

El consumidor en la reforma de la Constitución de la Provincia de Santa Fe

Marcelo G. Gelcich

Contenido

El consumidor en la reforma de la Constitución de la Provincia de Santa Fe	1
1. Sumario	1
2. Introducción	2
3. El diseño constitucional nacional de 1994	3
a. Protección de la debilidad estructural y de la libre competencia	3
b. Los equilibrios constitucionales: igualdad real. La protección de la persona.	5
4. La constitución santafesina. Propuesta de mínima: actualización.....	5
5. La gestión estatal de riesgos que conocemos	8
6. Un enfoque de riesgos superador	10
Herramientas Comunes y Mecanismos de Gobernanza en la Gestión de Riesgos ..	11
7. Perspectivas para la autoridad de aplicación.....	13
TEXTO DE REFORMA PROPUESTO	15
EXPERIENCIA DEL AUTOR	16
Acciones colectivas y multas administrativas de defensa del consumidor del apoderado Dr. Gelcich:	16
Participación como actor (Delegado provincial de la ONG - se exponen sólo algunos casos):.....	16
Patrocinando a la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Santa Fe en multas aplicadas a proveedores por violaciones a la Ley 24.240 y normas complementarias:	17
Publicaciones	18
Datos laborales	20

1. Sumario

El autor ofrece un aporte al proceso de reforma de la Constitución de la Provincia de Santa Fe, en materia de derechos y garantías de consumidores.

Se analiza el contexto constitucional nacional de protección al consumidor, la normativa constitucional provincial vigente, y se expone lo que podría calificarse como una actualización o propuesta de "mínima".

Luego, se propone una perspectiva superadora basada en la **gestión estatal de riesgos**, la que se juzga adecuada al cambio social-cultural-económico constante y acelerado, impulsado por la evolución exponencial de la tecnología. Se examinan herramientas y mecanismos de gobernanza del riesgo utilizados en el derecho europeo (ej. mapas de riesgo, agentes de cumplimiento y autorregulación), se analiza su posible incorporación al ámbito local para la autoridad de aplicación, y, como resultado, se propone un posible texto de reforma constitucional que reúne los elementos de la propuesta de mínima con el enfoque de gestión estatal de riesgos.

2. Introducción

La provincia de Santa Fe viene a ser la última en el orden nacional en cuanto a legislación de aplicación en materia de defensa del consumidor: es la única provincia que no tiene ley de aplicación.

Ello ha generado en todo este tiempo grandes incertidumbres, criterios judiciales divergentes, aprovechamiento con mala fe del vacío legal, con los consiguientes costos y sacrificios sufridos injustamente por consumidores y también por proveedores.

La oportunidad histórica que presenta la convención constituyente nos enfrenta al desafío de legislar en el presente pero pensando en el futuro, en un contexto de cambio constante y acelerado, marcado por la cultura digital y la evolución tecnológica exponencial.

El presente trabajo ofrece un análisis del contexto constitucional nacional en que se inserta la defensa del consumidor local, la referencia obligada al texto constitucional provincial vigente (adelantado para su época) que hoy permite insertar una propuesta de reforma que calificamos como de "**mínima**" (sería vieja antes de nacer) para graficar visiblemente lo que NO debería hacerse, pero que sí sirve como de "**piso regulatorio**".

Luego se avanza hacia el análisis desde la perspectiva de una gestión estatal de riesgos, que se juzga superadora de la función de policía estatal basada en perseguir el apego a la legalidad.

Como consecuencia de ello, se desarrollan los rasgos básicos y las atribuciones que debería ejercer la autoridad de aplicación de las normas que regulan la relación de consumo, para finalmente proponer un texto constitucional.

Se aportan datos sobre la experiencia laboral del autor en materia de acciones colectivas y en el ámbito de la autoridad de aplicación local, a fin de ilustrar con evidencia y transparentar el lugar desde donde escribe.

3. El diseño constitucional nacional de 1994

En orden a la evolución histórica de los sistemas jurídicos nacionales de protección de los consumidores, pueden describirse algunas etapas.

Una primera, durante la cual las relaciones de consumo comienzan a revelar al consumidor como parte débil (masificaciones, desigualdades reales, desinformación, etc.), menesteroso de tutela jurídica, pero aún sin respuesta alguna del Derecho positivo. Es el tiempo anterior a la reforma del Código Civil de Vélez y a la sanción de las leyes de abastecimiento, lealtad comercial y defensa de la competencia.

Un segundo período, a partir de la vigencia de las citadas normas, permite diseñar un sistema de protección del consumidor, a través de soluciones que, aunque genéricas y no específicamente dirigidas a aquel fin, importan de todos modos un avance notorio en orden a la equidad en las relaciones de consumo: a) Las reglas de la justicia contractual, b) El régimen de responsabilidad objetiva por daños derivados de productos elaborados.

La tercera etapa en la evolución del Derecho del Consumidor se inicia en la Argentina con la vigencia de la ley 24.240¹ en 1993, seguida a muy pocos meses de la reforma constitucional nacional, que incorpora el art. 42 con los derechos del consumidor en la parte de nuevos derechos y garantías.

a. Protección de la debilidad estructural y de la libre competencia

Existieron setenta y cuatro proyectos en la Convención, que fueron consensuados entre los distintos bloques, dando origen a un dictamen de mayoría en la Comisión de Nuevos Derechos y Garantías, que tuvo como documento base el trabajo de la comisión compatibilizadora presentada por Gabriel Stiglitz en el II Congreso Argentino de Derecho del Consumidor realizado en Rosario unos meses antes (mayo de 1994). Se presentaron también cinco proyectos por minoría y una disidencia parcial.

Los ejes de la exposición del convencional Irigoyen (miembro informante), fueron los siguientes:

- El derecho del consumidor comprende los bienes y los servicios, entendiéndose como de consumidores y usuarios.
- Su origen es la **debilidad estructural** del consumidor en la relación de consumo y su fin el restablecer el marco de equilibrio, elevando al consumidor, para encontrar la necesaria nivelación, teniendo como antecedente la misma premisa en el derecho laboral.
- Busca la **igualdad sustancial** superando la igualdad formal de las relaciones jurídicas para corregir desigualdades económicas, culturales y sociales.

¹ “Treinta años de la constitucionalización del Derecho del Consumidor. Balances y desafíos”. Danuzzo, Ricardo S. Publicado en: LA LEY 17/10/2024 , 2 • LA LEY 2024-E , 398

- Parte del reconocimiento que los actos jurídicos tienen consecuencias jurídicas y económicas para las partes.

