

Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

PROYECTO DE LEY

EL SENADO Y CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE
BUENOS AIRES
SANCIONAN CON FUERZA DE

LEY

Artículo 1. - Todas las estaciones de servicio operativas ubicadas en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, deberán informar, de manera fehaciente y por cualquier medio gráfico apto para ello, la inexistencia de un determinado tipo de combustible que habitualmente sea comercializado en el establecimiento o que, independientemente del motivo de su indisponibilidad, no pueda ser ofrecido o puesto a la venta.

Artículo 2. - La cartelería u otro medio indicativo empleado, sea convencional, luminoso o digital, deberá tener como mínimo las medidas y dimensiones que el nomenclador de precios y se ubicará contiguo a este. Ambos exhibidores deberán estar situados próximos al ingreso del establecimiento, de modo tal que su percepción sea adecuada y permita al conductor su visualización sin necesidad de entrar a la estación de servicios.

Artículo 3.- La leyenda del medio usado para realizar la comunicación que prevé el artículo primero, deberá consignar expresamente la clase de combustible que no es posible expender, utilizando a tal fin, el nombre comercial o genérico, si es que los combustibles así se denominan o no respectivamente en esa terminal. Asimismo la inscripción se limitará a exteriorizar la situación de indisponibilidad con prescindencia de las circunstancias que lo originan.

Artículo 4.- La no inclusión de un tipo de combustible en la señalización que imponen los artículos precedentes importará, la existencia del mismo y



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados



consecuente posibilidad de ser comercializado. La no exhibición de señalización alguna determinará la disponibilidad de todos los productos.

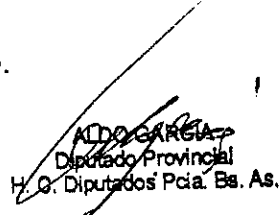
Artículo 5.- La comunicación verbal anoticiando al consumidor de la inexistencia de un determinado tipo de combustible realizada por los dependientes o empleados de la estación de servicios, en ningún caso, puede ser sustitutiva de la obligación de información estatuida por la presente.

Artículo 6.- Configurándose alguno de los supuestos del artículo cuarto, la negativa de venta de combustible al consumidor una vez dentro del establecimiento o próximo al surtidor invocando cualquier persona a cargo su faltante, será considerada como violatoria de esta ley resultando pasible tal conducta de la aplicación de las correspondientes sanciones.

Artículo 7.- La inobservancia de las disposiciones de la presente norma habilitará el ejercicio de los mecanismos previstos por Código Provincial de Implementación de los derechos de los Consumidores y Usuarios- Ley 13133 y por la Ley Nacional de Defensa del Consumidor- 24240, aplicándose, según corresponda, las sanciones estipuladas en dichos preceptos.

Artículo 8.- La aplicación y control del contenido de esta ley estará a cargo de los Municipios conforme lo establecen los artículos 79,80 y 81 de la Ley 13133, al mismo tiempo que deberán ejercer todas las facultades y funciones emergentes de la Ley 24240.

Artículo 9: Comuníquese al Poder Ejecutivo.


ALDO GARRIGA
Diputado Provincial
H. C. Diputados Pcia. Bs. As.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados



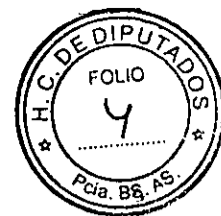
FUNDAMENTOS

El presente proyecto de ley tiene por objeto instituir como obligación, de todos los establecimientos que comercializan combustibles líquidos derivados del petróleo en la Provincia de Buenos Aires, el ofrecimiento de información accesible a todos los consumidores y usuarios, en el supuesto particular de no contar con disponibilidad de los productos que habitualmente se venden en ellas.

La Constitución de la República Argentina en su artículo 42 dispone: **“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.**

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

Por su parte la Constitución de la Provincia de Buenos Aires reza: “Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

y defensa de sus intereses económicos y a una **información adecuada y veraz**. La Provincia proveerá a la educación para el consumo, al establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos y promoverá la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores. (conf. Art. 38.)”.

Las sanciones de las leyes 24.240 de Defensa del Consumidor y 13.133 Código Provincial de Implementación de Derechos del Consumidor, junto a las normas dictadas en cada materia y jurisdicción en particular, han dotado al ordenamiento jurídico de herramientas muy valiosas que permiten completar el plexo normativo y concretar efectivamente la defensa de los derechos de los usuarios y consumidores.

Sin embargo regularmente tanto los proveedores de bienes como los prestadores de servicios ya en forma separada o agrupados, de manera particular u organizados como empresas atentan contra estos preceptos puesto que desconocen, sin más, las prerrogativas propias de los ciudadanos en ocasión de su actuación como usuarios o consumidores. Ante ello resulta trascendental contar con nuevos elementos eficaces y concretos que ofrezcan soluciones directas a la población, y que atiendan en particular los diversos supuestos en que dichas garantías son vulneradas.

