Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

PROYECTO DE LEY

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

LEY

ARTÍCULO 1°: Incorpórese el Artículo 25 bis a la ley 13.133 (Código Provincial de implementación de los Derechos de los Usuarios y Consumidores), el que quedará redactado de la siguiente forma:

"**ARTÍCULO 25 BIS:** Los usuarios y consumidores cuya relación consumo y/o uso haya tenido lugar en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, previamente a iniciar los procedimientos previstos en la presente ley o en el marco de la ley 24.240, podrán efectuar reclamo al causante del perjuicio por el que fueran afectados, mediante la utilización del Servicio de Telegrama Gratuito".

ARTÍCULO 2°: Incorpórese el Artículo 25 TER a la ley 13.133 (Código Provincial de implementación de los Derechos de los Usuarios y Consumidores), el que quedará redactado de la siguiente forma:

"**ARTÍCULO 25 TER:** El servicio previsto en el artículo anterior será prestado por el Correo Oficial de la República Argentina S.A. en los términos del convenio aprobado por decreto 3687/06 y adenda aprobada por decreto 1051/09, suscriptos por la provincia de Buenos Aires y el Correo Oficial de la República Argentina S.A."

ARTÍCULO 3°: Incorpórese el Artículo 25 QUÁTER a la ley 13.133 (Código Provincial de implementación de los Derechos de los Usuarios y Consumidores), el que quedará redactado de la siguiente forma:

"**ARTÍCULO 25 QUÁTER:** El formulario del telegrama deberá tener una dimensión no inferior a la de una hoja tamaño carta y deberá

ser expedido por la oficina de correos sin dilación alguna aún en caso de dudas sobre la condición invocada por el remitente o sobre el carácter del texto a remitir."

ARTÍCULO 4°: Incorpórese el Artículo 25 QUINQUIES a la ley 13.133 (Código Provincial de implementación de los Derechos de los Usuarios y Consumidores), el que quedará redactado de la siguiente forma:

"**ARTÍCULO 25 QUINQUIES:** El demandado en caso de condena firme deberá reintegrar el importe de los telegramas enviados por el consumidor o usuario que hubiere obtenido sentencia favorable.

En el momento procesal oportuno el juez deberá incluir dentro de los rubros de la condena el valor actualizado del envío del telegrama debiendo abonarse el importe respectivo en la cuenta de la partida presupuestaria que fuere afectada con los gastos que demande la presente ley.

El mismo criterio deberá aplicar la autoridad de aplicación en caso de resolución extrajudicial que haya sido favorable al consumidor o usuario."

ARTÍCULO 5°: Incorpórese el Artículo 25 SEXIES a la ley 13.133 (Código Provincial de implementación de los Derechos de los Usuarios y Consumidores), el que quedará redactado de la siguiente forma:

"**ARTÍCULO 25 SEXIES:** Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios debidamente registradas en el marco de la ley 12.460 pueden hacer uso del servicio de Telegrama Gratuito para Usuarios y Consumidores en los mismos términos y condiciones previstos en los artículos precedentes."

ARTÍCULO 6: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

MAXIMILIANO ABAD
Bloque Cambiemos
H. C. Diputados Pcia de Bs. As.

FOLIO 3

FUNDAMENTOS

El presente proyecto pretende ampliar la tutela efectiva que deben tener los consumidores y usuarios en el marco de una relación absolutamente desventajosa que se da ante la compra de un producto o la contratación de un servicio.

Estamos facilitando el acceso a un derecho indiscutible y de carácter constitucional cuando aseguramos gratuidad en el envío de un Telegrama mediante el Correo Oficial Argentino que anoticie al reclamado y tenga carácter intimatorio a los efectos de un posterior proceso extrajudicial o judicial.

La preferente tutela constitucional que se le reconoce a consumidores y usuarios en el art 42° CN debe tener no sólo su expresión en el derecho sustantivo sino también en el procesal, de manera tal de facilitar al damnificado una efectiva protección de sus derechos.

También nuestra Constitución Provincial en su Art. 38 establece por una parte 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.

En tanto que por otra parte establece que 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.

Como dijimos anteriormente en el marco de una relación jurídica de consumo tenemos una parte débil, el consumidor o usuario, sin los medios necesarios para defender sus intereses y existe una parte fuerte, el proveedor de esos productos o servicios, que cuenta con medios económicos, estructura técnica y muchas veces hasta un sistema ideado para no dar efectiva respuesta a los reclamos que se le efectúen.

Existen numerosas cuestiones que determinan la necesidad de una ley como la que se propone, para enumerar algunas de ellas podemos decir que en la mayoría de los conflictos en las relaciones de consumo los montos reclamados no son significativos respecto del costo de una carta documento actual en el mercado, lo que dificulta el reclamo en cabeza del consumidor.

También que los call center de la mayoría de las prestadoras de servicios o grandes empresas comerciales, (tercerizados), para denuncias y reclamos son ineficientes en la solución de problemas y resulta difícil obtener prueba de tal reclamo para una denuncia posterior.

En el mismo sentido las grandes compañías (automotrices, seguros, tiempos compartidos, etc.) tienen constituido su domicilio legal en CABA o el en interior, generando una dificultad para el consumidor que no encuentra donde efectivizar su reclamo.

Estas dificultades, sumadas a los plazos perentorios que establece la ley para hacer efectivos los derechos que consagra, en ciertos casos, provoca que se vea perjudicado el consumidor que intenta proteger sus intereses.

Es en ese momento donde debe resultar operativa la cláusula constitucional que declara la protección de la salud, seguridad e intereses económicos del consumidor y usuario en la relación de consumo, así como el mismo principio de protección de la Ley 24.240.

Es por este motivo que consideramos que facilitar al consumidor una herramienta gratuita de notificaciones en las relaciones de consumo para hacer efectiva esa protección legal, permitiría una vía expedita para que el consumidor obtenga una satisfacción de sus intereses directamente del productor o prestador de servicios, sin perjuicio de constituir prueba fehaciente del derecho reclamado, para el caso de silencio o negativa y posterior reclamo administrativo o judicial.

H. CAMARA DE DIPUTADOS
FOLIO
5

Este proyecto, articulado con políticas eficientes de educación e información a consumidores y usuarios respecto de sus derechos y obligaciones en la relación de consumo, así como la concientización dirigida a productores sobre los beneficios de intentar soluciones tempranas para estos casos generaría grandes beneficios a nivel social y económico.

También estimamos que produciría una importante disminución en la cantidad de denuncias presentadas en sede administrativa y/o judicial, permitiendo que estos organismos cumplan sus funciones de una manera más efectiva.

Por todo lo expuesto es que se solicita la aprobación del presente proyecto de Ley.

MAXIMILIANO ABAD
Bloque Cambiemos
H. C. Diputados Pcia de Bs. As.