EXPTE. D- 2031 /16-17

Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

PROYECTO DE LEY

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

LEY

Artículo 1°: Trato Digno. A los fines de la presente ley, se entiende por trato digno a consumidores y usuarios, toda aquella modalidad de acompañamiento, atención al público o práctica comercial ejercida en forma personalizada, respetuosa, igualitaria, eficiente e informada.

Artículo 2°: Prácticas abusivas. Se establecen como prácticas abusivas contrarias al trato digno del consumidor o usuario, en el marco de los artículo 1097° del Código Civil y Comercial de la Nación, 8° bis de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240 y el 4° del Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios Ley N° 13.133, las siguientes:

a) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas con esperas superiores a los treinta (30) minutos, en días normales, y cuarenta y cinco (45) minutos en vísperas y después de feriados y/o huelgas y/o paros;
b) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas a la en condiciones de hacinamiento o a la intemperie;
c) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en instituciones y/o locales comerciales sin provisión de asientos suficientes y/o permanecer aguardando sin para ser atendido sin la provisión de un ticket numerado;
d) Toda práctica que obstaculice o deniegue asistencia, asesoramiento y/o acompañamiento personalizado;
e) Toda práctica que ofrezca servicios electrónicos y/o telefónicos de atención a consumidores y usuarios sin brindar un asesoramiento o asistencia adecuada para su uso;
f) Toda práctica que no respete el derecho a ser atendido y tratado con prioridad conforme lo dispone la Ley N° 14.564 y/o la que la reemplace;
g) Toda práctica que no favorezca el consentimiento informado e igualitario de consumidores y usuarios;

La presente enumeración contenida en este artículo tiene carácter meramente enunciativo.

H.C. DE DIPUTADOS FOLIO 2 Pcia. BUENOS AIRES

Artículo 3°: Sujetos obligados. Se encuentran alcanzados por esta ley todos los locales comerciales, entidades e instituciones públicas y privadas que cuenten con lugares habilitados para cobros, pagos, trámites y/o para la prestación de servicios, provisión de productos o post venta cuando para ello tengan espacios destinados a la atención del público en general y siempre que se encuentren situados en el territorio de la Provincia de Buenos Aires.

Artículo 4°: Libro de Quejas. Todos los sujetos comprendidos en esta norma tienen la obligación de contar con un libro de quejas o reclamos.
El Libro de Quejas debe estar foliado y sellado por la autoridad de aplicación que designe la reglamentación. Las manifestaciones deben realizarse por triplicado. El folio original queda en el libro, una copia se entrega al reclamante y otra se remite a la autoridad competente.

Artículo 5°: Cartel informativo. En todas las dependencias o locales a que refiere el artículo 3° de la presente ley, debe existir un cartel ubicado en lugar bien visible por el público, donde se informe acerca de la existencia del libro de quejas o reclamos.

Artículo 6°: Motivos de quejas o reclamos. Se consideran motivos suficientes para registrar una queja o reclamo en los establecimientos comprendidos por la presente ley, de manera no excluyente:

a) Tiempo de espera excesivo.
b) Mala atención por parte de los empleados.
c) Falta de respuesta.
d) Provisión de información errónea, insuficiente, confusa, engañosa o falsa.
e) Falta de servicios (sillas de espera, números, etc.)
f) Falta de cumplimiento de la atención prioritaria conforme lo dispone la Ley N° 14.564 y/o la que la reemplace.
g) Falta de atención por parte del responsable del área.
h) La restitución, el cambio o la reparación del bien adquirido.
i) La resolución o rescisión del contrato.
j) El incumplimiento de las condiciones pactadas en la contratación, venta o prestación del servicio.
k) La negativa a entregar factura, contrato u otro documento requerido en la operación.
l) La negativa a la devolución del importe de la seña, cuando no se ha cumplido con la entrega de un bien o producto o cuando éste se encuentra defectuoso.
m) Todo otro factor que haga a la calidad de atención al cliente.

Ninguna queja o reclamo se considera denuncia por infracción a la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, a la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial, ni a la Ley N° 13.133, debiendo este tipo de trámite iniciarse conforme el procedimiento previsto en ésta última.

