



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

El artículo 41 de la ley 24.240, promulgada el 13/10/93, prescribe que la Secretaría de Industria y Comercio de la Nación, será la autoridad nacional de aplicación y los gobiernos provinciales actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la misma y sus normas reglamentarias respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción. A su vez, las provincias, en ejercicio de sus atribuciones, según el mismo artículo podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales.

La ley 2817, de Defensa de los Habitantes en el Consumo y Uso de Bienes y Servicios promulgada 29/07/1994, es el plexo normativo provincial que entre otros, rige actualmente en nuestra provincia en la materia de Defensa del Consumidor.

Han pasado más de diez años de ambas leyes y mucho se ha avanzado en aspectos institucionales y tecnológicos, como asimismo es mayor la conciencia de los rionegrinos sobre sus derechos como consumidores, sea como individuos o comunidad, lo que amerita una revisión de la experiencia recogida durante todos estos años y propender a mejorar los mecanismos legales destinados a la efectivización de los derechos de los consumidores.

El proyecto de ley propuesto tiene por objeto establecer el procedimiento administrativo para el efectivo reconocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios en sede administrativa.

Así las cosas, a los Estados Provinciales les compete el dictado de la legislación que hace al procedimiento adjetivo de la normativa de fondo contemplada en la ley nacional, conforme artículo 45 in fine de la ley 24.240. Como asimismo regular los aspectos no contempladas en la normativa nacional.

La ley 24.240 en sus artículos 41, 42, 43 y concordantes así lo establece, al delegar la aplicación, control y vigilancia a las autoridades provinciales, autorizándolas incluso para subdelegar las funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales.

La ley 2817, como precursora en el país en materia de Derechos de Defensa del Consumidor, contempla en su articulado tanto normas de fondo como de procedimiento.



Legislatura de la Provincia de Río Negro

Actualmente los medios con que se cuenta, tecnológicos y humanos deben redundar en una efectiva protección de los derechos de los consumidores, a través de la regulación de procedimientos ágiles y eficaces que deben ser operados por las jurisdicciones locales, provinciales e incluso municipales, aplicándose un derecho de fondo unívoco, y de una sola fuente legislativa, en éste caso, nacional.

A través de este proyecto que propugna el mejoramiento de los procedimientos administrativos, tendiente a la mayor efectivización de los derechos de los consumidores y usuarios en sede administrativa. Ello no implica desconocer que los procedimientos administrativos son solo una de las vías de acceso a la plena satisfacción de los derechos de los consumidores, pero el procedimiento de reconocimiento de derechos, más aún tratándose de derechos instrumentales, cualquier modificación que se proponga tiene que ir acompañado de la factibilidad en su ejecución práctica.

En este marco legal, se propone la derogación de la ley 2817 de Defensa de los Habitantes en el Consumo y Uso de Bienes y Servicios, y el dictado la presente ley provincial de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario.

Se exceptúa de tal derogación los artículos 44 bis y ter incorporados a la ley 2817 por la ley 3669, ello en función de que por no tratarse de una norma contemplada en la Legislación Nacional, debe mantenerse su vigencia a fin resguardar los derechos de los usuarios y consumidores que concurren a instituciones financieras y no financieras, que presten servicios de cobranzas de impuestos o servicios públicos, allí contempladas.

El fundamento de tal propuesta de derogación de la ley provincial 2817 es que los derechos de fondo de los consumidores rionegrinos tengan una sola regulación tal como marca la ley nacional 24.240, de Orden Público, en su artículo 65. Ello por cuanto la superposición legislativa que actualmente se produce deriva en incertidumbre e inseguridad jurídica, por cuanto la doble regulación genera sobre las mismas situaciones jurídicas diferentes institutos cuando en realidad deben ser reguladas por una sola normativa, en éste caso nacional, a través de la ley 24.240.

Abarcar exhaustivamente todas las hipótesis de lesión de los derechos de los consumidores es prácticamente imposible, puesto que a diario surgen nuevas situaciones jurídicas que resultan lesivas de los mismos. Es por ello que el sistema se integra en forma continua no solo a través de la legislación sino a través de su interpretación y



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

aplicación progresiva a través de las distintas autoridades competentes.

Es por ello que a partir de un ordenamiento de fondo como el contemplado en la ley 24.240, se debe ir trabajando a diario para asegurar su plena vigencia, en cada una de las provincias y municipios hasta el último rincón donde se vea vulnerado el derecho de un consumidor.

Por ello.

COAUTORES: María Magdalena Odarda, José Luis Rodríguez



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

CAPITULO I - DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Objeto.

