



*H. Cámara de Senadores
Provincia de Buenos Aires*

PROYECTO DE LEY

El Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires,
sancionan con fuerza de

LEY

ARTICULO 1°: Las entidades financieras y empresas prestatarias de servicios públicos, deberán garantizarle a sus clientes que el tiempo de espera para ser atendido en caja, no superará los 30 minutos. A tal efecto, la reglamentación establecerá los mecanismos tendientes al cumplimiento de la presente.

ARTÍCULO 2°: Los infractores a las disposiciones de la presente ley serán sancionados con multa.-

El monto de las multas será graduado por la autoridad de aplicación de acuerdo con la gravedad de la infracción. Las multas serán de pesos cinco mil (\$ 5.000) a pesos cincuenta mil (\$50.000).-

En caso de reincidencia se aplicará multa equivalente al doble establecido por la autoridad de aplicación. A los efectos de la presente ley, se considera reincidencia toda nueva infracción cometida en el término de un año contado a partir del dictado de la resolución firme que establece la sanción.

ARTICULO 3°: La autoridad de aplicación deberá:

- a) Publicar a través de los medios masivos de comunicación los alcances de la presente ley;
- b) Realizar una campaña de concientización.
- c) Contar con un libro donde deberán ser asentados los reclamos.--


ARTICULO 4°: A fin de garantizar el cumplimiento de la presente, las entidades financieras y los establecimientos comerciales, deberán exhibir en el siguiente texto:

"SEÑOR USUARIO EL TIEMPO DE ESPERA EN CAJA NO DEBE SUPERAR EL TERMINO DE 30 MINUTOS, EN CASO CONTRARIO, PUEDE HACER SU RECLAMO EN EL LIBRO CORRESPONDIENTE".

ARTICULO 5°: Los fondos que provengan de infracciones a la presente ley serán destinados a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Bs. As.-

ARTÍCULO 6°: El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley dentro de los noventa (90) días de su publicación.

ARTICULO 7°: Comuníquese al Poder Ejecutivo.-


 DR. JOSÉ ANDRÉS DE LEO
 SENADOR
 Bloque CAMBIEMOS
 H. Senado de Buenos Aires



*H. Cámara de Senadores
Provincia de Buenos Aires*

CORRESPONDENCIA

E-160/16-17

2

FUNDAMENTOS

El presente proyecto de ley tiene por finalidad proteger los derechos de los usuarios consagrados en nuestra Carta Magna, la cual en su artículo 42 afirma:

“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.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.”

Asimismo, el nuevo Código Civil, en el Título III, Contratos de Consumo, Capítulo 2, Formación del Consentimiento, Sección 1ª, Prácticas Abusivas, artículo 1097 del establece: *Trato Digno: Los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a las consumidoras y usuarios. La dignidad de las personas 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.-*

En esa misma dirección, en su artículo 1098 determina: *Trato Equitativo y no discriminatorio: Los proveedores deben dar a los consumidores un trato equitativo y no discriminatorio. No pueden establecer diferencias basadas en pautas contrarias a la garantía constitucional de igualdad, en especial, la de la nacionalidad de los consumidores.-*

Por su parte, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, en su artículo 38 determina: “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.”

E-100/16/17

3

Es en este marco que impulsamos la sanción del proyecto de ley en cuestión, el cual tiene como principal objetivo, que las entidades bancarias y empresas prestatarias de servicios públicos brinden una mejor atención y trato digno a los usuarios y en un tiempo de espera que resulte razonable.-

La optimización del tiempo es una cuestión que reviste gran importancia en el mundo que nos toca vivir. Siempre hay demasiado por hacer, y la sensación de que el tiempo nunca es suficiente.

Entre las actividades que debemos realizar, se encuentra los trámites bancarios o pago de facturas se servicios, las cuales a pesar de la instalación de cajeros automáticos, comercios habilitados para abonar servicios -centro de pagos rápidos- débitos automáticos y pagos a través de la web, la cantidad de personas que pretenden realizar operaciones en las cajas habilitadas no ha disminuido, sino por el contrario, las líneas de espera se han incrementado, excediendo razonablemente los tiempos que debería imperar.-

Cabe destacar que existe una teoría, llamada de "las colas", la cual consiste en el estudio matemático de las líneas de espera y que es un fenómeno común que ocurre siempre que la demanda de un servicio excede a la oferta efectiva.-

La teoría de las colas en sí, no resuelve directamente el problema, pero contribuye con la información vital que se requiere para tomar las decisiones concernientes a la cantidad de servidores que se deben poseer prediciendo algunas características sobre la línea de espera: probabilidad de que se formen, el tiempo de espera promedio.-

Ante la situación descripta, es que proponemos esta iniciativa en cuestión, la cual pretende fijar un tiempo máximo razonable de 30 minutos, dentro del cual toda persona, cliente y/o usuarios debe ser atendido.-

Por último, queremos hacer mención que la presente iniciativa tiene plena aplicación en las provincias de Misiones, Neuquen, Chaco y Caba, en cuyos estados rige una norma similar a la que estamos proponiendo.-

Por los fundamentos expuestos es que solicito a los señores Senadores me acompañen con su voto en la sanción del presente proyecto de ley.-



Cr. JOSÉ ANDRÉS DE LEO
SENADOR
Bloque CAMBIEMOS
H. Senado de Buenos Aires