Artículo 7°: Los consumidores y usuarios pueden asentar sus reclamos o quejas, por las prácticas enunciadas en los artículos 1° o 6° de la presente ley u otras que consideren que violenten su dignidad, en el libro que a dicho efecto deben llevar los sujetos obligados. Ello sin perjuicio de la posibilidad de utilizar los demás canales habilitados para instar formales denuncias de conformidad con la Ley N° 13.133.

Artículo 8°: Respuestas. Los sujetos alcanzados por esta norma se encuentran obligados a brindar respuestas a todas las quejas y reclamos que se encuentren asentados en el libro de quejas. A dicho efecto tienen un plazo de diez (10) días hábiles para expedirse, a contar desde la recepción del reclamo o queja. Deben preservar constancia fehaciente de la recepción de la contestación por parte del usuario o consumidor por un período de dos (2) años.

Ante la falta de respuesta, el silencio del sujeto obligado implica reconocimiento pleno de los hechos plasmados por el consumidor o usuario en su reclamo, con valor probatorio suficiente para su invocación en sede administrativa o judicial.

Artículo 9°: Libro de Quejas Electrónico. Los sujetos alcanzados por esta norma pueden tener un libro de quejas electrónico pero su existencia ninguna manera puede implicar la sustitución del libro de quejas previsto en el artículo 4° de la presente ley.

Son requisitos para poder implementar un libro de quejas electrónico:

a) Incorporar en la página principal, página de inicio o "home page" del sujeto obligado un enlace visible que se denomine "libro de quejas online" para acceder al formulario reclamo.
b) Elaborar un formulario sencillo que permita redactar el reclamo o queja en los términos del artículo 6° de la presente ley.
c) Una vez enviado formulario la empresa debe emitir en forma automática, en papel o mediante correo electrónico, una constancia de recepción que incluya una copia textual del reclamo.
d) Las respuestas pueden ser por medio electrónico o en papel, pero debe preverse un mecanismo para dar efectivo cumplimiento al artículo 8° de la presente ley.

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

e) Se debe guardar constancia de los reclamos o quejas electrónicas dentro del libro previsto en el artículo 4° de la presente ley, así como también notificarse de las mismas a la autoridad de aplicación.

Artículo 10°: Actuación de oficio. Cuando la autoridad de aplicación que determine la reglamentación sea notificada de al menos cinco (5) quejas o reclamos por un mismo hecho contra un mismo sujeto en un plazo de seis (6) meses, debe iniciar actuaciones administrativas de oficio de acuerdo al procedimiento establecido por la Ley N° 13.133.
En caso de que exista denuncia de algún consumidor o usuario, pueden acumular las actuaciones.

Artículo 11°: Infracciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido, son pasibles de la sanción de multa prevista en el art. 73° inciso b) de la Ley N° 13.133 cuyo mínimo no puede ser inferior al valor de un (1) Salario Mínimo Vital y Móvil a la fecha de la sanción. Para su graduación la autoridad de aplicación debe tener en cuenta la gravedad de la conducta, la existencia de sanciones anteriores y la cantidad de afectados o quejas y reclamos que le hubieren notificado por el mismo hecho.

Artículo 12°: Negativa de entrega del Libro de Quejas o Reclamos. En los supuestos de negativa a entregar el libro de quejas o de falta de disponibilidad de éste en la dependencia oficial o local o comercio privado, se considerara infracción a la presente ley. En estos casos los consumidores o usuarios pueden dejar un reclamo o queja por escrito, fuera del formato oficial, y los sujetos alcanzados por esta norma se encuentran obligados a recibirlos debiendo expedirles una copia sellada por un responsable o autoridad jerárquica. Dicha constancia resulta suficiente a los efectos de que el consumidor denuncie ante la autoridad competente la negativa o la carencia del Libro de quejas.

Artículo 13°: Inspecciones. El libro de quejas debe ser objeto de inspecciones semestrales por la autoridad que determine la reglamentación. Las mismas deben llevarse a cabo de conformidad con lo previsto en la Ley N° 13.133 y tienen por finalidad controlar la existencia, disponibilidad y correcto funcionamiento y difusión del libro de quejas, incluso en su versión electrónica.

Artículo 14°: Modificase el artículo 1° de la Ley 14.564 el que quedará redactado de la siguiente manera
"Establecer la obligatoriedad de otorgar prioridad de atención a mujeres embarazadas, a personas con necesidades especiales o movilidad reducida, a personas mayores de setenta

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

(70) años **y aquellas que se encuentren con niños menores de dos (2) años bajo su tutela en ese momento** en: a) Todo establecimiento público dependiente de la Provincia de Buenos Aires. a) Todo establecimiento privado que brinde atención al público a través de cualquier forma y/o modalidad."

