individualización de los legitimados activos;
- La individualización de los demandados;
- Una breve exposición de los hechos y peticiones;
- El llamado a los afectados por los mismos hechos para hacerse parte o para que hagan reserva de sus derechos, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él;
- La información del plazo para comparecer a contar de la fecha de la publicación.
- El plazo para hacer uso de los derechos aquí reconocidos desde la publicación del aviso y el efecto de la reserva de derechos, que será la inoponibilidad de los resultados del juicio es de veinte días.

ARTÍCULO 46.- Acumulación. Los juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso, originados en los mismos hechos, deben acumularse.



Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe

ARTÍCULO 47.- Trámite. Integrada la parte con los legitimados que se adhieran a la misma y hechas las reservas de quienes lo hayan solicitado, seguirá el trámite de conformidad con el art. 413 y ss. del Código Procesal Civil y Comercial, o por proceso de conocimiento más amplio si ello es solicitado por el consumidor actor o bien si es así resuelto por el juez con fundamento en la complejidad de la causa.

ARTÍCULO 48.- Acuerdo Conciliatorio. Los acuerdos conciliatorios que se celebren deberán cumplir con los recaudos exigidos en el artículo 54 de la Ley 24.240 y tendrán los efectos y el alcance establecidos en la misma norma.

ARTÍCULO 49.- Desistimiento. Las acciones del presente capítulo pueden ser continuadas por el Defensor del Pueblo o por el Ministerio Público Fiscal ante el desistimiento por parte de los accionantes.

ARTÍCULO 50.- Requisitos de la sentencia. En la sentencia resuelve el litigio el juez debe:

- Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- Declarar la responsabilidad del o los demandados y la sanción que fuere procedente y las prestaciones a su cargo.
- Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.
- Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago.
- Disponer la publicación de los avisos notificadorios, con cargo al o a los infractores.
- En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida, cuando el juez determine que el demandado cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

ARTÍCULO 51.- Efectos de la sentencia. La sentencia recaída en acciones de tutela de derechos individuales homogéneos tiene efecto entre las partes, pudiendo adherir todo consumidor o usuario que acredite la afectación del mismo derecho, solicitando sus beneficios. La sentencia recaída en acciones de tutela de Intereses Colectivos tiene efecto entre las partes y se extiende a todos los integrantes del grupo que acredite conformarlo. La sentencia recaída en acciones de tutela de Intereses Difusos, tiene efecto erga omnes.

ARTÍCULO 52.- Costas. El rechazo de las demandadas relativas a acciones de tutela



de los Intereses individuales homogéneos, colectivos o difusos no genera costas a cargo de los legitimados activos, salvo que se compruebe su mala fe.

ARTÍCULO 53.- Gratuidad. Las acciones promovidas de conformidad con la presente ley, por consumidores o usuarios, en forma individual o colectiva, están exentas del pago de tasas y sellados de justicia.

CAPÍTULO V DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 54.- Inaplicabilidad de la ley N° 13151. Cumplido y fracasada la instancia conciliatoria ante la Autoridad de Aplicación, el denunciante podrá iniciar sin más trámite la correspondiente acción judicial, esto es, sin necesidad de cumplir con el procedimiento de mediación previa obligatoria establecido en la Ley Provincial N° 13.151.

ARTÍCULO 55.- Destino de las multas. El cincuenta por ciento (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la Autoridad de Aplicación Provincial debe ser asignado para el financiamiento de programas de educación del consumidor y para el fomento de las asociaciones de consumidores. El 50% restante será destinado a un Fondo Especial de Funcionamiento del servicio de defensa del consumidor de la Provincia de Santa Fe, y serán aplicados a la atención de las erogaciones que demande el funcionamiento de la Autoridad de Aplicación de la presente ley.

ARTÍCULO 56.- Creación del Registro Provincial de Procesos Colectivos. Créase el Registro Provincial de Procesos Colectivos, llevado por la Autoridad de Aplicación, en el que se deben registrar los procesos y acciones colectivas que tramiten por ante los tribunales ordinarios de la Provincia de Santa Fe. El Registro es público, gratuito y de acceso libre.

La reglamentación establece el procedimiento de registración y las notificaciones que los tribunales de justicia ante los que se encuentren radicados los procesos colectivos deben realizar al Registro a los fines de mantener actualizada la información.

ARTÍCULO 57.- Orden Público. La presente ley es de orden público.

ARTÍCULO 58.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

SALA DE SESIONES, 30 de noviembre de 2016.