FUNDAMENTOS

La ley nacional nº 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, inclusos 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 obligadas 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

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

- Formación del consumidor: haciéndole conocer, compren der y adquirir habilidades para evaluar alternativas y emplear recursos. Manejo de la información. Prevención de riesgos. conocimiento sobre la regulación y trans formación del mercado. (artículo 61).

- Contribución estatal: El estado podrá disponer de con tribuciones 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, pro tección sobre lealtad comercial, la salubridad y la calidad de los productos que se comercializan.

A los efectos de hacer operativo el mandato consti tucional 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. Pos teriormente 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 legíti mas de consumo y uso de bienes y servicios.

Sobre el tema han surgido innumerables organizacio nes, con distintas estructuras, alcances y grados de seriedad, de las cuales hemos analizado varias de ellas, fundamentalmen te las que ofrecen página web, que son a las que se accede con mayor facilidad y frecuencia por la mayor parte de los usua rios 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 Fede ración de Organizaciones de Consumidores (Consumers Interna tional), 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 informa ción previa, procedimientos para después de comprar o contratar, formas de reclamos por servicios mal realiza dos.

- Listado de Asociaciones y Organismos de Control y Defen sa del Consumidor provinciales y nacionales (adonde ir por asesoramiento o asistencia), incluyendo entes regu

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
R E S U E L V E

Artículo 1°.- Publicar en sus gacetillas el portal web de Consumidores Argentinos: www.consumidoresarg.com.ar instando al uso de la página como forma de protección y defensa del consumidor.

Artículo 2°.- De forma.