Artículo 15°: El Poder Ejecutivo a través de la reglamentación que al efecto dicte debe establecer los requisitos mínimos que deben contener tanto el libro de quejas físico como el formulario electrónico, las respuestas emitidas por los sujetos obligados, el modo de instrumentación de esta ley en las distintas reparticiones públicas comprendidas en su ámbito de aplicación, y mecanismos efectivos para la amplia difusión y conocimiento de la presente ley en todo el territorio de la Provincia de Buenos Aires.
La presente ley debe reglamentarse dentro de los noventa (90) días desde su promulgación.

Artículo 16°: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

PABLO H. GARATE
Diputado
Bloque Frente Renovador - UNA
H. C. de Diputados Pcia. Bs. As.

LISANDRO E. BONELLI
Diputado
Bloque Frente Renovador
H. C. Diputados Pcia. de Bs. As.

CARLOS ALBERTO ACUÑA
Diputado
Bloque FRENTE RENOVADOR
H.C. Diputados Pcia. Bs. As.

Dr. JAVIER C. MIGNAQUY
Diputado
Bloque Frente Renovador - UNA
H. Cámara de Diputados Pcia. Bs. As.

MARCELO DI PASQUALE
Diputado
Bloque Frente Renovador
H. Cámara de Diputados Bs. As.

DANIEL MONFASANI
Diputado
Bloque Frente Renovador
H.C. Diputados de la Pcia. Bs. As.

Dip. JUAN JOSÉ AMONDARAIN
Bloque Frente Renovador - UNA
H. Cámara Diputados Pcia. Bs.As.

JAVIER FARONI
Diputado
Bloque Frente Renovador
H.C. Diputados Pcia. Bs. As.

Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

FUNDAMENTOS

En el año 1994, con la Reforma, se incorporó a nuestra Constitución la protección de los consumidores en el artículo 42° en cuyo texto se establece, entre otras cosas, que "*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****...*". Como resultado de ello, más de una década después a través de la Ley 26.361, se modificó la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor e incorporó el artículo 8° bis que dispone "***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. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas...*".

No obstante ello, los primeros cuerpos normativos en regular la dignidad fueron los tratados Internacionales de Derechos Humanos que, después de la Reforma del 94' se encuentran enumerados en el Art. 75 Inc. 22 de la Constitución Nacional, y fueron incorporados a nuestro derecho interno con jerarquía constitucional y en consecuencia forman parte del sistema protectorio aludido. Estos textos normativos, de modo expreso, protegen la dignidad de la persona humana considerada como un fin en sí mismo y, en consecuencia, reconocen el derecho al trato digno y equitativo.

En esta línea puede citarse la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su artículo 1° establece que: "*Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos* (...)"; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el artículo 10° inciso 1 enuncia que "*Toda persona privada de libertad será tratada humanamente y con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano*"; el Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales inicia su instrumento expresando en su Preámbulo que reconoce que "*estos derechos se desprenden de la dignidad inherente a la persona humana*"; e incluso la Convención Americana de Derechos Humanos, o más conocida como Pacto de San José de Costa Rica, en su artículo 5° dispone que "*Toda persona privada de libertad será tratada con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano*".

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

Por ello, D'ARCHIVIO ha dicho que "*el artículo 8 Bis de la LDC, no hace más que seguir los principios contenidos en sendos tratados internacionales de derechos humanos muchos de los cuales poseen jerarquía constitucional (Art. 75 inc. 22 CN)*"[1].

A este cúmulo de legislación debe adicionarse el texto del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación que recepta este principio protectorio de la dignidad a través del artículo 1097° que establece "*Los proveedores deben garantizar* ***condiciones de atención y trato digno*** *a los consumidores y usuarios.* ***La dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos.*** *Los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...*". Asimismo, para reforzar dicho precepto normativo, el artículo 52° del CCC dispone que "*La persona humana lesionada en su intimidad personal o familiar, honra o reputación, imagen o identidad, o que de cualquier modo resulte menoscabada en su* ***dignidad personal****, puede reclamar la prevención y reparación de los daños sufridos...*".

