



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

LEY N° 4139

Aprobada en 1ª Vuelta: 02/11/2006 - B.Inf. 61/2006

Sancionada: 28/11/2006

Promulgada: 18/12/2006 - Decreto: 1715/2006

Boletín Oficial: 25/12/2006 - Nú: 4475

## LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

### SANCIONA CON FUERZA DE

### LEY

#### PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

##### CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1°.- Objeto.** La presente ley tiene por objeto establecer el procedimiento administrativo para la efectiva implementación en el ámbito de la Provincia de Río Negro de los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución Provincial, en las leyes nacionales y provinciales de Defensa del Consumidor y disposiciones complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación, en un todo de acuerdo con lo prescripto por el artículo 45 in fine de la ley n° 24.240. El objetivo del procedimiento administrativo ante la autoridad de aplicación, es la conciliación voluntaria de los intereses de las partes de acuerdo a las previsiones establecidas en la presente ley y en forma eficaz, rápida, sin gastos para el consumidor o usuario.

**Artículo 2°.- Autoridad de aplicación.** La Dirección General de Comercio Interior o el organismo que la sustituya en el futuro, será la autoridad de aplicación a los efectos de esta ley y de las leyes nacionales y provinciales de Defensa del



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

Consumidor, sin perjuicio de las funciones de los demás organismos de la provincia que persigan la protección y Defensa del Consumidor o de problemáticas afines a las establecidas por esta ley. A los efectos de garantizar la defensa y protección de los derechos de los consumidores, la autoridad de aplicación tendrá facultades para delegar funciones en organismos de su dependencia y para firmar convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos o privados a fin de hacer eficaz y efectiva la implementación de los objetivos de la presente ley.

**CAPITULO II  
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

**Artículo 3°.- Inicio de actuaciones administrativas.** Cuando existan presuntas infracciones dentro del ámbito de la Provincia de Río Negro, a las disposiciones de esta ley, a las leyes nacionales y provinciales de Defensa del Consumidor, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, la autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

**Artículo 4°.- Comprobaciones técnicas.** Cuando sea necesaria una comprobación técnica a efectos de la determinación de la presunta infracción, se tomarán las muestras o las medidas necesarias para la misma, en la forma que determine la reglamentación. Los costos y costas de las mismas estarán a cargo de los proveedores de productos y servicios.

**Artículo 5°.- Denuncia.** El particular afectado por una presunta infracción en los términos del artículo 3° de la presente ley puede, por sí, por representante o por intermedio de una asociación de consumidores debidamente registrada, presentar una denuncia ante la autoridad de aplicación. La denuncia a título ejemplificativo deberá contener:

- a) Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del denunciante y, en su caso, de su representante. En caso de formularse por intermedio de una asociación de consumidores debe indicarse, además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la provincia.
- b) El domicilio que se constituya dentro del radio de la ciudad donde se instruirá el trámite.
- c) Nombre y apellido o denominación social, CUIT y el domicilio del denunciado.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

- d) Los hechos relatados en forma concreta y precisa.
- e) La documentación que acredite la relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante. En su defecto deben indicarse los medios por los que se pretende probar la relación de consumo y los demás hechos base de la denuncia.

**Artículo 6°.- Sumario. Instancia conciliatoria.** Recibida una denuncia de parte interesada, si no resultare procedente se desestimarán de pleno derecho, se notificará al denunciante y se archivará el expediente. De resultar procedente de acuerdo con las circunstancias del caso y en un plazo de diez (10) días hábiles la autoridad de aplicación, sin perjuicio de sus propias competencias, debe declarar la apertura de un sumario administrativo, operándose la misma con la instancia conciliatoria. Se designará a esos efectos Instructor Sumariante, quien quedará facultado para nombrar secretario ad hoc.

- a) La primera notificación al denunciado deberá hacerse con entrega de la correspondiente copia de la denuncia, la fecha y hora de la audiencia y el aviso, a fin de que el requerido acredite personería y constituya domicilio en el ámbito de la ciudad donde se instruya el trámite. Asimismo se transcribirá el inciso d) del presente artículo.
- b) El procedimiento es oral, actuado y público.
- c) En caso de incomparecencia injustificada del denunciante o su representante se le tiene por desistido de la denuncia.
- d) En caso de incomparecencia injustificada del denunciado, se tiene por fracasada la instancia conciliatoria, siendo pasible de sanciones legales.
- e) En el supuesto de que las partes, antes de o durante la audiencia no arriben a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante formulará una propuesta de acuerdo que puede ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días hábiles. Transcurrido dicho término, sin que haya habido pronunciamiento de las partes, se tiene a la propuesta conciliatoria como rechazada y se da por fracasada la conciliación promovida.
- f) Si las partes llegan a un acuerdo antes de la audiencia deben presentarlo por escrito a la autoridad



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

de aplicación. De llegarse a un acuerdo en la audiencia, se labra acta en tal sentido.

