



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires



PROYECTO DE LEY

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

LEY

I. Disposiciones Generales.

ARTÍCULO 1º: La presente ley tiene por finalidad establecer normas para la atención de usuarios y/o consumidores en las entidades bancarias, financieras y comerciales, incluyendo a aquellas que prestan servicio de cobranza de impuestos o pago de haberes a jubilados y/o pensionados, a efectos de garantizar el trato digno y correcto, estableciéndose un mecanismo claro, ágil y eficaz de atención al público, público, de conformidad con lo establecido en los arts. 5 de la Ley nacional 24.240 de "Defensa del Consumidor" y 42 de la Constitución Nacional.

ARTÍCULO 2º: Fijanse las siguientes pautas de atención a usuarios/consumidores:

- a) En todos aquellos casos en que los usuarios deban permanecer de pie realizando una fila para ser atendidos, el tiempo de espera no podrá ser mayor a 45 minutos.
- b) En aquellos casos que la entidad provea de asientos suficientes, instalaciones sanitarias de libre acceso (con excepción de entidades bancarias y financieras por motivos de seguridad) y el orden de atención sea según talón numerado, el tiempo de espera no podrá superar los 60 minutos.

ARTÍCULO 3º: En todos los establecimientos en que se aplique la presente, se deberá exhibir un cartel informando sobre el derecho tutelado, el cual tendrá la siguiente redacción:

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



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires



“SEÑOR USUARIO USTED TIENE DERECHO A SER ATENDIDO EN UN PERÍODO MÁXIMO DE 45 MINUTOS SI LA ESPERA SE REALIZA DE PIE. EN CASO QUE LA ENTIDAD CUENTE CON ASIENTOS SUFICIENTES PARA LA ESPERA, LA MISMA NO PODRÁ SUPERAR LOS 60 MINUTOS. CASO CONTRARIO LA ENTIDAD SERÁ PASIBLE DE SANCIÓN.”

La falta de exposición de la cartelería en un lugar visible para el público traerá aparejada las sanciones previstas en la Ley nº 24.240 y el procedimiento de la Ley nº 13.133.

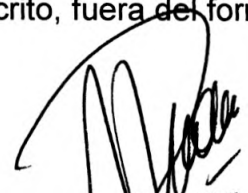
ARTÍCULO 4º: Los responsables y/o encargados de los comercios, empresas e instituciones mencionadas en el artículo 1 deberán arbitrar los medios a fin de entregar un comprobante de turno en el que se deje constancia del número de orden, hora de la solicitud y tiempo de espera, y/o horario estimado de atención, que deberá ser claramente legible.

Se establece un pedido de seis meses a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente para la instalación de sistemas mecánicos y/o electrónicos que emitan comprobantes de turnos de espera.

ARTÍCULO 5º: 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 6º: En los supuestos de negativa a entregar el libro de quejas o de falta de disponibilidad de éste, se considerará infracción a la presente ley. En estos casos, los consumidores o usuarios pueden dejar un reclamo o queja por escrito, fuera del forma-


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



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 4189 118-19



to 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 7°: Facúltase a la autoridad de aplicación a arbitrar los medios para reglamentar la presente ley en un plazo no mayor de noventa días a partir de su publicación.

ARTICULO 8°: Comuníquese al Poder Ejecutivo.



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



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires



FUNDAMENTOS

El presente proyecto se motiva en la necesidad de contar con una legislación que defienda a los usuarios y consumidores de tiempos de espera interminables a los efectos de garantizar el trato digno a ellos al momento de dirigirse a entidades financieras y comerciales de gran concurrencia.

De lo que se trata, es de contar con una legislación que, en esta temática, se adecue a lo regulado en el Art. 42 de la Constitución Nacional, el Art. 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, las Leyes 24.240 de Defensa del Consumidor, Ley 22.802 de Lealtad Comercial, 13.133 Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, básicamente el trato digno de los usuarios y consumidores.

Es decir, es una iniciativa que se requiere como consecuencia de la vulnerabilidad en la que se encuentra el consumidor en las relaciones de consumo y habiéndose profundizado la situación en los últimos años cuando, por el contrario, uno de los pilares fundamentales de la ley 24.240 es velar por el cumplimiento de sus derechos, resulta necesario insistir con el tratamiento de un proyecto de estas características.

Cuando nos referimos a vulnerabilidad, hacemos hincapié en los usuarios de las entidades comerciales, financieras y bancarias, incluyendo aquellas que prestan servicios de cobranza de impuestos o pago de haberes a jubilados y/o pensionados, en las que se registre una gran concurrencia de público y se lleve adelante una atención personalizada, demandando tiempos de espera muy extensos.

Claramente, por la calidad de los trámites, los adultos mayores son los más perjudicados, en algunas ocasiones por los excesivos tiempos de espera para efectuar sus operaciones y en otras, por la dificultad que varios de ellos tienen para realizar trámites online o que se pueden realizar desde una aplicación de un teléfono móvil.

Esto resulta injusto dado que los trámites que están realizando los jubilados como el cobro del haber jubilatorio, son la consecuencia de años de esfuerzo, trabajo y aportes,


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



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 4179 /18-19



por lo tanto, el estado debe velar por garantizar un adecuado marco de accesibilidad y el cumplimiento de sus derechos.

En este mismo sentido, debe atenderse el tiempo de espera excesivo por los que deben pasar también las mujeres embarazadas y aquellos con alguna dificultad motriz, que deben realizar trámites cotidianos para acceder a sus derechos.

En suma, cabe destacar que, por motivos de seguridad, las entidades bancarias y financieras no disponen de baño público de acuerdo a lo establecido por la ley de baños públicos 7690, por lo que resulta indispensable que estas entidades respeten los topes máximos de tiempo de espera que se estipulan en el presente proyecto, a saber, un máximo de 45 minutos en caso de que el usuario deba permanecer de pie y de 60 minutos sí el establecimiento cuenta con asientos suficientes.

Cabe recordar, que estos derechos al ser de índole constitucional (art. 42 carta magna federal y 38 de la Provincia de Buenos Aires) deben salvaguardarse y lamentablemente, desde la presentación que hicieramos en mayo del 2015 a la fecha, esta situación se ha agravado para los usuarios y consumidores, ante las concurrencias masivas y largas filas que se visualizan en las instituciones bancarias, financieras y comerciales, donde los usuarios son sometidos a extensos períodos de espera, debiendo en muchos casos, aguardar de pie.

En cuanto a antecedentes, cabe destacar que con buen criterio, el concejal de General Pueyrredón, Ariel presentó un proyecto de estas características –el cual es fuente de inspiración del presente- en el Concejo Deliberante de esta localidad, iniciativa que fuera aprobada por unanimidad recientemente (ordenanza 23687) y cuya reglamentación se producirá el próximo 1 de diciembre del corriente año para hacer valer los derechos de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor y la 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios. Además, existen legislaciones similares en la Provincia de Chaco (ley 7780), Resolución 102/15 de la Provincia de Mendoza, la ley 8973 de la Provincia de Entre Ríos, entre otras.

En virtud de lo expuesto, solicito a los Sres. Legisladores que acompañen el presente proyecto.

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