- Reconoce la **inexistencia de capacidad de negociación** del consumidor, sin defensas contra contratos de adhesión, malos servicios, malas calidades, etcétera.

- Entiende que en el derecho comparado de las más avanzadas legislaciones se ha reconocido la necesidad de proteger al consumidor, y que ello **reasegura la competencia, la transparencia y la libertad económica**. La minoría refirió también a que la protección al consumidor no va en desmedro del libre ejercicio de las actividades productivas, ya que tiende a la armonía entre productores y consumidores.

- Enfatiza el sistema de derechos protegidos considerados **sustanciales** como el derecho a la seguridad —que comprende a la vida, salud e integridad física, medio ambiente sano y prevención de daños—, información, protección de los intereses económicos, calidad y eficiencia de los servicios y justicia contractual. Entre los derechos **primarios**, que considera anteriores al propio derecho del consumidor, menciona al libre acceso al consumo y a la educación para el consumidor.

- Señala que la **educación** es fundamental para aquellos casos en que la situación económica, social o cultural de alguna persona le impida "comprender su rol y tener poder negociador". Involucra en la misma tanto al estado como a las asociaciones de consumidores, pero también a los empresarios.

- Postula la libre competencia y el control de los monopolios.

- Relaciona a la calidad y eficiencia de los bienes y servicios como algo tan importante como la **razonabilidad de los precios**.

- Refiere al acceso gratuito a la justicia, asesoramiento previo y función de las **asociaciones** de consumidores.

- Impone los **entes reguladores** con facultades preventivas y sancionatorias, regulatorias de la competitividad y ejerciendo el poder de policía.

- Enfatiza el marco regulatorio de los **servicios públicos**, dados los monopolios de hecho creados por las entonces contemporáneas privatizaciones, postulando literalmente "la **incorporación** de los consumidores como parte de los entes regulatorios de los servicios, en un ida y vuelta en la que el consumidor tenga su asiento en estos entes reguladores de los servicios para que sea un controlador real de los mismos y, además, para que aporte la savia popular que haga que estos organismos no se burocraticen"

- En una ampliación de la exposición del informante, se pondera el rol operativo de la garantía del amparo como mecanismo de protección con cosa juzgada extensiva.²

b. Los equilibrios constitucionales: igualdad real. La protección de la persona.

La solución constitucional al problema de la debilidad estructural de mercado del consumidor ha sido la normativización de instituciones jurídicas que persiguen la igualdad sustancial, superando el plano de la igualdad formal de las relaciones jurídicas para corregir desigualdades económicas, culturales y sociales originadas por las asignaciones “naturales” del mercado.

Con esta perspectiva, el equilibrio entre partes no se logra igualando (perspectiva “igualitaria”) al consumidor y al proveedor, sino otorgando mayor poder al consumidor (perspectiva de “equidad”). En esto consiste el “**equilibrio constitucional**”.

El principio de igualdad y no discriminación está presente en el Preámbulo de la Constitución Nacional y en los arts. 16 y 20 de la CN. En 1994, se introducen las nociones de igualdad real y acciones positivas (art. 75, inc. 23) encuadrando en el principio de igualdad de oportunidades.³

La mirada de igualdad de derechos fundamentales debe articularse con el debido acento en las garantías y la vigencia de procedimientos eficaces para la solución de conflictos de consumo. De no ser así, prevalecería el criterio de maximización de los beneficios del proveedor a costa de los derechos del consumidor, que serían meras declaraciones vacías e ineficaces. El móvil económico y la necesidad que la actividad mercantil se desenvuelva y prospere, debe estar acorde con un sistema idóneo de protección al consumidor (que insoslayablemente interactúa en el sistema económico intentando satisfacer sus necesidades). Un pensamiento que olvide esto, dejará de lado el criterio humanista de la Corte Suprema por el cual, es el mercado el que debe adaptarse a los derechos humanos, y no a la inversa.⁴

4. La constitución santafesina. Propuesta de mínima: actualización

La relación de consumo no aparece, lógicamente, en la Constitución Provincial, sino que ingresa a través de su art. 6 entre los derechos y garantías tutelados por la Constitución Nacional, que se hallan plenamente vigentes en el ámbito

² “Constitucionalización del derecho del consumidor”, Tambussi, Carlos E. Publicado en: Sup. Esp. Const. 2019 (noviembre), 247. Cita: TR LALEY AR/DOC/3778/2019

³ Tambussi, op. cit.

⁴ Tambussi, op. cit. Con referencias a: Vanossi, Jorge R., “La aplicación constitucional del Análisis Económico del Derecho: ¿nada menos y nada más que un enfoque?”, en Anales de la Academia Nacional de Ciencias Morales y Políticas, t. XXXV, 2008 parte I, p. 161, y CSJN, 18/8/2016, “Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otros c. Ministerio de Energía y Minería s/amparo colectivo”, FLP 399/2016/CS1.

provincial, aunque su eficacia se vea reducida por la falta de garantías e institucionalidad, necesarias para dar soporte material a los derechos fundamentales.

Sin embargo, hay otro contrato cuya regulación se encuentra incluida en el plexo constitucional provincial: el contrato de trabajo. La situación es similar: se trata de una relación (laboral) asimétrica, donde el Estado viene a devolver el equilibrio mediante garantías, instituciones y acciones positivas. Veamos:

“ARTICULO 20. La Provincia, en la esfera de sus poderes, protege el trabajo en todas sus formas y aplicaciones y, en particular, asegura el goce de los derechos que la Constitución y las leyes nacionales reconocen al trabajador. Reglamenta las condiciones en que el trabajo se realiza, incluso la jornada legal de trabajo, y otorga una especial protección a la mujer y al menor que trabajan. Cuida la formación cultural y la capacitación de los trabajadores mediante institutos adecuados, tanto en las zonas urbanas como en las rurales. Promueve y facilita la colaboración entre empresarios y trabajadores y la solución de sus conflictos colectivos por la vía de la conciliación obligatoria y del arbitraje. Establece tribunales especializados para la decisión de los conflictos individuales del trabajo, con un procedimiento breve y expeditivo, en el cual la ley propende a introducir la oralidad. La ley concede el beneficio de gratuidad a las actuaciones administrativas y judiciales de los trabajadores y de sus organizaciones. La Provincia otorga igual remuneración por igual trabajo a sus servidores.”

