H.C. DE DIPUTADOS
FOLIO
1
Pcia. BS. AS.

Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

PROYECTO DE LEY

LA HONORABLE CAMARA DE DIPUTADOS Y CAMARA DE SENADORES DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES SANCIONAN CON FUERZA DE LEY

Art. 1°. - Declarase el carácter de "trato indigno" al consumidor o al usuario en:
A) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas con esperas mayores a 30 minutos.
B) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas a la intemperie en el exterior de instituciones y/o locales comerciales.
C) Toda práctica de atención al público que obligue a esperas en instituciones y locales comerciales mayores a 90 minutos, incluso aunque: se provea de suficientes asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según ticket numerado.
D) Toda practica y/o conducta contraria a la establecida en el art. 8 bis de la ley nacional de Defensa al Consumidor, ley 24240.

Art. 2°. - Cuando existan presuntas prácticas de atención al público caracterizadas como "trato indigno" a los consumidores o usuarios, según indica el artículo 1 de la presente Ley y las normas reglamentarias y resoluciones que en su consecuencia se dicten; la autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de acuerdo al procedimiento establecido por la ley 13133.

Art. 3°.- Sanciones.- Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido, serán pasibles de las sanciones previstas por la ley 13133 de los

H.C. DE DIPUTADOS FOLIO 2 Pcia. BS. AS.

derechos de los consumidores y usuarios , en el art. 47 de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor (24.240), y en el Capitulo IV de la ley de Lealtad Comercial (22.802).

Art. 4º. – El Poder Ejecutivo reglamentará e instrumentará la difusión de la presente ley para su conocimiento en el ámbito de la provincia de Buenos Aires.

Art. 5º. - Comuníquese.-

DIPUTADO JORGE SILVESTRE
Presidente Bloque U.C.R.
H.C. Diputados Pcia. Bs. As.

FERNANDO PEREZ
Diputado Bloque UCR
H.C. Diputados de la Pcia. Bs. As.

H.C. DE DIPUTADOS
FOLIO
3
Pcia. BS. AS.

FUNDAMENTOS

Que esta ley se origina en un proyecto (Expte. 2369-12) presentado por el Legislador de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Oscar Moscariello.

Que los habitantes de la provincia de Buenos Aires tienen derecho a recibir servicios de alta calidad y que se presten eficientemente a un costo razonable.

Que las personas que a diario perciben beneficios previsionales u otros de la seguridad social, los que pagan tasas, servicios, impuestos, créditos, aportes judiciales, abonan resúmenes de tarjetas de crédito, depositan o extraen fondos, perciben haberes, cobran cheques, reclaman por garantías de productos, realizan trámites relacionados con servicios públicos, compran entradas para espectáculos deportivos y recitales, hacen compras en momentos de ofertas y promociones, entre tantos muchos otros trámites, se ven obligados a realizar largas filas, esperar según los días, varias horas e incluso permanecer a la intemperie soportando las más diversas inclemencias climáticas (calores extremos, lluvias, frio, etc.), sin asientos y en muchos casos sin sanitarios.

En este sentido el Diccionario de la Real Academia Española define el termino DIGNO como: "merecedor de algo, correspondiente, proporcionado al merito y condición de alguien o algo". Se puede inferir que esta noción de trato digno refiere al derecho: "que tiene todo hombre a ser considerado como un fin en si mismo, es decir como ser humano con todos los atributos de su humanidad".

Sostiene Santos Bris (Los Contratos Civiles, 1992) que "el derecho a la contratación, como el derecho privado en general, se basa en la dignidad y en la libertad de desenvolvimiento de la personalidad del individuo, lo cual no puede darse sin el reconocimiento de los derechos y libertades fundamentales".

H.C. DE DIPUTADOS
FOLIO
4
Pcia. BS. AS.

Así de esta forma se señala que " la exigencia de condiciones de atención y trato digno apunta a la situación subjetiva, al respeto del consumidor como persona que no puede ser sometida a menosprecio o desconsideraciones, ni mortificaciones...el trato equitativo y digno constituye uno de los derechos básicos de los consumidores y usuarios, en tanto principio orientador que sirve de fundamento, base o marco de referencia teleológico de los restantes derechos que les asisten a los consumidores y usuarios".

Los legisladores de la provincia de Buenos Aires debemos velar por el bienestar de los vecinos de la provincia, como de otros ciudadanos que de paso, deben realizar trámites o actividades comerciales, que ven afectada su calidad de vida por las situaciones descriptas la que han hecho que se produzcan situaciones penosas, tales como gente descompensada con problemas de salud, personas que no pudieron controlar las necesidades fisiológicas, disputas y peleas por el lugar en la fila, y enfrentamientos entre los que hacen una cola en la calle con los comerciantes vecinos o peatones que se ven afectados por la cantidad de gente esperando en las veredas, etc.

Muchas veces se ha propuesto como solución paliativa posible e inmediata la instalación de sillas y bancos dentro del edificio, la entrega de números y/o turnos y que permita a los ciudadanos, no tener que esperar fuera de las instalaciones formando fila, sino tener la posibilidad de administrar sus tiempos hasta ser atendidos. También la ampliación de horarios de atención de los locales e instituciones, la apertura de un mayor número de sucursales, atención telefónica y por internet, el uso de cajeros, tarjetas magnéticas, entregas a domicilio por parte del personal jerárquico en los días de cobro. Las largas colas en el exterior de instituciones y comercios, ya no son algo común, pero quienes tienen que realizarlas sufren las consecuencias que conlleva realizar la espera al aire libre.

