

Revista Difusiones, ISSN 2314-1662, Núm. 29, 2(2) julio-diciembre 2025, pp.109-127
Fecha de recepción: 29-09-2025. Fecha de aceptación: 03-12-2025

Mapa completo de la Defensa de los Consumidores en Jujuy

Comprehensive map of consumer protection in Jujuy

Ignacio Nicolas Saidman Montiel¹, igna899@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-3829-3402>

Universidad Católica de Santiago del Estero, Departamento Académico San Salvador, Jujuy, Argentina

¹ Abogado de la provincia de jujuy, especializado y diplomado en Derecho de los Usuarios y Consumidores, Asesor Legal de "Defensa del Consumidor" dependiente del Ministerio de Desarrollo Productivo y Económico de la Provincia de Jujuy, actualmente se desempeña como docente integrante de las catedras de "Obligaciones", "Responsabilidad Civil" y "Derecho de Daños" de la Universidad Católica de Santiago del Estero.

Resumen

El texto ofrece un análisis exhaustivo del marco normativo y las vías disponibles para la defensa de los derechos de usuarios y consumidores en la provincia de Jujuy, Argentina, destacando la interacción entre la legislación nacional y la reciente adaptación provincial.

La protección del consumidor tiene su origen en el Artículo 42 de la Constitución Nacional de 1994, que elevó estos derechos a rango constitucional como respuesta al auge del consumo masivo, la desigualdad inherente en las relaciones con proveedores y las privatizaciones de servicios públicos en la década de 1990. Este artículo consagra derechos esenciales como la protección de la salud, la seguridad, la información veraz, la libertad de elección y el trato digno.

La Ley Nacional N° 24.240 (Ley de Defensa del Consumidor), sancionada en 1993 y modificada posteriormente (notablemente en 2008 con la inclusión del daño directo y el daño punitivo), sienta las bases procesales y sancionatorias. En el ámbito administrativo, permite a la autoridad de aplicación imponer multas y, bajo ciertas condiciones, fijar el Daño Directo (una indemnización económica a favor del consumidor). En la esfera judicial, introduce el daño punitivo (multa civil disuasiva) y establece una amplia legitimación activa para iniciar acciones.

A nivel provincial, el reciente Código Procesal Civil y Comercial de Jujuy (Ley N° 6358/2023) modernizó el panorama judicial, asignando a las acciones de consumo el trámite de juicio abreviado. Además, establece el beneficio de justicia gratuita para consumidores, impone una obligación probatoria reforzada a los proveedores y consagra el principio "in dubio pro consumidor" (la interpretación más favorable al consumidor en caso de duda). Un cambio crucial es que, por regla general, los recursos de apelación de los proveedores contra sentencias estimatorias se conceden con efecto no suspensivo, buscando evitar dilaciones. Finalmente, la Ley Provincial N° 5992/16 regula el Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, estableciendo un trámite gratuito y sin necesidad de asistencia letrada, que se lleva a cabo ante la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor, con el fin de resolver conflictos o aplicar sanciones.

Palabras clave

Consumidores, defensa, usuarios.

Abstract

This text offers a comprehensive analysis of the legal framework and available mechanisms for defending the rights of users and consumers in the province of Jujuy, Argentina, highlighting the interaction between national legislation and its recent provincial adaptation.

Consumer protection originates in Article 42 of the 1994 National Constitution, which elevated these rights to constitutional status in response to the rise of mass consumption, the inherent inequality in relationships with suppliers, and the privatization of public services in the 1990s. This article enshrines essential rights such as the protection of health, safety, truthful information, freedom of choice, and dignified treatment.

National Law No. 24,240 (Consumer Protection Law), enacted in 1993 and subsequently amended (notably in 2008 with the inclusion of direct damages and punitive damages), establishes the procedural and sanctioning framework. In the administrative sphere, it allows the enforcement authority to impose fines and, under certain conditions, to determine Direct Damages (financial compensation in favor of the consumer). In the judicial sphere, it introduces punitive damages (a dissuasive civil fine) and establishes broad standing to bring legal action.

At the provincial level, the recent Civil and Commercial Procedural Code of Jujuy (Law No. 6358/2023) modernized the judicial landscape, assigning consumer actions to the summary trial procedure. Furthermore, it establishes the benefit of free legal aid for consumers, imposes a reinforced burden of proof on suppliers, and enshrines the principle of "in dubio pro consumidor" (the interpretation most favorable to the consumer in case of doubt). A crucial change is that, as a general rule, appeals by suppliers against judgments in their favor are granted without suspensive effect, seeking to avoid delays.

Finally, Provincial Law No. 5992/16 regulates the Administrative Procedure for the Defense of Consumer Rights, establishing a free procedure without the need for legal assistance, which is carried out before the Provincial Directorate of Consumer Defense, with the purpose of resolving conflicts or imposing sanctions.

Key Words

Consumer, defense, law.

Introducción

Este trabajo tiene como objetivo informar a la parte más vulnerable en las relaciones de consumo sobre las diversas opciones administrativas y judiciales disponibles para la defensa de sus derechos. Analizamos las fortalezas y debilidades de cada vía, así como la discrepancia entre la teoría legal y la práctica jurídica actual en la ciudad de San Salvador de Jujuy.

Comenzaremos con un análisis de la Constitución Nacional, centrándonos en el Artículo 42, que consagra la defensa de los derechos de usuarios y consumidores. Luego, profundizaremos en la normativa específica a nivel nacional y provincial.

Iniciando el análisis con la ya conocida Ley Nacional N° 24.240 en su parte pertinente, pasaremos posteriormente a enfocarnos en el marco legal constitucional de la Provincia de Jujuy. Nos guía la nueva Constitución Provincial de 2023, que sirvió de base para la modificación del Código Procesal Civil de la Provincia. Este último incorpora un capítulo específico para los procesos que protegen los derechos de usuarios y consumidores en sus relaciones con los proveedores y culminar con la Ley de PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN LA PROVINCIA DE JUJUY, la Ley Provincial N° 5992/16.

Desarrollo

La defensa del consumidor, de raigambre constitucional:

La incorporación del derecho de los consumidores en la Constitución Nacional en 1994, fue el resultado de una conjunción de factores sociales, económicos, jurídicos y jurisprudenciales que venían gestándose desde décadas atrás. En un plano más global y local, se puede resumir en los siguientes puntos:

a.- Factor Social: “El auge del modelo de consumo masivo”.

A partir de la segunda mitad del siglo XX, la sociedad argentina, al igual que muchas otras, experimentó un crecimiento exponencial del consumo masivo. Se consolidaron las grandes empresas, las cadenas de supermercados, las tarjetas de crédito y los servicios estandarizados. Este fenómeno generó una desigualdad intrínseca en la relación entre el proveedor (con sus vastos recursos y conocimiento del mercado, información de los productos que suministra y equipos jurídicos a sus servicios) y el consumidor (un individuo sin la capacidad de negociar, limitándose a aceptar ofertas preestablecidas o de acceder a información completa). Este desequilibrio puso en evidencia la necesidad de una protección legal específica para la parte más débil.

b.- Factor Económico: “La desregulación económica y las privatizaciones”.

Durante la década de 1990, se implementaron políticas de desregulación y privatización masiva de servicios públicos. Empresas estatales de telecomunicaciones, energía, agua y

transporte pasaron a manos privadas. Aunque se buscaba mejorar la eficiencia, este proceso generó un nuevo escenario: los usuarios de estos servicios se encontraron frente a monopolios privados con un enorme poder. La ausencia de un marco legal fuerte para proteger a los consumidores frente a estas nuevas empresas llevó a numerosos abusos, como el aumento de tarifas, la mala calidad del servicio y la falta de canales de reclamo efectivos.

c.- Factor Jurídico: “El movimiento de defensa del consumidor”.

A nivel mundial, el movimiento de defensa de los derechos de los consumidores (Consumer Advocacy) había ganado fuerza. En Estados Unidos, figuras como Ralph Nader habían denunciado prácticas corporativas perjudiciales, lo que generó un eco internacional. En Argentina, diversas asociaciones de consumidores comenzaron a organizarse y a presionar públicamente y en los tribunales. Estas organizaciones no solo actuaban en defensa de casos individuales, sino que también buscaban una reforma estructural que garantizara una protección más amplia. Su labor fue crucial para instalar el tema en la agenda política y social.

d.- Factor Jurisprudencial: “La jurisprudencia y la necesidad de un marco superior”.