Es en esta dirección que debe analizarse la cuestión que motiva la creación de la presente norma, puesto que en el marco del expendio de combustibles para ser utilizado tanto en vehículos particulares como destinados al transporte de pasajeros, se verifica en la realidad cotidiana, una práctica habitual por parte los comercializadores de combustibles



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

líquidos, en especial aquellos que ofrecen productos estándares y otra u otras categorías de combustibles denominados Premiun.

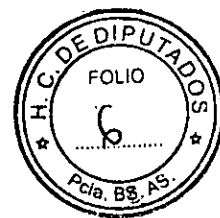
Estos últimos se diferencian de los primeros por su octanaje, refinamiento y prestaciones, determinando estas características una calidad superior. Esta diferencia obviamente impacta directamente en el costo del producto y en muchas oportunidades determina la opción de compra del consumidor de uno u otro tipo.

Siendo la voluntad del usuario del servicio, la compra de determinada categoría de combustible, resulta insostenible la conducta del proveedor que supone la no información del faltante, inexistencia o indisponibilidad del mismo de forma clara y anticipada, proporcionándola actualmente solo por intermedio de sus empleados y en el momento en que el automovilista ya se encuentra apostado en inmediaciones del surtidor. Esta práctica pone al consumidor en la incomodidad de adquirir una mercancía que no desea, pero que, forzosamente necesita en el momento en que lo requiere, sin poder diferir en muchos casos y por innumerables razones, la compra o cambiar de establecimiento.

Pero aunque ello fuera posible, tal situación no es óbice para que el proveedor proporcione toda la información que hace en este caso a los combustibles que tiene a la venta, incluso respecto a su disponibilidad. Y ello es así toda vez que el artículo 4 de la ley 24.240 dispone: "Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados



La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.”
(Artículo sustituido por art. 4° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008).

En esta inteligencia el artículo 18 de la ley provincial 13311 establece: “– Toda persona física o jurídica que comercialice bienes –o preste servicios a consumidores y usuarios – deberá exhibir en sus locales comerciales, conforme a las ordenanzas de cada municipio, un cartel perfectamente visible en lugar destacado que contenga:

a) El enunciado de los siguientes derechos de los consumidores y usuarios:

- Protección de la salud y seguridad.
- Protección de los intereses económicos.

– Información adecuada y veraz.

– Libertad de elección.

- Condiciones de trato digno y equitativo. Educación para el consumo.
- Calidad y eficiencia de los servicios públicos.
- Constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.
- Procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

b) La indicación del domicilio y teléfono de las autoridades provincial y municipal competentes para recibir cualquier consulta o reclamo relacionado con los productos o servicios que se comercializan.”

Tampoco debe perderse de vista la incomodidad que se le genera al automovilista cuando no se ha señalado la situación descrita y que se traduce en dos circunstancias particulares.

La primera tiene que ver con el tiempo que el consumidor debe perder para realizar una carga de combustible puesto que, actualmente debido a



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados



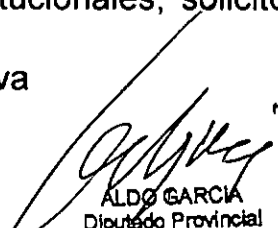
las reiteradas demoras en la provisión por parte de las refinerías, resultan frecuentes las largas filas de automóviles en busca de comburentes.

La segunda se refiere a los congestionamientos y taponamientos de tránsito, que por la particular ubicación de las estaciones de servicio, muchas veces en plena ciudad.

En ambos supuestos, el conocimiento con anticipación del usuario de la inviabilidad de la carga por inexistencia del producto se traducirá en beneficios directos para todos los usuarios desde que, siempre que no opte por comprar otro tipo de producto, mantendrán latente la posibilidad de dirigirse a otro establecimiento o adoptar la conducta que estime conveniente, evitando pérdidas innecesarias de tiempo para sí y los demás automovilistas, con la consecuente contribución a la seguridad vial que la disminución de las caravanas de automóviles en plena ciudad implican.

Se intenta con la regulación que impone esta ley, mantener a resguardo el derecho a la información y elección que se consagran en los diferentes instrumentos legales citados, erradicando posibles conductas abusivas o lucrativas que atentan contra los derechos de 3ra Generación y dejando en manos del consumidor la libertad de elección del producto que decide adquirir despojado de eventuales condicionamientos por escasez, tiempo, seguridad o precio del mismo.

Por todo lo expuesto, con la convicción que este proyecto coadyuva a impulsar el cumplimiento de la legislación vigente de los derechos de 3ra Generación, al mismo tiempo que se contribuye con la seguridad vial y se fomenta el respeto de los preceptos constitucionales, solicito a mis pares tengan a bien acompañar la presente iniciativa


ALDO GARCIA
Diputado Provincial
H. C. Diputados Pcia. Bs. As.