La presente ley tiene por objeto establecer el procedimiento administrativo para la efectiva implementación en el ámbito de la Provincia de Río Negro de los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución Provincial, en las leyes nacionales y provinciales de Defensa del Consumidor y disposiciones complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación, en un todo de acuerdo con lo prescripto por el artículo 45 in fine de la citada ley.

Artículo 2.- Autoridad de Aplicación.

La Dirección General de Comercio Interior, o el Organismo que la sustituya en el futuro, será la autoridad de aplicación a los efectos de esta ley y de las Leyes Nacionales y Provinciales de Defensa del Consumidor, sin perjuicio de las funciones de los demás organismos de la Provincia que persigan la protección y defensa del Consumidor o de problemáticas afines a las establecidas por esta ley. A los efectos de garantizar la defensa y protección de los derechos de los consumidores, la autoridad de aplicación tendrá facultades para firmar convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos o privados a fin de hacer eficaz y efectiva la implementación de los objetivos de la presente ley.

CAPITULO II - PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Artículo 3°.- Inicio de Actuaciones Administrativas.

Cuando existan presuntas infracciones dentro del ámbito de la Provincia de Río Negro, a las disposiciones de



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

esta ley, a las leyes nacionales y provinciales de Defensa del Consumidor, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, la autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

Artículo 4°.- Comprobaciones Técnicas.

Cuando sea necesaria una comprobación técnica a efectos de la determinación de la presunta infracción, se tomarán las muestras o las medidas necesarias para la misma, en la forma que determine la reglamentación. Los costos y costas de las mismas estarán a cargo de los proveedores de productos y servicios.

Artículo 5°.- Denuncia.

El particular afectado por una presunta infracción en los términos del artículo 3° de la presente ley puede, por sí, por representante o por intermedio de una asociación de consumidores debidamente registrada, presentar una denuncia ante la autoridad de aplicación. La denuncia a título ejemplificativo deberá contener:

- a) Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del denunciante y, en su caso de su representante. En caso de formularse por intermedio de una asociación de consumidores debe indicarse, además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Provincia.
- b) El domicilio que se constituya dentro del radio de la ciudad donde se instruirá el trámite.
- c) Nombre y apellido o denominación social, CUIT, y el domicilio del denunciado.
- d) Los hechos relatados en forma concreta y precisa.
- e) La documentación que acredite la relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante. En su defecto deben indicarse los medios por los que se pretende probar la relación de consumo y los demás hechos base de la denuncia.

Artículo 6°.- Sumario - Instancia Conciliatoria.

Recibida una denuncia de parte interesada, si no resultare procedente se notificará al denunciante y se archivará el expediente. De resultar procedente de acuerdo con las circunstancias del caso y en un plazo de diez (10) días hábiles la autoridad de aplicación, sin perjuicio de sus propias competencias, debe declarar la apertura de un sumario



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

administrativo, operándose la misma con la instancia conciliatoria. Se designará a éstos efectos Instructor Sumariante, quien quedará facultado para nombrar secretario ad hoc.

- a) La primera notificación al denunciado deberá hacerse con entrega de la correspondiente copia de la denuncia la fecha y hora de la audiencia, y el aviso a fin de que el requerido acredite personería y constituya domicilio en el ámbito de la Ciudad donde se instruya el trámite. Asimismo se transcribirá el inciso d) del presente artículo.
- b) El procedimiento es oral, actuado y público.
- c) En caso de incomparecencia injustificada del denunciante o su representante se le tiene por desistido de la denuncia.
- d) En caso de incomparecencia injustificada del denunciado, se tiene por fracasada la instancia conciliatoria, siendo pasible de multa cuyo monto será de cincuenta pesos (\$ 50) a cinco mil pesos (\$ 5000).
- e) En el supuesto de que las partes, antes de o durante la audiencia no arriben a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante formulará una propuesta de acuerdo que puede ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días hábiles. Transcurrido dicho término, sin que haya habido pronunciamiento de las partes, se tiene a la propuesta conciliatoria como rechazada y se da por fracasada la conciliación promovida.
- f) Si las partes llegan a un acuerdo antes de la audiencia deben presentarlo por escrito a la autoridad de aplicación. De llegarse a un acuerdo en la audiencia, se labra acta en tal sentido.
- g) Los acuerdos deberán ser homologados por la autoridad de aplicación dentro de los diez (10) días de encontrarse las actuaciones en estado de dictar resolución.
- h) En caso de fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante da por concluido el procedimiento por simple providencia.

Artículo 8°.- Imputación.