A lo largo de los años, los tribunales argentinos comenzaron a dictar fallos que reconocían y protegían, de manera incipiente, algunos derechos de los consumidores. Sin embargo, esta protección era fragmentaria y dependía de la interpretación de los jueces. No existía un principio rector que pudiera aplicarse de manera uniforme. La necesidad de contar con un marco legal superior que sirviera de base para toda la legislación y la jurisprudencia futura se hizo evidente.

En este contexto de profunda transformación, la inclusión del Artículo 42 en la Reforma Constitucional de 1994 no fue un hecho aislado, sino una respuesta directa a estas demandas de una sociedad que necesitaba ser protegida de los desequilibrios del mercado y del poder creciente de las corporaciones y los servicios privatizados. Este artículo, al elevar la protección del consumidor a rango constitucional, se convirtió en la piedra angular del derecho de consumo en Argentina.

El Artículo 42 de la Constitución Nacional de Argentina es el resultado de un cambio fundamental en la concepción del derecho en el país. Su historia está intrínsecamente ligada a la Reforma Constitucional de 1994.

Antes de 1994, la protección de los consumidores y usuarios en Argentina no tenía un rango constitucional. Si bien existían leyes, normativas dispersas y creaciones pretorianas no existía un derecho fundamental consagrado en la Carta Magna que amparara a los ciudadanos en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios.

La Reforma de 1994 fue un hito en la historia jurídica argentina, y uno de sus principales logros fue la incorporación de los llamados "derechos de tercera generación", entre los que se encuentran los derechos de los consumidores y usuarios. El Artículo 42 fue redactado e

incluido en el Capítulo Segundo de la Primera Parte, dedicado a "Nuevos Derechos y Garantías" estableciendo 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."²

El objetivo de esta inclusión fue:

- Darle jerarquía constitucional a la protección de los consumidores: Al elevarlo al rango de derecho constitucional, se garantizaba que su protección no dependiera únicamente de leyes ordinarias, que podían ser derogadas o modificadas con mayor facilidad.
- Fortalecer la posición del consumidor: Reconociendo que en la relación de consumo el ciudadano es la parte "débil" frente a las empresas, el artículo busca equilibrar esa relación.
- Sentar las bases para la legislación futura: El artículo 42 no solo establece los derechos, sino que también ordena a las autoridades a "proveer 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, y a la calidad y eficiencia de los servicios públicos". Esto sirvió como un mandato directo para que el Congreso Nacional y las legislaturas provinciales dictaran las leyes y normativas necesarias.

El artículo establece los siguientes derechos esenciales para consumidores y usuarios en la relación de consumo:

- Protección de la salud, seguridad e intereses económicos.
- Información adecuada y veraz.
- Libertad de elección.
- Condiciones de trato equitativo y digno.

En resumen, la inclusión del Artículo 42 en 1994 marcó un antes y un después en la protección de los consumidores en Argentina, transformando un tema de política pública en un derecho fundamental de todos los ciudadanos, iniciando así con el proceso de constitucionalización del Derecho Privado. Su existencia ha sido la base para el desarrollo de una profusa legislación, como la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240), y ha dado

² [Https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm](https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm).

lugar a una gran cantidad de jurisprudencia que ha ido consolidando y ampliando estos derechos.

Normativa específica nacional en materia de defensa de los consumidores:

La Ley 24.240, de Defensa del Consumidor, fue sancionada el 22 de septiembre de 1993. Su nacimiento no fue casual, sino que se enmarca en un período de profundos cambios económicos y sociales en Argentina, que fueron desarrollados en el acápite anterior, con la apertura de los mercados y la proliferación de bienes y servicios.

Antes de su sanción, no existía una normativa integral que protegiera los derechos de los consumidores. La relación entre proveedores y consumidores se regía por las normas generales del Código Civil y del Código de Comercio, que no estaban diseñadas para abordar la desigualdad inherente en este tipo de contratos y por ende, no brindaban respuestas específicas a los casos planteados en el marco de la relación de consumo.

Un hito fundamental en la historia de la LDC fue la reforma constitucional de 1994. Un año después de la sanción de la ley, el artículo 42 de la Constitución Nacional reconoció expresamente los derechos de los consumidores y usuarios, otorgándoles jerarquía constitucional. Este reconocimiento constitucional fortaleció el espíritu de la Ley 24.240 y la dotó de un marco de protección superior.

Sin embargo, a la fecha se modificó en diversas oportunidades el texto de esta norma, desde su versión original del año 93 a la fecha pasamos por las siguientes modificaciones:

- Ley 24.786 (1997): Introdujo el "derecho de arrepentimiento" para ventas por correspondencia, a domicilio y electrónicas, es decir las comprendidas como "modalidades especiales".

- Ley 26.361 (2008): Esta fue la reforma más importante. Modificó sustancialmente la LDC, incorporando figuras como:

- El daño directo: Una indemnización que el consumidor puede reclamar administrativamente.

- El daño punitivo: Una multa civil para sancionar la conducta de los proveedores.

- Ampliación del concepto de consumidor: Incluyó a quienes no son parte de una relación de consumo pero que, de algún modo, quedan expuestos a ella (el "consumidor expuesto").

- Ley 26.994 (2014): Con la sanción del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, la LDC se integra al sistema. El nuevo Código toma principios de la ley de consumo, como la buena fe y la protección de la parte débil, y los aplica a todo el derecho privado. No obstante, la Ley 24.240 sigue siendo la norma específica para las relaciones de consumo.

En resumen, la Ley 24.240 nació de la necesidad de proteger a los consumidores en un contexto de mercado abierto. Se vio fortalecida por el reconocimiento constitucional de sus

principios y ha evolucionado a través de diversas reformas para adaptarse a los nuevos desafíos, como el comercio electrónico, y para brindar herramientas más eficaces a los consumidores.

Particularmente y sin perjuicio de la importancia historia de esta norma y la necesidad de comprender el contexto histórico de su nacimiento como así también de sus distintas modificatorias, ahora nos centremos particularmente en los aspectos procesales de la Ley 24.240, que nos permitirán conocer con mayor franqueza las distintas posibilidades tanto judiciales como administrativas con las que consta el consumidor cuyos derechos fueron vulnerados en la provincia de Jujuy o busquen defenderlos dentro del territorio provincial.

La Ley 24.240 (LDC) establece un marco procesal para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios que no es muy extenso, dejando así las cuestiones de forma a los códigos de rito de cada provincia y/o nación. Si bien no crea un fuero o procedimiento judicial completamente nuevo, sí incorpora disposiciones específicas que modifican y complementan los códigos procesales provinciales.

En primer lugar vamos a hablar de las autoridades de aplicación, reguladas en el artículo 41 y S.S., estableciendo que la misma estará a cargo de la “ La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción”, sin perjuicio de delegar tanto en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como en las provincias la obligación de disponer y/o actuar como agentes de fiscalización del cumplimiento de la Ley, tratándose así de una facultad concurrente entre nación y provincias, tal como reza el artículo 41.

En lo que respecta a las facultades de la autoridad de aplicación están reguladas en sus artículos 43 y 44, sin perjuicio de que dichas facultades son meramente enunciativas pudiendo ser delegadas en las autoridades de las provincias o estas otorgar mayores facultades mediante leyes locales, siempre y cuando se respete el piso mínimo de la Ley Nacional 24.240.

