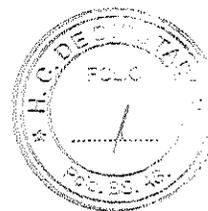




Honorable Cámara de Diputados
de la Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 3092 /16-17



PROYECTO DE LEY

El Senado y la Cámara de Diputados sancionan con fuerza de

L E Y

Art. 1 – Declárase 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 treinta 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 noventa minutos, incluso aunque: se provea de suficientes asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según tiquet numerado.
- d) Toda práctica y/o conducta contraria a la establecida en el art. 8 bis de la Ley nacional nº 24.240 de Defensa al Consumidor.

Art. 2 – Cuando existan presuntas prácticas de atención al público caracterizadas como “trato indigno” a los consumidores o usuarios, según indica el art. 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 y sus modificaciones introducidas por ley 13730, 14393, 14514, 14640 y 14652 (Cap. IV arts. 36/58).

Art. 3 – Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido, serán pasibles de las sanciones previstas en el Cap. V, arts.73/78 de la Ley 13133 (código provincial de implementación de los derechos de consumidores y usuarios); y art. 47 de la Ley nacional 24.240 (Defensa del Consumidor) y en el Cap. IV de la Ley 22.802 (Lealtad Comercial).



*Honorable Cámara de Diputados
de la Provincia de Buenos Aires*



Art. 4.- Determínese que los Municipios de la Provincia de Buenos Aires podrán adherir al presente régimen mediante el dictado del acto normativo en el ejercicio de las facultades contempladas en el Decreto Ley 6769/58, de conformidad con lo dispuesto en el Cap. IX de la Ley 13.133.

Art. 6.- Establézcase que los consumidores y usuarios de servicios podrán interponer reclamos ante las faltas observadas, por ante cada oficina de la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor), y esta dará traslado instando al procedimiento de rigor.

Art. 5 – El Poder Ejecutivo reglamentará e instrumentará la difusión de la presente ley para su conocimiento en el ámbito de la provincia.

Art 6.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Ing. JUAN D. CACCINO
Diputado
H. C. Diputados P.D. Bs. As.



*Honorable Cámara de Diputados
de la Provincia de Buenos Aires*



FUNDAMENTOS

El presente proyecto tiene por finalidad regular el tiempo de espera para la atención al público que se realiza en todas las entidades e instituciones de toda la provincia de Buenos Aires, con el objetivo de evitar el trato indigno hacia los usuarios y consumidores.

Se percibe una inquietud en toda la comunidad provincial por el largo tiempo de espera que les significa a gran parte de sus habitantes, ya que esto les ocasiona una pérdida de tiempo que impacta en la vida de todas las personas, fundamentalmente en aquellas de baja condición social que deben disponer de su tiempo para realizar trámites imprescindibles a la salud y economía de su vida familiar, como es por ejemplo, concurrir a un hospital, donde en hospitales públicos para conseguir un turno se hacen largas colas desde la madrugada, recibir un subsidio en una entidad provincial, etc.

Desde hace un tiempo, el gran desarrollo de las organizaciones corporativas ha generado la necesidad de la protección del ciudadano mediante la consagración y regulación de los derechos de usuarios y consumidores a fin de proteger al individuo frente al poder económico de las grandes corporaciones. Resulta de ello la incorporación en el texto constitucional, (Art 42 de la C N); (Art 38 de la CP BA) de los derechos de usuarios y consumidores que integran junto a otras garantías un plexo normativo de protección y profundización de los derechos sociales. Estos derechos procuran el empoderamiento de aquellos ciudadanos más vulnerables a fin de cumplimentar con el principio de igualdad.

En este sentido, el Derecho al Cuidado también serviría de fundamento para resguardar que no se configure el "trato indigno" a los ciudadanos que están en esta situación de desamparo. Este Derecho al Cuidado se construye como un nuevo derecho social en el que se conjugan el derecho a recibir cuidado, a dar y a no dar en ciertas circunstancias, lo cual exige armonizar distintas perspectivas y redefinir responsabilidades."... No se trata de reconocer la existencia de ciertos sectores sociales que tienen necesidades no cubiertas, sino la existencia de personas que tienen derechos que pueden exigir o demandar, esto es atribuciones que dan origen a obligaciones jurídicas de parte de otros y por consiguiente, al establecimiento de mecanismos de tutela, garantía o responsabilidad. En otros términos el derecho al cuidado debe ser considerado un derecho universal de cada ciudadano y ciudadana, no sujeto a determinación específica" (Pautassi, 2010, pág. 83).



Honorable Cámara de Diputados
de la Provincia de Buenos Aires



Para garantizar este derecho se requiere generar políticas públicas que tengan en cuenta la interacción de las familias, el mercado y el Estado tomando en consideración el reparto del cuidado en tiempo y costos entre las distintas esferas proveedoras y entre mujeres y varones.

Cabe destacar, que nuestra legislación nacional y provincial, desde la jerarquía suprema como es la Constitución Nacional y la Carta Local consagran los derechos de usuarios y consumidores, como asimismo, la legislación reglamentaria también en el orden nacional y provincial. (Art 42 de la C N); (Art 38 de la CP BA). Especialmente la Ley nacional n° 24.240, de Defensa al Consumidor, en su artículo 8 bis, enmarca y tipifica la vulneración del tratamiento digno que deben recibir todos los ciudadanos de la provincia de buenos aires, estableciendo la correspondiente sanción. Para ello, expresa: "...Trato digno. Prácticas abusivas. 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...

...Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actúe en nombre del proveedor" (*Artículo incorporado por art. 6° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008*).

En concordancia, la Ley 13.133 y sus modificatorias (Código Provincial de Implementación de los Derechos de Consumidores y Usuarios) en su Cap. V, arts.73/78, Cap. IX, posibilita su consagración y cumplimiento en el territorio de la provincia de Buenos Aires.

Por todo lo expuesto, solicito a los señores legisladores me acompañen con su voto positivo.

Ing. JUAN V. COCCINO
Diputado
H. C. Diputados Pcia. B.A.As.