De esta forma queda claro que **la dignidad humana es un valor distintivo de la especie humana,** es un derecho fundamental que debe respetarse y efectivizarse como garantía sustancial por el sólo hecho de que sus titulares son personas y no porque eventualmente puedan ser consumidores o encontrarse en una relación de consumo. El hecho de que la dignidad de trato esté regulada en las normas protectorias de consumo implica un refuerzo adicional a la garantía mayor que la comprende.

Para reforzar la idea, siguiendo a KIPER, acompañamos la noción de que "***la dignidad es un valor elemental, de carácter natural, supraestatal,*** *la fuente de todos los derechos, de ella dimanan derechos inviolables que le son inherentes, lo que eleva a la categoría de fundamento de orden político y de paz social*"[2].

Incluso, la propia CSJN ha expresado que "***la dignidad humana es el centro*** *sobre el que gira la organización de los derechos fundamentales de nuestro orden constitucional*".

Ahora bien, volviendo al campo del consumo, los autores MOSSET ITURRASPE y WAJNTRAUB han sostenido, al referirse a las prácticas abusivas, que "*La tutela de consumidores y usuarios recae básicamente sobre cuestiones económicas, vinculados a los bienes y los servicios brindados, ya sea considerados en sí mismos, tipo, calidad, utilidad, adecuación, ya con relación a sus efectos y consecuencias; empero, no se agotan allí, es*

---

[1] D'Archivio, María Eugenia. La sociedad de consumo y sus exigencias. El trato equitativo y digno al consumidor. Experiencia argentina en el tratamiento de prácticas abusivas. La Ley Uruguay, Revista de Legislación Uruguaya Sistematizada y Analizada. Año V N° 8. ago 2014, p. 1483 a 1539.

[2] Kiper, Claudio. Derecho de las minorías ante la discriminación. Buenos Aires: Editorial Hammurabi, 1998.p, 121

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

manifiesta la preocupación por la salud, por la seguridad, por ***la dignidad****, por la* ***no alteración de los estados de ánimo*** *de tales destinatarios de bienes y servicios*"[3].

En sintonía con ello, D'ARCHIVIO sostiene que todos los derechos del consumidor "*carecen de entidad si no se parte de la premisa del trato digno al consumidor, tanto desde los agentes del mercado como desde el propio Estado*"[4], mientras que RUSCONI ha destacado que "*este conjunto de normas conforman un bloque de legalidad de orden público, inderogable al que deben someterse tanto la voluntad de los particulares como el propio Estado, el que no podrá actuar, fallar ni legislar en su contra*"[5].

En la realidad de nuestra sociedad de consumo actual, los ciudadanos en general son cada vez más conscientes del valor del tiempo y por ello **les irrita** verse obligados a esperar para obtener un producto o un servicio sin importar si se trata de una oficina gubernamental o privada, el cine, el estadio, el supermercado, la sucursal bancaria o la ventanilla universitaria. Todos los clientes son reticentes a hacer filas o colas, pero más aún si la espera en ella se extiende indefinidamente o si da en un contexto hostil (sin asientos, sin calefacción, a la intemperie, sin acceso a sanitarios adecuados, etc.).

En esta línea, ARIAS CAU y BAROCELLI han dicho que "*En nuestras sociedades contemporáneas, sobre todo en los grandes centros urbanos,* ***el tiempo es un bien escaso y valioso****. Como bien rezaba Bulwer-Lytton: "****el tiempo es oro****". La complejidad de las relaciones laborales, los vínculos sociales, las extensiones geográficas, las dificultades en el tránsito y el transporte, entre muchas otras, hacen que la disponibilidad de tiempo para cumplir con las obligaciones de todo tipo se vuelva muchas veces una constante de tensión, cuando no de stress.*"[6].

Esto sucede porque el tiempo como bien fundamental de los seres humanos, es escaso, y el hecho de que los consumidores deban permanecer en filas por excesivos periodos de tiempo acaba, sin más, restándole tiempo a otras actividades de distinta índole, ya sean de tipo económicas, en cuyo caso se afectaría el bolsillo de la persona (v.gr. los trabajadores autónomos o quienes tienen un oficio o trabajan por horas, etc.) o, en sentido más técnico, al desarrollo de actividades esenciales para la vida (descanso, ocio, vida familiar y de relación), o de su personalidad (actividades educativas, culturales, deportivas, espirituales, recreativas, etc.).

