



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 2098 124-25



## PROYECTO DE LEY

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

### LEY

**ARTÍCULO 1º:** Todas las estaciones de servicios ubicadas en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, deberán informar al consumidor, de manera fehaciente y por cualquier medio gráfico apto para ello, la inexistencia de un determinado tipo de combustible que habitualmente sea comercializado en el establecimiento o que, independientemente del motivo de su indisponibilidad, no pueda ser ofrecido o puesto a la venta.

**ARTICULO 2º:** El medio indicativo empleado, sea cartelería convencional, luminosa o digital, deberá estar situado sobre la calzada de cada uno de los accesos del establecimiento, de modo tal que su percepción sea adecuada y permita al conductor su visualización sin necesidad de entrar a la estación de servicios.

**ARTICULO 3º:** La leyenda del medio usado para realizar la comunicación que prevé el artículo primero, deberá consignar expresamente la clase de combustible que no es posible expender, utilizando a tal fin, el nombre comercial o genérico, si es que los combustibles así se denominan o no respectivamente en esa terminal. Asimismo, la inscripción se limitará a exteriorizar la situación de indisponibilidad con prescindencia de las circunstancias que lo originan.

**ARTICULO 4º:** La no inclusión de un tipo de combustible en la señalización que imponen los artículos precedentes importará, la existencia del mismo, y consecuente posibilidad de ser comercializado. La ausencia de indicación alguna determinará la disponibilidad de todos los productos.



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires




**ARTICULO 5º:** La comunicación verbal anoticiando al consumidor respecto a la inexistencia de un determinado tipo de combustible realizada por los dependientes o empleados de la estación de servicios, en ningún caso, puede ser sustitutiva de la obligación de información estatuida por la presente.

**ARTICULO 6º:** La negativa de venta de combustible al consumidor una vez dentro del establecimiento por faltante del mismo, cuando se haya configurado alguno de los supuestos del artículo cuarto, será considerada como violatoria de esta ley resultando pasible tal conducta de la aplicación de las correspondientes sanciones.

**ARTICULO 7º:** La inobservancia de las disposiciones de la presente norma habilitará el ejercicio de los mecanismos previstos por el Código Provincial de Implementación de los derechos de los Consumidores y Usuarios -Ley 13.133- y por la Ley Nacional de Defensa del Consumidor -24.240-, aplicándose, según corresponda, las sanciones estipuladas en dichos preceptos.

**ARTICULO 8º:** La aplicación y control del contenido de esta ley estará a cargo de los Municipios conforme lo establecen los artículos 79, 80 y 81 de la Ley 13.133, al mismo tiempo que deberán ejercer todas las facultades y funciones emergentes de la Ley 24.240.

**ARTÍCULO 9º:** Comuníquese al Poder Ejecutivo. -

  
NATALIA DZIAKOWSKI  
Diputada  
H. Cámara de Diputados Prov. de Bs. As.



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 2098 124-25



## FUNDAMENTOS

El presente proyecto de ley tiene por objeto completar la defensa de los derechos de los consumidores en el caso particular de la compraventa de combustibles, instituyendo como obligación de todos los establecimientos que comercializan combustibles líquidos derivados del petróleo en la Provincia de Buenos Aires, el deber de informar el supuesto particular de no contar con disponibilidad de los productos que usualmente se venden en ellas.

Habitualmente tanto los proveedores de bienes como los prestadores de servicios ya sea en forma separada o agrupados, de manera particular u organizados como empresas, atentan contra los derechos de los usuarios y consumidores puesto que desconocen, sin más, las prerrogativas propias de los ciudadanos en ocasión en que realizan actos de consumo. Ante ello resulta trascendental contar con nuevos elementos más eficaces y concretos que ofrezcan soluciones directas a la población, y que atiendan en particular los diversos supuestos en que dichas garantías son vulneradas.

Es en este contexto que debe analizarse la cuestión que motiva la creación de la presente norma, puesto que, - en el marco del expendio de combustibles para ser utilizado tanto en vehículos particulares como destinados al transporte de pasajeros o cargas-, se verifica en la realidad cotidiana la falta de información sobre la existencia de los mismos, siendo esta una práctica habitual por parte los comercializadores de carburantes líquidos que sin dudas vulnera los derechos de los consumidores.

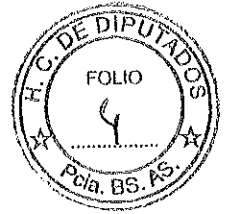
Sabido es que la mayoría de las estaciones de servicio ofrecen productos estándares y otra u otras categorías de combustibles denominados Premium. Estos últimos se diferencian de los primeros por su octanaje, refinamiento y prestaciones, determinando estas características una calidad superior. Esta diferencia obviamente impacta directamente en el costo del producto y en muchas oportunidades determina la opción de compra del consumidor de uno u otro tipo.