En cuanto al procedimiento administrativo propiamente dispone que: Las actuaciones pueden iniciarse de oficio, por denuncia de un particular o en defensa del interés general de los consumidores, o por comunicación de una autoridad administrativa o judicial. Se labra un expediente donde se deja constancia del hecho denunciado y la disposición presuntamente infringida. Luego, se cita al presunto infractor para que presente su descargo por escrito y ofrezca pruebas en un plazo de cinco días hábiles. En su primera presentación, el presunto infractor debe constituir domicilio y acreditar personería, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado si no subsana la omisión en cinco días hábiles. Las constancias del expediente y las comprobaciones técnicas son consideradas prueba suficiente, a menos que sean desvirtuadas por otras pruebas. Las pruebas se admiten si hay hechos controvertidos y deben producirse en un plazo de diez días hábiles, prorrogable por causas justificadas: La autoridad de aplicación puede ordenar en cualquier momento el

cese de la conducta infractora como medida preventiva. Concluidas las diligencias, se dictará una resolución definitiva en el plazo de veinte (20) días hábiles. La autoridad de aplicación tiene amplias facultades para disponer medidas técnicas y admitir pruebas. Las sanciones administrativas sólo pueden ser impugnadas mediante recurso directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o las Cámaras de Apelaciones provinciales. Para multas, generalmente se exige el depósito del monto para interponer el recurso, salvo perjuicio irreparable. Para cuestiones no previstas, se aplicarán las disposiciones de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549 y, supletoriamente, el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Las jurisdicciones locales establecerán sus propios procedimientos compatibles. Si se incumple un acuerdo conciliatorio, se considera una violación a la ley, haciendo al infractor pasible de las sanciones correspondientes, además del cumplimiento de las obligaciones acordadas.

Entre las sanciones establecidas por falta de cumplimiento de oferta, contrato y/o la ley, la autoridad de aplicación puede disponer a) Apercibimiento; b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC); c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción; d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días; e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado; y f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare. Estas sanciones serán graduadas por la autoridad de aplicación ponderando el caso concreto, teniendo en cuenta principalmente el perjuicio resultante al consumidor, la posición que ocupa el proveedor en el mercado (no es lo mismo una pyme o pequeño comerciante que una gran empresa o monopolio), el beneficio obtenido, la intencionalidad y gravedad del daño, finalmente ponderara los perjuicios sociales derivados y la reincidencia.

Para contrarrestar las conductas dañosas de los proveedores y teniendo en cuenta que la gran mayoría los casos no se judicializan, especialmente aquellos que son de menor cuantía se introdujo en su artículo 40 bis el concepto del “Daño Directo”, por el cual se le otorga a la autoridad de aplicación tanto nacional como locales la posibilidad de fijar una indemnización a favor del consumidor, aunque con ciertos requisitos propios a la forma de producción del daño como así también los que deben cumplir el organismo que la aplica, en primer lugar deben tratarse de daños que sean susceptibles de apreciación pecuniaria, quedando excluidos los derechos personalísimos, daño moral y aquellos que son indisponibles, además esos perjuicios deben ser ocasionados de manera inmediata sobre los bienes del consumidor o su persona y finalmente que hayan sido ocasionados por acción u omisión del proveedor.

En cuanto a los requisitos propios que debe reunir la autoridad de aplicación, al crearse esta

se le debe haber otorgado por ley y de manera expresa la facultad de resolver conflicto entre particulares y el objeto económico tenido en cuenta para darle esta facultad debe ser razonable, deben contar con especificidad técnica, independencia e imparcialidad indubitable y finalmente debe estar sujeta a un control amplio y suficiente por parte de los organismos judiciales.

Ya pasando al ámbito judicial establece que los usuarios y consumidores podrán iniciar acciones cuando sus intereses resulten afectados, estableciendo la ley una amplia legitimación activa, ya que pueden iniciarlas los consumidores mismos, las asociaciones de consumidores que reúnan los requisitos establecidos en el artículo 56 de la ley, la Autoridad de Aplicación nacional o local, el Defensor del Pueblo y finalmente al Ministerio Público Fiscal.

En lo referente al ámbito judicial y siguiendo la línea protectora, establece el concepto de multa civil o mejor conocida como daño punitivo, indicando que *“Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley.”³*

Este instituto establece varios requisitos, en primer lugar debe entenderse limitado a sede judicial, debe ser solicitado expresamente por el consumidor, ya que no puede ser otorgado de oficio por el juez, y como su nombre lo indica, se trata de una multa independiente de las indemnizaciones ya que su función no es reparar el daño causado, sino a modo disuasivo para evitar en un futuro que los proveedores desplieguen conductas similares movidos por la intención de evitar pagar estas multas, por tal motivo, pese a que las recibe el consumidor, no se computará dentro de los rubros indemnizatorios, los que deberán dar lugar a una reparación plena. Se aplica en casos de incumplimientos tanto de la ley 24240 por parte del proveedor como así también de las cláusulas del contrato de consumo y para su graduación se tendrán en cuenta las circunstancias del caso como también la gravedad del hecho y finalmente establece que en caso de que dos o más proveedores intervengan en la causación del daño, deberán responder solidariamente por la multa impuesta, la que no podrá exceder las 2100 canastas básicas total para el hogar 3.

Una mención especial merece el artículo 50 de la ley en estudio, ya que establece que: *“Las sanciones emergentes de la presente ley prescriben en el término de TRES (3) años. La prescripción se interrumpe por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las*

¹ Shiba, Fernando E., Ley de defensa del Consumidor Comentada - Año 2023, 2da Edición - Editorial Hammurabi, página 643.

actuaciones administrativas.”⁴, este artículo, en su nueva redacción se limita a explicar el plazo de prescripción de las sanciones derivadas de esta ley, pero en ningún momento menciona que pasa con las acciones en caso del transcurso del tiempo y la inactividad de su titular. Diversas fueron las teorías que se esbozaron, recibiendo mayor aceptación en la doctrina y jurisprudencia actual, en pos del principio *in dubio pro consumidor*, que la prescripción de las acciones emergentes de la ley de defensa del consumidor prescriben a los 5 años, es decir al plazo genérico establecido por el Código Civil y Comercial de la Nación. Finalmente, y para dar pie y empezar a hablar de la normativa local de la Provincia de Jujuy, el trámite procesal que se les debe imprimir a las acciones emergentes de la ley de defensa del consumidor, según lo prescripto en la norma nacional (artículo 53) a las Acciones Emergentes de la Ley de Defensa del Consumidor deberá imprimirseles, excepto que el juez considere necesario un proceso distinto, el trámite más abreviado que prevea la normativa local, haciendo así una remisión expresa a los códigos de forma nacional y provinciales, por lo que pasaremos a ocuparnos del caso específico de la Provincia de Jujuy.

Código de Procedimiento de la Provincia de Jujuy:

Durante la vigencia de la Ley Provincial N° 1967 (ratificada por la Ley 4133 y sus modificatorias) no existía normativa expresa que regule los procesos de las acciones emergentes de la Ley de Defensa del Consumidor por lo que siguiendo el mandato impuesto por la normativa local, se tramitaba bajo el proceso sumarísimo, en su gran mayoría, ya que existían tribunales que le otorgaban el trámite de amparo.

Esta situación generaba algunos conflictos en la praxis jurídica ya que al no existir un criterio uniforme, se debía esperar la decisión del juzgado y recién conocer cómo continuaría el trámite ya que no era el mismo proceso si se trataba de un juicio sumarísimo o un amparo.

Esta distinción e incertidumbre se vió zanjada con la reciente sanción del nuevo Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Jujuy, mediante Ley N°6358, en el año 2023.

Esta nueva normativa de rito otorgó mediante sus artículos 463 y SS. a la Acción Emergente de la Ley de Defensa del Consumidor el trámite del juicio abreviado: “*El proceso derivado de las relaciones de consumo que inicien los consumidores o usuarios en forma personal o a través de las asociaciones de consumidores o usuarios o estás en forma autónoma se regirá por las normas del proceso abreviado, aunque no será admisible la reconvención.*”⁵

Como podemos ver, el artículo citado regula diversos aspectos aplicables, en primer lugar la legitimación activa con relación a este tipo de proceso, ya que cubre las acciones iniciadas de manera independiente por consumidores y/o usuarios, los iniciados por asociaciones de consumidores; después de ello no dice al que ya anticipamos, que el proceso por el que

⁴ Shiba, Fernando E., Ley de defensa del Consumidor Comentada - Año 2023, 2da Edición - Editorial Hammurabi, página 621.