La problemática relativa al tiempo que las personas malgastan realizando filas en las relaciones de consumo no se circunscribe únicamente a nuestra Provincia. En efecto, se

---

[3] MOSSET ITURRASPE, Jorge y WAINTRAUB, Javier H. "Ley de Defensa del Consumidor". Editorial Rubinzal Culzoni, pág. 13.-
[4] D'Archivio, María Eugenia, ídem ob. cit.
[5] RUSCONI, Dante D.: "Fuentes legales de la protección del consumidor" en Manual de derecho del Consumidor. Editorial Abeledo Perrot. Buenos Aires, 2009. Pág.54
[6] ARIAS CÁU, Esteban Javier y BAROCELLI, Sergio Sebastián, "Productos Defectuosos, Pérdida de Tiempo y Derechos del Consumidor", pág. 5.-

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

trata de una situación se da en casi todos los centros urbanos por el modelo de sociedad del siglo XXI, y los actores sociales han tomado diversas medidas para intentar resolver este conflicto. En algunos lugares se ha judicializado la cuestión[7], o en otros se ha buscado la solución por la vía normativa en niveles provinciales o municipales, etc.

Sobre las soluciones normativas, pueden citarse como ejemplo, las siguientes leyes provinciales: **Misiones** Ley N° 4.149 (según modif. Ley 4.329) con estándar de tiempo de espera de 30 minutos; **Río Negro** Ley N° 2.817 con estándar de tiempo de espera de 30 minutos; **Entre Ríos** Ley 10.236 con estándar de tiempo de espera de 30 minutos; **Chaco** Ley 7.780 con estándar de tiempo de espera de 30 minutos; la **ciudad de Santa Fe** Ordenanza Municipal N° 12.196 con estándar de tiempo de espera de 45 minutos; **Neuquén** Ley 2.874 con estándar de tiempo de espera de 30 minutos y hasta 60 si el local cuenta con asientos; **Ciudad Autónoma de Buenos Aires** Ley N° 4.389 con estándar de tiempo de espera de 30 minutos y hasta 90 si el local cuenta con asientos; entre otras localidades y provincias.

Desde el derecho comparado, en **Brasil**, también existe una proliferación de normas de diferentes niveles jerárquicos que establecen topes al tiempo de espera para ser atendido. En esta línea, pueden mencionarse: Rio de Janeiro Ley Provincial N° 4.223/03 con estándar de atención entre 20 y 30 minutos y normativa municipal N° 5.254/11 con estándar de atención entre 30 y 45 minutos; Goiana Ley Provincial N° 7.867/99 con estándar de atención entre 20 y 30 minutos: Parana Ley Provincial N° 13.400/01 con estándar de atención entre 20 y 30 minutos; Mato Grosso (Juína) normativa municipal N° 825/05 sin establecer parámetro temporal sino un principio de "atención en tiempo razonable"; Sergipe norma municipal N° 2.636/98 con estándar de atención en 15 minutos; Mato Grosso do Sul (Tres Lagoas) norma municipal N° 1.961/05 con estándar de atención entre 15 y 30 minutos; Paraíba (Joao Pessoa) norma municipal N° 11.871/10 (según modif. por norma 12.085/11) con estándar de atención entre 30 y 40 minutos. A lo antedicho puede sumarse la experiencia de **Bolivia**, que por medio del "Reglamento de Atención en Cajas" (ASFI 035) se dispuso un estándar de atención de 30 minutos; o bien **Venezuela** que por Resolución 083/11 (de alcance nacional) se dispuso un estándar de atención de 30 minutos.

---

[7] En la Provincia de Santa Fe, la asociación civil "Usuarios y Consumidores Unidos" ha iniciado una causa contra el agente pagador, la entidad financiera Nuevo Banco de Santa Fe, para más datos se puede acceder al siguiente link: http://ucu.org.ar/presentaron-una-demanda-al-nuevo-banco-de-santa-fe/. También existen experiencias de este tipo a nivel internacional, como es el caso de Brasil, donde se ha condenado a entidades financieras a indemnizar a clientes que debieron esperar excesivamente para ser atendidos. Algunos casos disponibles en los siguientes links: en MARANHAO http://jurisway.jusbrasil.com.br/noticias/176268057/justica-condena-banco-do-brasil-a-indenizar-cliente-que-esperou-cinco-horas-para-ser-atendido; en RONDONIA http://jurisway.jusbrasil.com.br/noticias/2260970/justica-condena-banco-a-indenizar-cliente-que-ficou-por-mais-de-2-horas-na-fila; en RIO BRANCO http://www.acrelandianews.com/2016/02/justica-condena-banco-do-brasil-por.html.-

