**FUNDAMENTOS**

En consideración a la vertiginosa evolución de las tecnologías de producción, información y comunicación, que afectan en forma directa el trato dispensado de los productores y/o comerciantes de bienes y/o servicios respecto de los consumidores, es que se hace necesario re adecuar la normativa vigente al respecto.

El artículo 25, párrafo 2° de la ley 24.240, dispone la aplicación supletoria de dicha ley para aquellos servicios públicos domiciliarios, regidos por legislación específica.

La Empresa Telefónica de Argentina, constituye un caso paradigmático de la evolución tecnológica; que con sólo su racionalidad económica, sustentada en la Reglamentación específica para "Clientes del Servicio Básico Telefónico…", conculcó Derechos, al relajar preceptos Constitucionales tales como el Debido Proceso y las Condiciones de Trato Equitativo y Digno (artículo 42 C.N.), obligando a los consumidores a efectuar sus reclamos a través de un servicio telefónico gratuito que las empresas convirtieron en intrincados laberintos de inciertos destinos.

Ante el citado avasallamiento normativo se hace necesario reforzar las leyes vigentes para la Provincia de Río Negro conforme las atribuciones conferidas por el artículo 41, Capítulo XI, Título II de la ley 24.240; a la que el Gobierno de la Provincia de Río Negro adhiere de hecho por tratarse de una ley de Orden Público que rige en todo el territorio nacional.

Otro caso emblemático lo constituye la Empresa Veraz y/o similares, en el que el producto de su comercio es la información del estado patrimonial y/o financiero de las personas. Aquí también se viola un precepto constitucional –en aras de la modernidad y seguridad financiera de grandes grupos capitalistas-, el "Derecho a la Privacidad" (artículo 20 Constitución Provincial), en este caso, el vacío reglamentario hace necesario la expresa protección a los individuos.

En concordancia con lo preceptuado por los artículos 37 y 38 de la ley 24.240, corresponde proteger a aquellos consumidores, que gozando del beneficio de "ser consumidor", contratan por ejemplo: telefonía celular, televisión por cable y/o satelital, escuelas e institutos privados (de cualquier nivel), Internet, etcétera y abona sus cuotas respectivas por adelantado, y vencido el plazo de

cobro, también se le imponen intereses punitorios, aún sin haber recibido el servicio.

A los fines sancionatorios, el régimen previsto por el artículo 56 de la ley 2817, resulta inaplicable, no sólo por la fluctuación del precio de los combustibles, sino por la variedad del mismo, determinado por las distintas empresas que operan en el ramo, por lo que la Dirección de Comercio de la Provincia se rige por el artículo 47 de la ley 24.240, que se ajusta al verdadero espíritu de las leyes objeto de ésta modificación.

En aras de un reconocimiento explícito de los textos constitucionales, de la Nación y nuestra Provincia, hacia las Asociaciones de Consumidores, que han demostrado defender el verdadero interés del "Ser" consumidor, corresponde proveer subsidiariamente y en forma genuina a su desempeño, a través del presente proyecto.

En tal sentido, y dada su experiencia de campo, la Asociación de Defensa del Consumidor de Viedma, a través de su titular Ezequiel Alberto Itzkov, ha aportado su colaboración en la confección de éste proyecto, insertando normativa que coadyuvará a resolver situaciones de conflicto no previstas a la fecha.

Por ello.

**AUTOR:** Mario Ernesto Pape

**FIRMANTES:** Bautista Mendioroz, Susana Josefina Holgado

*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 sustituye el artículo 6° de la ley 2817, por el siguiente texto:

"Queda exceptuada de las disposiciones de la presente ley, la prestación de servicios profesionales, siempre que sus colegios dispongan de servicios de defensa al usuario, los que sean prestados por personal en relación de dependencia y estén regidos por la legislación laboral.

"Cuando el reclamo fundado, no hubiere sido respondido dentro de los siete (7) días hábiles seguidos a su presentación, por parte de los Colegios del párrafo precedente, el Consumidor podrá ejercer su derecho en un todo de acuerdo a lo reglado por la presente".

**Artículo 2°.-** Se sustituye el artículo 8°, de la ley 2817, por el siguiente texto:

"Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deben serlo de tal forma que, utilizados en condiciones normales y previsibles, no supongan riesgo para la salud y seguridad física de los mismos.

En ningún caso, los prestadores de servicio, sean éstos privados o públicos, podrán cobrar por adelantado el servicio que se facture a mes calendario, sino hasta que el mismo hubiere sido prestado en forma real y efectiva.

En los casos en que el proveedor de un bien o servicio enajenara o consignara su cartera de clientes en forma individual, parcial o total, deberá asegurar a la contraparte, que los reclamos, pagos parciales o totales pudieran realizarse en la localidad que dio origen al contrato entre ambos.

Los prestadores de servicios públicos deberán asegurar por sí o por terceros en las ciudades cabeceras de Departamento de la Provincia, la posibilidad de ejercer reclamos y obtener respuestas mediante una oficina de atención al público, por sí o por terceros contratados al efecto, respecto a todo lo atinente al servicio que se trate, sin perjuicio de la vigencia de la atención telefónica gratuita y servicio de correo también gratuito dispuesto por Reglamentaciones Especiales".

**Artículo 3°.-** En concordancia con el artículo 20 de la Constitución Provincial, el uso indebido de información patrimonial o financiera respecto de los consumidores o usuarios, que provoque una inhibición de hecho para ejercer su derecho de consumidor o usuario, hará responsables solidarios a aquellos prestadores o proveedores, respecto de los emisores de dicha información, comprendidos en el artículo 4° de la ley 2817 y artículo 2° de la ley 24.240, de las sanciones previstas por el régimen vigente a partir de la presente.

**Artículo 4°.-** Se establece una compensación del diez por ciento (10%) de la suma resultante de la infracción impuesta siempre y cuando la misma sea pecuniaria, para aquellas Asociaciones de Consumidores con personería jurídica que intervengan como reclamantes por sí o en representación de terceras personas ante el órgano de aplicación respectivo.

**Artículo 5°.-** Se deja sin efecto, el régimen de infracciones previsto por el artículo 56 de la ley 2817; se estará a lo dispuesto por el artículo 47 de la ley 24.240.

**NORMAS TRANSITORIAS**

**Artículo 6°.-** Publíquese la presente en, por lo menos dos (2) diarios Nacionales y dos (2) diarios regionales de mayor tirada; y por el término de tres (3) días seguidos.

**Artículo 7°.-** Se fija un plazo de ciento veinte (120) días a partir de realizada la publicación establecida por el artículo precedente, para que los prestadores de servicios públicos cumplan con lo preceptuado por el artículo 2°, párrafo 4to.

**Artículo 8°.-** De forma.