⁵ Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Jujuy, Ley N° 6358, año 2024, primera edición, editorial El Fuste, página 222.

tramarán es el juicio abreviado y finalizando el artículo con la prohibición de la reconvenCIÓN, consecuencia lógica del tipo de proceso asignado.

En el artículo 464, regula expresamente y sin necesidad de tramitación o declaración alguna, el beneficio de Justicia Gratuita el que alcanzaría a los sellados de ley, en los siguientes términos: “*Los consumidores o usuarios que inicien actuaciones judiciales referentes a las relaciones de consumo gozarán del beneficio de justicia gratuita, con los efectos previstos en este Código, sin necesidad de trámite o declaración alguna. Los instrumentos que presentare el consumidor o usuario deberán ser admitidos aun cuando no tuvieran el sellado de Ley, sin que ello obste a la sustanciación de la causa y sin perjuicio de lo que dispongan las Leyes fiscales.*”⁶; Sin perjuicio de ello, en una deficiente técnica legislativa no nos explica los alcances del mismo, sino que efectúa una remisión a sus propias normas, pero sin especificar artículo, capítulo, ni título al que se refiere.

En busca de remediar esta desigualdad sistemática que existe entre consumidores y proveedores, les impone a estos últimos una obligación probatoria desde su primera presentación en el litigio: “*Los proveedores demandados deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio. El incumplimiento de esta obligación habilita al Juez a tener por ciertas las afirmaciones de la parte contraria, si lo estima procedente. En caso de duda sobre la interpretación de los hechos y de la valoración de la prueba, prevalecerá la más favorable al consumidor.*”⁷(artículo 465 del CPCCPJ).

Obliga a los proveedores a suministrar toda la prueba documental que obre en su poder y tenga relación directa con la relación de consumo litigiosa, todo ello bajo el apercibimiento de que el juez podrá tomar como ciertas todas las cuestiones planteadas por el consumidor y sobre la cual el proveedor no haya incorporado prueba que la rebata.

Este artículo *infine* recepta uno de los principios fundamentales del sistema consumeril, el denominado “*in dubio pro consumidor*” es decir, que en caso de duda tanto sobre los hechos como sobre la prueba, deberá tenerse la interpretación que más favorezca al consumidor en el caso en concreto, buscando así equilibrar las desigualdades existentes, más aún cuando en la generalidad de los casos es el proveedor el depositario de la documental suscrita con el consumidor en el marco de la relación de consumo.

Finalmente, el nuevo código procesal de la Provincia de Jujuy establece en su artículo 466 lo siguiente: “*RECURSOS. Cuando la sentencia que se dicte acoja la demanda deducida, el recurso que se interponga se concederá con efecto no suspensivo, salvo que el Juez, en virtud de las circunstancias de la causa y por resolución fundada, lo conceda con efecto suspensivo.*”⁸ refiriéndose expresamente a la vía recursiva y dando una solución a los

⁶ Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Jujuy, Ley N° 6358, año 2024, primera edición, editorial El Fuste, página 222.

⁷ Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Jujuy, Ley N° 6358, año 2024, primera edición, editorial El Fuste, página 222.

⁸ Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Jujuy, Ley N° 6358, año 2024, primera edición, editorial El Fuste, página 223.

consumidores que estaban años sin poder ver tangiblemente los resultados de un largo proceso por los recursos interpuestos por los proveedores demandados.

La finalidad de este artículo está dada para evitar que los consumidores se vean impedidos a acceder al resuelve de la sentencia por los recursos interpuestos por las demandadas, ya que mediante esas maniobras dilatorias se perjudicaba gravemente al consumidor, y como respuesta, el legislador jujeño estableció como principio general que los recursos interpuestos por los proveedores vencidos carecen de efecto suspensivo, es decir deberá darse estricto cumplimiento a la sentencia pese a que la misma no se encuentre firme, salvo que el juez y expresando fundamentos suficientes, entienda que por las particularidades del caso o el daño irreparable que ocasionaría el cumplimiento íntegro de la sentencia, le conceda al recurso el efecto suspensivo, siendo este último supuesto una excepción a la regla general.

Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios en la Provincia de Jujuy:

Esta norma, sancionada en el año 2016 por la legislatura de la Provincia de Jujuy, establece el proceso administrativo que se va a seguir en la provincia en caso de que los derechos de los consumidores sean afectados dentro de una relación de consumo y quieran hacerlos valer en esta autoridad administrativa, dando así estricto cumplimiento a las mandas impuestas por la Ley 24.240 a las Provincias.

En primer lugar dispone que será a cargo de una autoridad administrativa que designe el Poder Ejecutivo, en la práctica, esta facultad fue otorgada a la Dirección Provincial de Despacho y Asuntos Jurídicos, dependiente del Ministerio de Desarrollo Económico y Productivo de la Provincia de Jujuy, a través de su oficina de Defensa del Consumidor.

El proceso administrativo puede iniciar de dos maneras, de oficio dispuesto por la autoridad de aplicación mediante la comprobación de infracciones de la normativa consumeril durante inspecciones que se encuentra facultada a realizar, en este caso deberá labrarse un acta que deje constancia precisa de los hechos que constituyen la presunta infracción y la disposición legal presumiblemente vulnerada, dicha acta constituye imputación formal haciendo fe de su contenido por lo que será notificada al presunto infractor quien dispondrá de un plazo de cinco días hábiles para la presentación del descargo si así lo considera oportuno y acompañe las pruebas de las que intentará valerse.

Sin perjuicio de ello, y la parte que más interesa a los efectos de este trabajo y cuyo análisis iniciaremos a continuación, las actuaciones administrativas en pos de hacer valer los derechos de los consumidores, podrá iniciarse mediante denuncia efectuada por el consumidor o usuario, ya sea por sí o por medio de representante o en su defecto, por asociaciones de consumidores que cumplan los requisitos establecidos en la normativa nacional.

Conforme a lo prescripto en el artículo 10 de la normativa provincial, el procedimiento es gratuito para los consumidores, así sea que se presenten de manera personal o mediante asociaciones debidamente constituidas, por lo que no se deberá abonar tasas, sellados o cualquier otro tributo por el inicio de las actuaciones, a su vez aclara que no se requiere asistencia letrada, sino que es una opción para el consumidor concurrir con abogado patrocinante.

Seguidamente se regulan los requisitos que deben contener tales denuncias: "*ARTÍCULO 11.-CONTENIDO DE LA DENUNCIA. La denuncia, deberá ser presentada por triplicado y contener como mínimo:*

- A. Nombre y Apellido o denominación social, Documento de Identidad, CUIT y/o CUIL y domicilio del denunciante, de conocerse. 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.*
- B. En caso de formularse la denuncia por representante legal o apoderado, deberá indicar y acreditar precisamente la representación que éste ejerza;*
- C. En su presentación, el denunciante deberá constituir domicilio legal dentro de la provincia de Jujuy. El consumidor o usuario podrá además consignar un contacto telefónico y/o dirección de correo electrónico al momento de formalizar el reclamo;*
- D. Nombre, Apellido o denominación social, y domicilio del denunciado si se conociere;*
- E. Los hechos relatados en forma concreta y precisa. En caso de considerarlo pertinente podrá invocar la norma en la que funda su derecho;*
- F. Deberá acompañar toda la documentación o instrumento relacionado con el hecho motivo de la denuncia que se encuentre en poder del consumidor, así como indicar todo otro medio o prueba que pueda servir a los fines del esclarecimiento de la denuncia efectuada;*
- G. La pretensión en términos claros y precisos;*
- H. Firma del denunciante o de su representante legal/apoderado.”⁹*

Como puede observarse, los requisitos solicitados son similares a los exigidos para la presentación de una demanda en sede judicial, con la particularidad de que al estar en el ámbito del derecho administrativo e imperar el principio de “Informalismo del Administrado”, cualquier error u omisión puede ser subsanado con posterioridad sin que genere ninguna consecuencia disvaliosa para el consumidor denunciante.

