



## RIO NEGRO

### **LEY 2817**

### **PODER LEGISLATIVO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO**

Ley de defensa del consumidor.

Sanción: 23/06/1994; Promulgación: 29/07/1994;

Boletín Oficial 08/08/1994

#### **DEFENSA DE LOS HABITANTES EN EL CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS**

Artículo 1° - Establécese por la presente, la defensa de los habitantes de la provincia de Río Negro, en todo tipo de operaciones y formas legales y legítimos de consumo y uso de bienes y servicios.

Art. 2° - A los fines de esta ley, se considerarán consumidores o usuarios, a todas las personas físicas o jurídicas que no realicen actividad comercial o con fines de lucro, que contraten para su consumo final y en beneficio propio, la adquisición o uso en locación de bienes muebles, percederos o no y servicios, cualquiera sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expenden.

Art. 3° - No tendrán el carácter de consumidores o usuarios, quienes adquieran, almacenen, utilicen, trasladen o consuman bienes o servicios para integrarlos en cualquier proceso de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

Art. 4° - Quedan obligados al cumplimiento de esta ley, los comerciantes, productores, importadores y los prestadores de servicios, así como las empresas, sean privadas, estatales o con participación estatal en cuanto desarrollen, aun ocasionalmente, actividades de producción, distribución o comercialización de bienes a consumidores o prestación de servicios, entendidos éstos en los términos del art. 2° de la presente.

Art. 5° - Será nula de nulidad absoluta e insanable, cualquier renuncia requerida previamente o a posteriori a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores y usuarios, formulada como condición para la adquisición o utilización de los correspondientes bienes o servicios.

Art. 6° - 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.

Art. 7° - Las operaciones de uso y consumo deben celebrarse y ejecutarse de buena fe y de conformidad a la legislación vigente. La buena fe se presume, salvo prueba en contrario, con respecto al consumidor o usuario.

Art. 8° - 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.

Art. 9° - Los bienes percederos y los durables, las sustancias para la salud o la integridad física de los consumidores y usuarios, deberán comercializarse con ajuste estricto a las normas de seguridad e higiene. En el caso de los productos alimenticios, cosméticos o fármacos, destinados al consumo humano que tengan vencimiento, deberán ser comercializados con la fecha de envase y de caducidad puesta en el etiquetado, así como la publicidad de los componentes de cada producto, la que en ningún caso podrá detallarse bajo nombres de fantasía, meras referencias a autorizaciones para su uso o siglas

incomprensibles para el consumidor o usuario; tal información no deberá ser ocultada por reetiquetados, precios, etc.

Art. 10. - Quienes intervengan en los distintos ciclos de la producción y comercialización de productos para la alimentación humana, deberán adoptar las medidas necesarias para su perfecta conservación y evitar los riesgos de contaminación de tales bienes, así como conservar en perfecto estado de mantenimiento las instalaciones y dispositivos necesarios y adecuados para su manejo, distribución y puesta a disposición del consumidor o usuario.

Art. 11. - Quienes comercialicen bienes, deberán entregarlos a los consumidores en los plazos y condiciones contratados, de no existir forma contractual expresa, se entenderá que los mismos se ofrecen con entrega inmediata.

Art. 12. - Las indicaciones metrológicas y las especificaciones técnicas relativas al bien, deberán constar en la forma establecida por las normas vigentes como identificación de mercaderías y sobre garantías.

Art. 13. - Si la venta de bien se efectuara por contrato escrito, deberá ser redactado en idioma nacional, en forma clara y fácilmente legible y deberá contener como mínimo:

- a) Descripción y especificación del bien.
- b) Nombre y domicilio del vendedor.
- c) Nombre y domicilio del fabricante y del importador cuando correspondiere.
- d) Características de la garantía; de conformidad a lo establecido en esta ley.
- e) Plazos y condiciones de entrega.
- f) Precio y condiciones de pago.
- g) Calidad de nuevo o reciclado o, bien, si se ha realizado con materiales nuevos o reciclados.

h) Las tasas de interés cuando éstas se aplicaren en ventas a plazo.

Art. 14. - Los vendedores de los bienes que se comercialicen con garantía escrita, deberán suscribirla antes de proceder a la entrega del bien o servicio del que se trate.

