

## LEY D Nº 2817

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

**Artículo 1º** - Se establece 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.

**Artículo 2º** - A los fines de la presente, se consideran consumidores o usuarios, a todas las personas físicas o jurídicas que no realizan actividad comercial o con fines de lucro, que contratan para su consumo final y en beneficio propio, la adquisición o uso en locación de bienes muebles, perecederos o no y servicios, cualquiera sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expenden.

**Artículo 3º** - No tienen el carácter de consumidores o usuarios, quienes adquieren, almacenan, utilizan, trasladan o consumen bienes o servicios para integrarlos en cualquier proceso de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

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

**Artículo 5º** - Es nula de nulidad absoluta e insanable, cualquier renuncia requerida previamente o a posteriori a los derechos que la presente reconoce a los consumidores y usuarios, formulada como condición para la adquisición o utilización de los correspondientes bienes o servicios.

**Artículo 6º** - Queda exceptuada de las disposiciones de la presente, 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.

**Artículo 7º** - Las operaciones de uso y consumo se celebran y ejecutan 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.

**Artículo 8º** - Los bienes y servicios son puestos a disposición de los consumidores y usuarios de tal forma que, utilizados en condiciones normales y previsibles, no supongan riesgo para la salud y seguridad física de los mismos.

**Artículo 9º** - Los bienes perecederos y los durables, las sustancias para la salud o la integridad física de los consumidores y usuarios, deben 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 tienen vencimiento, debe 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 puede detallarse bajo nombres de fantasía, meras referencias a autorizaciones para su uso o siglas incomprensibles para el consumidor o usuario; tal información no debe ser ocultada por reetiquetados, precios o cualquier otro artilugio.

**Artículo 10** - Quienes intervienen en los distintos ciclos de la producción y comercialización de productos para la alimentación humana, deben 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.

**Artículo 11** - Quienes comercializan bienes, deben entregarlos a los consumidores en los plazos y condiciones contratados, de no existir forma contractual expresa, se entiende que los mismos se ofrecen con entrega inmediata.

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

**Artículo 13** - Si la venta del bien se efectúa por contrato escrito, debe ser redactado en idioma nacional, en forma clara y fácilmente legible y debe 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 la presente.
- e) Plazos y las 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 apliquen, en ventas a plazo.

**Artículo 14** - Los vendedores de los bienes que se comercializan con garantía escrita, deban suscribirla antes de proceder a la entrega del bien o servicio del que se trate.

**Artículo 15** - El certificado de garantía debe 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 quién serán los gastos de traslado, fletes y seguros, si correspondieren.

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

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

**Artículo 17** - Las normas técnicas de calidad y funcionamiento aprobadas por la República Argentina y la Provincia de Río Negro, a través de sus organismos competentes, son de aplicación a los bienes comprendidos en la presente.

**Artículo 18** - La garantía cubre los vicios del producto, su reparación y el costo de los repuestos en los siguientes casos:

- a) Cuando el producto o servicio es usado normalmente por el consumidor, quedando la prueba en contra de tal situación, a cargo del vendedor o productor del servicio.
- b) Cuando los sujetos del artículo 4º no han cumplido con las exigencias de la presente, en especial las del artículo 15. La reposición total del producto se efectuará en caso de que, a criterio de técnicos, el producto haya perdido una parte sustancial del valor en relación a los salidos de fábrica. La Dirección de Comercio Interior propondrá tales técnicos.

**Artículo 19** - Los responsables de la reparación de un bien en garantía, deben 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.

**Artículo 20** - Los empresarios que se sirven 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, deben 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.

Quando 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 concreción de los trabajos.

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

**Artículo 22** - Quienes otorgan garantía sobre un contrato de prestación de servicios, deben 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.

**Artículo 23** - Las empresas prestadoras de servicios públicos, sean estatales o privadas, cuando los ofrezcan en un régimen de monopolio, no pueden 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.

**Artículo 24** - Las empresas mencionadas en el artículo anterior, deben 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.

**Artículo 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.

**Artículo 26** - La Autoridad de Aplicación de la presente 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 verifique 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.

**Artículo 27** – Se entiende 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.

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

**Artículo 29** - Lo dispuesto en la presente rige también para los casos de prestaciones de servicios cuando se ofrecen en las circunstancias previstas en los artículos anteriores.

**Artículo 30** - La oferta de bienes y servicios en forma domiciliaria, debe constar en factura o comprobante escrito que contiene:

- 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 conserva un ejemplar de comprobante.

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

**Artículo 32** - Quienes promuevan ventas a domicilio de bienes que se comercialicen únicamente por ese medio, deben estar registrados en la Dirección de Comercio

Interior, sus delegaciones y, a falta de éstas, en las Direcciones de Inspección de las Municipalidades.