En lo que refiere al inciso “F”, en la práctica las denuncias son presentadas mediante formulario en formato papel o digital, cumpliendo en la generalidad de los casos con todos los requisitos menos el inciso en cuestión, ya una vez formulada la denuncia por el consumidor, y esta es recibida por el organismo administrativo, se envía al denunciante a su casilla de correo electrónico denunciado, la primera providencia - cédula de notificación

⁹ <https://boletinoficial.jujuy.gob.ar/?p=8961>, Ley Nº 5992/2016.- Modificada por Ley Nº 6359, publicada en fecha 21 de diciembre de 2016 y consultada en fecha 15 de septiembre de 225.

para citación de audiencia - se otorga al denunciante un plazo de cinco días para que acompañe toda la prueba de la que intentará valerse para defender su postura y/o pretensión.

En caso de que se produzcan hechos nuevos, conforme al artículo 12, el denunciante podrá ampliar su denuncia, en este caso la norma prevé un plazo muy extenso para ampliar los hechos acaecidos, ya que el límite está puesto al finalizar el trámite sumarial, no está limitada la ampliación de la denuncia al cierre de la etapa conciliatoria, lo que hubiese sido lo correcto ya que en aquella es en la que el consumidor participa activamente, no teniendo participación en la instrucción del sumario.

Como se dijo en el acápite precedente, la primer etapa del procedimiento está dado por la "Instancia Conciliatoria", consistente en citar a la parte denunciante junto con las denunciadas a una y hasta no más de dos audiencias de conciliación, la que estará a cargo de una Asesor Legal de la autoridad administrativa, quien asumirá el papel de conciliador a favor del consumidor - sujeto vulnerable de la relación de consumo -, en la que se buscará acercar a las partes para que lleguen a un acuerdo que satisfaga los intereses de la parte denunciante.

El límite de cantidad de audiencias que se puede tomar son dos, sin embargo, en la práctica y cuando existan razones justificadas, en especial pedidos del denunciante y una posibilidad previsible de arribar a un acuerdo del que resulte una composición de los derechos del consumidor se puede establecer una tercera y última audiencia, extendiéndose así el límite normativo.

El organismo, en la actualidad, mediante resolución ministerial estableció la constitución de un registro de proveedores, en el que deberá acreditarse nombre del titular del establecimiento comercial y/o razón social, a su vez deberán constituir un domicilio electrónico en el que se cursarán las notificaciones electrónicas a audiencia y adjuntar poder de su representante legal, sin embargo, es lógico que no la totalidad de proveedores existentes a lo largo y ancho de la Provincia de Jujuy, por lo que ante esta situación la Ley Provincial N° 5992/16 nos establece distintos supuestos de domicilios en los que debe considerarse que el proveedor fue debidamente notificado de la audiencia y por ende le genera el deber de concurrir, a saber: "*en caso de imposibilidad o duda en la identificación del domicilio del denunciado a efectos de su citación, la notificación deberá efectuarse en el domicilio declarado ante el Registro Público de Comercio o, en su defecto, al domicilio fiscal declarado ante la Administración Federal de Ingresos Públicos o; en defecto de ambos, al domicilio registrado en la Cámara Nacional Electoral. La notificación fehacientemente efectuada en alguno de los domicilios enunciados se considerará válida a todos los efectos respecto de la actuación iniciada.*"¹⁰

¹⁰ <https://boletinoficial.jujuy.gob.ar/?p=8961>, LEY N° 5992/2016.- Modificada por Ley N° 6359, publicada en fecha 21 de diciembre de 2016 y consultada en fecha 15 de septiembre de 225.

La primera notificación al denunciado al igual que en los tribunales ordinarios, debe hacerse con una copia de la denuncia en conjunto con la fijación de audiencia, indicando fecha y hora de su realización, intimando al denunciado a acreditar personería y constituir domicilio en la Provincia. Esta notificación al denunciado deberá hacerse con una antelación no menor a cinco días de la fecha de realización de la audiencia, si es que poseen domicilio constituido en la provincia y no menos de diez días en caso de que se trate de un proveedor con domicilio en otra provincia, este último plazo puede ser prudencialmente disminuido en caso de existir razones suficientes que lo avalen. Finalmente se prevé la posibilidad de habilitar días y horas inhábiles en caso de que la demora pueda tornar ilusoria la pretensión del consumidor.

Uno de los preceptos más importantes de este cuerpo normativo está dado por el artículo 15 que reza lo siguiente: “*...Las partes deberán concurrir a las audiencias en forma personal, sin perjuicio de la asistencia letrada con la que podrán contar. El Poder Ejecutivo Provincial, podrá disponer que las personas físicas o jurídicas denunciadas deban constituir una casilla de correo electrónico, donde se le cursarán las notificaciones por cédula subsiguientes a su presentación. Se admitirá la representación de las personas físicas que se hallaren impedidas de asistir a la audiencia, por mandato o carta poder otorgada ante la Autoridad de Aplicación. Las personas jurídicas deberán ser representadas por sus mandatarios o representantes legales con facultades suficientes para acordar transacciones o acuerdos conciliatorios en sede administrativa. La comparecencia del representante legal podrá ser suplida por la de un director, socio, administrador o gerente que tenga poder suficiente para realizar transacciones o acuerdos conciliatorios. En casos urgentes podrá suministrarse la participación en el procedimiento sin los instrumentos o documentos que justifiquen la personería, pero si no fueran presentados o no se ratificare la gestión dentro del plazo de cinco (5) días, previa intimación, se los tendrá por no presentados.-*”¹¹

Lo manifestado en el párrafo que antecede toma relevancia en la práctica diaria del abogado litigante en la Provincia de Jujuy, en primer lugar dispone que si bien la concurrencia a las audiencias fijadas no es obligatoria, es decir que no pueden ser llevados por la fuerza, si constituye un deber, de modo tal que la falta de presentación puede acarrear consecuencias disvaliosas para el incompareciente, en caso de que el denunciante no concurra, se dispondrá el archivo de las actuaciones sin perjuicio de la posibilidad que le queda para solicitar su desarchivo y realizar una nueva audiencia, mientras que si el incompareciente es el denunciado, será posible de las sanciones fijadas en la presente ley y que analizaremos posteriormente.

En el caso de las personas jurídicas, la comparecencia deberá ser realizada por sus

¹¹ <https://boletinoficial.jujuy.gob.ar/?p=8961>, LEY Nº 5992/2016.- Modificada por Ley Nº 6359, publicada en fecha 21 de diciembre de 2016 y consultada en fecha 16 de septiembre de 225.

mandatarios o sus representantes legales o en su defecto por socios, gerentes directores y/o administradores, con la particularidad de que deberán contar con facultades expresas para conciliar y llegar a acuerdos conciliatorios, por último regula la posibilidad de presentarse como gestor (personería de urgencia), pero debiéndose ratificar las gestiones en un plazo máximo de cinco días, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentados.

Como dijimos, la incomparecencia puede generar consecuencias disvaliosas, para el caso del proveedor que no concurra a la audiencia fijada por el organismo y tampoco justifique debidamente su incomparecencia, expresando causas de justificación que realmente imposibilite al prestador la posibilidad de concurrir y no meras cuestiones personales, los hará pasibles de una multa correspondiente al 50% del Salario Mínimo Vital y Móvil, multa que a la fecha asciende a la suma de PESOS CIENTO SESENTA Y UN MIL (\$161.000), la que deberá ser depositada a cuenta de la autoridad de aplicación dentro de los diez días de notificada la resolución que la impone, sin derecho a descargo y/o recurso alguno previsto por la ley, todo ello sin perjuicio de la posibilidad de continuar con el proceso conciliatorio. En caso de que la incomparecencia sea debidamente justificada, se dispondrá una nueva fecha de audiencia.

El acto principal de todo este procedimiento está dado por la audiencia de conciliación, la que deberá ser oral, actuado y de carácter confidencial salvo acuerdo de partes, las partes serán libres para proponer todas las posibilidades de acuerdo que se ajusten de mejor manera a sus posiciones sin perjuicio de la facultad del funcionario a cargo de llevarla adelante, quien podrá formular propuestas de acuerdo, la que podrá ser aceptada de inmediato por las partes o se podrá disponer un plazo de hasta cinco días para su análisis y posterior aceptación y/o rechazo, transcurrido ese término sin pronunciamiento expreso de las partes, se la tendrá por rechazada.