La misma Constitución se ocupa, a renglón seguido, del acceso al trabajo, a los bienes que otorga el trabajo y de lo que -hoy podríamos calificar en lenguaje cosumeril y de DDHH- como trabajadores hipervulnerables:

“ARTICULO 21. El Estado crea las condiciones necesarias para procurar a sus habitantes un nivel de vida que asegure su bienestar y el de sus familias, especialmente por la alimentación, el vestido, la vivienda, los cuidados médicos y los servicios sociales necesarios. Toda persona tiene derecho a la provisión de los medios adecuados a sus exigencias de vida si estuviese impedida de trabajar y careciese de los recursos indispensables. En su caso, tiene derecho a la readaptación o rehabilitación profesional. El Estado instituye un sistema de seguridad social, que tiene carácter integral e irrenunciable. En especial, la ley propende al establecimiento del seguro social obligatorio; jubilaciones y pensiones móviles; defensa del bien de familia y compensación económica familiar; así como al de todo otro medio tendiente a igual finalidad.”

Si quisiéramos hacer un primer intento de **actualización constitucional** aplicando las mismas instituciones a la relación de consumo, y siguiendo el plan trazado por la Ley 14.384, podríamos proponer un texto como el que sigue (modificaciones destacadas):

*“ARTICULO 20. La Provincia, en la esfera de sus poderes, protege el trabajo y **la relación de consumo** en todas sus formas y aplicaciones y, en particular, asegura el*

goce de los derechos que la Constitución y las leyes nacionales reconocen al trabajador y al consumidor.

*Reglamenta las condiciones en que el trabajo y **la relación de consumo se desarrollan**, incluso la jornada legal de trabajo, y otorga una especial protección a los sujetos tutelados por pactos de **Derechos Humanos**.*

*Cuida la formación cultural y la capacitación de los trabajadores y **consumidores** mediante institutos adecuados, tanto en las zonas urbanas como en las rurales y **especialmente en los entornos digitales**.*

*Promueve y facilita la colaboración entre empresarios, trabajadores y **consumidores**, la **prevención** y solución de conflictos colectivos por la vía de la conciliación obligatoria, del arbitraje, y de **acciones colectivas judiciales y administrativas**, con **reconocimiento amplio de legitimación colectiva a las organizaciones reconocidas para su representación, al Ministerio Público y al Defensor del Pueblo**.*

*Establece **sendos fueros** especializados del trabajo y de consumo, con un procedimiento breve y expeditivo, en el cual la ley propende a introducir la oralidad, y con **procesos colectivos adecuados a la legitimación ampliada**. La ley concede el beneficio de gratuidad a las actuaciones administrativas y judiciales de los trabajadores y **consumidores** y de sus organizaciones. La Provincia otorga igual remuneración por igual trabajo a sus servidores.*

La autoridad de aplicación de las leyes que regulan la relación de consumo será autónoma y fomentará la participación efectiva de las Asociaciones de Defensa del Consumidor y Usuario como organizaciones institucionales esenciales, garantizando su autonomía y sustento, y, en particular, en las decisiones sobre gestión y control de servicios públicos. Las organizaciones de defensa del consumidor que reciban aportes estatales deberán colaborar con las funciones de la autoridad de aplicación.

Y, con respecto la protección de la hipervulnerabilidad (interseccionalidad en la protección de DDHH), un texto de actualización constitucional que se podría proponer sería el siguiente:

*“ARTICULO 21. El Estado crea las condiciones necesarias para procurar a sus habitantes un nivel de vida que asegure su bienestar y el de sus familias, especialmente por la alimentación, el vestido, la vivienda, los cuidados médicos y los servicios sociales necesarios **para el acceso al consumo**.*

Toda persona tiene derecho a la provisión de los medios adecuados a sus exigencias de vida si estuviese impedida de trabajar y careciese de los recursos indispensables. En su caso, tiene derecho a la readaptación o rehabilitación profesional.

Las situaciones de hipervulnerabilidad en la relación de consumo recibirán prioritaria atención en el ámbito administrativo y judicial. La ausencia de normas especiales no podrá ser opuesta a la protección de derechos humanos constitucionales y convencionales, con los límites que surgen de los principios de derecho público.

El Estado instituye un sistema de seguridad social, que tiene carácter integral e irrenunciable. En especial, la ley propende al establecimiento del seguro social obligatorio; jubilaciones y pensiones móviles; defensa del bien de familia y compensación económica familiar, así como al de todo otro medio tendiente a igual finalidad.”

Tal como se observa, las reformas propuestas al texto constitucional local no pasan de una mera actualización, basada en estándares constitucionales y legales vigentes por todos hoy conocidos.

Ahora bien, si lo que se quiere es pensar un texto para los próximos 60 años (considerando el período transcurrido desde la última reforma), pensamos que es necesario enfocar la norma desde otra perspectiva.

Sin ser absolutamente originales, nos permitimos proponer reformas inspiradas en los avances del Derecho Europeo, dirigidas principalmente al rol del Estado en la gestión de riesgos.

5. La gestión estatal de riesgos que conocemos

El Estado interviene proactivamente en la distribución de los riesgos del libre mercado a través de sus tres poderes, mediante el orden público protectorio, en el marco de la relación de consumo caracterizada como una situación de desigualdad estructural, dada por las asignaciones de poder inherentes a la sociedad de mercado: el Estado protege al débil económico frente al fuerte, a través de mecanismos jurídicos.

El derecho del consumidor procura devolver el equilibrio a las relaciones jurídicas entre consumidores y proveedores, restableciendo así la igualdad constitucional (“derecho a que los que no son iguales no sean tratados como iguales”).

Luego, de un lado tenemos al **proveedor** profesional, que diseña un marco comercial para atraer a los consumidores, contratos e instrumentos que crean obligaciones para cobrar con éxito el producido de sus ventas, e instrumentos contractuales y negociales para retener o fidelizar a sus clientes, procurando prevalecer sobre la competencia.

Del otro lado de la relación de consumo, tenemos al **consumidor** que sólo quiere satisfacer su necesidad puntual y particular.

Los entornos en que se producen las relaciones de consumo son distintos:

- el entorno “no digital” se desarrolla en “tiempo real”, donde la persona presta atención a lo que tiene enfrente en forma secuencial (primero una

cosa, luego otra): el cartel del verdulero, el rótulo ubicado sobre el envase del producto, el precio en la góndola del supermercado;

- el entorno digital, por su parte, se caracteriza por la velocidad acelerada (ej. “escroleo” de información a la que se puede acceder mediante búsquedas procesadas en milisegundos), la simultaneidad (ej. se puede atender a varias conversaciones en forma simultánea), la proactividad informativa del medio (la información es dirigida al consumidor, que la recibe sin solicitarlo: ej. notificaciones del móvil, publicidad en sitios web), sistemas automatizados que buscan al consumidor adecuado a la oferta publicitaria, según operaciones de segmentación y perfilamiento previas.