Ahora bien; siendo la voluntad del usuario del servicio, la compra de determinada clase de combustible, resulta insostenible la conducta del proveedor que supone la no información del faltante, inexistencia o indisponibilidad del mismo de forma clara y



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 20PP 124-25



anticipada, proporcionándola actualmente solo por intermedio de sus empleados y en el momento en que el automovilista ya se encuentra apostado en inmediaciones del surtidor.

Esta práctica pone al consumidor en la incomodidad de adquirir una mercancía que no desea, pero que, forzosamente necesita en el momento en que la requiere, sin poder diferir la compra o cambiar de establecimiento. Pero, aunque ello fuera posible, tal situación no es óbice para que el proveedor proporcione toda la información posible, en este caso referida a los combustibles que tiene a la venta, incluso respecto a su disponibilidad.

Y ello es así toda vez que el artículo 4 de la ley 24.240 dispone: "Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión." (Artículo sustituido por art. 4° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008).

En esta inteligencia el artículo 18 de la ley provincial 13.311 establece: – Toda persona física o jurídica que comercialice bienes –o preste servicios a consumidores y usuarios – deberá exhibir en sus locales comerciales, conforme a las ordenanzas de cada municipio, un cartel perfectamente visible en lugar destacado que contenga: a) El enunciado de los siguientes derechos de los consumidores y usuarios: "... Información adecuada y veraz, – Libertad de elección..."

Tampoco debe perderse de vista que además del costo económico la falta de información se traduce en dos circunstancias particulares e incómodas que afectan directamente al automovilista.

La primera tiene que ver con el tiempo que el consumidor debe perder para realizar una carga de combustible puesto que, actualmente debido a las reiteradas demoras en la provisión por parte de las refinerías, resultan frecuentes las largas filas de automóviles en busca de carburantes.

La segunda se refiere a los congestionamientos y taponamientos de tránsito que innecesariamente se suelen producirse, a consecuencia no solo de ubicación de las estaciones de servicio, muchas veces en plena ciudad, sino de decenas de automovilistas apostados en las aceras aguardando solo para preguntar si hay nafta o gas-oil.



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 2098 124-25



En ambos supuestos, el conocimiento con anticipación del usuario de la inviabilidad de la carga por inexistencia del producto se traducirá en beneficios directos para todos los usuarios desde que, siempre que no opte por comprar otro tipo de producto, mantendrán latente la posibilidad de dirigirse a otro establecimiento o adoptar la conducta que estime conveniente, evitando pérdidas innecesarias de tiempo para sí y los demás automovilistas, con la consecuente contribución a la seguridad vial que la disminución de las caravanas de automóviles en plena ciudad implican.

Todo lo anteriormente expuesto ya ha sido tanto esgrimido por asociaciones de consumidores (por ejemplo Protectora<sup>1</sup>) y en algunas provincias ya ha sido receptado por las propias autoridades desde que por ejemplo en la **Provincia de Mendoza** existe la resolución Nro 0.486 de la Dirección de Fiscalización, Control y Defensa del Consumidor de la Provincia de Mendoza de fecha 03 de Junio de 2011 la que en su parte dispositiva dice así: "...**art. 1º:** Que las Estaciones de Servicios, expendedoras de combustibles, además de dar cumplimiento a los artículos 2º y 18º de la Resolución 7/2002, deberán informar, mediante carteles visibles desde la calzada de cada uno de sus accesos, la inexistencia de alguno de los tipos o calidades de combustible que comercializan, la forma de pago aceptada y/o cualquier restricción a la venta del mismo. Todo ello de conformidad con lo establecido en los arts. 4º y 8º bis de la Ley 24.240.

**Art. 2º:** Emplazar por la presente y por intermedio de AMENA, a todos los expendedores de combustible de la Provincia, para que, en el término de diez días corridos, adecue la cartelería, existente en los accesos conforme el artículo 1º de la presente.". En los fundamentos de esta resolución se sostuvo por ejemplo que: "Se procura evitar someter al consumidor a una circunstancia particular, en desmedro de sus derechos como tal"....."Suele ocurrir que el consumidor realiza una larga cola en el acceso a la estación de servicio, y recién luego de una considerable espera y cuando se encuentra próximo a la bomba de combustible, es informado verbalmente de las citadas

---

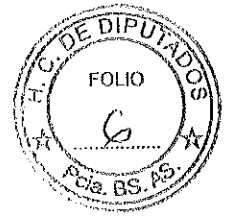
<sup>1</sup> **PROTECTORA**, es una **Asociación Nacional de Defensa del Consumidor**, sin fines de lucro, que tiene por finalidad la defensa de los derechos, la información y educación de los usuarios y consumidores. Por tal motivo goza de legitimación y Personería Jurídica en la Provincia de Mendoza, de donde es originaria, con independencia de toda empresa, gobierno o actividad lucrativa. En el orden nacional dispone de filiales para concretar sus campañas, para lo que se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones de Defensa al Consumidor (RNAC) N° 35.