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

**Artículo 34** - El contrato mencionado en el artículo anterior debe 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 actualización de las mismas.
- f) Sistema de reintegros.
- g) Cobertura de seguro.

**Artículo 35** - Las entidades descritas en el artículo 33, deben 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.

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

**Artículo 37** - Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que con carácter general se aplican a la oferta, promoción o venta de bienes o servicios, incluidas las empresas estatales, deben 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 utilización o finalidad esencial del producto o servicio.
- e) La imposición de renunciaciones a los derechos del consumidor o usuario reconocidas por la presente.

**Artículo 38** - La Autoridad de Aplicación, establecida por el artículo 2º de la Ley Provincial D N° 2307#, vigila que los contratos de adhesión o similares no contengan cláusulas contrarias a las previstas en el artículo anterior.

**Artículo 39** - La aprobación administrativa de los formularios y otros documentos a utilizar en las contrataciones reguladas en la presente, 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.

**Artículo 40** - Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios, deben 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 precios o de cualquier otra norma que en el futuro se dicte en la materia.

**Artículo 41** - En el caso de venta de viviendas prefabricadas económicas o similares, se facilita 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 aquélla a los que el usuario no tenga acceso directo.

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

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

**Artículo 44** - El ofrecimiento público de servicios educativos, culturales, de formación profesional y similares, se hace 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.

**Artículo 45** - Es considerada infracción a la presente, la espera por un lapso mayor a treinta (30) minutos, en ventanillas y/o cajeros automáticos, en instituciones financieras y no financieras, que presten servicios de cobranzas de impuestos o servicios públicos, tanto nacionales, provinciales o municipales y de pago de haberes de jubilados y pensionados y de activos que por convenios o disposiciones de cualquier naturaleza, perciban sus haberes en dichas instituciones.

**Artículo 46** - En los casos previstos por el artículo 45, se establece la obligación de las instituciones indicadas en el mismo, de:

- a) Publicar a través de los medios que se consideran aptos, el texto correspondiente a los artículos 45 y 46 de la presente, con el fin de que usuarios y consumidores conozcan sus derechos y hagan valer los mismos a través de las denuncias pertinentes.
- b) Poner a disposición de los usuarios o consumidores, un sistema de registro de horario de llegada y de salida, como asimismo del trámite a realizarse, además de un libro de denuncias que es habilitado por la Autoridad de Aplicación. Dicho libro debe ser ubicado en lugares visibles, contando con señalización adecuada para su libre utilización por parte de los usuarios y consumidores que deseen efectuar su queja por infracción a la presente.
- c) Girar las actuaciones obrantes en los libros de denuncias habilitados, a la Dirección de Comercio Interior, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de efectuadas, las cuales tienen el carácter de denuncia.

**Artículo 47** - Las asociaciones de consumidores se organizan de acuerdo a lo dispuesto por Ley Provincial D N° 2307 # y la respectiva legislación en lo atinente a su persona jurídica.

**Artículo 48** - Además de lo normado por la Ley mencionada en el artículo anterior, deben 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.

**Artículo 49** - Sin perjuicio de la integración de comisiones previstas por la presente, las asociaciones de consumidores pueden 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.

**Artículo 50** – Se faculta 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.

**Artículo 51** - La estructura administrativa que pone en funcionamiento el Ministerio de Economía, tendrá como mínimo las siguientes finalidades:

- a) Promover una adecuada educación del consumidor y usuario que tenga como objetivos mínimos:
  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 riesgos que puedan derivarse del consumo 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 inciso e) del presente artículo o de los que el departamento crea necesario realizar.
- l) Propender a la unificación de criterios 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.

**Artículo 52** – Se considera infracción sancionada con pena de multa o clausura, toda violación a cualquier disposición de la presente y, especialmente:

- a) Las acciones u omisiones que producen 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.

**Artículo 53** - Son considerados infractores a la presente, los comercios que venden ropa que no cuentan con todos los talles correspondientes a las medidas antropométricas de las prendas y modelos que comercializan y ofrecen al público.

**Artículo 54** – Se faculta al Poder Ejecutivo a crear los cargos y funciones necesarios para la adecuación de la Dirección de Comercio Interior, a fin de dar cumplimiento a la presente, destinando al efecto, las partidas presupuestarias correspondientes.

**Artículo 55** – Se faculta a la Dirección de Comercio Interior, a implementar en sus departamentos, las medidas tendientes a la aplicación de la presente, a través de los organismos correspondientes que establezca la reglamentación.

**Artículo 56** – Se invita a los municipios a adherir a la presente, para lo que la Dirección de Comercio Interior puede delegar facultades a los organismos municipales intervinientes.