



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

La ley nacional n° 24.240, considera consumidor o usuario a "las personas físicas o jurídicas que contraten a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo social o familiar: la adquisición o locación de cosas muebles, la prestación de servicios, la adquisición de inmuebles nuevos destinados a viviendas, incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona determinada.

Los proveedores de esas cosas o servicios, incluyendo las profesiones liberales, están obligados al cumplimiento de la ley, la que está integrada por normas generales y especiales aplicables a la relación jurídica entre proveedor y consumidor o usuario, particularmente las de Defensa de la Competencia y de Lealtad Comercial.

El cumplimiento de la norma tiene como autoridades de aplicación a la Secretaría de Industria y Comercio de la Nación, además de las que determinen las distintas jurisdicciones para el ejercicio del control y vigilancia del cumplimiento de la ley. Para reforzar la aplicación de la misma, existen funciones concurrentes en la vigilancia, control y juzgamiento, sin importar el ámbito de la infracción o incumplimiento.

En un amplio capítulo se detallan los procedimientos con referencia a las actuaciones administrativas, acuerdos conciliatorios, sanciones, denuncias maliciosas, graduación de sanciones, prescripciones y comisiones de delito.

La necesidad de que en nuestro sistema socio-económico sean controlados y defendidos los derechos de los consumidores, ha determinado que en la ley de referencia se incluyan las asociaciones, especificando que: "las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores, sin perjuicio de la intervención del usuario o consumidor prevista .." (artículo 55).

Estas asociaciones deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales, donde en el artículo 56 se especifican los objetivos y fines que deben cumplir, además de los requisitos generales y condiciones especiales que deben acreditar (artículo 57) y la forma de promoción de reclamos (artículo 58).

El capítulo XVI está dedicado a la Educación al consumidor haciendo referencia a:

- Planes educativos: "la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de las aso



## *Legislatura de la Provincia de Río Negro*

ciaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas, debiendo propender a que dentro de los planes oficiales de educación primaria y media se enseñen los preceptos y alcances de esta ley." (artículo 60)

- Formación del consumidor: haciéndole conocer, comprender y adquirir habilidades para evaluar alternativas y emplear recursos. Manejo de la información. Prevención de riesgos. conocimiento sobre la regulación y transformación del mercado. (artículo 61).
- Contribución estatal: El estado podrá disponer de contribuciones financieras destinadas a las asociaciones de consumidores para el cumplimiento de los objetivos de educación y formación. (artículo 62)

La Constitución Provincial en el artículo 30, hace referencia al tema y reconoce el derecho a asociarse a los consumidores en defensa de sus legítimos intereses, debiendo disponer el estado de formas de educación e información, protección sobre lealtad comercial, la salubridad y la calidad de los productos que se comercializan.

A los efectos de hacer operativo el mandato constitucional se ha hecho necesario el dictado de leyes, siendo la 2307 la que alentó un sistema de participación de los usuarios a través del Plan Provincial de Defensa del Consumidor. Posteriormente por ley 2817 -año 1994- de Defensa del Consumidor "Establece la defensa de los habitantes de la Provincia de Río Negro, en todo tipo de operaciones y formas legales y legítimas de consumo y uso de bienes y servicios.

Sobre el tema han surgido innumerables organizaciones, con distintas estructuras, alcances y grados de seriedad, de las cuales hemos analizado varias de ellas, fundamentalmente las que ofrecen página web, que son a las que se accede con mayor facilidad y frecuencia por la mayor parte de los usuarios de internet.

"Consumidores Argentinos", es una asociación para la defensa, educación e información del consumidor, creada en 1995 con personería y Registro Nacional y miembro de la Federación de Organizaciones de Consumidores (Consumers International), creada en 1960 para proteger y promover los intereses de los consumidores a nivel mundial.

La organización presenta una página web con:

- Orientación general: consejos preventivos o de información previa, procedimientos para después de comprar o contratar, formas de reclamos por servicios mal realizados.
- Listado de Asociaciones y Organismos de Control y Defensa del Consumidor provinciales y nacionales (adonde ir por asesoramiento o asistencia), incluyendo entes regu



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

ladores, organismos de control de entes de servicios públicos.

- Centros de mediación y asesoramiento jurídico.
- Listado de organismos de Mercosur relacionados con el tema.

Los distintos medios de prensa se hacen eco permanentemente del accionar de esta asociación, dado que ha tomado la defensa del consumidor en hechos importantes y que afecta a toda la sociedad, procediendo a realizar las acciones judiciales correspondientes, las que han cobrado notoriedad.

Es por ello que queremos destacar el accionar de "Consumidores Argentinos", y promover acciones para que esté al alcance de todo potencial usuario de sus servicios.

Por ello.

COAUTORES: Guillermo Grosvald, Carlos E. González



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO  
D E C L A R A**

Artículo 1°.- Declárase de interés social y del consumidor o usuario a Consumidores Argentinos -pag.web: [www.consumidoresarg.com.ar](http://www.consumidoresarg.com.ar)- asociación para la defensa de los derechos ciudadanos, por su actividad a través de: atención de reclamos, asesoramiento jurídico, información y difusión de los derechos, mediación, capacitación, investigación, educación y medio ambiente.

Artículo 2°.- De forma.