El Estado, por su parte, ingresa a la relación de consumo en diferentes oportunidades:

- P. Legislativo: regulación
- P. Ejecutivo: autoridad de aplicación, actividades preventivas (fiscalización), reactivas (resolución de conflictos) y regulatorias
- P. Judicial: actividad preventiva (prevención del daño, acciones colectivas en materia de publicidad y acceso a bienes o servicios, daños punitivos) y reactiva (reparación del daño)

En el plano de la resolución de conflictos, no podemos desconocer el rol que juegan hoy los sistemas privados de resolución de conflictos organizados por los proveedores, que resuelven una gran cantidad de situaciones en forma automatizada a través de mecanismos informáticos que puede incluir inteligencia artificial.⁵

El art. 42 CN define los contornos de la sociedad de mercado, realizando una opción definida entre dos grandes sistemas económicos: acoge un capitalismo libre con derechos humanos, y descarta un comunismo tanto político como económico. La lectura integral y sistemática de la CN ofrece las restantes notas de lo que puede caracterizarse como una **economía social de mercado**, donde el Estado interviene para prevenir o solucionar problemas derivados de riesgos inherentes al funcionamiento de la economía de mercado.⁶

⁵ Plataformas electrónicas de “Resolución de Disputas en Línea”, también llamadas en inglés “Online Dispute Resolution” (en adelante, “ODR”). Cfr. La resolución de disputas en línea – La negociación automatizada en el procedimiento de resolución de conflictos en las relaciones de consumo – Dr. Luis F. Stello. 25/10/2021. Consultado 19/7/25 en <https://mercojuris.com/la-resolucion-de-disputas-en-linea-la-negociacion-automatizada-en-el-procedimiento-de-resolucion-de-conflictos-en-las-relaciones-de-consumo-dr-luis-f-stello/>

⁶ “El jurista que piense que hay que poner a disposición de los procesos de mercado instrumentos jurídicos para su organización o mantenimiento, no puede invocar una pretendida neutralidad científica del derecho. Tampoco actúa en forma neutral aquel que pretende transformar el derecho en un instrumento para la consecución de fines de política social. La decisión última, no puede ser, sin embargo, premeditada, sino que debe ser consecuencia de una teoría constitucional del Estado Social: la teoría constitucional tendrá que aclarar de que modo es dable contemplar la relación entre Estado y el derecho frente a los procesos de mercado y cual deba ser aquí la posición del jurista.” Cfr. “Aproximación a la

La Ley 24.240 y el Código Civil y Comercial establecen mecanismos estatales de intervención en la gestión de riesgos de mercado, a los que se puede aludir referenciando al **orden público protectorio**: la solidaridad en materia de daños, la extensión de sujetos deudores de las garantías, la conexidad contractual, la responsabilidad civil objetiva, la distribución de las cargas probatorias, son todas medidas que **redistribuyen con justicia ciertos riesgos asignados por el mercado en forma inequitativa** (ej.: si el consumidor sólo pudiera demandar al fabricante, sería imposible hacerlo cuando tiene domicilio fuera del país; si sólo pudiera alegar en base a la prueba que disponga en su poder le sería imposible probar en materia de defectos de fabricación, o cuando no dispone del contrato celebrado con el proveedor, etc...).

6. Un enfoque de riesgos superador

El enfoque hacia la gestión de riesgos trasciende la mera reacción ante eventos adversos previstos, propia de las reglas jurídicas tradicionales. Busca moldear el comportamiento del mercado de manera anticipada en lugar de simplemente responder a los fallos. El rol del Estado en la gestión de los riesgos generados naturalmente por el funcionamiento de la economía de mercado implica un reconocimiento de la permanente y novedosa creación de riesgos, como externalidad propia del funcionamiento del mercado. En vez de imponer reglas rígidas propias del momento en que son creadas (en el mejor de los casos), esta postura **proactiva**, es codificada en **principios** como la precaución y la prevención, que permiten adaptar los límites a la actividad privada según se modifique el contexto, a fin de dar protección efectiva a bienes y valores identificados como sustanciales o fundamentales.

La interacción de la **subsidiariedad** y la **proporcionalidad** es fundamental para la legitimidad y la eficacia práctica de la regulación de riesgos. Mientras que la subsidiariedad garantiza que la acción se tome en el nivel de gobernanza más apropiado, la proporcionalidad busca evitar la sobreregulación, mitigando así los posibles impactos negativos en la innovación y la eficiencia económica.

El desafío radica en aplicar consistentemente estos principios en paisajes de riesgo diversos y en rápida evolución. La aplicación de estos principios a la gestión de riesgos significa que el Estado busca intervenir solo cuando es necesario (debe demostrarlo) y de una manera adaptada al riesgo. Sin embargo, la aparición de riesgos nuevos y complejos, como la IA o los riesgos financieros sistémicos, plantea debates sobre cuál es el nivel más apropiado de intervención o qué es realmente necesario, lo que impulsa un proceso dinámico de **calibración regulatoria**.

La existencia de agencias especializadas (en Argentina: BCRA, SSN, ANMAT, ENACOM, INTI, en Santa Fe: ASSAL) evidencia que la experiencia sectorial específica y los organismos reguladores dedicados son esenciales para gestionar riesgos altamente técnicos y de alto impacto (por la criticidad o masividad de los riesgos). Esta descentralización de la experiencia dentro de un marco común permite enfoques de

gestión de riesgos adaptados: un enfoque único para la gestión de riesgos sería insuficiente para trazar estrategias de mitigación de riesgos realmente efectivas.

Herramientas Comunes y Mecanismos de Gobernanza en la Gestión de Riesgos

Son ampliamente conocidas las siguientes herramientas y mecanismos de gobernanza para garantizar una gestión eficaz de los riesgos diversos ámbitos regulatorios. Se verá que todas requieren de la actuación “inteligente” del Estado, algo totalmente opuestos a la inercia de la costumbre burocrática y la lógica del cumplimiento (“cumpla y miento”).

