



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

El presente proyecto de ley tiene por finalidad establecer en forma obligatoria que en todas las facturas y tickets a consumidor final, emitidos en la Provincia de Río Negro, conste en forma legible y destacada el link oficial de Defensa al Consumidor u el organismo que en un futuro lo reemplace.

Desde la sanción de la ley Nacional de Defensa del Consumidor y su reglamentación entre 1993 y 1994, se produjo un antes y un después en las relaciones de consumo. A partir de entonces, el ciudadano tuvo la posibilidad de asumir un rol activo en la defensa de sus derechos como consumidor y usuario, utilizando los mecanismos que la ley pone a su disposición, garantizándole los derechos de los consumidores y usuarios, de productos y servicios en todo el territorio de la provincia.

El área de Defensa del Consumidor no solo recibe denuncias, sino que además difunde programas de educación, orientación y defensa del consumidor. Interviene como organismo conciliador entre el denunciante y la parte denunciada, en audiencias que se fijan con el objetivo de alcanzar un acuerdo que luego homologará como Autoridad de Aplicación. Asimismo, aplica sanciones a infractores de las leyes de Defensa del Consumidor, de Lealtad Comercial y Metrología Legal, de acuerdo a lo que esas normas establecen.

También fiscaliza en comercios minoristas, súper e hipermercados, el cumplimiento de lo establecido por la ley de Lealtad Comercial y sus Resoluciones complementarias, como así también en lo relativo a pesos, medidas y metraje de productos, como estipula la ley de Metrología Legal. De igual manera, certifica la aplicación del programa Precios Cuidados y que los productos exhibidos en las góndolas no estén vencidos.

Tales medidas de protección al consumidor se aplican en beneficio de todos los sectores de la población, teniendo entre otros objetivos, la formulación de políticas de regulación del mercado en materia de protección a la salud, seguridad y cumplimiento de los estándares mínimos de calidad, políticas de acceso al consumo, mecanismos de solución de conflictos y sanción de abusos y el establecimiento de programas de educación e información al consumidor y promoción a las organizaciones de consumidores.

El presente proyecto pretende incorporar en la facturas y tickets para consumidores finales, una leyenda donde el ciudadano tenga acceso a la página web



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

oficial de Comercio Interior donde podrá informarse y presentar reclamos por infracciones a la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial. Dentro de la página web el usuario y/o consumidor puede ingresar su reclamo para luego ser contactado, tomar conocimiento de las leyes que lo amparan, tener acceso a los teléfonos de contacto de la oficina de defensa del consumidor más cercana.

La Ley de Lealtad Comercial tiene como principio asegurar que el ciudadano disponga de información acerca de las condiciones en que los bienes y servicios son ofrecidos, antes de efectuar su opción de compra, y que dicha información se corresponda con lo realmente suministrado y, efectuar las denuncias de los derechos violados en ocasión de realizar una compra o contratar un servicio.

Derechos relativos:

- 1) A la seguridad en el consumo: Los productos y servicios comercializados no deben ser perjudiciales para la salud o vida de los consumidores. Al igual que los servicios que durante o después de realizados dañen la salud del consumidor.
- 2) A la información: Los consumidores deben tener toda la información necesaria para poder tomar una decisión de consumo adecuada. Es obligación del vendedor, productor, importador o fabricante brindar toda la información respecto de las características, funciones, formas de pago, intereses y todo aquello que ayude a determinar la opinión del consumidor, aunque no la solicite. La información puede ser dada en forma oral, pero debe ser reforzada por escrito. Independientemente del formato de la información, especialmente la publicidad, debe ser veraz, precisa, clara y no debe conducir al engaño.
- 3) A elegir: La opción de acceder por elección propia a los productos y servicios ofrecidos sin inexactitudes surgidas de estrategias especulativas o de hechos publicitarios engañosos.
- 4) A ser oído: La Ley de Defensa del Consumidor ampara el ejercicio del consumidor a ser escuchado, tanto en la contribución para la elaboración de normas que protejan su capacidad de consumir, como también en la necesidad de generar un reclamo ante las autoridades gubernamentales.
- 5) A la reparación: Los consumidores, en el momento de sufrir las consecuencias de una inesperada insatisfacción producida por un producto/servicio o



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

incumplimiento contractual, deben recibir una compensación justa por el reclamo que lo origine.

- 6) A la educación del consumidor: Se debe brindar información sobre los derechos que el consumidor y el usuario tienen, para un mejor desarrollo de los mismos.

Resulta a todas luces necesario que el ciudadano que realizó un acto de comercio, tenga la posibilidad de denunciar inmediatamente cualquier vulneración a sus derechos, para ello es imprescindible que cuente en ese momento con el conocimiento directo de donde puede formular su queja o denuncia, siendo la inclusión expresa en el ticket o factura de la página web oficial del Departamento de Orientación al Consumidor, el medio más idóneo y apropiado para esa finalidad.

Por todo ello, solicito a mis pares el acompañamiento del presente proyecto en protección de los derechos de toda la población.

Por ello,

Autor: Leandro Lescano.

Acompañantes: Arabela Carreras, Mariana Domínguez Mascaró.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY

Artículo 1°.- En las facturas y tickets a consumidores finales emitidos en la Provincia de Río Negro, deberá constar en forma legible y destacada, la siguiente leyenda:

"Oficina Provincial de Defensa del Consumidor Sitio Web:
www.defensadelconsumidor.rionegro.gov.ar"

Artículo 2°.- El incumplimiento de las disposiciones de la presente Ley serán sancionadas conforme al régimen de la ley n° 4139.

Artículo 3°.- Las disposiciones de la presente Ley serán de aplicación obligatoria a partir de los treinta (30) días corridos, contados a partir de la fecha de publicación de la misma en el Boletín Oficial.

Artículo 4°.- De forma.