Art. 15. - El certificado de garantía deberá contener como mínimo:

- a) Identificación del fabricante, concesionario o importador.
- b) Identificación del vendedor.
- c) Identificación del bien con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización.
- d) Las condiciones de instalación necesarias para su funcionamiento.
- e) Las condiciones de validez de la garantía, su plazo de extensión, como asimismo la descripción de las partes del bien comprendidas y las excluidas de la garantía.
- f) Las condiciones de reparación del bien, especificaciones del lugar donde se hará efectiva la misma y, en caso de que el bien deba trasladarse a la fábrica o talleres autorizados, a cargo de quien serán los gastos de traslado, fletes y seguros, si correspondieren.

Además del certificado de garantía se entregará al comprador un manual de uso, instalación y mantenimiento del bien.

Art. 16. - El certificado de garantía al que alude el artículo anterior, deberá estar escrito en idioma nacional y ser de fácil lectura, no pudiendo insertarse en su texto, frases de promoción, propaganda o publicidad.

Art. 17. - Las normas técnicas de calidad y funcionamiento aprobado por la República Argentina y la provincia de Río Negro, a través de sus organismos competentes, serán de aplicación a los bienes comprendidos en la presente ley.

Art. 18. - Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho a la reparación gratuita de los vicios o defectos originados, con excepción del costo de los repuestos que serán a cargo del usuario.

Art. 19. - Los responsables de la reparación de un bien en garantía, deberán entregar constancia por escrito al titular de la misma, en la que conste la descripción del bien, los cambios de piezas, si los hubiera, y el plazo por el cual el trabajo realizado es garantido.

Art. 20. - Los empresarios que se sirvan de terceros para la prestación de servicios de reparaciones, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar que se realice a domicilio en talleres, negocios y oficinas, deberán extender un presupuesto en el que conste:

- a) Descripción del trabajo a realizar.
- b) Materiales a emplear.
- c) Precios de éstos y el precio de la mano de obra.
- d) Tiempo en que se realizará el trabajo.
- e) Si otorgarán o no garantías y, en su caso, el alcance y duración de éstas.

Cuando el presupuesto no pudiera extenderse en el acto, se hará en un plazo de cinco (5) días hábiles a contar del pedido por el usuario y siempre previo a la concepción de los trabajos.

Art. 21. - Quienes presten servicios de cualquier naturaleza a usuarios, según el criterio del art. 20 de la presente ley, están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias, conforme a las cuales hubieren ofrecido, publicitado o convenido con el usuario la prestación de los mismos.

Art. 22. - Quienes otorguen garantía sobre un contrato de prestación de servicios, deberán documentarla por escrito haciendo constar:

- a) La correcta individualización del trabajo realizado.
- b) La mención si se garantiza el trabajo o los materiales empleados en la prestación o sólo uno de ellos.
- c) El tiempo de vigencia de la garantía y la fecha de iniciación de dicho período.
- d) La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que hará efectiva la garantía.

Esta garantía podrá ser cubierta en todo o en parte con seguros. En tal caso, los prestadores de servicios deberán dejar constancia escrita de esa circunstancia.

Art. 23. - Las empresas prestadoras de servicios públicos, sean estatales o privadas, cuando los ofrezcan en un régimen de monopolio, no podrán establecer cláusulas contractuales y condiciones de utilización sin la intervención de la Dirección de Comercio Interior y de acuerdo a las prescripciones de la presente ley.

Art. 24. - Las empresas mencionadas en el artículo anterior, deberán otorgar a los consumidores y usuarios, reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para las actualizaciones por mora.

Art. 25. - Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.

Art. 26. - La autoridad de aplicación de esta ley queda facultada para intervenir en la normalización de los instrumentos de medición (medidores) de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, para que se pueda verificar su buen funcionamiento, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios. En todos los casos en que los servicios sean prestados por redes de distribución directa al usuario, los prestadores deben instalar mecanismos de medición en el domicilio donde el usuario hace uso del mismo, con acceso directo de éste, a fin de que pueda controlar por sí y sin impedimento alguno, el uso que hace del servicio.

Art. 27. - Entiéndese por oferta domiciliaria, aquellas propuestas que se hacen al consumidor en el lugar donde habita en forma permanente o transitoria o en su lugar de trabajo.

Art. 28. - Se considera igualmente oferta domiciliaria la que se efectúa por correspondencia o teléfono, ya sea por medio de publicidad o directamente.

Art. 29. - Lo dispuesto en esta norma regirá también para los casos de prestaciones de servicios cuando se ofrezcan en las circunstancias previstas en los artículos anteriores.