Finalizada la etapa conciliatoria, si de los hechos denunciados, la documentación acompañada, o del acta



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

labrada o de los resultados de las comprobaciones técnicas efectuadas surgiere "prima facie" infracción a la legislación vigente, se continúa la instrucción del sumario y el instructor imputa al presunto infractor por providencia que se notifica personalmente o por cédula. La providencia necesariamente contiene:

- a) La imputación en términos claros y concretos con indicación de las normas presuntamente infringidas.
- b) La descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada.
- c) El derecho que le asiste de actuar por sí, por apoderado o con patrocinio letrado. Si se hubiese formulado imputación en la ocasión prevista en el artículo 3°, el Instructor puede, en caso de ser necesario, ampliar o rectificar la imputación.

Artículo 8°.- Descargo y Prueba.

El sumariado debe presentar su descargo y ofrecer toda la prueba de que pretende valerse en el término de diez (10) días hábiles de notificado de la imputación. El instructor, una vez vencido el término para presentar descargos, recibe la causa a prueba, determinando aquella que resulte admisible.

- a) Las pruebas se admiten solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. En caso de rechazar medios probatorios ofrecidos por la defensa debe invocar las razones jurídicas y técnicas que funden su resolución. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba solamente procede el recurso de reconsideración. Este recurso debe interponerse y fundarse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes de la notificación de la providencia.
- b) La prueba debe producirse dentro del término de veinte (20) días hábiles, prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al sumariado.
- c) Es responsabilidad del sumariado el diligenciamiento de los oficios para el cumplimiento de la prueba informativa que solicite y la citación y comparecencia de los testigos que ofrezca, todo bajo apercibimiento de tener por no ofrecidas dichas pruebas.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- d) Los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el sumariado y admitidas por la autoridad de aplicación corren por cuenta del interesado, a quien incumbe su impulso.
- e) Las constancias del acta labrada por el inspector actuante y los resultados de las comprobaciones técnicas, constituyen prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.

Artículo 9°.- Medidas Preventivas

En cualquier estado del procedimiento, la autoridad de aplicación puede ordenar preventivamente:

- a) El cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria de la ley.
- b) Que no se innove, respecto de la situación existente.
- c) La clausura del establecimiento, cuando exista un actual o inminente peligro para la salud o seguridad de la población.
- d) La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la efectiva defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Contra la providencia que ordena una medida preventiva, sólo procederá el recurso de apelación que debe interponerse y fundarse por escrito, ante la autoridad de aplicación, dentro de los tres (3) días hábiles de notificada la medida. El recurso se concederá al sólo efecto devolutivo, elevándose copia certificada de las actuaciones, dentro de las veinticuatro horas de concedido, a la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería competente en el lugar de comisión del hecho.

Artículo 10.- Resolución y Recursos

Concluidas las diligencias sumariales, sin más trámite la autoridad de aplicación dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles, a contar desde que las actuaciones se encuentren en estado, lo que certificará el Instructor de la causa. Sobre la misma podrá ser planteado recurso de reconsideración dentro de diez (10) días de notificada al infractor.

La resolución del recurso de reconsideración agotará la instancia administrativa y será recurrible por vía de apelación ante la Cámara Civil, Comercial y de Minería con competencia en lugar de comisión del hecho, en relación y con efecto suspensivo, excepto cuando se hubiera denegado medidas



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

de prueba, en que será concedido libremente. Dicho recurso se interpondrá y fundará ante la misma autoridad que dictó la resolución dentro de los diez (10) días de notificada.

Artículo 11.- Suspensión del Procedimiento Sumarial

La autoridad de aplicación podrá suspender el procedimiento sumarial, siempre que la infracción imputada no constituyera una afectación de la salud o seguridad públicas o el presunto infractor cesara inmediatamente en la comisión del hecho o regularizara inmediatamente los bienes en infracción procediendo en forma inmediata a retirarlos de la oferta al público.

Transcurrido un año de decretada la suspensión del procedimiento sumarial, sin que el denunciante impulse el procedimiento, se archivan las actuaciones.

Artículo 12.- Acuerdos Conciliatorios - Incumplimiento

El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios homologados por la autoridad de aplicación o de las resoluciones emitidas por ésta, se consideran violación a esta ley.

En tal caso, el infractor es pasible de las sanciones establecidas en el artículo 13 sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hayan acordado, por vía judicial.

Artículo 13.- Sanciones

Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor (24.240), sus modificatorias y demás disposiciones vigentes.

El producto de las multas a las que se refiere la presente, ingresará al Fondo creado por el artículo 9° de la ley n° 2307.

Artículo 14.- Graduación de las Sanciones

En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 15 se tendrá en cuenta:

- a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.
- b) La posición en el mercado del infractor.
- c) La cuantía del beneficio obtenido.
- d) El grado de intencionalidad.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- e) La gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.
- f) La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

Artículo 15.- Contrapublicidad.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior y de la orden de cesación de los anuncios o mensajes, se podrá imponer la sanción administrativa de contrapublicidad, al infractor que, a través de la información o publicidad, hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas.