También existe la posibilidad de que las partes lleguen a un acuerdo con anterioridad a la fecha de celebración de la audiencia, en cuyo caso se realizará de todas formas, el acuerdo será transcripto en acta y se acompañará una copia del acuerdo arribado en el expediente generado en dicho caso.

Cualquiera sea la vía por la que se arribare a un acuerdo, es obligación de la Autoridad de Aplicación homologarlo, previa verificación de que el mismo sea adecuado a los lineamientos del sistema protectorio del consumidor e implique una justa composición del derecho e intereses de las partes, para tal fin deberá contar con expresar el contexto en el que se dará el cumplimiento, es decir esgrimiendo condiciones de modo, tiempo y lugar.

En caso de que llegar a un acuerdo, no sea una posibilidad para las partes, se deberá disponer el cierre sin acuerdo de los obrados por una simple providencia.

Cualquiera sea el supuesto en que no se llegue a un acuerdo entre las partes o bien una vez arribado al mismo y cuente con su correspondiente homologación pero este sea incumplido por el proveedor, se iniciará el correspondiente sumario administrativo dentro

de los 15 días de finalizada la conciliación, etapa procesal en la que cesa la intervención del consumidor, ya que será la Autoridad de Aplicación la encargada de verificar la existencia o no de violaciones a la normativa local o nacional en materia de defensa del consumidor.

Realizada la imputación por violación a la normativa consumeril, se notificará de la correspondiente imputación a la sumariada quien podrá efectuar el correspondiente descargo y acompañar la prueba de la que intentará valerse en el perentorio plazo de cinco días, abriendose a prueba por diez días más y finalizando con un plazo de veinte días para la realización de la resolución que pondrá fin al proceso.

En cuanto a las sanciones que podrá aplicar la Autoridad de Aplicación local, son las previstas en la Ley Nacional N° 24.240 y deberá tener en cuenta los parámetros establecidos para su graduación.

Una vez notificada la Resolución que imponga la sanción esta será susceptible de ser atacada mediante recursos de aclaratoria para que el mismo organismo que la dictó corrija errores materiales o subsane omisiones o bien mediante recurso de apelación, que será tramitado ante el Juzgado Contencioso Administrativo de la Provincia.

La normativa local, como corolario recepta el beneficio de justicia gratuita, tal como lo expresa la norma nacional y el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia, para todos aquellos trámites judiciales que se inicien para garantizar derechos vulnerados en el marco de una relación de consumo.

Conclusión

No existe duda que desde el inicio del camino hacia la protección de los consumidores y usuarios iniciado allá por el año 1996, existieron diversos cambios que contribuyeron a fortalecer este micro sistema, desde el año 94' con la última modificación de la Constitución Nacional, permitiendo la consagración positiva de los derechos consumeriles en su articulado, otorgándoles jerarquía constitucional y mediante la constitucionalización del derecho privado, ya que todas sus normas deberán ser interpretadas a la luz de la Carta Magna y los tratados internacionales se evidenciaron grandes cambios que contribuyeron positivamente al fortalecimiento de la defensa de los consumidores.

Este proceso dio lugar a diversas modificaciones de la normativa nacional, actualizaciones que eran necesarias, tal como el daño punitivo y directo, las disposiciones específicas en materia de adquisiciones mediante modalidades especiales, tan vigente en la actualidad debido a las compras por internet y otras no tan felices como la supresión de plazos específicos de prescripción.

En el ámbito de la Provincia de Jujuy, con la sanción de la nueva Constitución Provincial, la incorporación en su plexo normativo de los derechos de consumidores y usuarios llevaron a modificaciones realmente satisfactorias, generando la necesidad de adaptar el código de rito a la situación que vive el sujeto débil de la relación de consumo, estableciendo en el

código de rito un procedimiento específico y que se ajusta a las propias necesidades del consumidor.

Por último, para completar el mapa de defensa de sus derechos, los consumidores cuentan con el accionar de una Autoridad Administrativa, constituida y cuyas facultades fueron otorgadas por Ley Provincial, que en la actualidad realiza más de veintiséis audiencias por día en pos de defender los derechos de los consumidores.

Así se cierra el círculo actual de la defensa en la Provincia de Jujuy, que sin dejar de tener imperfecciones se encuentra en buen rumbo, anhelando así que todas las modificaciones plasmadas en el presente trabajo sea solo el comienzo de una respuesta integral y plena para los usuarios y consumidores.

Bibliografía

- Arias Cau, E. J. (2023). Prescripción extintiva y caducidad en el derecho privado (Tomos I-II). La Ley.
- Constitución de la Nación Argentina. (1994). Mawis.
- Código Civil y Comercial de la Nación analizado, comparado y concordado. (2015). Hammurabi.
- Ley N° 5992. Boletín Oficial de la Provincia de Jujuy. (21 de diciembre de 2016). <https://boletinoficial.jujuy.gob.ar/?p=8961>
- Ley N° 6358. Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Jujuy. (2024). El Fuste.
- Ley N° 24240. Ley de Defensa del Consumidor. InfoLeg.
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>
- Melano, D. R. (2024). Novedades del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Jujuy, ley 6358. El Fuste.
- Shiba, F. E. (2023). Ley de defensa del consumidor comentada (2da ed.). Hammurabi.



NORMAS DE PUBLICACIÓN

DIFUSIONES acepta Artículos originales, Trabajos de investigación, Ensayos, Artículos técnicos, Artículos de revisión, Entrevistas, Relatos de experiencias, Piezas comunicativas y artísticas. Un requisito indispensable para la publicación de los mismos es la exigencia de originalidad, no permitiéndose la postulación simultánea de los manuscritos en diferentes revistas del campo científico. Los estudiantes podrán publicar contribuciones en coautoría con un docente o tutor.

Extensión:

La extensión de Artículos originales y Trabajos de investigación no será inferior a diez (10) carillas, ni superior a veinte (20) carillas. Los Ensayos y Entrevistas tendrán una extensión de entre 6 (seis) y 8 (ocho) carillas.

Formato:

1. Los Artículos originales, Trabajos de investigación, Ensayos, Entrevistas, Relatos de experiencias, artículos técnicos y de revisión se enviarán en formato Word, siguiendo las siguientes pautas: tamaño de la página: A4; márgenes superior e inferior de 2.5 cm; derecho e izquierdo de 3 cm. La fuente a emplear es Times New Roman, estilo normal, tamaño 12 pt., con interlineado sencillo. El texto no deberá presentar sangrías ni efectos de texto o formato especiales. Los títulos deben ir en negrita, mayúscula y centrados; los subtítulos en negrita, minúscula y alineados a la izquierda. Las referencias y citas bibliográficas se anotarán dentro del propio texto. Las notas serán a pie de página y sólo se utilizarán para aclaraciones, ampliaciones, precisiones o discusiones complementarias al trabajo. Las figuras (mapas, fotografías, gráficos) y tablas tendrán un tamaño comprendido entre 12 cm de ancho y 19 cm de largo. Las figuras podrán ser en color y en escala de grises y se enviarán en formato JPG con 300 dpi de resolución mínima. Tablas y/o gráficos solo realizados en formato Word y Excel. Deberán mencionarse las fuentes en tablas y gráficos. Las figuras y tablas deberán estar numeradas en forma consecutiva utilizando sistema arábigo y deberán seguir el formato APA; las figuras no se insertarán en el archivo Word principal, solo deberá indicarse el lugar que ocuparan. Los epígrafes, se escribirán en hoja aparte siguiendo una numeración distinta para Figuras y Tablas.

2. Para el caso de piezas comunicacionales y artísticas el formato es libre; se presentarán en archivos digitales que no superen los 10 Mb.

Estructura General:

1. Metadatos para todas las contribuciones a excepción de Entrevistas y piezas comunicativas y artísticas:

-Título (es español y en inglés)

-Autoría: Nombre/s y apellido/s, correo electrónico, país, nombre completo de la institución de trabajo de cada uno de los autores o afiliación, código ORCID (opcional) breve currículum (no más de 10 reglones). **IMPORTANTE:** Estos datos deberán ser cargados en la sección "Introducir Metadatos" de la plataforma de la revista, al momento de realizar el envío del archivo. El archivo enviado **NO** debe incluir los nombres de los autores ni ningún otro dato que permita identificarlos (tener en cuenta que la evaluación es a doble ciego).

