



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LEY N° 2817

Aprobada en 1ª Vuelta: 27/04/1994 - B.Inf. 20/1994

Sancionada: 23/06/1994

Promulgada: 29/07/1994 - Decreto: 1303/1994

Boletín Oficial: 08/08/1994 - Nú: 3180

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
SANCIONA CON FUERZA DE
L E Y**

DEFENSA DE LOS HABITANTES EN EL
CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS

Artículo 1°.- Establécese por la presente, la defensa de los habitantes de la Provincia de Río Negro, en todo tipo de operaciones y formas legales y legítimas de consumo y uso de bienes y servicios.

Artículo 2°.- A los fines de esta ley, se considerarán consumidores o usuarios, a todas las personas físicas o jurídicas que no realicen actividad comercial o con fines de lucro, que contraten para su consumo final y en beneficio propio, la adquisición o uso en locación de bienes muebles, percederos o no y servicios, cualquiera sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expenden.

Artículo 3°.- No tendrán el carácter de consumidores o usuarios, quienes adquieran, almacenen, utilicen, trasladen o consuman bienes o servicios para integrarlos en cualquier proceso de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

Artículo 4°.- Quedan obligados al cumplimiento de esta ley, los comerciantes, productores, importadores y los prestadores de servicios, así como las empresas, sean privadas, estatales o con participación estatal en cuanto desarrollen, aun ocasionalmente, actividades de producción, distribución o comercialización de bienes a consumidores o prestación de servicios, entendidos éstos en los términos del



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

artículo 2° de la presente.

Artículo 5°.- Será nula de nulidad absoluta e insanable, cualquier renuncia requerida previamente o a posteriori a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores y usuarios, formulada como condición para la adquisición o utilización de los correspondientes bienes o servicios.

Artículo 6°.- Queda exceptuada de las disposiciones de la presente ley, la prestación de servicios profesionales, siempre que sus colegios dispongan de servicios de defensa al usuario, los que sean prestados por personal en relación de dependencia y estén regidos por la legislación laboral.

Artículo 7°.- Las operaciones de uso y consumo deben celebrarse y ejecutarse de buena fe y de conformidad a la legislación vigente. La buena fe se presume, salvo prueba en contrario, con respecto al consumidor o usuario.

Artículo 8°.- Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deben serlo de tal forma que, utilizados en condiciones normales y previsibles, no supongan riesgo para la salud y seguridad física de los mismos.

Artículo 9°.- Los bienes perecederos y los durables, las sustancias para la salud o la integridad física de los consumidores y usuarios, deberán comercializarse con ajuste estricto a las normas de seguridad e higiene. En el caso de los productos alimenticios, cosméticos o fármacos, destinados al consumo humano que tengan vencimiento, deberán ser comercializados con la fecha de envase y de caducidad puesta en el etiquetado, así como la publicidad de los componentes de cada producto, la que en ningún caso podrá detallarse bajo nombres de fantasía, meras referencias a autorizaciones para su uso o siglas incomprensibles para el consumidor o usuario; tal información no deberá ser ocultada por reetiquetados, precios, etc.

Artículo 10.- Quienes intervengan en los distintos ciclos de la producción y comercialización de productos



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

para la alimentación humana, deberán adoptar las medidas necesarias para su perfecta conservación y evitar los riesgos de contaminación de tales bienes, así como conservar en perfecto estado de mantenimiento las instalaciones y dispositivos necesarios y adecuados para su manejo, distribución y puesta a disposición del consumidor o usuario.

Artículo 11.- Quienes comercialicen bienes, deberán entregar los a los consumidores en los plazos y condiciones contratados, de no existir forma contractual expresa, se entenderá que los mismos se ofrecen con entrega inmediata.

Artículo 12.- Las indicaciones metrológicas y las especificaciones técnicas relativas al bien, deberán constar en la forma establecida por las normas vigentes como identificación de mercaderías y sobre garantías.