En la normativa extranjera las variaciones entre un tiempo y otro se dan mayormente en virtud del día en que se está prestando el servicio. En este sentido, las legislaciones reconocen que existen determinadas fechas o días en donde el servicio se encuentra con una afluencia de público o clientes excesiva como ser los días posteriores a un feriado o paro, las épocas de cobro de salario, entre otros. En el caso argentino, las distinciones del tiempo de espera se basan en las condiciones en que se está dando la espera (con acceso a dispensadores de agua, asientos suficientes, otorgamiento de números, etc.).

A nivel nacional han existido proyectos en el Congreso Nacional que han procurado avanzar en esta problemática incorporando su recepción expresa en la Ley 24.240, como ejemplo puede tomarse el proyecto 3162-D-2013 cuyos autores fueron los legisladores Carlos Guillermo Donkin, Juan Carlos Forconi y Guccione, Jose Daniel. Dicho proyecto proponía un estándar de tiempo de espera de 30 minutos a través de la incorporación del artículo 8° ter al cuerpo de la Ley de Defensa del Consumidor. No obstante ésta y otras iniciativas no han tenido receptividad dentro de la Legislatura Nacional por lo que continuamos sin una norma que brinde un criterio claro y uniforme para identificar cuándo estamos ante un tiempo de espera irrazonable.

Sin perjuicio de ello, la realidad local nos muestra que la problemática del tiempo de espera y del trato digno puede ser regulada por las provincias y los municipios, que en términos generales son los que en mejores condiciones se encuentran para definir un parámetro local para ambas problemáticas atendiendo a las particularidades de los servicios y el público destinatario.

Se sostiene que la cuestión del tiempo de espera excesivo para ser atendido fue originariamente visibilizada -aunque de manera tímida- a través de las leyes que disponen la prioridad de atención para determinadas personas. En este sentido, nuestra Provincia cuenta con la Ley N° 14.564 que regula la obligatoriedad de otorgar prioridad de atención a mujeres embarazadas, a personas con necesidades especiales o movilidad reducida y a personas mayores de setenta (70) años. Es clave destacar que, tal como lo admite la doctrina y la jurisprudencia argentina, las condiciones y el tiempo de espera -cuando se apartan de las exigencias básicas y razonables- acaban configurando prácticas comerciales abusivas que perforan los estándares mínimos de dignidad humana. En esta línea el propio Código Civil y Comercia regula la cuestión del trato digno dentro del Título III, Capítulo 2, Sección 1ra, titulado "prácticas abusivas".

Se suma a ello, el agravante de que las situaciones de abuso resultan todavía mayor cuando estamos ante actividades monopólicas que limitan la posibilidad del consumidor de elegir otro prestador alternativo para el mismo servicio. Sobre ello, se sostenido que: "***Las situaciones de trato indecoroso a los usuarios y consumidores, no son hechos aislados y suceden de continuo en el tiempo, principalmente cuando se trata de proveedores que***

H.C. DE DIPUTADOS FOLIO 10 Pcia. BS. AS.

tienen usuarios cautivos *(sea por tratarse de monopolios de hecho, de derecho o naturales o por no haber, con determinado rubro, una competencia real en una jurisdicción) o de corporaciones o grandes cadenas que se encuentran en una situación de manifiesta superioridad ante y frente al usuario, el cual en muchas ocasiones es intimidado por el trato y la atención que le es dispensada por los sujetos que se desempeñan para ese proveedor*"[8].

En algunas jurisdicciones donde se ha legislado imponiendo un tope al tiempo de espera, ha habido resultados muy positivos, pudiendo citarse como ejemplo el caso de Rio Negro[9] donde luego de la sanción un diario local lanzó una nota que daba cuenta de los resultados de la aplicación de las normas y las inspecciones dispuestas por el organismo de contralor bajo el título "*Sorpresivo cumplimiento del tiempo de espera en bancos*".