-Número de autores: dependerá de la complejidad del trabajo, donde se considerará:

1. el tamaño y las características del objeto de estudio, 2. la multiplicidad de disciplinas

teóricas y metodológicas desde la que es abordada la investigación y 3. la extensión final del trabajo. En general, la coautoría no debería superar los cinco autores.

-Resumen (en español y en inglés) entre 250 a 300 palabras.

-Palabras Clave (en español y en inglés) entre 3 y 5, separadas por comas.

2. Los ARTÍCULOS ORIGINALES y TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, responderán a la siguiente estructura general:

Introducción (donde pueden referirse a problema, objetivos, hipótesis, métodos, antecedentes y contexto de la investigación);

Presentación y discusión de resultados;

Conclusiones;

Agradecimientos (a instituciones y personas que contribuyeron a la investigación) y

Bibliografía

3. Los ENSAYOS se estructurarán del siguiente modo:

Introducción

Desarrollo

Discusión

Conclusión

Bibliografía

4. No se define estructura para Relatos de experiencias, Entrevistas, artículos técnicos, artículos de revisión, piezas comunicacionales y artísticas.

Bibliografía: El formato para la citación será el siguiente:

· Libros: Autor/es. (Año). Título del Libro. Lugar de Edición: Editorial.

· Capítulos de libro: Autor/es. (Año). Título del capítulo. EnEditor/es (Eds.), Título del Libro (pp-pp). Lugar de Edición: Editorial.

· Artículos en revistas científicas: Autor/es. (Año). Título del Artículo. Título de la Revista, número(volumen), pp-pp.

· Tesis: Autor (Año). Título de la Tesis. (Tipo de tesis), Institución, país.

· Artículos de periódicos: Autor/es (Día, Mes, Año). Titulo del Artículo. Título del periódico, pp.: Lugar. (si fuera electrónico: recuperado de: <https://...>)

Ortografía: se debe respetar la ortografía de la Real Academia Española 2010, que puede consultarse en: <http://www.rae.es/recursos/ortografia/ortografia-2010>

Abreviaturas: deberán emplearse con moderación. En el caso de siglas de instituciones, la primera vez debe escribirse el nombre completo y luego la sigla entre paréntesis. Ejemplo: Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

Modo de Envío:

Las contribuciones deben enviarse en formato electrónico a través de esta plataforma, siguiendo las directrices para autores y normas de publicación, para ello es necesario iniciar sesión.

Recordar que el archivo a subir a través de la plataforma de la revista NO debe incluir los nombres de los autores ni ningún otro dato que permita identificarlos (tener en cuenta que la evaluación es a doble ciego). Los datos de autor/es deberán ser cargados en la sección "Introducir Metadatos" de la plataforma de la revista al momento de realizar el envío del archivo.

Se desestimarán los envíos que no respeten estas directrices.



CÓDIGO DE ÉTICA DE LA REVISTA DIFUSIONES

DIFUSIONES (ISSN 2314 – 1662), es una revista académica digital arbitrada de Ediciones UCSE, de periodicidad semestral continua editada por la Pro Secretaría de Investigación del Departamento Académico San Salvador de la Universidad Católica de Santiago del Estero, que tiene como misión promover la comunicación y difusión de los resultados de investigaciones científicas, tecnológicas y artísticas multidisciplinarias relacionadas con el campo de la cultura y la comunicación, focalizando en temas relevantes de actualidad y problemáticas socioculturales y comunicacionales emergentes, que aporten a mejorar la calidad de vida de la comunidad, y se regirá por el siguiente código:

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 1º: El presente código establece los principios y normas éticas que tienen como destinatarios a los autores que envían sus contribuciones, como así también a las personas involucradas en el proceso de recepción, evaluación, edición, corrección y publicación de la Revista Digital DIFUSIONES.

FINES DEL CÓDIGO

Art. 2º: El presente código tiene por finalidad establecer los criterios y valores en los cuales se debe imbuir la conducta ética de los autores, revisores y miembros del Comité Editorial de la Revista Digital DIFUSIONES con sustento en los principios establecidos en este código.

PRINCIPIOS DE ÉTICA EDITORIAL

Art. 3º: La interpretación y la aplicación del presente código, estarán sujetas al cumplimiento de los siguientes principios:

Principio de buena fe: Entendido éste como la actuación de todas las personas comprendidas en el Art. 1º, de conducirse siempre con rectitud, honradez e integridad, sin que el trabajo realizado tenga por finalidad perjudicar a terceros, directa o indirectamente.

Principio de responsabilidad: Es la aceptación, por parte de todas las personas intervenientes, de las consecuencias por los actos que conforman todo el proceso de recepción, evaluación y publicación.

Principio de transparencia: La transparencia deberá promocionarse y consistirá en la máxima publicidad que debe darse a todas las actuaciones que se realicen en el proceso de recepción, dictamen, edición y publicación de los trabajos, comprometiendo a las personas involucradas en dicho proceso a ofrecer información útil, pertinente, comprensible y fiable.

Principio de confidencialidad: La confidencialidad como principio busca que todas las personas involucradas en el proceso de publicación de la revista preserven el secreto y mantengan reserva de toda información que se conozca en el ejercicio de su trabajo, cuyo uso no puede ser otro que el progreso de la publicación.

PROCESO DE EVALUACIÓN Y PUBLICACIÓN

Art. 4º: Los escritos presentados, serán publicados en la revista toda vez que hayan superado con éxito el proceso de evaluación, que se desarrollará de la siguiente manera:

I. Recepción y Admisión: El Gestor de DIFUSIONES recibirá los manuscritos y los derivará a los Editores, quienes analizarán su pertinencia en función de misión y objetivos de la revista, clasificarán los mismos por tipología, controlarán el cumplimiento de los requisitos

formales y, según el caso, sugerirán revisores. En caso de no cumplir el manuscrito con los requisitos formales, será devuelto para su corrección.

II. Proceso de Evaluación: Al aceptar el manuscrito, los revisores habrán aceptado las responsabilidades establecidas por el Código de Ética y la Declaración de Ética y Buenas Prácticas de DIFUSIONES que garantizarán un proceso justo de evaluación. Podrán aceptar los documentos tal cual como fueron presentados o realizar observaciones y requerir modificaciones a fin de mejorar la calidad de los trabajos. El dictamen podrá Aconsejar o Desaconsejar su publicación; en este último caso los revisores deberán presentar al Comité Editorial un informe argumentando la decisión. El proceso de evaluación se realizará a doble ciego, conservando el anonimato tanto de autores como de evaluadores. En caso de que el manuscrito fuera aprobado sólo por uno de los revisores para su publicación, se recurrirá a la figura de un árbitro, quien evaluará el manuscrito, emitiendo un dictamen que será tomado como definitivo por el Comité Editorial.

III. Subsanación de las observaciones: Recibidas las evaluaciones, el Gestor remitirá las mismas a los autores, quienes dispondrán de un plazo prudencial para realizar cambios y/o modificaciones sugeridas y enviar la versión final a la revista. La misma será revisada por el Equipo Editorial para corroborar el cumplimiento de las recomendaciones de los evaluadores, o en su defecto, la fundamentación pertinente sobre la no aceptación de las mencionadas recomendaciones. A continuación, el Comité Editorial emitirá una decisión acerca de la publicación del manuscrito que será comunicada a los autores.

IV. Publicación: Una vez que el manuscrito haya superado exitosamente las instancias anteriores, se procederá a la edición y corrección de estilo, para su posterior publicación en DIFUSIONES.

OBLIGACIONES DE LOS AUTORES

Art. 5º.- Los autores enviarán manuscritos científicos inéditos, que no hayan sido publicados ni se encuentran sometidos a proceso de evaluación por parte de otra revista científica, y deben atenerse a la norma editorial que fija la Revista Difusiones. Las aseveraciones, conclusiones e informaciones que contiene el trabajo deben ser presentadas de manera fidedigna.

Art. 6.- El envío de un manuscrito para su publicación se presume original e inédito, por lo que los autores deben reconocer explícitamente en éste, las contribuciones de otros y citar debidamente las publicaciones (artículos, libros, investigaciones, informes, entre otros) en las que ha basado su escrito.