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 2098

124-25



restricciones", A partir de estas consideraciones la citada resolución se remite a lo dispuesto en los artículo 4 y 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor 24.420..<sup>2</sup>

Por su parte en la Provincia de Salta, la ciudad capital, impulsó en junio del año 2011 un proyecto de ordenanza, que obligaba a las estaciones de servicio que no tengan combustible a colocar carteles indicativos para advertir a los automovilistas sobre la falta del mismo. Dicho proyecto, a decir de la secretaria de gobierno municipal, fue "elaborado con el argumento de la protección del Derecho de Información, contemplado en la ley 24.240, que regula la Defensa del Consumidor. "Todos los salteños estamos sufriendo la falta de combustibles y es tedioso pasar varios minutos esperando en una fila para llegar y que nos digan que no está el combustible que buscamos, o con una cierta restricción, o que solamente se puede pagar en efectivo y no con tarjeta" <sup>3</sup>

En el ámbito de la provincia de Buenos Aires, el Municipio de Coronel Rosales sancionó con fecha 13 de Julio de 2012 la ordenanza 3357 que establece las mismas obligaciones que las contenidas en este proyecto.

Pero quizás uno de los antecedentes legislativos más importantes para el abordaje de este proyecto, tanto por su detalle como por el momento en que se ha dado, lo constituye la legislación de la comunidad autónoma de Madrid, España **quien a través del REAL DECRETO 1905/1995 del 24-11-1995 que, aprueba el "Reglamento para la distribución al por menor de carburantes y combustibles petrolíferos en instalaciones de venta al público" y desarrolla la Disposición Adicional 1ª de la Ley 34/1992, del 22-12-1992 1992\2755, de ordenación del sector petrolero, consagra el deber de informar por parte de las gasolineras respecto a la disponibilidad de los productos. Textualmente la norma dispone: "(Reglamento para la distribución al por menor de carburantes y combustibles petrolíferos en instalaciones de venta al**

---

<sup>2</sup>Resolución Nro 0.486 de la Dirección de Fiscalización, Control y Defensa del Consumidor de la Provincia de Mendoza de fecha 03 de Junio de 2011 Publicado en la web. <http://www.surtidores.com.ar/Contenido/noticia5987.html>24/5/2011  
<http://www.surtidores.com.ar/Contenido/default.asp> 13/6/2011

<sup>3</sup> 30/6/11 Fuente: El Intransigente. Periódico digital de la ciudad de Salta. [www.elintransigente.com.ar](http://www.elintransigente.com.ar) a través de <http://www.surtidores.com.ar>



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

CAPTE. D- 2098 124-25



**público) CAPÍTULO I, Instalaciones de Venta al Público; Artículo 7. Información al consumidor.**

1.- En sitio visible de la instalación de venta al público, se expondrá un cartel anunciador en el que se indique que los aparatos de comprobación y las hojas de reclamaciones están a disposición del público, así como que está prohibido fumar, encender fuego o repostar con las luces encendidas o el motor en marcha.

2.- En los accesos a las instalaciones de venta deberá colocarse, previa autorización en su caso del órgano administrativo con competencia en materia de carreteras y en un lugar visible para los vehículos que se aproximen, un cartel que informe sobre los productos disponibles y sus precios, y anuncie si el régimen de atención al cliente es de autoservicio.”<sup>4</sup>

Se intenta con la regulación que impone esta ley, mantener a resguardo el derecho a la información y elección que se consagran en los diferentes instrumentos legales citados, erradicando posibles conductas abusivas o lucrativas que atentan contra los derechos constitucionales de Tercera Generación (artículo 42 Constitución Nacional y artículo 38 Constitución Provincial), y dejando en manos del consumidor la libertad de elección del producto que decide adquirir despojado de eventuales condicionamientos por escasez, tiempo, seguridad o precio del mismo.

A modo de síntesis expondré una serie de puntos que resumen las ventajas y beneficios que considero aportarían la norma que se propone y que al mismo tiempo resultan decisivos para la viabilidad del presente proyecto puesto que se estaría legislando respecto:

- **CERTIDUMBRE DEL CONSUMIDOR:** La correcta información en cuanto a la existencia de los combustibles permite al consumidor conocer con anticipación que producto se halla disponible sin necesidad de ingresar al establecimiento y decidir si igualmente entablará una relación de consumo con ese proveedor.