Mapas y Matrices de Riesgos

Los mapas y matrices de riesgos son herramientas fundamentales para identificar, evaluar y priorizar los riesgos en función de su probabilidad e impacto. Son ampliamente utilizados en programas de cumplimiento, ciberseguridad y gestión de riesgos financieros.⁷ El proceso suele implicar la definición del perfil de riesgo, la identificación de peligros, la determinación de los sujetos en riesgo, la descripción del daño potencial, la evaluación de la gravedad y la probabilidad, y, en última instancia, la determinación del nivel de riesgo.⁸ En los servicios financieros, las matrices de riesgo se utilizan para identificar riesgos potenciales como el riesgo soberano, el riesgo de divisa o el riesgo de contraparte.

La adopción generalizada de mapas y matrices de riesgos en diversos sectores (desde la seguridad de los productos hasta los servicios financieros y el cumplimiento normativo) indica un enfoque metodológico armonizado para la evaluación de riesgos. Esta estandarización facilita el aprendizaje intersectorial y la coherencia regulatoria, incluso si los riesgos específicos difieren.

Agentes de Cumplimiento (Compliance Officers) y DPDs

La función de cumplimiento es un pilar fundamental en la gobernanza de riesgos de las organizaciones (privadas y públicas).

- **Compliance Officers:** Estos profesionales son responsables de garantizar que las políticas y procedimientos de una organización cumplan con las regulaciones actuales, interpretando leyes, gestionando riesgos de cumplimiento y fomentando una cultura ética y de cumplimiento. Sus responsabilidades clave incluyen la evaluación de riesgos, el monitoreo y la presentación de informes, la capacitación de empleados y el

⁷ Risk analysis | European Banking Authority, fecha de acceso: julio 8, 2025, <https://www.eba.europa.eu/risk-and-data-analysis/risk-analysis>

⁸ EU general risk assessment methodology (Action 5 of Multi-Annual Action Plan for the surveillance of, fecha de acceso: julio 8, 2025, <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/17107/attachments/1/translations/en/renditions/native>

enlace con las autoridades reguladoras.⁹ Son cruciales en los servicios financieros¹⁰ y cada vez más en el sector de la salud.¹¹

- Delegados de Protección de Datos (DPDs): Específicamente obligatorios por el RGPD para ciertas organizaciones, los DPDs garantizan el cumplimiento de las normas de protección de datos, asesoran a la organización, mantienen un registro de las operaciones de tratamiento y cooperan con las APD.¹⁹ Su independencia es una garantía clave.⁵³

En la Unión Europea, la institucionalización de las funciones de cumplimiento, en particular la naturaleza obligatoria de los DPDs bajo el RGPD y la creciente importancia de los Compliance Officers en todos los sectores regulados, significa un cambio hacia la "meta-regulación".¹² El Estado, a través de la legislación, delega una responsabilidad significativa de la gobernanza interna del riesgo a las entidades privadas, esperando que construyan sistemas de control internos robustos y demuestren responsabilidad. La prominencia de los Compliance Officers y los DPDs indica que el marco de la UE depende en gran medida de la gobernanza corporativa interna para la gestión de riesgos. Esta es una forma de "meta-regulación", donde el **regulador establece los objetivos y principios**, pero la entidad regulada es responsable de diseñar e implementar sus propios sistemas internos para lograr el cumplimiento. Este enfoque busca aprovechar los recursos y la experiencia corporativa, pero también impone una carga significativa a las empresas para gestionar proactivamente el riesgo regulatorio. Una externalidad positiva consiste en la permanente creación de conocimiento que es transferida desde el privado al Estado regulador, que se fortalece adquiriendo conocimiento sectorial en la actividad que regula y controla.

Autorregulación y Códigos de Conducta

Estos mecanismos permiten a las entidades autorregularse, complementando la legislación formal.¹³

- En la UE, bajo el RGPD, los códigos de conducta son instrumentos para el cumplimiento proactivo, especificando cómo se aplica la regulación a sectores o actividades específicas. Deben demostrarse garantías suficientes y mecanismos de supervisión.¹⁴

⁹ The urgent need for a Compliance Officer in European Companies and Public Organizations, fecha de acceso: julio 8, 2025, <https://appsec.es/en/the-urgent-need-for-a-compliance-officer-in-european-companies-and-public-organizations/>

¹⁰ The role and function of the Compliance Officer, fecha de acceso: julio 8, 2025, <https://eimf.eu/the-role-and-function-of-the-compliance-officer/>

¹¹ Compliance Officers – Duties, Qualifications & Remuneration - EQS Group, fecha de acceso: julio 8, 2025, <https://www.eqs.com/compliance-blog/compliance-officer/>

¹² View of THE ROLE OF CODES OF CONDUCT IN THE EU DATA PROTECTION FRAMEWORK - GIS Odyssey Journal, fecha de acceso: julio 8, 2025, <https://www.gisjournal.us.edu.pl/index.php/gis-odyssey-journal/article/view/74/51>

¹³ Autorregulación para la gestión de seguridad en las cadenas de suministro, fecha de acceso: julio 8, 2025, <https://epsir.net/index.php/epsir/article/view/499>

¹⁴ View of THE ROLE OF CODES OF CONDUCT IN THE EU DATA PROTECTION FRAMEWORK - GIS Odyssey Journal, fecha de acceso: julio 8, 2025, <https://www.gisjournal.us.edu.pl/index.php/gis-odyssey-journal/article/view/74/51>

- En la Ley de IA de la UE, se promueven códigos de conducta voluntarios, permitiendo a los proveedores de sistemas de IA que no son de alto riesgo aplicar voluntariamente los requisitos de alto riesgo, y a todos los proveedores de sistemas de IA incluir compromisos adicionales como la sostenibilidad ambiental o la accesibilidad.¹⁵

La promoción de la autorregulación y los códigos de conducta por parte de la UE refleja un **reconocimiento pragmático de las limitaciones de la regulación** de arriba hacia abajo, particularmente en sectores en rápida evolución como la IA y los datos. Fomenta las mejores prácticas y la flexibilidad impulsadas por la industria, pero su eficacia puede variar dependiendo de la aplicación y el compromiso de las partes interesadas.¹⁶ El fomento de la autorregulación junto con leyes estrictas muestra una estrategia regulatoria híbrida. Esto es particularmente relevante para campos en rápida evolución como la IA, donde las leyes prescriptivas detalladas podrían quedar obsoletas rápidamente. Al permitir que la industria establezca algunas de sus propias reglas, se busca agilidad y aceptación. Sin embargo, la efectividad de la autorregulación a menudo se debate, lo que sugiere una tensión potencial entre la flexibilidad y la aplicación robusta.

