FUNDAMENTOS

Han transcurridos casi 22 años desde la sanción de la Ley D N°2817 de Defensa de los Habitantes en el Consumo y Uso de Bienes y Servicios, cuya modificación se pretende en la especie, con la finalidad de adecuarla a los cambios sociales y técnicos que, como es de público y notorio conocimiento, acaecieran desde sanción de la misma hasta la actualidad.

Ciertamente, las prácticas comerciales actuales, requieren se incorporen cambios en la normativa vigente, con la finalidad de preservar los derechos de los consumidores, en miras a un acabado cumplimiento de las mandas constitucionales contenidas en los plexos legales que nos ocupan.

Antes bien, en procura de una adecuada protección y defensa del consumidor, el presente proyecto -siguiendo iniciativas similares- incorpora la obligación para las empresas, de garantizar la presentación de los reclamos por vía electrónica, soporte tecnológico que además, debe contar con un adecuado registro y seguimiento del trámite, a los efectos de una efectiva información al usuario reclamante del estado de su trámite ante la empresa.

Asimismo, se establece la obligatoriedad de contar con una oficina idónea para el caso de empresas que presten servicios (con las dimensiones previstas en la norma) dentro del ámbito de la provincia.

El dispositivo persigue un objetivo similar en el caso de los servicios turísticos, de modo que los visitantes de nuestra provincia, tengan la posibilidad cierta y efectiva de preservar sus derechos en caso de incumplimientos contractuales. Ello así, por cuanto la práctica comercial más usual nos indica que la contratación de los servicios turísticos se realiza en extraña jurisdicción con empresas que no tienen sede -y en ocasiones ningún tipo de representación comercial- en las localidades de la provincia donde efectivamente el servicio es prestado.

En este orden lógico expuesto, estos dispositivos se vinculan además, con lo que dispone el contenido del artículo 44 propuesto, en tanto y en cuanto incluye la obligación de informar al consumidor, sobre los tiempos de espera en los lugares de atención masiva al público.

Se propone además -en consonancia con lo que la legislación nacional y buena parte de la jurisprudencia local disponen en la materia- el acceso gratuito a la justicia

para el caso de las acciones legales impulsadas individual o colectivamente, fundadas en el derecho del consumo. Se establece una restricción a este derecho, para el caso de que se acredite por vía incidental, la solvencia económica del accionante, que le permita afrontar los gastos del proceso.

A modo de colofón, proponemos una actualización de la legislación de defensa del consumidor en el ámbito provincial, con la finalidad de acompañar las nuevas técnicas de consumo, teniendo especialmente en cuenta, las nuevas tecnologías que se utilizan actualmente.

Por ello:

Autor: Alejandro Ramos Mejía, Jorge Luis Vallazza, Carina Isabel Pita, Nicolás Rochás, Raúl Martinez, Hector Marcelo Mango.

Legislatura de la Provincia
de Río Negro

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

SANCIONA CON FUERZA DE

L E Y

Artículo 1°.- Se incorporan a la ley D n° 2817, los artículos 57, 58, 59 y 60, con la siguiente redacción:

Artículo 57.- Los prestadores de servicios públicos de la Provincia de Río Negro, además del servicio de recepción de llamados para atender reclamos, deben contar con un sistema informático basado en tecnología de fácil accesibilidad que les permita a los usuarios realizar la gestión y seguimiento de los citados reclamos ante dichos prestadores.

Dicho sistema debe informar, mínimamente, el curso seguido y los plazos dados a los reclamos efectuados por los consumidores, datos que deberán estar permanentemente actualizados, y que debe cumplir con los siguientes recaudos:

a) El sistema web aludido deberá estar en línea y funcionar de manera constante. Si ocasionalmente el mismo se encontrara fuera de servicio, el prestador debe informar a la autoridad de aplicación de la presente sobre los motivos de esa situación y el tiempo en que el servicio se encontrara reestablecido.

b) El sistema que se instrumente por red informática deberá comunicar a la persona reclamante, de manera automática y vía correo electrónico, el correcto ingreso de su reclamo y todos los datos del mismo, que deberá ser identificado con un código, el que facilitará su seguimiento posterior.