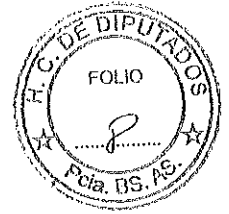
---

<sup>4</sup> [http://revista.consumer.es/web/es/20090401/practico/consejo\\_del\\_mes/74732.php](http://revista.consumer.es/web/es/20090401/practico/consejo_del_mes/74732.php)  
Revista on-line EROSQUI CONSUMER [http://www.consumer.es/\\_EROSKI](http://www.consumer.es/_EROSKI) CONSUMER es el diario del consumidor editado por FUNDACIÓN EROSKI. La cooperativa Eroski (el componente esencial y el promotor de Eroski) es una asociación de consumidores que dedica sus esfuerzos desde hace más de 20 años a la formación e información de los consumidores.



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

EXpte. D- 2098 124-25



- **SE INTENTA IMPEDIR MANIOBRAS ABUSIVAS/ENGAÑOSAS:** Sin la señalización requerida los expendedores esperan el ingreso del vehículo al establecimiento para anunciar al ciudadano del faltante y ya sea por no seguir esperando, porque debe viajar inmediatamente, porque es la única empresa que ofrece el servicio en esa localidad o por cualquier otra circunstancia, el consumidor accede forzosamente por la situación a la compra de un producto indeseado. Por otro lado, resulta imposible para el usuario saber si realmente no existe disponibilidad o simplemente se le niega la venta del producto con esa excusa y la intención de la terminal que subyace, en realidad es vender aquellos combustibles más caros.
- **TIENDE A EVITAR LA ESPECULACIÓN:** Lo descripto en el último párrafo se vería limitado toda vez que el no cumplimiento de informar la inexistencia del combustible de que se trate, hará pasible al establecimiento de las sanciones que determina la legislación vigente y mencionada en el proyecto.
- **CONTRIBUYE CON LA SEGURIDAD VIAL:** La correcta información, permite evitar embotellamientos, caos y congestionamientos de tránsito generados por las largas filas de automóviles que se forman en las estaciones de servicio, ante la cada vez más frecuente falta de combustibles. Quien conociendo con anterioridad si el producto que desea se encuentra a la venta o no, puede prescindir de la carga en ese momento y así sortear un problema de tránsito que se materializa cuando arterias completas, céntricas o no, se atestan de vehículos particulares o pertenecientes al transporte público ocasionando demoras y riesgo de accidentes, atentando así contra la seguridad vial desde que las gasolineras muchas veces se hallan situadas en zonas de mucho tráfico.
- **ESCASÍSIMO COSTO DE LA MEDIDA SOLICITADA:** La medida que se pretende adopten las estaciones de servicio operativas en el territorio provincial, tiene un bajísimo costo de implementación para las mismas ya que se reduce a la exteriorización de una situación a través de cartelera cuyo precio es ínfimo respecto a las utilidades que perciben las empresas petroleras.
- **CUMPLIMIENTO DE PRECEPTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES:** Con la sanción de este precepto se estaría concretando la efectiva protección e integración del andamiaje jurídico de la república, puesto que se valorarían las disposiciones constitucionales y legales citadas en los fundamentos originarios del proyecto.





Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

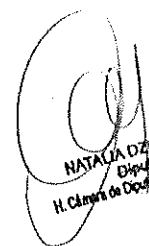
EXPTE. D- 2093 124-25



- **BAJO IMPACTO EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL:** La puesta en marcha del control, fiscalización para ser derivado eventualmente a la justicia ordinaria en caso de infracción a las disposiciones de la norma que se propia, es prácticamente de nulo impacto en el procedimiento administrativo de los municipios porque la mayoría de ellos- generalmente las cabeceras de distrito-, y en cumplimiento de lo dispuesto por el Código de Implementación de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de la provincia, cuentan con una OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor) que desde hace tiempo trabajan con un efectivo sistema de asesoramiento y resolución de conflictos derivados de los reclamos realizados por la ciudadanía en su rol de consumidores .

- **ANTECEDENTE EN EL DERECHO COMPARADO:** El respeto por los derechos de los usuarios y consumidores ha sido también materia de efectiva protección mediante institutos legales determinados en la legislación comparada y local. A ese respecto se citaron los valiosos antecedentes de las Provincias de Salta y Mendoza como así también en la Provincia de Buenos Aires y la experiencia española, quizás más precisa y determinante por los años de vigencia que lleva la medida.

Por todo lo expuesto, con la convicción que este proyecto coadyuva a impulsar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de defensa del consumidor, al mismo tiempo que se contribuye con la seguridad vial y se fomenta el respeto de los preceptos constitucionales, solicito a mis pares tengan a bien acompañar la presente iniciativa.

  
NATALIA DZIAKOWSKI  
Diputada  
H. Cámara de Diputados Prov. de B.S. A.S.