7. Perspectivas para la autoridad de aplicación

Una visión actualizada del rol de la autoridad de aplicación de la ley de defensa del consumidor en esta materia no puede ser satisfecha con lo que podría denominarse “policía de consumo”, como actividad estatal mínima, restringida a la tramitación de denuncias de las víctimas (rol mínimo **reactivo** del Estado).

Por el contrario, una visión actualizada debe incluir:

- **Rol proactivo e inteligente:** incorporando herramientas de gestión del conocimiento así como de fiscalización para el control preventivo de actividades en la web, a través de sistemas automatizados, confección de mapas de riesgos que detecten situaciones de mayor o menor escala y mayor o menor criticidad de riesgos, seguimiento de situaciones a través de indicadores y evidencia objetiva.

- **Visión preventiva basada en la justicia y la seguridad jurídica:** mediante acciones que refuercen las reglas de juego, autorregulación, códigos de conducta sectoriales, agentes de cumplimiento, fijación de metas de riesgos, promoción entre competidores del “juego limpio” (lealtad comercial) de oferta y demanda, y de ingreso y permanencia en el mercado (libre competencia).

[odyssey-journal/article/view/74/51](https://odyssey-journal.com/article/view/74/51); Códigos de conducta | AEPD - Agencia Española de Protección de Datos, fecha de acceso: julio 8, 2025, <https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/codigos-de-conducta>

¹⁵ Códigos de conducta en el Reglamento de Inteligencia Artificial de la Unión Europea, fecha de acceso: julio 8, 2025, <https://telefonicatech.com/blog/codigos-de-conducta-ria>

¹⁶ The Effectiveness of Self-Regulation - ResearchGate, fecha de acceso: julio 8, 2025, https://www.researchgate.net/publication/238299649_The_Effectiveness_of_Self-Regulation

- **Cercanía** con el usuario/consumidor/ciudadano a través de métodos que le permitan contar con información adecuada en el momento en que lo necesite (educación para el consumo, obligaciones de información del proveedor, medios de comunicación ágiles, eficiente y oportunos¹⁷)

- **Perspectiva de sustentabilidad:** basada en el cuidado de medio ambiente y en consideración integral de las consecuencias y externalidades de las actividades económicas, incluso considerando las conocidas y la razonablemente sospechadas o presupuestas.

- **Colaboración institucional con las ONG,** trazando políticas de “Estado” de mediano y largo plazo que puedan apoyarse en la colaboración e iniciativa de la sociedad civil. La CSJN ha destacado la importancia de la participación de usuarios, individual o a través de asociaciones, en la elaboración de disposiciones que afecten sus derechos e intereses económicos, para garantizar la razonabilidad y legitimidad del acto (cfr. fallo “CEPIS”¹⁸).

- **Resolución de conflictos autónoma, ágil y efectiva:** la atención a los problemas individuales de los consumidores es hoy una demanda principal que ocupa el 90% de la capacidad operativa de la autoridad de aplicación. La efectividad (eficiencia + eficacia) se verifica no sólo cuando el consumidor que trae el caso recibe una solución rápida y justa, sino también cuando el resto de los consumidores que está en la misma situación recibe también una respuesta al mismo problema, aún cuando no hubiera acudido a la ayuda estatal. La autoridad de aplicación de la ley y las asociaciones de defensa del consumidor son los actores institucionales habilitados para detectar la incidencia colectiva, evitando (o mitigando) que el riesgo creado por el proveedor afecte a los individuos.

- **Autonomía de la autoridad de aplicación:** la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (cfr. caso “Angel Estrada”¹⁹) ha limitado la intervención estatal respecto de la libertad y los bienes de los particulares, lo cual implica la necesidad de dotar de **autonomía** e imparcialidad a los organismos oficiales con funciones jurisdiccionales (fuera del Poder Judicial), por un lado, y de acudir al órgano judicial garantizar el ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

¹⁷ Ej. piénsese los medios que se podría ofrecer para la protección de la vulnerabilidad de **un turista en una cafetería**, donde sufre cobros indebidos, maltrato o intoxicación.

¹⁸ “Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y Otros c/ Ministerio de Energía y Minería s/ Amparo colectivo”, CSJN, 18 de Agosto de 2016

¹⁹ “Angel Estrada y Cía. SA c/ Resolución 71/96 Secretaría de Energía y Puertos”, CSJN, 05/04/2005. Ese principio capital del derecho público iberoamericano, derivado de la interpretación más pura y ortodoxa de la división de poderes, se halla en la médula del constitucionalismo hispánico de raíz liberal,9 conteniéndose en el art. 243 de la Constitución de Cádiz de 1812 que prescribe: “Ni las Cortes ni el Rey podrán ejercer en ningún caso las funciones judiciales, avocar causas pendientes, ni mandar a abrir los juicios fenecidos.” Con las modificaciones orgánicas que demandaba la adaptación del precepto al modelo republicano, la Constitución argentina de 1853 reprodujo el mismo principio10, tomándolo del art. 108 de la Constitución de Chile de 1833. (“LAS FACULTADES JURISDICCIONALES DE LOS ENTES REGULADORES (A PROPÓSITO DEL CASO “ANGEL ESTRADA” por Juan Carlos Cassagne, consulta permanente en www.cassagne.com.ar)

- **Idoneidad de las autoridades:** debe asegurarse mediante concurso público, donde participen activamente las ONG de defensa del consumidor.

- **Legitimación activa de la autoridad de aplicación:** sobre todo en el ámbito federal, donde encuentra limitada su competencia material, o en causas donde la competencia territorial lo exija.

- **Seguimiento proactivo de situaciones críticas para el ejercicio de los derechos del consumidor:** posiciones dominantes, acceso seguro a los entornos digitales, publicidad engañosa, servicios públicos.

- **Diálogo permanente con sectores del comercio y de la industria,** que le aporte una visión de las causas de los fenómenos económicos, permitiéndole contribuir con responsabilidad social al crecimiento y desarrollo local.

- **Promoción de buenas prácticas.** La actividad promocional del Estado en todo orden –no sólo en materia de consumo- se asienta en la consideración positiva del vínculo entre el Estado y la sociedad civil. En materia comercial, las buenas prácticas integran también la perspectiva de **sustentabilidad**. En la medida en que sea desarrollada con visión **estratégica**, la actividad de promoción puede contribuir significativamente al desarrollo económico y social.

