



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

A lo largo de la historia la relación entre productores y consumidores de bienes ha experimentado sucesivos cambios, acompañando la evolución de los procesos productivos.

La producción artesanal de bienes de consumo, reemplazó al autoabastecimiento y estableció una relación productor-consumidor directa, facilitando de esta manera la retroalimentación del sistema que contribuyó a perfeccionar la calidad del bien ofrecido.

La masificación de los descubrimientos e invenciones de la Edad Contemporánea incorporó al mercado de consumo a los servicios.

La Revolución Industrial y el Fordismo, produjeron en la sociedad capitalista uno de los mayores impactos socioculturales de la historia del hombre. La deshumanización de los procesos de producción de bienes y servicios, que trajo aparejada la paulatina y creciente fractura entre los objetivos del capital y las necesidades de la sociedad.

Actualmente, la cuantiosa inversión en investigación sobre mercados, tendencias y necesidades que se impulsa desde las empresas es falaz, puesto que la interpretación "laboratorista" de sus resultados no contempla la cosmovisión del destinatario de los bienes y servicios producidos, sino más bien trata de fundamentar decisiones tomadas "a priori" por los mismos productores que financian dichos programas de investigación.

La últimas tres décadas de la historia de nuestro país son un claro reflejo del grado de desprotección al que se ven sometidos día a día la totalidad de los argentinos que asumen un rol que no pueden soslayar: el de consumidores. Megacontratos de explotación de recursos, monopolización de servicios, políticas cambiarias favorecedoras de importaciones indiscriminadas, florecimiento de grupos económicos de intereses diversificados y normativa protectora para el mercado financiero, amparados en sucesivas delegaciones de atribuciones de poderes propios a otros estamentos del Estado, son el marco propicio, no sólo de la profundización de la crisis, sino también del desamparo y la cuasianomía que sufren los consumidores.

En muchas sociedades modernas, el consumidor es reconocido por el Derecho como una persona (física o jurídica) que frecuentemente se encuentra en



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

desventaja frente al comerciante, el fabricante o el prestador de servicios.

El artículo 42 de la Constitución Nacional reconoce el derecho a la protección de la salud, la seguridad, los intereses económicos, la información, la libertad de elección y al trato digno y equitativo de los consumidores y usuarios de bienes y servicios. Establece además que serán las autoridades quienes proveerán a la protección de esos derechos, como así también a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios, al control de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.

La legislación nacional establece ese reconocimiento en la ley 24.240. Esta norma apunta a dar respaldo legal a los consumidores y los usuarios y a considerar como instrumentos válidos para accionar a las asociaciones cuando resulten "objetivamente afectados o amenazados los intereses de los consumidores".

Del mismo modo, la Constitución de la Provincia de Río Negro, en el artículo 30 establece que "*el Estado reconoce a los consumidores el derecho a organizarse en defensa de sus legítimos intereses. Promueve la correcta información y educación de aquellos, protegiéndolos contra todo acto de deslealtad comercial; vela por la salubridad y calidad de los productos que se expenden*".

En este sentido, han sido estas instituciones el vehículo canalizador de las innumerables voces de reclamo ante el estado de desprotección e indefensión de los consumidores. El rol que desempeñan las asociaciones de consumidores en nuestro país no se circunscribe sólo a la actitud crítica o contestataria, sino que propende a colaborar en el dictado y el cumplimiento de toda normativa con directa incidencia sobre el sector representado.

En tal sentido, y por mencionar sólo una de estas entidades de carácter nacional, son objetivos institucionales de ADECUA (Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Argentina):

- ✓ **Velar** por el cumplimiento de las leyes, decretos y otras normas que amparan y/o protegen a usuarios y consumidores.
- ✓ **Colaborar** con organismos oficiales y privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

legislación en defensa de los consumidores o en materia inherente a ellos.

- ✓ **Proponer** a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas, medidas administrativas u otros estatutos legales que mejoran la protección y educación de los usuarios y consumidores de la Argentina.
- ✓ **Recibir** reclamos de los usuarios y consumidores y promover soluciones viables entre ellos y los causantes que hayan motivado el reclamo.
- ✓ **Asesorar** a los ciudadanos sobre el consumo de bienes y el uso de servicios públicos y privados.
- ✓ **Defender** y representar los intereses de los usuarios y consumidores ante la Justicia, autoridad de aplicación u otros organismos competentes en el tema.
- ✓ **Efectuar y divulgar estudios** de mercado, control de calidad y estadísticas de precios.

Es indudable que sin el invaluable aporte de este tipo de instituciones la tarea legislativa, ejecutiva y de justicia no se hubiese estado a la altura de la evolución del mercado de oferta y demanda de bienes y servicios.

Sin perjuicio de la labor desarrollada por estas asociaciones civiles, resulta casi una obviedad decir que es rol indelegable del Estado generar los mecanismos de protección de los consumidores ante un mercado desregulado con heterogeneidad de intereses e insuficiencia en el sistema de auditoría.

La ley provincial 2307 crea el Plan Provincial de Defensa del Consumidor sustentado en las Asociaciones relacionadas con la materia y en el Comité Mixto de Seguimiento de Precios, Abastecimiento y Servicios, siendo el ámbito de promoción y coordinación del Plan la Dirección de Comercio Interior del Ministerio de Economía de la Provincia.

Las funciones generales y específicas del Comité establecidas en la mencionada norma apuntan al monitoreo y seguimiento de abastecimiento y precios de bienes y servicios de interés general, particularmente productos de la canasta familiar y otros referidos a la salud o que sean vitales a la población.

No obstante ello, se evidencia la existencia de límites poco claros entre las incumbencias de las entidades que nuclean a los consumidores y el rol del Estado, además de la falta de coordinación de esfuerzos en pos de obtener los objetivos previstos en la Constitución



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Nacional, la Constitución Provincial y las cartas fundacionales de dichas asociaciones.

Creemos conveniente crear el ámbito legislativo que contribuya a normativizar además de los ya mencionados, aquellos aspectos relacionados con derechos difusos o de incidencia colectiva sobre la materia, e impulsar desde el Parlamento Rionegrino la reciprocidad con las otras provincias patagónicas a través de un marco legislativo conjunto y articulado sobre el particular.

Por ello.

COAUTORES: María M. Odarda, Fabián Gatti, Luis Di Giacomo, María Marta Arriaga, Beatriz Manso, Francisco Castro



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO RESUELVE

Artículo 1°.- Créase la Comisión Legislativa Especial de Derechos del Consumidor como organismo encargado del estudio de la legislación vigente en la Provincia y en la Nación, y de la promoción de reformas tendientes a adecuar las distintas normativas a las necesidades actuales que demanda la sociedad en su conjunto en este sentido.

Asimismo, será función de esta comisión, promover acciones conjuntas entre el Estado Rionegrino y las Asociaciones de consumidores y usuarios con ingerencia en el territorio provincial, propiciando el dictado de un marco legislativo articulado con el resto de las Provincias Patagónicas, todo ello según lo establecido en el artículo 42 de la Constitución Nacional y en el artículo 30 de la Constitución Provincial.

Artículo 2°.- De forma.