



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

La ley D n° 2817 establece los preceptos fundamentales asentados en la defensa de los habitantes de la provincia frente al consumo y uso de bienes y servicios según sea los tipos de operaciones y formas legales y legítimos de consumo y uso de bienes y servicios.

En este sentido, preceptúa la figura del consumidor por exclusión, en cuanto el artículo 2° de la normativa señala que: "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, perecederos o no y servicios, cualquiera sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expenden".

Del mismo modo que describe como "no consumidor 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"

Por consiguiente, y en orden a que dicha normativa es una fundamental herramienta para conocimiento y consideración de todos los consumidores, es que debe complementarse prerrogativamente, a los fines de brindar mayor protección a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, siendo que toda interpretación de la misma siempre es en el sentido más favorable para el consumidor, y si hubieren dudas sobre su alcance se optará por la consideración menos gravosa.

En este orden, la primer modificación se relaciona al artículo 8° de la mencionada la que enseña que: "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".

De esta manera, se estaría estableciendo en el plexo legal un deber a los proveedores de vigilancia e información poscontractual, de modo de garantizar a los usuarios y consumidores, que si posteriormente a la comercialización de bienes y servicios, se tomara conocimiento de que los mismos presentan un peligro o riesgo para la salud, seguridad o integridad física, se informe masivamente para que los que hayan adquiridos o consumido dichos bienes y servicios tomen los recaudos necesarios para su protección personal.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Cabe destacar, que la finalidad de modificar el artículo 8° conviene en receptor un principio ya consagrado en el decreto n° 1798/94 (reglamentario de la ley nacional n° 24240 de Defensa del consumidor) cuyo objeto es deslindar toda duda sobre los alcances de la reglamentación del artículo 4° (derecho de información) de la Ley, del cual su contenido entiende alguna interpretación doctrinaria, que se excede su espíritu.

Del mismo modo, se destaca que la Resolución n° 39/248, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en fecha 16 de abril de 1985, establece que: "11. Se deben adoptar medidas generales para que los fabricantes o distribuidores notifiquen sin demora a las autoridades competentes y al público, según proceda, la existencia de peligros no previstos de que se hayan percatado con posterioridad a la introducción de los productos en el mercado. Los gobiernos también deben estudiar los métodos para garantizar que los consumidores estén debidamente informados sobre esos peligros".

El punto 12 de la mencionada Resolución, indica que "los gobiernos deben adoptar, cuando proceda, políticas en virtud de las cuales, si se descubre que un producto adolece de un defecto grave y/o constituye un peligro considerable aún cuando se utilice en forma adecuada, los fabricantes y/o distribuidores deban retirarlo y reemplazarlo o modificarlo, o sustituirlo por otro producto; si no es posible hacerlo en un plazo prudencial, debe darse al consumidor una compensación adecuada".

Asimismo, se soslaya un vacío legal en la ley provincial del consumidor, en lo respectivo a los pagos anticipados de créditos para el consumo, lo cual da lugar a una práctica frecuente, que impide que exista una transparencia hacia los consumidores por parte de los proveedores en materia de prepago de sus deudas, ya que al no existir norma expresa hay dudas en cuanto a los derechos de unos y otros. A través de la incorporación del artículo 11 bis) estaríamos subsanando este vacío, en cuanto lo sucesivo de la norma expresa enunciativamente sobre las condiciones de la oferta, frente al consumidor.

En consecuencia, este derecho otorgaría previsibilidad y claridad a quienes comúnmente deciden optar por cancelar anticipadamente, total o parcialmente, la deuda contraída en el transcurso del pago del crédito de consumo por considerarlo más beneficioso para sus intereses, ya que se reduciría el monto de lo adeudado en relación a los seguros de vida, gastos administrativos y otros adicionales que se pagan



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

con los créditos, muchas veces no tenidos en cuenta al momento de contratar.