Art. 30. - La oferta de bienes y servicios en forma domiciliaria, deberá constar en factura o comprobante escrito que contendrá:

- a) El nombre y la dirección del proveedor y del empleado, vendedor o del revendedor independiente en su caso.
- b) El nombre y domicilio del consumidor o usuario.
- c) La designación precisa de la naturaleza y característica de los bienes o servicios objeto del contrato.

d) El precio y las condiciones de garantía según corresponda.

e) Las condiciones de cumplimiento del contrato. El consumidor o usuario conservará un ejemplar de comprobante.

Art. 31. - Los comerciantes, fabricantes o importadores y los prestadores de servicios que promuevan ofertas domiciliarias, deberán dar credenciales a sus representantes, quienes las exhibirán a eventuales usuarios o consumidores en el acto de su presentación.

Art. 32. - Quienes promuevan ventas a domicilio de bienes que se comercialicen únicamente por ese medio, deberán estar registrados en la Dirección de Comercio Interior, sus delegaciones y, a falta de éstas, en las direcciones de inspección de las municipalidades.

Art. 33. - Las entidades, públicas o privadas, cuyo objeto sea la prestación de servicios médicos a afiliados o adherentes al sistema de cobertura de riesgo de salud, que abonen cuotas periódicas convenidas con anticipación, deberán proporcionar a los mismos un ejemplar del contrato de admisión firmado por las partes.

Art. 34. - El contrato mencionado en el artículo anterior deberá contener además de los datos personales de las partes:

a) Descripción del sistema.

b) Períodos de carencia, si los hubiere, y descripción de los servicios a prestar en dicho período.

c) Condiciones de salud en que se aceptan a los adherentes.

d) Causas de rescisión del contrato.

e) Montos de las cuotas y sistema de actuación de las mismas.

f) Sistema de reintegros.

g) Cobertura de seguro.

Art. 35. - Las entidades descritas en el art. 33, deberán contratar, previo al inicio de su actividad comercial, un seguro que les permita cubrir cualquier daño emergente de la negligencia, diagnóstico equivocado, atención deficiente, falta de idoneidad profesional o cualquier otro perjuicio ocasionado a la salud física o psíquica del usuario. Las existentes al presente contarán con un plazo de noventa (90) días, a partir de la promulgación de esta ley, para el cumplimiento de lo previsto precedentemente.

Art. 36. - La oferta, promoción y publicación de bienes y servicios se ajustarán a su naturaleza, característica, condiciones y utilidad o finalidad. Las características objetivas del bien o del servicio y las condiciones de garantía ofrecida en las promociones publicitarias, serán exigibles por los consumidores o usuarios aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.

Art. 37. - Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que con carácter general se apliquen a la oferta, promoción o venta de bienes o servicios incluidas las empresas estatales, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Claridad y sencillez en la redacción de los documentos que no se entreguen o se pongan a disposición del consumidor.

b) Entrega de factura, recibo, comprobante o documento que acredite la operación o presupuesto en su caso.

c) Buena fe y justo equilibrio en las contrataciones.

Son especialmente prohibidas:

d) las limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor o usuario y las relativas a la autorización o finalidad esencial del producto o servicio.

e) La imposición de renunciaciones a los derechos del consumidor o usuario reconocidas por esta ley.

Art. 38. - La autoridad de aplicación, establecida por el art. 2º de la [ley 2307](#), vigilará que los contratos de adhesión o similares no contengan cláusulas contrarias a las previstas en el artículo anterior.

Art. 39. - La aprobación administrativa de los formularios y otros documentos a utilizar en las contrataciones reguladas en esta ley, decidida en otras jurisdicciones que no sea la de la provincia de Río Negro, no obliga a la autoridad local a considerar aprobada la mencionada documentación.

Art. 40. - Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios,

deberán permitir en forma cierta y eficaz, veraz y suficiente, el conocimiento sobre sus características esenciales de conformidad a las normas relativas a identificación de mercaderías, publicidad engañosa y exhibición de precio o de cualquier otra norma que en el futuro se dicte en la materia.

Art. 41. - En el caso de venta de viviendas prefabricadas económicas o similares, se facilitará al comprador una documentación suscripta por el vendedor en la que se defina en planta a escala, la vivienda y el trazado de toda la construcción, en especial aquellas a las que el usuario no tenga acceso directo.

