



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



PROYECTO DE DECLARACION

LA H. CAMARA DE DIPUTADOS DE LA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES

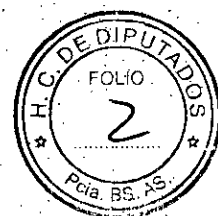
DECLARA

Que vería con agrado que el Poder Ejecutivo a través del Organismo que corresponda arbitre los mecanismos necesarios tendientes a implementar la opción de atención por parte de una persona humana individualizable, entre las alternativas posibles de atención de las empresas prestadoras de servicios u otras, ante la consulta, reclamo formulada por usuarios, clientes y/o consumidores, y la obligación de entregar constancia del registro del trámite en cuestión.

ABEL BUIL
Diputado Provincial
Bloque GEN-PS
H.C. Diputados Prov. Bs. As.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



FUNDAMENTOS

Es habitual en este tiempo encontrarnos con una situación que genera inconvenientes, malestar, molestias, incertidumbre cuando de efectuar un reclamo, consulta o pedir información a una Empresa prestadora de servicios se trata.

El problema radica en que es una máquina a través de un sistema operativo predeterminado quien va guiando al usuario (cliente, consumidor) a través de diversas opciones en la resolución de su consulta, en ningún caso aparece una voz o una presencia humana con quien evacuar las dudas, tampoco quedan constancias del evento.

Estamos asistiendo al desarrollo de la era informática, una realidad que nutre nuestro tiempo con celeridad, genera fenómenos como la globalización y también aspectos negativos como la deshumanización en las relaciones, se anula la función de la lengua lo que se traduce en que una parte expone y la otra elige de un menú predeterminado, restringiendo su participación a oprimir un botón, se anula el diálogo, la interrelación.

La parte que monta un sistema informático automatizado para relacionarse con terceros, en este caso usuarios, consumidores, clientes; crea una apariencia de contacto, y deja al interlocutor sin la posibilidad de repreguntar, plantear inquietudes, en definitiva satisfacer su necesidad singular.

Es preciso por ello, modificar desde el Estado dicha situación y humanizar la relación a través de exigir a las Empresas la incorporación obligatoria de un sujeto como tal, que atienda las consultas y/o reclamos en



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

forma personal, tanto en oficinas como a domicilio cuando la situación así lo exija, siendo obligatorio además entregar constancias respecto de la registración con número de trámite y demás circunstancias de tiempo y lugar.

Por los motivos expuestos, solicito a los Sres. Diputados acompañen con su voto el presente proyecto de declaración.

ABEL BUIL
Diputado Provincia
Bloque GENAPS
H.C. Diputados