H. C. DE DIPUTADOS
FOLIO
5
Pcia. BS. AS.

Que por ejemplo las distintos entidades bancarias, tanto públicas como privadas se encuentran nucleadas en diferentes asociaciones, como la Asociación de Bancos Argentinos (ABA), Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA), la Asociación de Bancos de Argentina (ADEBA, refundada en el 2003, como Asociación de Bancos Privados de Capital Argentino. Y Que al consultar los sitios Web de todas estas asociaciones, podemos encontrar bajo el título de "Defensoría del cliente Bancario" o "Derechos del usuario", el Código de Prácticas Bancarias y la ley 24.240 de Defensa del consumidor, entre otros. Que en el Prefacio del Código de Prácticas Bancarias, al que adhieren la mayoría de las entidades del país, dispone que: "Las Instituciones que adherimos voluntariamente al Código de Prácticas Bancarias lo hacemos en la convicción de que su adopción habrá de contribuir a afianzar los derechos del usuario de servicios y productos financieros...". Que en el Portal del Cliente Bancario del Banco Central de la Republica Argentina (BCRA), en el link Derechos y Obligaciones, se expresa puntualmente "...El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan con lo dispuesto en la Ley de Defensa del Consumidor". (Ley N° 24.240 -Defensa del Consumidor - Art. 36).

Que resulta trascendente este constante reconocimiento a la Ley N° 24.240, como protectora de los derechos de los usuarios y consumidores, ya que la misma en su articulo 8 bis, establece en su parte pertinente: "Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias..."

H.C. DE DIPUTADOS
FOLIO
6
Pcia. BS. AS.

Así en este sentido la Constitución de la Provincia de Buenos Aires ha previsto en su Art. 38 que *" 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 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."

Que, asimismo, el primer párrafo del artículo 42 de la Constitución Nacional, expresa: "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...", delegando a renglón seguido en las autoridades la protección de estos derechos.

Que la doctrina destaca la importancia de la Constitución de 1994, en relación al avance por el respeto de los derechos de los ciudadanos consumidores, a los cuales según los autores, se les devolvió la dignidad, lo que había hecho la reforma de 1957 con el trabajador; agregando que esa "dignidad" debe ser real y defendida por los profesores, abogados y magistrados con todas las herramientas sociales, económicas y jurídicas, para evitar una nueva y dura división de estamentos y su explotación como trabajador y su cooptación como consumidor.

Que es para poner de resalto, que quienes deben soportar esta penosa situación que contraría lo expresado por la Constitución y la Ley 24.240, son en su mayoría, personas con mayor vulnerabilidad social.

H.C. DE DIPUTADOS
FOLIO
7
Pcia. BS. AS.

Es nuestra opinión es que todas esas garantías y derechos de trato equitativo y digno vienen siendo vulneradas en las circunstancias antes descriptas.

Y como refuerzo, mencionaron el artículo 8 bis de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor cuando se refiere al "trato digno", y exige "garantizar las condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios" como también "abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias".

Que debemos buscar la mejora integral de la situación de vulnerabilidad de estos ciudadanos, y para ello es necesario cumplir con lo establecido en el art.38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y art 42 de la Constitución Nacional, que consagra el "derecho al acceso al consumo".

Que el acceso al consumo para todos, se vincula indisolublemente con el principio de no discriminación y significa existencia de infraestructura, medios e información para colocar el consumo al alcance y a la comprensión de todos los sectores de la población.

Que el derecho del consumidor es, sin duda un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrado dentro del marco de lo que llamamos derechos humanos.

Que el Banco Central de la Republica Argentina (BCRA), ha lanzado una campaña de Bancarización, que incluye entre otras cuestiones, la Cuenta Gratuita Universal, el Cheque Cancelatorio, la Transferencia inmediata de Fondos y Menores Costos para las Transferencias Bancarias, y el slogan de dicha campaña es "Más Bancarización, más Inclusión Social".

H.C. DE DIPUTADOS
FOLIO
8
Pcia. BS. AS.

Que se puede leer en la página web de la Asociación Bancaria Argentina (ABA) una nota titulada "Bancarización: la propuesta de ABA", donde se manifiesta el compromiso de los bancos integrantes de la Asociación de llevar la bancarización a todos los pequeños pueblos y ciudades del país, enumerándose las distintas iniciativas que se han propuesto al Banco Central de la Republica Argentina para concretarla.

Que en este orden de ideas, ABA habla de "mini agencias", "tercerización parcial" "corresponsales no bancarios" y la "sucursal móvil", todas propuestas para llevar a los centros urbanos alejados, pero que deberían adecuarse y poner en marcha también en los barrios de las grandes ciudades, como alternativa a la centralización en determinadas sucursales y evitar así las aglomeraciones con sus consecuencias conocidas.

Que ha de tenerse presente, por lo mencionado ut supra, que por las características o cualidades del servicio y del proveedor, que el consumidor o usuario es cautivo de esta relación y esa sumisión fáctica le garantiza al prestador un poder de imposición.

Que la cautividad es un status nuevo del sujeto consumidor, en una nueva cualidad de la relación de servicios que perdura en el tiempo y que al marcar la vulnerabilidad de la parte débil de la relación, deviene jurídicamente relevante y es merecedora de la protección estatal.

FERNANDO PEREZ
Diputado Bloque UCR
H.C. Diputados de la Pcia. Bs. As.