TEXTO DE REFORMA PROPUESTO

A continuación del texto del art. 20, podría incluirse este texto

Derechos fundamentales. La Provincia de Santa Fe garantiza la protección de los derechos de los usuarios y consumidores a la protección de su dignidad, a una tutela especial y reforzada en situaciones de hipervulnerabilidad, a la información necesaria para ejercer sus derechos, al acceso al consumo en condiciones de equidad, transparencia del mercado y consumo sustentable.

Rol del Estado. El Estado interviene proactivamente en la distribución de los riesgos del libre mercado a través de sus tres poderes, mediante el orden público protectorio, procurando la defensa del consumidor ante el abuso de posición dominante, y ante la publicidad engañosa o abusiva. Promoverá el consumo sustentable y sostenible, la educación para el consumo responsable, y el acceso seguro a los entornos digitales. Asimismo, fomentará la participación efectiva de las Asociaciones de Defensa del Consumidor y Usuario como organizaciones institucionales esenciales, garantizando su autonomía y sustento, y, en particular, en las decisiones sobre gestión y control de servicios públicos. La autoridad de aplicación de las normas que rigen las relaciones de consumo será autónoma y sus directivos elegidos por concurso abierto y público de antecedentes y oposición, con participación de las asociaciones de consumidores.

Garantías procesales constitucionales. Se garantizará, en el ámbito de la relación de consumo individual o colectiva, la tutela judicial y administrativa efectiva, y la gratuidad plena de las actuaciones, mediante mecanismos eficaces de prevención y

solución de conflictos, procesos colectivos con legitimación amplia de las asociaciones, el Defensor del Pueblo y el Ministerio Público, y el acceso a la justicia en la sede territorial más cercana al domicilio real del consumidor. Se garantizará la atención judicial especializada a través de tribunales o secretarías especializadas.

EXPERIENCIA DEL AUTOR

Acciones colectivas y multas administrativas de defensa del consumidor del apoderado Dr. Gelcich:

Participación como actor (Delegado provincial de la ONG - se exponen sólo algunos casos):

PROCONSUMER C/ EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGIA DE SANTA FE S/ DEMANDA DE DERECHO DE CONSUMO CUIJ 21-04889541-4, finalizada con sentencia favorable de la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe. Facturación ilegal de notas de débito de consumos.

PROCONSUMER (ASOCIACION PROTECCION CONSUMIDORES DEL MERCADO COMUN DEL SUR) C/ CREDIFIAR SA S/ MEDIDAS CAUTELARES Y PREPARATORIAS, CUIJ 21-01964697-9. Finalizado con acuerdo. Cargos abusivos en tarjeta de crédito.

PROCONSUMER (ASOCIACION PROTECCION CONSUMIDORES DEL MERCADO COMUN DEL SUR) C/ TELEFONICA MOVILES ARGENTINA SA S/ SUMARISIMO, CUIJ 21-01960874-0, con sentencia de la CSJN otorgando competencia ordinaria discutida. Aumento ilegal de tarifa.

PROCONSUMER (ASOCIACION PROTECCION CONSUMIDORES DEL MERCADO COMUN DEL SUR) C/ CORDIAL COMPAÑIA FINANCIERA SA S/ MEDIDAS CAUTELARES Y PREPARATORIAS - RECURSO DIRECTO. Con acuerdo. Recurso de apelación sobre medidas preparatorias ganado. Cámara Apelación Civil y Comercial (Sala I) 28/9/17)

PROCONSUMER ASOC CIVIL C/ CORMORAN SA SERVICIO MAYORISTA S/ MEDIDA PREP ASEG DE PRUEBAS. CUIJ 21-24009067-5. Finalizada con acuerdo. Publicidad engañosa.

PROCONSUMER C/ AMX ARGENTINA S.A. (CLARO) Y OTROS S/ OTRAS DILIGENCIAS - civil. CUIJ 21-24344465-6. Venta de chips de telefonía móvil sin validación de usuario. En trámite.

PROCONSUMER c/ AMX ARGENTINA SA (CLARO) Y OTROS s/LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. FRO 003101/2024. Venta de chips de telefonía móvil sin validación de usuario. En trámite.

PROCONSUMER (ASOCIACION PROTECCION CONSUMIDORES DEL MERCADO COMUN DEL SUR) C/ BANCO BICA SA S/ MEDIDA

ASEGURAMIENTO DE PRUEBAS. CUIJ 21-01996291-9. Finalizada con acuerdo. Cargos de tarjeta de crédito no consentidos por los usuarios.

CONSUMIDORES DE LA ERA DIGITAL ASOCIACIÓN CIVIL Y OTROS C/ ORBIS COMPAÑIA ARGENTINA DE SEGUROS S.A. S/ MEDIDA AUTOSATISFACTIVA. CUIJ 21-02053435-1. Responsabilidad de los administradores de la aseguradora por los daños provocados a los consumidores por la liquidación de junio de 2025. En trámite.

CONSUMIDORES DE LA ERA DIGITAL C/ NISSAN ARGENTINA PLAN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ ACCIONES COLECTIVAS. CUIJ 21-25134367-2. Incumplimiento contractual masivo en diciembre de 2023 con traslado de riesgos a los consumidores. En trámite.

CONSUMIDORES DE LA ERA DIGITAL ASOCIACION CIVIL C/ INC SA S/ ACCIONES COLECTIVAS. CUIJ 21-02993524-3(345/2025). Publicidad engañosa de precios en hot sale de marzo de 2025. En trámite.

CONSUMIDORES DE LA ERA DIGITAL C/ OTERO, JUAN MANUEL S/ ACCIONES COLECTIVAS. CUIT 21-02047634-3. Publicidad engañosa en precio y plazo de garantía en octubre del año 2024. En trámite.

ASOCIACION CIVIL CONSUMIDORES DE LA ERA DIGITAL C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTROS S/ ACCIONES COLECTIVAS. CUIJ 21-02037425-7. Situación abusiva colectiva en contratos de adhesión desde enero de 2018. En trámite.

Patrocinando a la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Santa Fe en multas aplicadas a proveedores por violaciones a la Ley 24.240 y normas complementarias:

NUEVO BANCO DE ENTRE RIOS S.A C/ SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE (SCIS) S/ APELACIÓN RES. ADM. (MULTA LEY 24.240). CUIJ 21-04912022-9. Multa \$3.000.000 por incumplimiento del deber de seguridad (fraude SIM Swapping). Confirmada Sala I CCC Santa Fe.

NUEVO BANCO DE SANTA FE S.A. C/ SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE (SCIS) S/ APELACIÓN RES. ADM. (MULTA LEY 24240). CUIJ 21-04912080-7. Multa \$5.000.000 por incumplimiento del deber de seguridad (phishing). Confirmada Sala I CCC Santa Fe.