Artículo 13.- Si la venta del bien se efectuara por contrato escrito, deberá ser redactado en idioma nacional, en forma clara y fácilmente legible y deberá contener como mínimo:

- a) Descripción y especificación del bien.
- b) Nombre y domicilio del vendedor.
- c) Nombre y domicilio del fabricante y del importador cuando correspondiere.
- d) Características de la garantía, de conformidad a lo establecido en esta ley.
- e) Plazos y las condiciones de entrega.
- f) Precio y condiciones de pago.
- g) Calidad de nuevo o reciclado o, bien, si se ha realizado con materiales nuevos o reciclados.
- h) Las tasas de interés cuando éstas se aplicaren, en ventas a plazo.

Artículo 14.- Los vendedores de los bienes que se comercialicen con garantía escrita, deberán suscribirla antes de proceder a la entrega del bien o servicio del que se trate.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Artículo 15.- El certificado de garantía deberá contener como mínimo:

- a) Identificación del fabricante, concesionario o importador.
- b) Identificación del vendedor.
- c) Identificación del bien con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización.
- d) Las condiciones de instalación necesarias para su funcionamiento.
- e) Las condiciones de validez de la garantía, su plazo de extensión, como asimismo la descripción de las partes del bien comprendidas y las excluidas de la garantía.
- f) Las condiciones de reparación del bien, especificaciones del lugar donde se hará efectiva la misma y, en caso de que el bien deba trasladarse a la fábrica o talleres autorizados, a cargo de quién serán los gastos de traslado, fletes y seguros, si correspondieren.

Además del certificado de garantía se entregará al comprador un manual de uso, instalación y mantenimiento del bien.

Artículo 16.- El certificado de garantía al que alude el artículo anterior, deberá estar escrito en idioma nacional y ser de fácil lectura, no pudiendo insertarse en su texto, frases de promoción, propaganda o publicidad.

Artículo 17.- Las normas técnicas de calidad y funcionamiento aprobadas por la República Argentina y la Provincia de Río Negro, a través de sus organismos competentes, serán de aplicación a los bienes comprendidos en la presente ley.

Artículo 18.- Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho a la reparación gratuita de los vicios o defectos originados, con excepción del costo de los repuestos que serán a cargo del usuario.

Artículo 19.- Los responsables de la reparación de un bien en garantía, deberán entregar constancia por escrito al titular de la misma, en la que conste la descripción del bien, los cambios de piezas, si los hubiera, y el plazo por el cual el trabajo realizado es garantido.

Artículo 20.- Los empresarios que se sirvan de terceros para la prestación de servicios de reparaciones, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar que se



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

realice a domicilio en talleres, negocios y oficinas, deberán extender un presupuesto en el que conste:

- a) Descripción del trabajo a realizar.
- b) Materiales a emplear.
- c) Precios de éstos y el precio de la mano de obra.
- d) Tiempo en que se realizará el trabajo.
- e) Si otorgarán o no garantías y, en su caso, el alcance y duración de éstas.

Cuando el presupuesto no pudiera extenderse en el acto, se hará en un plazo de cinco (5) días hábiles a contar del pedido por el usuario y siempre previo a la concreción de los trabajos.

Artículo 21.- Quienes presten servicios de cualquier naturaleza a usuarios, según el criterio del artículo 20 de la presente ley, están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias, conforme a las cuales hubieren ofrecido, publicado o convenido con el usuario la prestación de los mismos.

Artículo 22.- Quienes otorguen garantía sobre un contrato de prestación de servicios, deberán documentarla por escrito haciendo constar:

- a) La correcta individualización del trabajo realizado.
- b) La mención si se garantiza el trabajo o los materiales empleados en la prestación o sólo uno de ellos.
- c) El tiempo de vigencia de la garantía y la fecha de iniciación de dicho período.
- d) La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que hará efectiva la garantía.

Esta garantía podrá ser cubierta en todo o en parte con seguros. En tal caso, los prestadores de servicios deberán dejar constancia escrita de esa circunstancia.

Artículo 23.- Las empresas prestadoras de servicios públicos, sean estatales o privadas, cuando los ofrezcan en un régimen de monopolio, no podrán establecer cláusulas contractuales y condiciones de utilización sin la intervención de la Dirección de Comercio Interior y de acuerdo a las prescripciones de la presente ley.

