H. C. DE DIPUTADOS
FOLIO
1
Pcia. BS. AS.

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

L E Y

ARTÍCULO 1º: Créase el programa de formación, educación y asistencia a *consumidores hipervulnerables* en el ejercicio de sus derechos como usuarios y consumidores, de acuerdo con el artículo 2 de la ley 13133, y el artículo 3 inc. g de la misma norma, texto según ley 15410.

ARTÍCULO 2º: OBJETO: El presente programa tiene como finalidad abordar, con herramientas específicas y diferenciadas, los conflictos en las relaciones de consumo del colectivo de *consumidores hipervulnerables* definidos en la ley 13133, conformado por bonaerenses afectados por causales de vulnerabilidad agravada, desfavorecidos o en desventaja, tales como las niñas, niños y adolescentes, adultos mayores, personas enfermas o con discapacidad, entre otros, que se vean afectadas por circunstancias que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores.

Autoridad de aplicación

ARTÍCULO 3º: La autoridad de aplicación será establecida por el Poder Ejecutivo y tendrá las siguientes funciones:

a) Diseñar herramientas de trabajo en conjunto con las OMIC que promuenvan la digitalización del procedimiento administrativo de reclamos y denuncias, con transformaciones enfocadas en facilitar el acceso a las personas del colectivo de usuarios hipervulnerables.

H. C. DE DIPUTADOS
FOLIO
2
Pcia. BS. AS.

b) Diseñar las herramientas de capacitación y educación sobre los derechos de los usuarios y consumidores, sus contenidos y modalidades, así como su ejecución en conjunto y con la ayuda de las entidades de la sociedad civil como asociaciones civiles, centro de jubilados, instituciones educativas etc.
c) Llevar adelante el programa de capacitación de los integradores de usuarios y consumidores establecidos por la presente ley.
d) Todo lo que además disponga la reglamentación.

Integradores de Usuraios y Consumidores

ARTÍCULO 4º: Créase la figura del integrador de usuarios y consumidores hipervulnerables. Éste será un empleado de la provincia, que trabajará bajo la órbita de las OMIC en los municipios que adhieran a la presente ley por medio de ordenanza o decreto de su departamento ejecutivo.

ARTÍCULO 5º: REQUISITOS. Serán requisitos para desempeñar esta función contar con estudios secundarios completos y aprobar la capacitación que al efecto establezca la reglamentación.

ARTÍCULO 6º: FUNCIONES. El Integrador de Usuraios y Consumidores tendrá las siguientes funciones:

a) Atender y auxiliar a todas las personas comprendidas en el colectivo mencionado en el artículo 2, en lo atinente al ejercicio de sus derechos, en carácter de colaborador de éstas.
b) En especial, asistir a las personas mencionadas para: reunir la documentación necesaria para los reclamos, redactar por escrito el relato de los hechos que motivan el reclamo o denuncia, asesorar e informar a los mismos sobre sus derechos.
c) Concurrir a domicilio de personas con discapacidad o impedimentos de movilidad para que puedan acceder al pleno ejercicio de sus derechos y formular los reclamos pertinenetes en la omic.

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

d) Concurrir a centros de Jubilados o asociaciones civiles a brindar información y capacitación respecto de los derechos de usuarios y consumidores, asi como de las prácticas abusivas de las empresas.

e) Concurrir a centros de Jubilados o asociaciones civiles a informar y brindar capacitaciones respecto de las estafas virtuales, modalidades de las mismas y prácticas seguras para su prevención.

f) Todo lo que además disponga la reglamentación.

ARTÍCULO 7°: La autoridad de aplicación dispondrá la cantidad de integradores que habrá en cada OMIC de acuerdo a la población del distrito y el volumen de reclamos que atienda la misma.

ARTÍCULO 8°: Autorízase al Poder Ejecutivo a realizar las adecuaciones presupuestarias que demande el cumplimiento de la presente ley.

ARTÍCULO 9°: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Dip. JOSÉ IGNACIO "COTE" ROSSI
Frente de Todos
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.

H.C. DE DIPUTADOS
FOLIO
4
Pcia. BS. AS.

Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

Fundamentos

Sr. Presidente

La presente ley tiene por objeto asegurar el acceso a la tutela de los derechos de los usuarios y consumidores que por sus características se consideran comprendidos entre el colectivo de consumidores hipervulnerables. Estos son personas que pertenecen a colectivos sociales afectados por causales de vulnerabilidad agravada, desfavorecidos o en desventaja, tales como las niñas, niños y adolescentes, en especial adultos mayores, personas enfermas o con discapacidad, entre otros, que se vean afectadas por circunstancias que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores.

Asi lo establece la ley 13133, la cual en la reciente reforma de la ley 15410 ha incorporado y actualizado la tutela, a los nuevos paradigmas de la sociedad de la información y la tecnología en la que vivimos.

Sabido es que los derechos de usuarios y consumidores son considerados por la doctrina como derechos de tercera generación. Así se incorporaron al artículo 42 de la constitución nacional en 1994, y al artículo 38 de la carta magna provincial en el mismo año.

Los cambios y transformaciones sociales y tecnológicas vividos desde entonces nos llevan a la necesidad de crear nuevas formas de tutela, con el objetivo de que tales disposiciones de la ley fundamental no se transformen en letra muerta y meras aformaciones declarativas y abstractas, sino que sean derechos plenamente operativos.

Es en este contexto, que de la interpretación armónica de los tratados internacionales que protegen a cada uno de los colectivos vulnerables citados anteriormente, la esfera de las relaciones de consumo no puede quedar fuera de este paraguas tuitivo de los individuos mas débiles de la relación de consumo.

H.C. DE DIPUTADOS
FOLIO
5
Pcia. BS. AS.

El paradigma que sustenta el carácter protectorio de las relaciones de consumo, encuentra su fulcro en la diferencia en las relaciones de poder entre usuarios y consumidores y las empresas proveedoras de bienes o servicios. Esa diferencia de poder rompe el equilibrio contractual del derecho privado clásico y su piedra basal: el *pacta sunt servanda.* Las características propias de la relación de consumo hace que una de las partes (proveedor o vendedor) tenga el poder de imponer la totalidad de las cláusulas contractuales a la otra parte, en lo que se denomina en doctrina *contratos de adhesión.*

Ésta es la razón por la que el constituyente y el legislador ponen disposiciones de orden público que protegen al usuario y que están por encima de la libre voluntad de las partes contractuales.

Ahora ¿que ocurre en situaciones especificas de personas que se encuentran en colectivos con una mayor vulnerabilidad social al resto de los individuos?. Las normas y herramientas comunes que conocemos hasta aquí y que integran el sistema protectorio del derecho de consumo, resultan insuficientes para que estas personas puedan acceder a ellas. Esto deviene en una situación de injusticia para los sectores mas débiles de nuestra población y en el consiguiente abuso de la empresa o proveedor del servicio.

La problemática relatada exige nuevas herramientas y políticas publicas concretas y espeficicas para su abordaje, como la que proponemos en la presente norma.

Por todo lo expuesto, solicito a los Sres. Legisladores acompañen con su voto la presente iniciativa.

Dip. JOSÉ IGNACIO "COTE" ROSSI
Frente de Todos
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.