- g) Los acuerdos deberán ser homologados por la autoridad de aplicación dentro de los diez (10) días de encontrarse las actuaciones en estado de dictar resolución.
- h) En caso de fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante da por concluido el procedimiento por simple providencia.

**Artículo 7°.- Imputación.** Finalizada la etapa conciliatoria, si de los hechos denunciados, la documentación acompañada, o del acta labrada o de los resultados de las comprobaciones técnicas efectuadas surgiere "prima facie" infracción a la legislación vigente, se continúa la instrucción del sumario y el instructor imputa al presunto infractor por providencia que se notifica personalmente o por cédula. La providencia necesariamente contiene:

- a) La imputación en términos claros y concretos con indicación de las normas presuntamente infringidas.
- b) La descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada.
- c) El derecho que le asiste de actuar por sí, por apoderado o con patrocinio letrado. Si se hubiese formulado imputación en la ocasión prevista en el artículo 3°, el Instructor puede, en caso de ser necesario, ampliar o rectificar la imputación.

**Artículo 8°.- Descargo y prueba.** El sumariado debe presentar su descargo y ofrecer toda la prueba de que pretende valerse en el término de diez (10) días hábiles de notificado de la imputación. El instructor, una vez vencido el término para presentar descargos, recibe la causa a prueba, determinando aquélla que resulte admisible.

- a) Las pruebas se admiten solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. En caso de rechazar medios probatorios ofrecidos por la defensa debe invocar las razones jurídicas y técnicas que funden su resolución. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba solamente procede el recurso de reconsideración. Este recurso debe interponerse y fundarse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes de la notificación de la providencia.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

- b) La prueba debe producirse dentro del término de veinte(20) días hábiles, prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquéllas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al sumariado.
- c) Es responsabilidad del sumariado el diligenciamiento de los oficios para el cumplimiento de la prueba informativa que solicite y la citación y comparecencia de los testigos que ofrezca, todo bajo apercibimiento de tener por no ofrecidas dichas pruebas.
- d) Los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el sumariado y admitidas por la autoridad de aplicación corren por cuenta del interesado, a quien incumbe su impulso.

Las constancias del acta labrada por el inspector actuante y los resultados de las comprobaciones técnicas, constituyen prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas. En el caso de que éste se negare a firmarla, se dejará constancia de ello y se considerará formalmente válida con la sola firma del funcionario actuante y servirá como prueba.

**Artículo 9°.- Medidas preventivas.** En cualquier estado del procedimiento, la autoridad de aplicación puede ordenar preventivamente:

- a) El cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria de la ley.
- b) Que no se innove, respecto de la situación existente.
- c) La clausura del establecimiento, cuando exista un actual o inminente peligro para la salud o seguridad de la población.
- d) La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la efectiva defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Contra la providencia que ordena una medida preventiva, sólo procederá el recurso de apelación que debe interponerse y fundarse por escrito, ante la autoridad de aplicación, dentro de los tres (3) días hábiles de notificada la medida. El recurso se concederá al solo efecto devolutivo, elevándose copia certificada de las actuaciones, dentro de las veinticuatro horas de concedido, a la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería competente en el lugar de comisión del hecho.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**Artículo 10.- Resolución y recursos.** Concluidas las diligencias sumariales, sin más trámite la autoridad de aplicación dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles, a contar desde que las actuaciones se encuentren en estado, lo que certificará el Instructor de la causa. La resolución agotará la instancia administrativa y será recurrible por vía de apelación ante la Cámara Civil, Comercial y de Minería con competencia en el lugar de comisión del hecho, las que actuarán como tribunal de única instancia ordinaria, en relación y con efecto devolutivo, excepto cuando se hubiera denegado medidas de prueba, en que será concedido libremente. Dicho recurso se interpondrá y fundará ante la misma autoridad que dictó la resolución dentro de los 10 (diez) días de notificada.

**Artículo 11.- Depósito previo.** En todos los casos, para interponer el Recurso de Apelación contra una resolución administrativa que imponga pena de multa, se deberá depositar el correspondiente monto de la multa impuesta y presentar el comprobante del depósito con el escrito de apelación, sin cuyo requisito será desestimado.