Nuestra intención, a través de la presente norma, es avanzar en la regulación del trato digno, estableciendo de manera enunciativa algunas prácticas o conductas que configuran *per se* una lesión a este derecho fundamental. En esta línea, entendemos prioritario establecer ya un parámetro de tiempo de espera razonable y crear los mecanismos adecuados para que los sujetos que puedan verse afectados por algunas de estas conductas tengan a su disposición las herramientas necesarias para reclamar ante el prestador del servicio u oferente de productos, e incluso para interponer denuncias en el marco de la Ley N° 13.133 ante la autoridad competente.

Para tal fin, disponemos la obligatoriedad de contar con un libro de quejas que deberá ser dado a conocer a través de cartelería suficiente y que además deberá ser regularmente inspeccionado por la autoridad que determine la reglamentación. Se sanciona la negativa o indisponibilidad del mismo, se establecen sanciones, e incluso se impone la actuación de oficio de la autoridad competente para instruir sumarios cuando se reciban al menos cinco (5) reclamos por el mismo hecho y contra el mismo sujeto, a fin de que las quejas o reclamos no queden sin ser investigados.

Se mantiene la posibilidad de que los usuarios decidan denunciar por su cuenta. Se establece la obligatoriedad de brindar respuesta a los reclamos o quejas y, la ausencia de respuesta documentada, se sanciona con el reconocimiento de los hechos que sustentan las postulaciones de los usuarios o consumidores en el libro de quejas.

Sin perder de vista el salto evolutivo en materia de tecnología, y sobretodo, sin desamparar a los marginados electrónicos (adultos mayores, segmentos sociales de bajos

---

[8] ITURBIDE, Gabriela, "Reflexiones sobre el trato equitativo y digno en la relación de consumo", El Dial-DCB6A. en KOZAK, Verónica - VALDÉS, Gustavo "Servicio de televisión por cable. Televisión clandestina y ley de defensa del consumidor", AR/DOC/4605/2012

[9] Nota accesible en el siguiente link: http://www.rionegro.com.ar/region/sorpresivo-cumplimiento-del-tiempo-de-espera-IQRN_7685986

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

recursos, etc.), se establece la posibilidad de un libro de quejas electrónico impidiendo que el mismo pueda sustituir al libro de quejas físico o en papel.

En sintonía con los parámetros de trato digno que se establecen, se modifica la ley de prioridad de atención, para aggiornarla a los tiempos actuales y permitir así que aquellos padres que se encuentren con sus hijos menores al momento de concurrir a las oficinas o locales de los sujetos obligados puedan recibir una atención preferencial. Es una realidad constante que muchas veces los padres no tienen con quien dejar sus hijos y deben trasladar a los mismos en cada uno de los tramites que realizan (por ej. cobrar el salario en una entidad bancaria) y la espera se acaba complejizando por las necesidad propias de atención de los niños. En esta línea han avanzado diversas normas provinciales y municipales, e incluso algunas empresas por decisión propia (v.gr. empresas de transporte de pasajes al momento de embarque).

Por último se deja lugar a la reglamentación para que, entre otros aspectos, pueda determinar la implementación progresiva de esta normativa en el sector público a fin de garantizar su cumplimiento pero de manera adaptada a las especiales y especificas características de un sector tan complejo y de gran alcance.

Por los motivos expuestos, solicito a los señores Legisladores la aprobación del presente proyecto.-

LISANDRO E. BONELLI
Diputado
Bloque Frente Renovador
H. C. Diputados Pcia. de Bs. As.

Dr. JAVIER C. MIGNAQUY
Diputado
Bloque Frente Renovador - UNA
H. Cámara de Diputados Pcia. Bs. As.

PABLO H. GARATE
Diputado
Bloque Frente Renovador - UNA
H. C. de Diputados Pcia. Bs. As.

Dr. JUAN JOSE AMONDARAIN
Presidente
Bloque Frente Renovador - UNA
H. Cámara Diputados Pcia. Bs.As.

DANIEL MONFASANI
Diputado
Bloque Frente Renovador
H.C. Diputados de la Pcia. Bs. As.

MARCELO DI PASQUALE
Diputado
Bloque Frente Renovador
Cámara de Diputados Bs. As.

JAVIER FARONI
Diputado
Bloque Frente Renovador
H.C. Diputados Pcia. Bs. As.