Paralelamente, la incorporación de tal derecho, no significaría ningún desmedro para los intereses de la contraparte, ya que al momento del cobro de la acreencia estarían percibiendo, junto con el capital, los intereses pactados al momento del otorgamiento del crédito. Por lo cual consideramos sumamente trascendente que este derecho este incorporado a la Ley, legítimamente refrendado.

En el artículo 3° del proyecto, pretende ser complementario del artículo 37 referido a las cláusulas abusivas-prohibidas-, incorporando el artículo 37 bis) a la ley D n° 2817.

Ateniéndonos a su concepto, se señala que la Cláusula abusiva es aquella que trasciende los imperativos de la buena fe contractual ocasionando un desequilibrio importante en la relación generada a través del contrato haciendo más gravosas las obligaciones asumidas por el consumidor sin que encuentre justificación. La misma puede surgir de un contrato particular cuando no exista posibilidad de negociación de sus cláusulas o en contratos de adhesión con cláusulas de alcance generales.

Del mismo modo, y aunque pareciera ilógico se da con gran asiduidad en la realidad, en las situaciones que el proveedor elabora un contrato o impone condiciones en el marco de la relación de consumo, que colocan al usuario o consumidor en situación de incertidumbre, indefensión o desventaja. Es decir que unilateralmente y en forma inequitativa se amplían los derechos del proveedor y se restringen, sin justificación alguna, los derechos del consumidor o usuario.

La Ley de Defensa del Consumidor claramente, en su artículo 37, estipula que "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 requisitos generales: a) Claridad y sencillez en la redacción de los documentos; b) Entrega de factura, recibo, comprobante o documento que acredite la operación; y c) Buena fe y justo equilibrio en las contrataciones".

Secundariamente entiende prohibidas las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños, que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte, o que contengan cualquier precepto que imponga la



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

Creemos necesario aportar claridad, sobre las situaciones en que el oferente viole el deber de buena fe sea en la etapa previa a la conclusión del contrato, o en su celebración, o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, pudiendo aquél demandar - mediante trámite judicial sumarísimo- la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas.

Si bien, se entiende que implícitamente este derecho no le está vedado bajo ningún punto de vista, es necesario que esté incorporado en la ley Provincial, concordante a la normativa Nacional en la materia.

Sucesivamente a lo precedente, a los efectos de evitar confusiones que impliquen sumar morosidad procesal a las problemáticas que se presenten en relación a las cláusulas abusivas a través de defensas dilatorias, es oportuno incluir al Artículo 37 el párrafo que deje en claro que toda norma de naturaleza reglamentaria o cualquier resolución que dicte la autoridad de aplicación que estipule ejemplificaciones de cláusulas abusivas, será consideradas de carácter meramente enunciativas y en ningún caso serán limitativas de la interpretación de las autoridades competentes.

Por otro lado, en general las cláusulas abusivas son reguladas, además, por el Artículo 37 del Decreto Reglamentario n° 1798/94, por la Resolución n° 53/2003 de la Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor, por las Resoluciones Nros. 26/2003 y 09/2004 de la Secretaría de Coordinación Técnica.

Precisamente, la resolución n° 53/2003 de la Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor en su anexo hace una descripción detallada que cuáles cláusulas serán consideradas abusivas, qué ha llevado a parte de la doctrina a interpretar que dicha descripción es de carácter taxativo.

La referida Resolución, en sus considerandos y en su artículo 1°, aclara que la enumeración de cláusulas abusivas que realiza la resolución en el anexo es de carácter meramente enunciativo y que no autolimita el alcance de las cláusulas abusivas, ya que toda cláusula que pudiera serlo, pero no está ahí contenida o definida, podría ser catalogada de abusiva. Si bien entendemos que tal interpretación restrictiva es forzada y no está ajena de intereses y parcialidad por limitar el espíritu protectorio



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

del consumidor tenido en cuenta por el legislador, consideramos que debe despejarse toda duda sobre el espíritu de la Ley de eliminar todo vestigio de abuso en las relaciones de consumo.