**Artículo 12.- Acuerdos conciliatorios. Incumplimiento.** El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios homologados por la autoridad de aplicación o de las resoluciones emitidas por ésta, se consideran violación a esta ley. En tal caso, el infractor es pasible de las sanciones establecidas en el artículo 13 sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hayan acordado, por vía judicial.

**Artículo 13.- Sanciones.** Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en la ley nacional de Defensa del Consumidor n° 24.240, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes. El producto de las multas, ingresará al Fondo Especial de Funcionamiento de la Dirección General de Comercio Interior creado por el artículo 28 de la presente ley.

**Artículo 14.- Graduación de las sanciones.** En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en la legislación vigente, se tendrá en cuenta:

- a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.
- b) La posición en el mercado del infractor.
- c) La cuantía del beneficio obtenido.
- d) El grado de intencionalidad.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

- e) La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.
- f) La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a la legislación de Defensa del Consumidor y la misma se encontrare firme en sede administrativa, incurra en infracción a la misma legislación, dentro del término de cinco (5) años desde la comisión del hecho.

**Artículo 15.- Contrapublicidad.** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 13 y de la orden de cesación de los anuncios o mensajes, se podrá imponer la sanción administrativa de contrapublicidad al infractor que, a través de la información o publicidad, hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas. La autoridad de aplicación establecerá las pautas de la rectificación publicitaria de forma capaz de eliminar los efectos de la infracción y que será divulgada por el responsable, a su costo, en la misma forma, frecuencia y dimensión, y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario.

**Artículo 16.- Publicación de la condena.** Mensualmente la autoridad de aplicación dispondrá la publicación de las resoluciones condenatorias a costa del infractor. Dicha publicación se hará efectiva en el diario de mayor circulación regional y/o nacional a juicio de la autoridad de aplicación y también por Internet. La autoridad de aplicación conservará estadísticas actualizadas de resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios, debiendo divulgarlas pública y periódicamente. Las estadísticas y su publicación, comprenderán asimismo los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.

**Artículo 17.- Actualización de importes de multas.** Las multas aplicadas en sede administrativa que fueren consentidas o que, apeladas resulten confirmadas en su monto, y que no hubiesen sido depositados sus importes conforme el artículo 11 de la presente ley, serán actualizadas por la autoridad de aplicación automáticamente desde el mes en que se hubiere notificado la sanción al infractor hasta el mes anterior a su efectivo pago, de acuerdo a la variación del índice de precios al consumidor (IPC) de la ciudad de Viedma publicado por la Dirección General de Estadística y Censos de la Provincia de Río Negro o el organismo que la sustituya. En los casos que los Tribunales de Alzada reduzcan el importe de las multas aplicadas en sede administrativa, la actualización se



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

practicará desde el mes en que se hubiere notificado la sanción administrativa al infractor, hasta el mes anterior a su efectivo pago.

**Artículo 18.- Ejecución de multa.** La falta de pago de la multa en tiempo y forma, hará exigible el cobro de la misma mediante ejecución fiscal por vía de apremio, siendo título suficiente la copia certificada de la resolución condenatoria firme.

**Artículo 19.- Acta de decomiso.** Si la condena fuere el decomiso de la mercadería y/o producto de la infracción, el mismo se hará efectivo bajo constancia en acta, relevándose al depositario de sus obligaciones en el mismo acto de efectivizarse el traslado.

**Artículo 20.- Destino del decomiso.** Las mercaderías o productos decomisados, si sus condiciones de seguridad, higiene, salud, estado de conservación, inocuidad o utilidad lo permitiesen, serán incorporados al patrimonio de establecimientos del área de la salud, minoridad, educacionales o entidades de bien público, o serán destinados al Fondo de Funcionamiento de la Dirección General de Comercio Interior contemplado en el artículo 28 de la presente ley, según lo aconsejen las circunstancias y en ese orden. Si no fuere posible el destino señalado, se procederá a su destrucción bajo constancia en acta.

**Artículo 21.- Clausura.** Si la sanción aplicada fuere la clausura del establecimiento o la suspensión del servicio afectado por un plazo determinado, la misma será efectivizada por personal de inspección especialmente destinado al efecto, labrándose el acta correspondiente.

**Artículo 22.- Suspensión temporal.** Si la sanción fuere de suspensión temporal en los Registros de Proveedores del Estado, se procederá a comunicar a la Contaduría General de la Provincia y/o a las Direcciones que se ocupen de las contrataciones y licitaciones públicas o contrataciones directas, para la debida anotación de la sanción.