Artículo 24.- Las empresas mencionadas en el artículo anterior, deberán otorgar a los consumidores y usuarios, reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

gros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para las actualizaciones por mora.

Artículo 25.- Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.

Artículo 26.- La autoridad de aplicación de esta ley queda facultada para intervenir en la normalización de los instrumentos de medición (medidores) de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, para que se pueda verificar su buen funcionamiento, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios. En todos los casos en que los servicios sean prestados por redes de distribución directa al usuario, los prestadores deben instalar mecanismos de medición en el domicilio donde el usuario hace uso del mismo, con acceso directo de éste, a fin de que pueda controlar por sí y sin impedimento alguno, el uso que hace del servicio.

Artículo 27.- Entiéndese por oferta domiciliaria, aquellas propuestas que se hacen al consumidor en el lugar donde habita en forma permanente o transitoria o en su lugar de trabajo.

Artículo 28.- Se considera igualmente oferta domiciliaria la que se efectúa por correspondencia o teléfono, ya sea por medio de publicidad o directamente.

Artículo 29.- Lo dispuesto en esta norma regirá también para los casos de prestaciones de servicios cuando se ofrezcan en las circunstancias previstas en los artículos anteriores.

Artículo 30.- La oferta de bienes y servicios en forma domiciliaria, deberá constar en factura o comprobante escrito que contendrá:

- a) El nombre y la dirección del proveedor y del empleado, vendedor o del revendedor independiente en su caso.
- b) El nombre y domicilio del consumidor o usuario.
- c) La designación precisa de la naturaleza y característica de los bienes o servicios objeto del contrato.
- d) El precio y las condiciones de garantía según corresponda.
- e) Las condiciones de cumplimiento del contrato.

El consumidor o usuario conservará un ejemplar



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

de comprobante.

Artículo 31.- Los comerciantes, fabricantes o importadores y los prestadores de servicios que promuevan ofertas domiciliarias, deberán dar credenciales a sus representantes, quienes las exhibirán a eventuales usuarios o consumidores en el acto de su presentación.

Artículo 32.- Quienes promuevan ventas a domicilio de bienes que se comercialicen únicamente por ese medio, deberán estar registrados en la Dirección de Comercio Interior, sus delegaciones y, a falta de éstas, en las Direcciones de Inspección de las Municipalidades.

Artículo 33.- Las entidades, públicas o privadas, cuyo objeto sea la prestación de servicios médicos a afiliados o adherentes al sistema de cobertura de riesgo de salud, que abonen cuotas periódicas convenidas con anticipación, deberán proporcionar a los mismos un ejemplar del contrato de admisión firmado por las partes.

Artículo 34.- El contrato mencionado en el artículo anterior deberá contener además de los datos personales de las partes:

- a) Descripción del sistema.
- b) Períodos de carencia, si los hubiere, y descripción de los servicios a prestar en dicho período.
- c) Condiciones de salud en que se aceptan a los adherentes.
- d) Causas de rescisión del contrato.
- e) Montos de las cuotas y sistema de actualización de las mismas.
- f) Sistema de reintegros.
- g) Cobertura de seguro.

Artículo 35.- Las entidades descriptas en el artículo 33, deberán contratar, previo al inicio de su activi-



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

dad comercial, un seguro que les permita cubrir cualquier daño emergente de la negligencia, diagnóstico equivocado, atención deficiente, falta de idoneidad profesional o cualquier otro perjuicio ocasionado a la salud física o psíquica del usuario. Las existentes al presente contarán con un plazo de noventa (90) días, a partir de la promulgación de esta ley, para el cumplimiento de lo previsto precedentemente.

Artículo 36.- La oferta, promoción y publicidad de bienes o servicios se ajustarán a su naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad. Las características objetivas del bien o del servicio y las condiciones de garantía ofrecidas en las promociones publicitarias, serán exigibles por los consumidores o usuarios aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.