Por último, en el artículo 4° y 5° de la iniciativa, considera oportuno las modificaciones de artículos 38 y 39 de la ley provincial, mediante un agregado en el caso del primero, referido al alcance de los efectos de los contratos de adhesión respectiva a las cláusulas (uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor).

Con relación a la última modificación se señala sobre las condiciones del tamaño del texto de los contratos de adhesión y modalidad de la impresión en letras negras sobre papel blanco, de modo que los mismos sean de fácil y rápida lectura por parte de los consumidores o usuarios.

Entendiendo que mayormente la iniciativa propuesta intenta aportar mayor claridad a la interpretación normativa, refrendando las consideraciones legales en la materia, para que las vinculaciones prestacionales operativas, sean celebradas con la mayor equidad en la actualidad, invitamos al debate de la misma.

Por ello:

Autor: Fabián Gatti.

Acompañantes: Martha Ramidán, Beatriz Manso



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY

Artículo 1°.- Modifíquese el artículo 8° de la ley D n° 2817 de "Defensa de los Habitantes en el Consumo y uso de Bienes y Servicios", el que queda redactado de la siguiente manera:

"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.

El proveedor de bienes o servicios que tomare por cualquier medio conocimiento de la peligrosidad o riesgos que presenten estos, para la salud, seguridad o integridad física de los consumidores o usuarios ulteriormente a la introducción en el mercado de consumo del bien o servicio, estará obligado a realizar la inmediata comunicación del hecho a las autoridades competentes y a la comunidad mediante anuncios publicitarios que serán transmitidos por medios de comunicación de difusión masiva que alcance al sector de población que lo consuma o utilice".

"Si fuere la autoridad de aplicación quien tomare conocimiento de la situación descrita en el párrafo anterior, será esta también la obligada a realizar la comunicación".

Artículo 2°.- Incorpórese el artículo 11 bis) a la ley D n° 2817 de "Defensa de los Habitantes en el Consumo y uso de Bienes y Servicios", el que queda redactado de la siguiente manera:

"Artículo 11 bis.- Los consumidores tienen el derecho irrenunciable a efectuar el pago total o parcial de su deuda en forma anticipada al vencimiento pactado, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios, en toda operación de créditos a plazos, originados en



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

operaciones financieras o créditos para el consumo, cualquiera sea la naturaleza de la institución otorgante.

Se deberá pagar el capital que se anticipa y los intereses pactados calculados hasta la fecha del pago en efectivo. Si el pago de capital fuera parcial, a partir de la fecha del pago en efectivo se calcularán los intereses pactados sobre el saldo del capital adeudado".

Artículo 3°.- Agrégase el artículo 37 bis) a la ley D n° 2817 de "Defensa de los Habitantes en el Consumo y uso de Bienes y Servicios", el que queda redactado de la siguiente manera:

"Artículo 37 bis.- En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración, o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar por un trámite judicial sumarísimo la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera peticionado por la parte.

Toda norma de naturaleza reglamentaria que se dicte en relación a lo establecido en el presente artículo o cualquier resolución que dicte la autoridad de aplicación, que estipule ejemplificaciones de cláusulas abusivas, serán consideradas de carácter meramente enunciativas".

Artículo 4°.- Modifíquese el artículo 38 de la ley D n° 2817 de "Defensa de los Habitantes en el Consumo y uso de Bienes y Servicios", el que queda redactado de la siguiente manera:

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

La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido".



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Artículo 5°.- Modifíquese el artículo 39 de la ley D n° 2817 de "Defensa de los Habitantes en el Consumo y uso de Bienes y Servicios", el que queda redactado de la siguiente manera:

"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.

Queda establecido que los contratos y formularios referidos en éste artículo deberán ser escritos con un tamaño de letra de 2,5 mm de altura como mínimo e impresos en color negro sobre papel blanco".

Artículo 6.- De forma