Art. 42. - En los contratos de compraventa de bienes muebles que contengan partes móviles que puedan ser consideradas accesorias y comercializadas como tales, deberá detallarse cada una de las partes.

Art. 43. - Quienes comercializan bienes cuya entrega se realiza por ejemplares en entregas periódicas, antes de iniciar la venta deberán poner a disposición de los consumidores la programación general de la obra.

Art. 44. - El ofrecimiento público de servicios educativos, culturales, de formación profesional y similares, se hará previa aprobación del Consejo Provincial de Educación de los planes de estudio, infraestructura escolar y formación docente de quienes dirijan y ejerzan el profesorado en las academias correspondientes, salvo cuando se trate de entidades oficiales o adheridas a la enseñanza oficial.

Art. 45. - Las asociaciones de consumidores se organizarán de acuerdo a lo dispuesto por ley 2307 y la respectiva legislación en lo atinente a su persona jurídica.

Art. 46. - Además de lo normado por la ley mencionada en el artículo anterior, deberán observar estrictamente los siguientes preceptos:

a) Tener como finalidad la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, debiendo figurar entre sus objetivos la educación y formación de sus asociados.

b) No percibir ayuda económica o de otro carácter de las empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes, productos o servicios a los consumidores o usuarios.

Art. 47. - Sin perjuicio de la integración de comisiones previstas por la presente ley, las asociaciones de consumidores podrán ser oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general, relativas a materias que afecten o puedan afectar directa o indirectamente a los consumidores o usuarios.

Art. 48. - Facúltase al Ministerio de Economía, para que a través de la Dirección de Comercio Interior, proceda a la adecuación de su estructura orgánica, a fin de dar acabado cumplimiento de la presente.

Art. 49. - La estructura administrativa que ponga en funcionamiento el Ministerio de Economía, tendrá como mínimo las siguientes finalidades:

a) Promover una adecuada educación del consumidor y usuario que tenga como objetivo mínimo:

1. Lograr una mayor libertad y racionalidad del consumidor de bienes y de utilización de servicios.

2. Facilitar la comprensión y utilización de la información que se brinde.

3. Difundir el conocimiento de los derechos y deberes del consumidor y del usuario y la forma más adecuada de ejercerlos.

4. Fomentar la prevención de riesgo que puedan derivarse del consumidor de productos o de la utilización de servicios.

b) Fomentar una adecuada diversificación del consumo como medio de racionalizar y normalizar el abastecimiento.

c) Orientar a los sectores productivos a la adopción de métodos que faciliten una adecuada comercialización.

d) Organizar la instalación de oficinas públicas de información al consumidor o usuario, que tengan como mínimo las siguientes funciones:

1. La difusión de los resultados de estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad realizados bajo la supervisión de la Dirección de Comercio Interior.

2. La recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamos de los consumidores y usuarios y su remisión a las entidades que correspondan.

- e) Realizar estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad y difundir sus resultados.
- f) Aconsejar a los consumidores la mejor forma de sustituir el consumo de productos cuyos precios estén en alza, por otros más accesibles.
- g) Proponer a las autoridades las medidas tendientes a neutralizar los efectos del desabastecimiento temporario de productos.
- h) Estimular la creación de asociaciones de consumidores y mantener un registro provincial actualizado de las asociaciones de consumidores existentes.
- i) Recabar información a las entidades públicas y privadas.
- j) Solicitar la colaboración de los entes que actúen en funciones de policía de comercio para la mejor atención de los problemas de los consumidores y usuarios.
- k) Solicitar la colaboración de institutos públicos y privados no comerciales y departamentos especializados de las universidades, para la realización de los estudios enunciados en el inc. e) del presente artículo o de los que el departamento crea necesario realizar.
- l) Propender a la unificación de criterio de las políticas gubernamentales que beneficien a los consumidores y usuarios.
- m) Proponer a las autoridades el otorgamiento de becas y la contratación de personal técnico o científico cuando fuere necesario.

Art. 50. - La Dirección de Comercio Interior, tendrá competencia para conocer y decidir en sede administrativa, de oficio o por denuncias de consumidores o usuarios sobre las infracciones que se cometan en contra de esta ley o de las demás normas protectoras del consumidor o del usuario.

Art. 51. - La Dirección de Comercio Interior, en cumplimiento de resoluciones consentidas o ejecutadas del consumidor, podrá recurrir al empleo de la fuerza pública.

Art. 52. - Recibida una denuncia de parte interesada de acuerdo con las circunstancias del caso, la Dirección deberá promover el proceso conciliatorio que se prevé en los artículos siguientes.