Los usuarios de los diferentes servicios tendrán acceso, mediante la página web del prestador, a la completa información del seguimiento de su reclamo con sólo ingresar el código del mismo.

c) El Incumplimiento de la presente hará pasibles a las prestadoras de servicios de las multas establecidas por el artículo 52 de la presente.

d) La Dirección de Comercio e Industria, o la que en el futuro la reemplace, debe asimismo implementar en el plazo de 30 días de sancionado la presente, un formulario web de denuncias y reclamos para el caso de incumplimiento de la obligación establecida en el presente artículo .

Artículo 58.- Toda empresa, ya sea persona física o jurídica, que tengan más de mil (1000) clientes, asociados, abonados, usuarios o cualquier otra denominación que implique relación comercial, debe contar con oficina de atención al público dentro de la Provincia, como así también tener personal y equipos apropiados para la atención de los reclamos.

Igual requerimiento tendrán estas empresas cuando dentro de una ciudad o localidad de la Provincia, tengan más de 500 clientes, asociados, abonados, usuarios o cualquier otra denominación que implique relación comercial.

Los prestadores de servicios turísticos en la provincia, cuya contratación fuere hecha en otra jurisdicción, deben establecer en cada ciudad cabecera del departamento donde el servicio se haga efectivo sucursales con representación suficiente para la recepción de reclamos.-

Toda sucursal de atención masiva al público deberá informar por medios automáticos visibles y audibles, a los consumidores y usuarios que se encuentren en espera, sobre el tiempo de atención promedio por persona.

Artículo 59.- Las entidades financieras que tengan sucursales establecidas en la provincia deben establecer representación legal suficiente en los asientos de sus sucursales a los efectos de contestar en forma inmediata los requerimientos judiciales y administrativos que se les efectúen.-

Artículo 60.- Acciones Judiciales:

A las acciones judiciales individuales o colectivas promovidas en defensa del consumidor, se aplicarán las normas del proceso sumario, sin perjuicio de las medidas urgentes que deban disponerse.-

El proveedor de servicios se encuentra obligado a acompañar a la causa en oportunidad de contestar la demanda, la totalidad de la documental obrante en su poder.

Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley gozarán del beneficio de justicia gratuita.

Dicho beneficio alcanza en todos los casos a las tasas judiciales, selladas y tributos que graven al proceso o se relacionen con su tramitación.

Asimismo alcanzan a los honorarios profesionales, más los letrados y la parte demandada podrán en este caso acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio en relación a estos emolumentos.

Artículo 2°.- Se modifica el artículo 44 de la ley D n° 2817, el cual queda redactado de la siguiente manera:

Artículo 44.- El ofrecimiento público de servicios vinculados a la educación, cultura, de formación profesional u otros similares, se hace 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 3°.- Se modifica el artículo 52 de la ley D n° 2817, el cual queda redactado de la siguiente forma:

Artículo 52.- Se considera infracción sancionada con pena de multa o clausura, toda violación a cualquier disposición de la presente.

I.- Son especialmente consideradas infracciones a la ley:

a) Las acciones u omisiones que producen 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 confusión 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 lo dispuesto en el artículo 57 de la presente.

f) El incumplimiento de las disposiciones sobre garantías y sobre cláusulas abusivas de los contratos.

II.- Sin perjuicio de la sanción de multa, la infracción de la previsión del artículo 58 tercer párrafo, importara el cese de autorización para funcionar o la suspensión de las matriculas otorgadas para la prestación de servicios como operadores turísticos, según corresponda.

Artículo 4°.- TRANSITORIA: Los prestadores alcanzados por los artículos 57,58 y 59, tendrán 90 días desde la promulgación de la presente, para adecuar su funcionamiento a los requisitos establecidos.

Artículo 5°.- De forma.