Art. 7º.- Se presume que la autoría del manuscrito se limita a aquellos que han aportado de forma esencial a la concepción, diseño y ejecución del mismo.

Art. 8º.- Los autores tienen el deber de asegurar que todos los coautores y colaboradores hayan visto el escrito en su versión final y estén de acuerdo con la publicación en caso de ser observado.

Art. 9º.- Toda vez que los autores descubrieran un error grave en su manuscrito, será su deber notificar al Comité Editorial de DIFUSIONES, para que, mancomunadamente se proceda a su enmienda.

OBLIGACIONES DEL COMITÉ EDITORIAL

Art. 10º.- El Comité Editorial es el encargado de admitir las contribuciones en función de la misión y objetivos de la Revista Digital DIFUSIONES, y posteriormente decidir cuáles serán publicados. Esta decisión deberá basarse en las normas de publicación de la Revista, y en el

dictamen de los revisores, garantizando que la evaluación se realice en forma justa y bajo los criterios de calidad intelectual y originalidad.

Art. 11°.- Ningún integrante del Comité Editorial deberá entregar información sobre los escritos recibidos a cualquier individuo y/o institución que no sean los autores, sus instituciones de adscripción, revisores, árbitros u otros miembros del Comité Editorial.

OBLIGACIONES DE LOS REVISORES

Art. 12°.- Los revisores que, por cualquier motivo no pudieran realizar la evaluación del manuscrito en el tiempo correspondiente, tienen el deber de notificar esta situación al Comité Editorial y excusarse del mencionado proceso.

Asimismo, tienen el deber de abstenerse de evaluar escritos con los que tengan conflictos de interés fundado en motivos de amistad, rivalidad o algún otro tipo de relación personal, profesional, científica, artística o académica con los autores que impidan garantizar la objetividad y calidad de la evaluación.

Art. 13°.- La evaluación debe realizarse de forma respetuosa, objetiva e imparcial. No deberán contener juicios de valor, ni críticas personales a los autores. Es deber de los revisores expresar con claridad y de manera justificada sus observaciones respecto del manuscrito.

Art. 14°.- Los revisores no podrán enviar, ni mostrar, ni discutir con otras personas los manuscritos recibidos. Todas las ideas e informaciones obtenidas en la evaluación deben mantenerse en confidencialidad y de ninguna manera deberán ser utilizadas para provecho personal o en perjuicio de terceros.

OBLIGACIONES DE LAS/OS ÁRBITROS

Art. 15°.- En caso de existir divergencia entre los revisores acerca de la aceptación o no de la publicación del manuscrito, el Comité Editorial delegará esta cuestión a un árbitro que tendrá como objetivo evaluar el trabajo presentado con criterios de objetividad e imparcialidad sobre la cuestión planteada.

Art. 16°.- Se aplicará a la figura de los árbitros, los artículos que regulan las funciones y obligaciones de los revisores, con excepción de las disposiciones particulares establecidas en el siguiente apartado.

SANCIONES

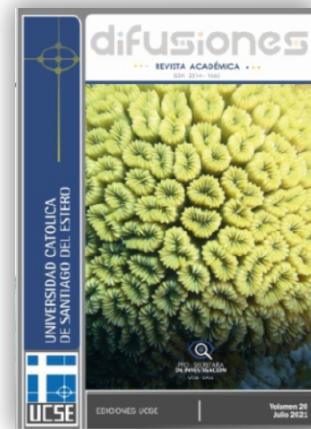
Art. 17°.- El manuscrito que evidencie un apoderamiento parcial o total de elementos originales contenidos en alguna obra literaria, artística o científica de otro autor, presentándolos como propios será considerado como una franca desobediencia al principio de la Buena Fe y una evidente deshonestidad intelectual, lo cual motivará el rechazo del escrito, y su denuncia penal y/o civil que corresponda, por encontrarse entre las infracciones previstas en los artículos 71 y 72 (inciso c) y cc de la Ley Nacional de Propiedad Intelectual N° 11.723 y sus modificatorias.

NÚMEROS ANTERIORES



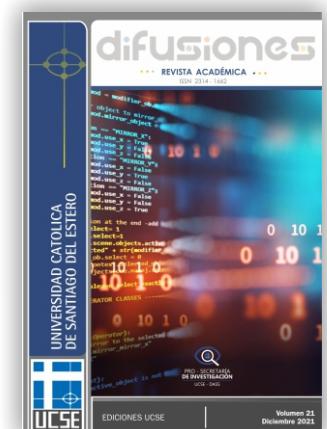
NÚMERO 20

<http://ediciones.ucse.edu.ar/ojsucse/index.php/difusiones/issue/view/42>



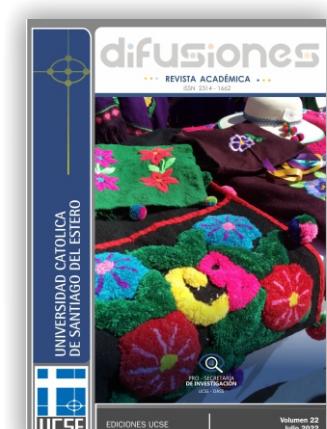
NÚMERO 21

<http://ediciones.ucse.edu.ar/ojsucse/index.php/difusiones/issue/view/44>



NÚMERO 22

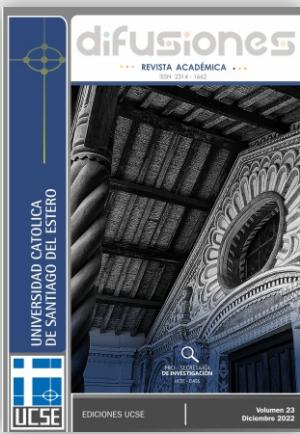
<http://revistas.ucse.edu.ar/ojsucse/index.php/difusiones/issue/view/46>



NÚMEROS ANTERIORES

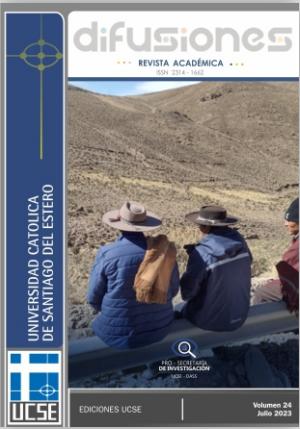


difusiones



NÚMERO 23

<http://ediciones.ucse.edu.ar/ojsucse/index.php/difusiones/issue/view/52>



NÚMERO 24

<http://ediciones.ucse.edu.ar/ojsucse/index.php/difusiones/issue/view/57>



NÚMERO 25

<http://ediciones.ucse.edu.ar/ojsucse/index.php/difusiones/issue/view/61>

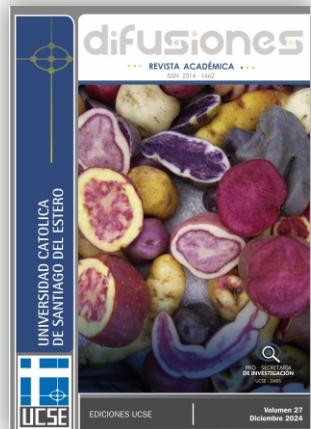
NÚMERO 26

<https://ediciones.ucse.edu.ar/ojsucse/index.php/difusiones/issue/view/64>



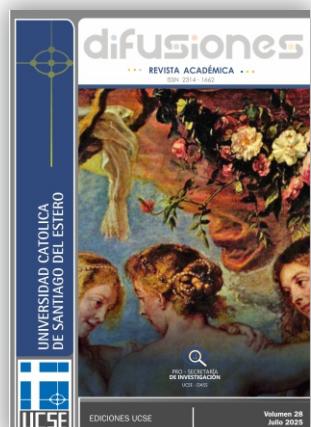
NÚMERO 27

<http://ediciones.ucse.edu.ar/ojsucse/index.php/difusiones/issue/view/88>



NÚMERO 28

<http://ediciones.ucse.edu.ar/ojsucse/index.php/difusiones/issue/view/91>





difusiones

• • • REVISTA ACADÉMICA • • •