Art. 53. - El procedimiento en tal caso será verbal, actuando y público. La incomparecencia injustificada a las audiencias que se fijen, será considerada infracción a las disposiciones de la presente ley.

Art. 54. - En el supuesto que las partes, antes de la audiencia no hayan arribado a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante luego de oír y verificar las pruebas que hayan acercado al proceso, formulará una propuesta de acuerdo que podrá ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados, por un plazo de cinco (5) días. Transcurrido dicho término, sin que haya habido pronunciamiento de las partes, se dará por fracasada la conciliación promovida.

Art. 55. - El objetivo del procedimiento administrativo ante la Dirección de Comercio Interior, es la conciliación voluntaria de los intereses de las partes de acuerdo a las previsiones establecidas en los artículos precedentes y en forma eficaz, rápida y sin gastos para el consumidor o usuario.

Art. 56. - Las infracciones a la presente ley serán sancionadas con las siguientes penas:

- a) Multa de valor equivalente al precio de venta al público en la ciudad de Viedma de cien (100) a veinte mil (20.000) litros de nafta súper.
- b) Clausura temporal.

Art. 57. - Considérase infracción sancionada con pena de multa o clausura, toda violación a cualquier disposición de la presente ley y, especialmente:

- a) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos efectivos o daños para la salud de los consumidores o usuarios, por dolo o culpa del infractor.
- b) La alteración, fraude o adulteración en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza y, en general, cualquier actuación que induzca a engaño o confusión sobre la verdadera naturaleza del producto o de los servicios.
- c) El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecte o pueda suponer

un riesgo para el usuario.

d) La negativa o resistencia a suministrar datos o facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección.

e) El incumplimiento de las disposiciones sobre garantías y sobre cláusulas abusivas de los contratos.

Art. 58. - En la aplicación y graduación de las multas será tenido en cuenta:

a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.

b) El número de infracciones cometidas por los responsables obligados por la presente ley.

Art. 59. - La aplicación de las penas será notificada al infractor por escrito.

Art. 60. - El producto de las multas a las que se refiere la presente, ingresará al Fondo creado por el art. 9° de la ley 2307.

Art. 61. - Si la queja presentada por el interesado o de actuación de oficio, surgiera infracción a las disposiciones de la presente ley, la Dirección de Comercio Interior deberá labrar un acta que será notificada al presunto infractor. El acta, necesariamente, contendrá:

a) La imputación en términos claros y concretos.

b) La descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada.

c) El otorgamiento de un término de defensa que no será inferior a cinco (5) días y que podrá, en función de las circunstancias del caso y a petición del interesado, ser ampliado hasta diez (10) días por la Dirección de Comercio Interior.

Art. 62. - En caso de labrarse sumario en razón de queja de parte interesada, su tramitación se efectuará por cuerda separada del expediente en el que radique el intento de conciliación.

Art. 63. - La Dirección, una vez vencido el término para presentar descargos, recibirá la causa a prueba, determinando aquella que resulte admisible. En caso de rechazar medios probatorios ofrecidos por la defensa, invocará las razones jurídicas y técnicas que funden su resolución.

Serán consideradas pruebas necesarias:

a) El acta de constatación de la infracción.

b) Las constancias de expediente de intento de conciliación, si las hubiere.

Art. 64. - La resolución será dictada por el señor director de Comercio Interior, dentro del plazo de diez (10) días de quedar el expediente en estado. En todos los casos será recurrible por el procedimiento previsto en el dec. 819/80. El recurso no suspenderá la ejecución de las sanciones de multa. En todo lo que no estuviere expresamente previsto en la presente, será de aplicación supletoria el dec. 819/80.

Art. 65. - Facúltase al Poder Ejecutivo a crear los cargos y funciones necesarias para la adecuación de la Dirección de Comercio Interior, a fin de dar cumplimiento a la presente, destinando al efecto, las partidas presupuestarias correspondientes.

Art. 66. - Facúltase a la Dirección de Comercio Interior, a implementar en sus departamentos, las medidas tendientes a la aplicación de la presente ley, a través de los organismos correspondientes que establezca la reglamentación.

Art. 67. - La presente ley entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial y deberá reglamentarse en un plazo de ciento veinte (120) días a partir de la misma.

Art. 68. - 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.

Art. 69. - Comuníquese, etc.