La autoridad de aplicación establecerá las pautas de la rectificación publicitaria de forma capaz de eliminar los efectos de la infracción, y que será divulgada por el responsable, a su costo, en la misma forma, frecuencia y dimensión, y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario.

Artículo 16.- Publicación de la Condena

Mensualmente la autoridad de aplicación dispondrá la publicación de las resoluciones condenatorias a costa del infractor. Dicha publicación se hará efectiva en el diario de mayor circulación regional y/o nacional a juicio de la autoridad de aplicación, y también por Internet.

La autoridad de aplicación conservará estadísticas actualizadas de resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios, debiendo divulgarlas pública y periódicamente. Las estadísticas y su publicación, comprenderán asimismo los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.

Artículo 17.- Actualización de Importes de Multas.

Las multas aplicadas en sede administrativa que fueren consentidas o que apeladas resulten confirmadas en su monto, serán actualizadas por la autoridad de aplicación automáticamente desde el mes en que se hubiere notificado la sanción al infractor hasta el mes anterior a su efectivo pago, de acuerdo a la variación del índice de precios al consumidor (IPC) de la ciudad de Viedma publicado por la Dirección General de Estadísticas y Censos de la Provincia de Río Negro o el organismo que lo sustituya.

En los casos que los Tribunales de Alzada reduzcan el importe de las multas aplicadas en sede administrativa, la actualización se practicará desde el mes en



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

que se hubiere notificado la sanción administrativa al infractor, hasta el mes anterior a su efectivo pago.

Artículo 18.- Ejecución de Multa.

La falta de pago de la multa en tiempo y forma, hará exigible el cobro de la misma mediante ejecución fiscal por vía de apremio, siendo título suficiente la copia certificada de la Resolución Condenatoria firme.

Artículo 19.- Acta de Decomiso.

Si la condena fuere el decomiso de la mercadería y/o producto de la infracción, el mismo se hará efectivo bajo constancia en acta, relevándose al depositario de sus obligaciones en el mismo acto de efectivizarse el traslado.

Artículo 20.- Destino del Decomiso.

Las mercaderías o productos decomisados, si sus condiciones de seguridad, higiene, salud, estado de conservación, inocuidad o utilidad lo permitiesen, serán incorporados al patrimonio de establecimientos del área de la salud, minoridad, educacionales o entidades de bien público, según lo aconsejen las circunstancias. Si no fuere posible el destino señalado, se procederá a su destrucción bajo constancia en acta.

Artículo 21.- Clausura.

Si la sanción aplicada fuere la clausura del establecimiento o la suspensión del servicio afectado por un plazo determinado, la misma será efectivizada por personal de inspección especialmente destinado al efecto, labrándose el acta correspondiente.

Artículo 22.- Suspensión Temporal.

Si la sanción fuere de suspensión temporal en los Registros de Proveedores del Estado, se procederá a comunicar a la Contaduría General de la provincia y/o a las Direcciones que se ocupen de las contrataciones y licitaciones públicas o contrataciones directas, para la debida anotación de la sanción.

CAPITULO III - DESCENTRALIZACION

Artículo 23.- Descentralización en Municipios.

La autoridad de aplicación promoverá la descentralización, a través de los Municipios de las siguientes funciones:

- a) Recibir denuncias de los consumidores y usuarios, en los términos del artículo 5° y concordantes de la presente ley.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- b) Celebrar conciliaciones entre el denunciante y los proveedores denunciados, en los términos del artículo 7°.
- c) Remitir las actuaciones a la autoridad de aplicación para la sustanciación y resolución del procedimiento administrativo, en los casos de denuncias recibidas, sin acuerdo conciliatorio ulterior.
- d) Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.
- e) Brindar información, orientación y educación al consumidor.
- f) Fomentar la creación y actuación de asociaciones municipales de consumidores.

Invítase a los municipios a adherir a la presente, para lo que la Dirección de Comercio Interior podrá delegar facultades a los organismos municipales intervinientes.

CAPITULO VI - DISPOSICIONES FINALES

Artículo 24.- Derógase la ley n° 2817 de Defensa de los Habitantes en el Consumo y Uso de Bienes y Servicios de la Provincia de Río Negro, excepto sus artículos 44 bis y ter, incorporados por la ley 3669.

Artículo 25.- Adhiérese la Provincia de Río Negro a las disposiciones de la ley nacional n° 24.240 de Defensa del Consumidor y sus normas reglamentarias que en su consecuencia se dicten.

Artículo 26.- De forma.