Artículo 37.- Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que con carácter general se apliquen a la oferta, promoción o venta de bienes o servicios, incluidas las empresas estatales, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Claridad y sencillez en la redacción de los documentos que no se entreguen o se pongan a disposición del consumidor.
- b) Entrega de factura, recibo, comprobante o documento que acredite la operación o presupuesto en su caso.
- c) Buena fe y justo equilibrio en las contraprestaciones.

Son especialmente prohibidas:

- d) Las limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor o usuario y las relativas a la utilización o finalidad esencial del producto o servicio.
- e) La imposición de renunciaciones a los derechos del consumidor o usuario reconocidas por esta ley.

Artículo 38.- La autoridad de aplicación, establecida por el artículo 2° de la ley 2307, vigilará que los contratos de adhesión o similares no contengan cláusulas contrarias a las previstas en el artículo anterior.

Artículo 39.- La aprobación administrativa de los formularios y otros documentos a utilizar en las contrataciones reguladas en esta ley, decidida en otras jurisdicciones que no sea la de la Provincia de Río Negro, no obliga a la autoridad local a considerar aprobada la mencionada documentación.

Artículo 40.- Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios, deberán permitir en forma cierta y eficaz, veraz y suficiente, el conocimiento



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

sobre sus características esenciales de conformidad a las normas relativas a identificación de mercaderías, publicidad engañosa y exhibición de precios o de cualquier otra norma que en el futuro se dicte en la materia.

Artículo 41.- En el caso de venta de viviendas prefabricadas económicas o similares, se facilitará al comprador una documentación suscripta por el vendedor en la que se defina en planta a escala, la vivienda y el trazado de toda la construcción, en especial aquella a los que el usuario no tenga acceso directo.

Artículo 42.- En los contratos de compraventa de bienes muebles que contengan partes móviles que puedan ser consideradas accesorias y comercializadas como tales, deberá detallarse cada una de las partes.

Artículo 43.- Quienes comercializan bienes cuya entrega se realiza por ejemplares en entregas periódicas, antes de iniciar la venta deberán poner a disposición de los consumidores la programación general de la obra.

Artículo 44.- El ofrecimiento público de servicios educativos, culturales, de formación profesional y similares, se hará previa aprobación del Consejo Provincial de Educación de los planes de estudio, infraestructura escolar y formación docente de quienes dirijan y ejerzan el profesorado en las academias correspondientes, salvo cuando se trate de entidades oficiales o adheridas a la enseñanza oficial.

Artículo 45.- Las asociaciones de consumidores se organizarán de acuerdo a lo dispuesto por ley 2307 y la respectiva legislación en lo atinente a su persona jurídica.

Artículo 46.- Además de lo normado por la ley mencionada en el artículo anterior, deberán observar estrictamente los siguientes preceptos:

- a) Tener como finalidad la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, debiendo figurar entre sus objetivos la educación y formación de sus asociados.
- b) No percibir ayuda económica o de otro carácter de las empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes, productos o servicios a los consumidores o usuarios.

Artículo 47.- Sin perjuicio de la integración de comisiones previstas por la presente ley, las asociaciones de consumidores podrán ser oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general, relativas a materias que afecten o puedan afectar directa o indirectamente a los consumidores o usuarios.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Artículo 48.- Facúltase al Ministerio de Economía, para que a través de la Dirección de Comercio Interior, proceda a la adecuación de su estructura orgánica, a fin de dar acabado cumplimiento de la presente.

Artículo 49.- La estructura administrativa que ponga en funcionamiento el Ministerio de Economía, tendrá como mínimo las siguientes finalidades:

- a) Promover una adecuada educación del consumidor y usuario que tenga como objetivos mínimos:
 - 1) Lograr una mayor libertad y racionalidad del consumidor de bienes y de utilización de servicios.
 - 2) Facilitar la comprensión y utilización de la información que se brinde.
 - 3) Difundir el conocimiento de los derechos y deberes del consumidor y del usuario y la forma más adecuada de ejercerlos.
 - 4) Fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios.
- b) Fomentar una adecuada diversificación del consumo como medio de racionalizar y normalizar el abastecimiento.
- c) Orientar a los sectores productivos a la adopción de métodos que faciliten una adecuada comercialización.
- d) Organizar la instalación de oficinas públicas de información al consumidor o usuario, que tengan como mínimo las siguientes funciones:
 - 1) La difusión de los resultados de estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad, realizados bajo la supervisión de la Dirección de Comercio Interior.
 - 2) La recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamos de los consumidores y usuarios y su remisión a las entidades que correspondan.
- e) Realizar estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad y difundir sus resultados.
- f) Aconsejar a los consumidores la mejor forma de sustituir el consumo de productos cuyos precios estén en alza, por otros más accesibles.
- g) Proponer a las autoridades las medidas tendientes a neutralizar los efectos del desabastecimiento temporario de productos.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- h) Estimular la creación de asociaciones de consumidores y mantener un registro provincial actualizado de las asociaciones de consumidores existentes.
- i) Recabar información a las entidades públicas y privadas.
- j) Solicitar la colaboración de los entes que actúen en funciones de policía de comercio para la mejor atención de los problemas de los consumidores y usuarios.
- k) Solicitar la colaboración de institutos públicos y privados no comerciales y departamentos especializados de las universidades, para la realización de los estudios enunciados en el inciso e) del presente artículo o de los que el departamento crea necesario realizar.
- l) Propender a la unificación de criterios de las políticas gubernamentales que beneficien a los consumidores y usuarios.
- m) Proponer a las autoridades el otorgamiento de becas y la contratación de personal técnico o científico cuando fuere necesario.

Artículo 50.- La Dirección de Comercio Interior, tendrá competencia para conocer y decidir en sede administrativa, de oficio o por denuncias de consumidores o usuarios sobre las infracciones que se cometan en contra de esta ley o de las demás normas protectoras del consumidor o del usuario.

Artículo 51.- La Dirección de Comercio Interior, en cumplimiento de resoluciones consentidas o ejecutadas del consumidor, podrá recurrir al empleo de la fuerza pública.

Artículo 52.- Recibida una denuncia de parte interesada de acuerdo con las circunstancias del caso, la Dirección deberá promover el proceso conciliatorio que se prevé en los artículos siguientes.

Artículo 53.- El procedimiento en tal caso será verbal, actuado y público. La incomparencia injustificada a las audiencias que se fijan, será considerada infracción a las disposiciones de la presente ley.

Artículo 54.- En el supuesto que las partes, antes de la audiencia no hayan arribado a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante luego de oír y verificar las pruebas que hayan acercado al proceso, formulará una propuesta de acuerdo que podrá ser aceptada en el acto o



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

sometida a consideración de los interesados, por un plazo de cinco (5) días. Transcurrido dicho término, sin que haya habido pronunciamiento de las partes, se dará por fracasada la conciliación promovida.

Artículo 55.- El objetivo del procedimiento administrativo ante la Dirección de Comercio Interior, es la conciliación voluntaria de los intereses de las partes de acuerdo a las previsiones establecidas en los artículos precedentes y en forma eficaz, rápida y sin gastos para el consumidor o usuario.

Artículo 56.- Las infracciones a la presente ley, serán sancionadas con las siguientes penas:

- a) Multa de valor equivalente al precio de venta al público en la ciudad de Viedma de cien (100) a veinte mil (20.000) litros de nafta súper.
- b) Clausura temporal.

Artículo 57.- Considérase infracción sancionada con pena de multa o clausura, toda violación a cualquier disposición de la presente ley y, especialmente:

- a) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos efectivos o daños para la salud de los consumidores o usuarios, por dolo o culpa del infractor.
- b) La alteración, fraude o adulteración en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza y, en general, cualquier actuación que induzca a engaño o con fusión sobre la verdadera naturaleza del producto o de los servicios.
- c) El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecte o pueda suponer un riesgo para el usuario.
- d) La negativa o resistencia a suministrar datos o facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección.
- e) El incumplimiento de las disposiciones sobre garan



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

tías y sobre cláusulas abusivas de los contratos.

Artículo 58.- En la aplicación y graduación de las multas será tenido en cuenta:

a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.

b) El número de infracciones cometidas por los responsables obligados por la presente ley.

Artículo 59.- La aplicación de las penas será notificada al infractor por escrito.

Artículo 60.- El producto de las multas a las que se refiere la presente, ingresará al Fondo creado por el artículo 9° de la ley 2307.

Artículo 61.- Si de la queja presentada por el interesado o de actuación de oficio, surgiera infracción a las disposiciones de la presente ley, la Dirección de Comercio Interior deberá labrar un acta que será notificada al presunto infractor. El acta, necesariamente, contendrá:

a) La imputación en términos claros y concretos.

b) La descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada.

c) El otorgamiento de un término de defensa que no será inferior a cinco (5) días y que podrá, en función de las circunstancias del caso y a petición del interesado, ser ampliado hasta diez (10) días por la Dirección de Comercio Interior.

Artículo 62.- En caso de labrarse sumario en razón de queja de parte interesada, su tramitación se efectuará por cuerda separada del expediente en el que radique el intento de conciliación.

Artículo 63.- La Dirección, una vez vencido el término para presentar descargos, recibirá la causa a prueba, determinando aquélla que resulte admisible. En caso de rechazar medios probatorios ofrecidos por la defensa, invocará las razones jurídicas y técnicas que funden su resolución.

Serán consideradas pruebas necesarias:



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- a) El acta de constatación de la infracción.
- b) Las constancias del expediente de intento de conciliación, si las hubiere.

Artículo 64.- La resolución será dictada por el señor Director de Comercio Interior, dentro del plazo de diez (10) días de quedar el expediente en estado. En todos los casos será recurrible por el procedimiento previsto en el decreto 819/80. El recurso no suspenderá la ejecución de las sanciones de multa. En todo lo que no estuviere expresamente previsto en la presente, será de aplicación supletoria el decreto 819/80.

Artículo 65.- Facúltase al Poder Ejecutivo a crear los cargos y funciones necesarios para la adecuación de la Dirección de Comercio Interior, a fin de dar cumplimiento a la presente, destinando al efecto, las partidas presupuestarias correspondientes.

Artículo 66.- Facúltase a la Dirección de Comercio Interior, a implementar en sus departamentos, las medidas tendientes a la aplicación de la presente ley, a través de los organismos correspondientes que establezca la reglamentación.

Artículo 67.- La presente ley entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial y deberá reglamentarse en un plazo de ciento veinte (120) días a partir de la misma.

Artículo 68.- Invítase a los municipios a adherir a la presente, para lo que la Dirección de Comercio Interior podrá delegar facultades a los organismos municipales intervinientes.

Artículo 69.- Comuníquese al Poder Ejecutivo y archívese.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

F U N D A M E N T O S

La Constitución Provincial en su artículo 30, reconoce expresamente a los consumidores el derecho a asociarse en defensa de sus legítimos intereses, a más de ello impone al Estado provincial la promoción de que dispongan de correcta



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

información y educación sobre el particular, protegiéndolos contra todo acto de deslealtad comercial, velando por la salubridad y calidad de los productos que se expendan.

En la mayoría de los textos constitucionales provinciales y también en el texto de nuestra Constitución Nacional, los derechos de los consumidores, caen en la escala de los derechos difusos, es así que recurrentemente los habitantes han quedado y quedan sin mecanismos legales, tanto de fondo como formales, que hagan ciertos y efectivos estos derechos.-

Sin bien en nuestro texto constitucional tales derechos se encuentran expresamente reconocidos ello no significa la operatividad práctica de los mismos, para ello es necesario promover y sancionar las normas legales que reglamentando estas garantías constitucionales, tornen operativo el mandato constitucional.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Por otra parte, no pude desconocerse que el Estado provincial, a través de distintos organismos competentes, tiene mecanismos de control, dirigidos tanto sea a asegurar la calidad y salubridad de los productos y servicios, como a su modo de expendio y suministro o la certificación de pesos y volumen entregados, esta verdad, es por cierto una de las partes de la problemática, pues también es cierto que debemos darle al consumidor o usuario normas claras y procedimientos transparentes, para que pueda hacer valer sus derechos.

Contextualmente, la ley 2307, en su momento alentó un sistema de participación de los usuarios, y decíamos que la mencionada ley lo hizo contextualmente puesto que básicamente se dirigió a preservar y reforzar la posición de los consumidores en relación al precio de los productos, toda vez que la misma ley fue sancionada en un momento de alta inflación, disparidad de precios, etc, con lo que actualmente, en el marco de esta costosa estabilidad, debe reperfilarse legislativamente la posición del usuario y por ende, ajustarse al nuevo marco de relaciones económicas-financieras, estableciéndose pautas adecuadas al tiempo que vivimos y a la demanda de nuestros electores.

El proyecto de ley que hoy traemos al debate en esta Cámara, propugna la generación de un tramado que contenga al Gobierno, a los productores y oferentes de bienes y servicios y a los consumidores o usuarios, brindando a éstos últimos un adecuado marco legal por medio del cual puedan hacer valer sus derechos.-



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Es en este sentido que el proyecto trae normativa que expresamente ligada a las normas Nacionales que determinan aspectos de la sanidad, la calidad, la cantidad, la información pre y post venta, que aseguran un nivel de aceptabilidad para estar en el mercado, y este ligamen no es ocioso, puesto que cada oferente de bienes y servicios, asentado en Río Negro o fuera de nuestra provincia los produce con destino a todo el mercado nacional y en su caso con alcances nacionales, igualmente y por incidencia de la actual política importadora del orden nacional, miles de productos llegan a nuestros consumidores, por tanto debemos adoptar un patrón o estándar para cada uno de ellos, que garantice la protección de nuestros consumidores pero que en modo alguno signifique introducir elementos de distorsión al mercado provincial que lo coloquen en un nivel de competencia inaceptable o inapetecible para quienes producen bienes y servicios.-

Así , al tiempo que velamos por los derechos del consumidor, debemos iniciar una marcha para desde una primer momento, requerir el cumplimiento de los estándares que ya



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

establece la Nación, poniendo a disposición del usuario las herramientas necesarias, para que acompañe y estimule al estado provincial en la concreción de tales controles, para luego en una etapa posterior iniciar, aún si fuere necesario y conveniente el establecimiento de normas autónomas o de estricta aplicación provincial.-

Este proyecto de ley, facilita y promueve la asociación de los consumidores, fija pautas para este tipo de asociaciones, promueve mecanismos de coordinación interinstitucional, recupera la sancionada ley 2307, adecuandola a las nuevas demandas de la comunidad y a las actuales condiciones de mercado , determina parámetros de transparencia que deben ser explícitos pues gran parte de la oferta de bienes y servicios se efectúa en términos poco claros o que se prestan a confusión en los adquirentes o usuarios, llena pues en estos aspectos un vacío legislativo provincial que habrá de traducirse en la formación de una conciencia en el consumidor, que seguramente operará en su beneficio.-



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

También promueve un sistema de conciliación administrativa, cuando existe denuncia de parte y ante la falta de conciliación y con infracciones acreditadas genera un régimen de fuertes sanciones , que tiende a desalentar al productor u oferente remiso a actuar transparentemente y de buena fé con sus potenciales clientes.-

A fin de no generar erogaciones importantes en el Estado, para su implementación, la ley promueve un régimen para la reformulación de las actuales estructuras del ministerio respectivo , que seguramente se efectuará de modo concurrente con la reglamentación de la norma, la que se prevé en ciento veinte días.-

Por todo lo expuesto, venimos a solicitar a la Cámara, de sanción y convierta en ley el proyecto adjunto, previo a someter al mismo al debate en comisiones otorgando la participación a quienes se registrarán por ella, en atención a la importancia y trascendencia de los derechos que esta ley, de ser sancionada, habrá de tutelar en el futuro.-