NUEVO BANCO DE SANTA FE S.A C/ SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS DE SANTA FE (SCIS) S/ APELACION RES. ADM. (MULTA LEY 24.240). CUIJ 21-04912081-5. Multa \$5.000.000 por incumplimiento del deber de seguridad (phishing). Confirmada Sala I CCC Santa Fe.

CFN SA C/ SCIS SANTA FE S/ MULTA LEY 24.240. CUIJ. 21-04911996-5. Multa \$2.000.000 por cláusulas abusivas insertas en contrato y pagaré de consumo y por prácticas abusivas de anatocismo. Confirmada Sala III CCC Santa Fe.

AMARILLA GAS S.A. c/ SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS s/RECURSO DIRECTO - LEALTAD COMERCIAL - LEY 22.802. FRO 027957/2023. Multa 31.000 UM por falta de veracidad sobre contenido neto en rótulos de garrafas. En trámite. Cám. Fed. Rosario.

MAXICONSUMO S.A. c/ SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS s/RECURSO DIRECTO - LEALTAD COMERCIAL - LEY 22.802. FRO 032859/2022. Multa \$1.000.000 por infracción a precios máximos Res. 100/2020. Confirmada Cám. Fed. Rosario.

PEDIDOS YA S.A. s/INFRACCION LEY 20.680 PRESENTANTE: SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS - PROVINCIA DE SANTA FE. FRO 007824/2021. Multa \$3.000.000 por violación a deber de exhibir documentos en el sumario administrativo Ley 20.680. Confirmada Cám. Fed. Rosario.

BANCO MACRO C/ SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS PROV SANTA FE S/ OTRAS DILIGENCIAS. CUIJ 21-05017544-5. En trámite Sala IV Rosario). Multa \$2.000.000 por incumplimiento del deber de seguridad (phishing). En trámite ante Sala IV CCC Rosario.

ADT SECURITY SERVICE S.A. C/ SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS PROV SANTA FE S/ OTRAS DILIGENCIAS. CUIJ 21-05017491-0, Confirmada Sala III CCC Santa Fe.

SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE c/ DORINKA S.R.L. s/ INFRACCION LEY 24.240, CUIJ 21-4912054-8, multa 30 canastas básicas hogar 3 por falta de stock en el programa precios justos. Confirmada Sala III CCC Santa Fe

VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS c/ PROVINCIA DE SANTA FE s/ INFRACCIONES LEY 24.240. CUIJ 21-4912258-3. Multa de \$1.000.000 impuesta por disposición administrativa N° 162/2023, por incumplimiento de la devolución de fondos al finalizar los 84 meses del contrato. Confirmada el 31/03/2025 por Sala III CCC Santa Fe

Publicaciones

- Una propuesta para la gestión de calidad con innovación tecnológica en la Administración de Justicia de Santa Fe • Gelcich, Marcelo G. • JALitoral 2025 (junio) , 3 • JA 2025-II • TR LALEY AR/DOC/1435/2025

- El Sísifo de los consumidores: el plan de ahorro. Publicación: Boletín de Doctrina del Colegio de Profesionales de la Abogacía de Santa Fe. Año 2024. <https://www.casf.org.ar/colegio/boletin-de-doctrina-digital-2024/>

- Libro “Acceso seguro al ecosistema digital en la pandemia COVID-19 (Pensar la Pandemia. Inspirar esperanza en tiempos de crisis nº 5) - año 2021 - disponible en www.amazon.com.

- “El crédito de la casa y el plazo a favor del consumidor”, revista Temas de Derecho Comercial, Empresarial y del Consumidor”, Ed. Erreius, sept. 2017.

- “Derogación del bystander: inoperante restricción a los derechos del consumidor”, ERRENEWS – 11/12/2015 - <http://www.erreius.com/>

- “El registro no llame y el sistema de protección de datos personales”, Erreius Online en Mayo 2015, <http://www.erreius.com/>

- “La intencionalidad del proveedor condenado con daños punitivos” - La Ley Litoral, Octubre/2012, p. 949.

- “Competencia de la autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor” – La Ley Litoral, Abril/2.010, Nº 3.

- “La información y el crédito en la sociedad de riesgos”, Autores: Gelcich, Marcelo G.; Passarella, Julián; García Villareal, Antonio. La Ley Litoral, Noviembre/2.010.

- “Declinación de competencia de oficio frente a la prórroga de jurisdicción en los contratos de consumo”, publicado en El Derecho del 25 de septiembre de 2.007.

- “La publicidad y la descontractualización de la relación de consumo”, La Ley Litoral, Año 2006, Nro. 6.

- “La doble tipicidad del contrato de comisión”, La Ley Litoral, Año 2006, Nro. 8.

- “Una relación de derecho común: la relación de consumo” – La Ley Litoral, Año 2005, Nro. 7.

- “El Defensor del Pueblo y los derechos patrimoniales individuales de incidencia colectiva del consumidor”, Diario La Ley, Jueves 6 de Octubre de 2005 y La Ley Litoral, Año 2005, Nro. 10.

“La realización de las Incumbencias Multisubjetivas”, en colaboración con Martín U. Ortiz, en edición para el Libro de Ponencias del “Congreso de Derecho Público”, Universidad Nacional del Litoral, Octubre de 2004.

“El status del usuario de servicios públicos”, Libro de Ponencias del IX Congreso Nacional y VIII Latinoamericano de Derecho Privado. Octubre de 2003.

“Daños punitivos”, Libro de Ponencias del “VII Congreso Nacional y VII latinoamericano de Derecho Privado.”, UBA, 7 al 9 de junio de 2001.

Datos laborales

Actualmente Asesor de la Secretaría de Logística y Gestión de Redes del Ministerio de Salud de Santa Fe. Profesor adjunto de Derecho del Usuario y Consumidor (UCSE-DAR). Fundador y director de la delegación provincial de PROCONSUMER (ONG dedicada a la defensa del consumidor), apoderado de CONSUMIDORES DE LA ERA DIGITAL. Capacitador en Gestión Documental Electrónica.). Profesional independiente especializado en derecho del consumidor.

Antes: Gerente Legal y Técnico del Laboratorio Industrial Farmacéutico Sociedad del Estado –L.I.F. S.E.-. Coordinador General Jurídico de la Secretaría de Comercio Interior y Servicios del Ministerio de Producción Ciencia y Tecnología de la Provincia de Santa Fe.