**Artículo 23.- Recurso de la fuerza pública.** La Dirección General de Comercio Interior, en cumplimiento de sus resoluciones consentidas o ejecutoriadas, podrá recurrir al empleo de la fuerza pública.

**Artículo 24.- Normas supletorias.** Serán normas de aplicación supletoria en los sumarios sustanciados por la presente ley, las disposiciones de la parte general del Código Penal y el procedimiento regulado en el Código de Procedimiento en materia Penal y Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Río Negro.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**Artículo 25.- Entidades estatales proveedoras.** Las entidades estatales que desarrollen actividades comerciales, cualquiera sea la forma jurídica que adoptaren, no gozarán de inmunidad alguna en materia de responsabilidad por infracciones a la presente ley.

**Artículo 26.- Término de prescripción.** Las acciones y penas emergentes de la presente ley prescriben en el término de cinco (5) años. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.

**Artículo 27.- Comisión de un delito.** Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente.

**CAPITULO III  
FONDO ESPECIAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA  
DIRECCION GENERAL DE COMERCIO INTERIOR DE LA  
PROVINCIA DE RIO NEGRO**

**Artículo 28.- Creación.** Se crea el Fondo Especial de Funcionamiento de la Dirección General de Comercio Interior de la Provincia de Río Negro, cuyos recursos serán aplicados para la atención de las erogaciones que demande el funcionamiento de la autoridad de aplicación de la presente ley.

**Artículo 29.- Constitución.** El Fondo creado en el artículo anterior se constituye con los siguientes recursos:

- a) El producido de las tasas retributivas de servicios prestados por el organismo.
- b) Los importes de las sanciones patrimoniales aplicadas por la autoridad de aplicación, multas, decomisos, etcétera, en ejercicio de su competencia.
- c) El producido de la venta de publicaciones técnicas o cualquier otro servicio técnico afín que realice el organismo.
- d) Las contribuciones voluntarias de personas físicas o jurídicas, donaciones, legados, subsidios y asignaciones o aportes de organismos o instituciones públicos o privados, municipales, provinciales, nacionales e internacionales.

**Artículo 30.- Destino.** Los recursos del Fondo podrán ser destinados a los siguientes fines, según indique la reglamentación de la presente:



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

- a) Atención de erogaciones de funcionamiento del organismo en general; la adquisición y reparación de equipos; adquisición de insumos y el pago de servicios esenciales para el normal funcionamiento; ejecución de tareas a destajo; contratación transitoria de personal técnico-profesional y cualquier otro requerimiento de características técnicas y funcionales necesario para la prestación de los servicios a su cargo.
- b) Atención del pago de un adicional especial, en concepto de premio estímulo, al personal que preste servicios en la Dirección General de Comercio Interior, en la forma que determine el Ministerio de Hacienda, Obras y Servicios Públicos.
- c) Acordar a las Asociaciones de Consumidores ayuda financiera para el desenvolvimiento de sus funciones específicas y la promoción de los derechos de los consumidores.

**Artículo 31.- Metas.** Se establece como condición "sine qua non" para proceder al pago del adicional previsto en el inciso b) del artículo precedente, que la Dirección General de Comercio Interior alcance la meta que deberá fijar el Ministerio de Hacienda, Obras y Servicios Públicos.

**CAPITULO IV  
DESCENTRALIZACION**

**Artículo 32.- Descentralización en municipios.** La autoridad de aplicación promueve la descentralización, a través de los municipios, de las siguientes funciones:

- a) Recibir denuncias de los consumidores y usuarios, en los términos del artículo 5° y concordantes de la presente ley.
- b) Celebrar conciliaciones entre el denunciante y los proveedores denunciados, en los términos del artículo 7°.
- c) Remitir las actuaciones a la autoridad de aplicación para la sustanciación y resolución del procedimiento administrativo, en los casos de denuncias recibidas, sin acuerdo conciliatorio ulterior.
- d) Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.
- e) Brindar información, orientación y educación al consumidor.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

- f) Fomentar la creación y actuación de asociaciones municipales de consumidores.

Se invita a los municipios a adherir a la presente, para lo que la Dirección General de Comercio Interior podrá delegar facultades a los organismos municipales intervinientes.

**CAPITULO V  
DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 33.- Derogación.** Se derogan los artículos 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 58, 59, 60, 61, 62, 63 y 64 de la ley n° 2817 de Defensa de los Habitantes en el Consumo y Uso de Bienes y Servicios de la Provincia de Río Negro.

**Artículo 34.-** Comuníquese al Poder Ejecutivo y archívese.