



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

VISTO:

La actuación N° 1004-117086/15, generada de oficio ante las denuncias recibidas en este organismo por falencias en el servicio que debe brindar la Autoridad de Aplicación de la Ley 24240 en la provincia, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 41 de la Ley Nacional N° 24240 de Defensa de Consumidores y Usuarios, dispone que los gobiernos provinciales actuarán como autoridades locales de aplicación, ejerciendo el control, vigilancia y sanción sobre el cumplimiento de la misma en referencia de los hechos sometidos a su jurisdicción, sin perjuicio de las facultades concurrentes que en materia de contralor, vigilancia y juzgamiento prevé el artículo 42;

Que, la Provincia de Santa Fe mediante el Decreto Provincial N° 0850 de fecha 8 de abril de 1994 designo como autoridad de aplicación de las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor N° 24240 y de Lealtad Comercial N° 22802, a la actual Dirección General de Comercio y Servicios;

Que, el objetivo primordial de la Dirección General de Comercio y Servicios es participar en la defensa de los consumidores cuando sus derechos son transgredidos en una economía de mercado, tratando de restablecer los mismos, propiciando instancias ágiles y eficientes de resolución de conflictos en materia de consumo y/o aplicando las sanciones que correspondan. Y para llevar adelante este objetivo, desde la Dirección General de Comercio Interior se desarrollan las siguientes actividades: información y asesoramiento, recepción de denuncias, audiencias de conciliación, sumarios y aplicación de sanciones - según lo que se ve reflejado en la pagina oficial del gobierno provincial;

Que, el trámite administrativo ante la autoridad de aplicación, se pone en marcha de oficio o por denuncia de particulares ante la presunta infracción de la ley 24240, de su reglamentación y de las resoluciones que se dicten por parte de la autoridad de aplicación;

Que, según el artículo 45 de Ley 24240 éste regula el procedimiento administrativo aplicable a los sumarios que labra la autoridad de aplicación por infracciones a la ley de defensa del consumidor. La provincia de Santa Fe por simple decreto solo estableció quien es la autoridad local de aplicación de la norma. Las actuaciones administrativas que se despliegan es la reglada en el mencionado artículo y apunta a verificar la existencia de infracciones al régimen tuitivo de los consumidores para posibilitar el establecimiento de las sanciones que pudieran corresponder, a lo que agregamos que todo ello sujeto aun posterior control judicial por vía de apelación a favor del sancionado;



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, las acciones administrativas, benefician solo de manera indirecta a los consumidores, pues en caso de no lograrse un acuerdo en la etapa conciliatoria, el consumidor queda fuera del trámite y continúa el sumario sin su participación. A tal punto que de aplicarse una multa al infractor, el importe de ésta ingresa al patrimonio del estado;

Que, esta Defensoría ha evidenciado el malestar de los consumidores ante la espera en tiempo de celebración de la audiencia conciliatoria, como así también en lo que respecta a la sustanciación de los sumarios; a la falta de asesoramiento legal ante una consulta, negativa en la toma de denuncias, derivación a otros organismos, etc.;

Que, si bien la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor ha tomado una significativa importancia en estos últimos años, existen factores y situaciones sobre los cuales se debe avanzar para que los usuarios y consumidores puedan gozar del pleno derecho establecido en nuestra Constitución;

Que, con la sanción de la modificatoria de la ley 24240 en el año 2008 se evidenció un avance en la Defensa de los Derechos de los Consumidores, y este avance necesita de su efectiva aplicación, para que la moderna normativa no quede en letra muerta;

Que, los preceptos de la mencionada ley especial, han sido tomados por el Nuevo Código Civil y Comercial que comienza a regir el 1 de agosto del corriente año;

Que, para ello es menester crear sistemas y procedimientos capaces de mejorar la resolución de conflictos y además que protejan el desbalance de poder in-cito en la relación de consumo, mediante la implementación de un nuevo sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo, creando además, instancias que permitan proteger de manera más eficaz los derechos de los consumidores;

Que, el futuro sistema deberá tener como objetivo empoderar a los consumidores para que éstos puedan ejercer plenamente sus derechos consagrados por el Artículo 42 la Constitución Nacional, que establece que: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.";



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, en mérito a ello y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley N° 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución N° 132 de fecha 22 de abril de 2014 (D.P.) que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DE PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE-

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Recomendar al señor Ministro de la Producción de la Provincia de Santa Fe adopte medidas tendentes a optimizar y jerarquizar los servicios que brinda la actual Dirección de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe, en su carácter de Autoridad de Aplicación de la Ley 24.240, garantizando el asesoramiento jurídico gratuito por personal capacitado, la recepción de las denuncias y reducción de los plazos de tramitación.

ARTÍCULO 2º: Recomendar al señor Ministro de la Producción de la Provincia de Santa Fe que se adopten las medidas pertinentes a los fines de que se implementen las normativas vigentes, tendientes a la más ágil resolución de los conflictos en el marco de las relaciones de consumo.

ARTÍCULO 3º: Recomendar al señor Ministro de la Producción de la Provincia de Santa Fe que se adopten las medidas técnicas pertinentes a los fines de que las sanciones impuestas a las empresas por incumplimientos a las disposiciones de la Ley 24240 y sus modif. sean publicitadas a los fines de garantizar los fines republicanos.

ARTÍCULO 4º: Recomendar al señor Ministro de la Producción adopte las medidas correspondientes a los fines de que las sanciones impuestas a las empresas por infracciones a la ley 24240 y sus modif. se efectivice.

ARTÍCULO 5º: Recomendar al Ministerio de la Producción, requerir a través del Ministerio



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

de Economía, que en virtud de lo expuesto en los considerandos de la presente le dispongan en el presupuesto los fondos necesario para garantizar el cumplimiento de la presente recomendación.

ARTÍCULO 6º: Notificar la presente resolución al señor Ministro de la Producción de la Provincia de Santa Fe - CPN CARLOS ALCIDES FASCENDINI y al señor Director Provincial de Fomento y Promoción del Comercio y Servicios, del Ministerio de la Producción de la provincia de Santa Fe - DR. LEONARDO GIANZONE.

ARTÍCULO 7º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

LUCIANO LEIVA
DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO
ZONA NORTE
A/C DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Dra. ANALÍA I. COLOMBO
DEFENSORA PROV. DE NIÑAS,
NIÑOS Y ADOLESCENTES
A/C DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE