

*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

**PARÁMETROS MÍNIMOS OBLIGATORIOS PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN
Y COMUNICACIÓN A LAS Y LOS CONSUMIDORES**

**CAPÍTULO I
PARAMETROS GENERALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN A
CONSUMIDORES**

Artículo 1°.- Objeto. La presente ley establece los parámetros mínimos y obligatorios para los servicios de atención y comunicación presencial o a distancia a consumidores o usuarios de la provincia de Buenos Aires.

Artículo 2°.- Derechos básicos del consumidor. Los proveedores de bienes y servicios deberán garantizar a las y los consumidores o usuarios de la Provincia de Buenos Aires, un servicio eficaz y accesible de atención en el que se les brinde un trato respetuoso, en lenguaje claro, considerando las particularidades del consumidor con el objetivo de facilitar información, atender y resolver las quejas, reclamos o cualquier otra incidencia que se plantee. En particular, el servicio de atención al consumidor deberá permitir a éste:

a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio ofertado o contratado;



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

- b) Acceder a información veraz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno al bien o la normal prestación del servicio;
- c) Reclamar con eficacia en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia respecto al bien o servicio contratado u ofertado y hacer efectiva la garantía legal y/o la que fuera contratada, así como también recibir el nivel de prestación que fuera ofrecido;
- d) Tener constancia de las quejas y reclamos presentados;
- e) Obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente según corresponda, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o los términos ofertados;
- f) El acceso de las y los consumidores con alguna discapacidad, a los servicios de atención al consumidor, facilitando la igualdad de oportunidades sin discriminación;
- g) En los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales, a distancia, con utilización de medios electrónicos o similares, ejercer el derecho de arrepentimiento y revocación, sin ninguna restricción, limitación, condicionamiento o trámites que obstaculicen su concreción, en los términos de la Ley 24.240 o demás normas que lo establezcan;
- h) A efectuar el seguimiento de su presentación y a recibir información sobre el estado del trámite cada vez que lo requiera.

Artículo 3°.- Condiciones de atención y atención prioritaria. Los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de brindar condiciones dignas de atención y trato a las y los consumidores, en circunstancias adecuadas de lugar, tiempo, medios y modo según sea el tipo de gestión de que se trate, contando a tal fin con personal capacitado, infraestructura apropiada, recursos y procedimientos específicos e idóneos para brindar atención a las y los consumidores, contemplando la recepción de consultas, asesoramiento y recepción de reclamos, debiendo darles respuestas efectivas y en tiempo razonable.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

Asimismo, deberán garantizar siempre la atención prioritaria de personas con vulnerabilidad agravada considerando especialmente mujeres embarazadas, personas con discapacidad, adultos mayores, personas acompañadas con niños o niñas, o de otras personas que por alguna razón objetiva se encuentren en una situación que dificulte o haga inconveniente su permanencia en el lugar, su desplazamiento o movilidad. Se entiende por prioritaria a la atención prestada en modo inmediato y sin dilaciones.

Artículo 4°.- Condiciones abusivas de atención. Entre otras que puedan presentarse, se consideran abusivas las siguientes condiciones de atención:

- a) La espera en condiciones de incomodidad dentro del establecimiento del proveedor;
- b) La espera en la vía pública o en lugares expuestos a las inclemencias climáticas, debido a la inadecuación funcional o estructural del establecimiento;
- c) La espera y/o atención que expongan a las y los consumidores a condiciones que puedan afectar su seguridad, su salud o integridad física.

La reglamentación podrá establecer la prohibición de otras condiciones de atención abusiva, ya sea en casos de atención presencial o telefónica o por medios electrónicos o similares.

Artículo 5°.- Tiempo de espera máximo y mecanismos de control. Los proveedores de bienes y servicios deben garantizar que el tiempo de espera en sus establecimientos no supere el término de treinta (30) minutos desde que las y los consumidores concurren al lugar hasta que sean efectivamente atendidos. El tiempo de espera para obtener turno, recibir orientación, o derivación, o cualquier otra gestión que sea necesaria, se considera incluido dentro del tiempo total de espera.

Los proveedores deberán instrumentar mecanismos para documentar y constatar de modo fehaciente y verificable, el horario en que las y los consumidores comienzan la espera y el momento en que son efectivamente atendidos, presumiéndose el



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

incumplimiento de lo establecido en el párrafo precedente en caso de omitirse esta obligación.

Artículo 6°.- Plazo de resolución de consultas o reclamos. Toda consulta relativa a información sobre el producto o servicio será resuelta en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas. Todo reclamo debe ser definitivamente resuelto dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles y la resolución de este deberá ser notificada a la o el consumidor a través de los medios tradicionales de notificación fehaciente y, cuando lo hubiera aceptado expresamente, a través de correo electrónico, mensajes de texto o similares.

Artículo 7°.- Constancia de reclamo. Ante cada consulta o reclamo realizado, la o el consumidor deberá recibir un número de gestión, código y/o comprobante que permita individualizar la gestión realizada para su posterior seguimiento. Cualquiera sea el medio elegido para efectuar la consulta o reclamo, el proveedor deberá enviar por correo electrónico o medio similar el número otorgado a la gestión, independientemente de haberlo brindado por otro medio o canal, conteniendo motivo, fecha y hora, confirmación de la recepción del reclamo o consulta y, posteriormente, el resultado de esta.

Artículo 8°.- Registro interno de calidad. Los servicios de atención al consumidor deberán ser objeto de evaluación integral y reporte escrito por parte de una auditoría interna o externa, como mínimo, una (1) vez al año y estarán a disposición de la Autoridad Provincial o Municipal de aplicación de la Ley N° 24.240.

Artículo 9°.- Conductas contrarias al trato digno. Los proveedores de bienes y servicios deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a las y los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias, intimidatorias, utilizar un lenguaje ofensivo, humillante o grosero. Tampoco podrán recurrir a presiones, acoso,



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

hostigamiento, amenaza o coacción, realizar cualquier otro tipo de manipulación verbal o escrita, afectar la reputación, la privacidad del hogar, las actividades laborales o la imagen ante terceros de las y los consumidores.

Asimismo, los proveedores deberán garantizar el trato digno y equitativo garantizando el respeto por la identidad de género auto percibida.

CAPÍTULO II ATENCIÓN A DISTANCIA

Artículo 10°.- Canales mínimos en atención a distancia. En el caso de métodos de atención a distancia a través de cualquier medio, los proveedores deberán brindar un canal eficiente de atención de consultas y reclamos garantizando la seguridad, transparencia y privacidad de las y los consumidores.

Las y los consumidores podrán optar por ser atendidos por una persona humana, dicha elección deberá encontrarse en forma clara e indubitable en el menú principal dentro de las primeras cinco opciones que brinda el proveedor.

El empleo de inteligencia artificial, bots, respuestas a preguntas frecuentes, videos explicativos, contestadores automáticos, grabaciones, operadores automáticos u otros medios análogos no reemplaza la atención de una persona humana y no puede ser ofrecida como único medio de atención a las y los consumidores.

La demora entre la elección y la efectiva atención no podrá ser mayor a quince (15) minutos desde la recepción del primer mensaje hasta que las y los consumidores se comuniquen de forma directa con el operador o agente comercial responsable de la atención.

El horario en los servicios de atención a distancia atendidos por una persona humana deberá ser igual al horario de atención al público presencial y no podrá ser inferior a SESENTA (60) horas semanales.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

La información concerniente a los canales de atención de los proveedores de bienes y servicios y sus horarios deberán estar notoriamente indicados en los distintos canales de información a las y los consumidores y en la página de internet institucional.

Artículo 11°.- Derecho a continuidad de la comunicación. En el caso de métodos de atención a distancia a través de cualquier medio, los proveedores de bienes y servicios deberán arbitrar los medios necesarios para evitar la interrupción de la comunicación por no disponer de operadores disponibles para la atención y abstenerse de dar la opción de continuar aguardando, contactarse en otro momento o solicitarle a las y los consumidores una vía de contacto para comunicarse con posterioridad.

Asimismo, los proveedores deberán evitar cualquier interrupción de la comunicación de manera abrupta, impulsiva o violenta.

En caso de que la comunicación se interrumpa, el operador deberá dejar registro de ello en el sistema de gestión de quejas, reclamos y consultas y deberá comunicarse inmediatamente con la o el consumidor. En caso de que resulte imposible restablecer la comunicación, dejará también registro de ello.

CAPÍTULO III GESTIÓN DE COBRANZAS

Artículo 12°.- Información en las comunicaciones por deudas. En las comunicaciones por presuntas deudas que se realicen por cualquier medio, deberá informarse a las y los consumidores de manera detallada, adecuada y suficiente, todo lo relacionado con la deuda que se le reclama. Esas comunicaciones deberán informar, además:

a) Nombre completo o denominación social y domicilio del acreedor de la deuda reclamada;



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

EXPTE. D- 2636 124-25



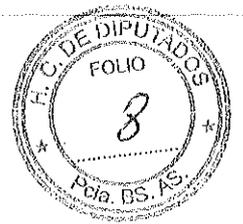
- b) Nombre completo o denominación social y domicilio del gestor de cobro extrajudicial, vías de contacto, lugares y horarios de atención y, en caso de corresponder, acreditar fehacientemente su personería para representar al acreedor de la deuda;
- c) Nombre completo del deudor y número de documento;
- d) Monto de la deuda, discriminando la causa, el capital original, los intereses, tasa aplicable, cargos y comisiones;
- e) Fecha en que se contrajo la deuda, entró en mora y operará la prescripción liberatoria de la misma;
- f) Historial de pagos y vencimientos pasados y futuros;
- g) Lugares y horarios de atención presencial para consultas y reclamos, como así también para obtener la liberación de la garantía otorgada.

Asimismo, el proveedor deberá entregar dentro de las cuarenta y ocho (48) horas del contacto inicial con éxito, a elección del presunto deudor, por escrito a su domicilio o su casilla de correo electrónico, copia de la documentación relativa a la deuda reclamada, como así también acompañar poder o contrato suficiente que demuestre la legitimación del gestor de cobro extrajudicial para perseguir el pago de la deuda.

Artículo 13°.- Libre deuda. A solicitud del presunto deudor y cuando la deuda reclamada se encuentre prescripta, quien haya gestionado un cobro extrajudicial deberá entregar, en un plazo de setenta y dos (72) horas, un certificado de libre deuda al consumidor, procediendo a la devolución de las garantías otorgadas, cesando en cualquier de débitos directos a su favor para el cobro de la deuda.

Artículo 14°.- Trato indigno en cobro de deudas. Los proveedores de bienes o servicios o quienes gestionan el cobro de presuntas deudas, deberán abstenerse de realizar las siguientes conductas o prácticas que se reputan abusivas:

- a) Realizar llamadas telefónicas, envío de correo postal o electrónicos, mensajes de texto o similares, o visitas de cualquier tipo al lugar de trabajo, estudio, lugares de



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

- esparcimiento, culto, deporte, hogar de familiares, vecinos, allegados o de cualquier tercero ajeno a la relación de consumo por la que se hubiese originado la deuda;
- b) Efectuar cualquier tipo de comunicación permitida fuera del horario de 9 hs. a 20 hs. los días hábiles;
 - c) Efectuar cualquier tipo de comunicación los días sábados, domingos, feriados o días no laborales;
 - d) Efectuar comunicaciones telefónicas desde teléfonos o centrales telefónicas que oculten el número telefónico desde el cual se realizan o que pudieran implicar un costo a las y los consumidores;
 - e) Enviar misivas postales abiertas, o cuando aún cerradas, pudiera advertirse que es un intento de cobro de deuda en mora o que le otorguen la apariencia de reclamo judicial o que incluyan leyendas tales como, DEUDOR, MOROSO, o similares las cuales puedan resultar vejatorias o intimidantes;
 - f) Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio legalmente constituido por el consumidor;
 - g) Enviar correos electrónicos a una casilla de correo que no haya sido suministrada por el consumidor o que pertenezca a una persona distinta a la de éste;
 - h) Reclamar el pago de una deuda bajo apercibimiento de comunicarse con el empleador o con cualquier otra persona ajena a la relación de consumo;
 - j) Abordar a un presunto deudor en los alrededores de su domicilio o en lugares públicos con exhibición de letreros, carteles, pancartas o cualquier otro elemento relacionado con la reclamación de la deuda o colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en su domicilio o el del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriendo el pago de sus obligaciones;
 - k) Publicar en establecimientos comerciales, páginas de internet o redes sociales o difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial;



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

l) Tomar contacto con un presunto deudor si éste le ha comunicado la designación de un representante legal.

CAPÍTULO IV

ASOCIACIONES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, REGIMEN SANCIONATORIO Y EXCEPCIONES

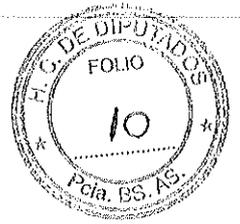
Artículo 15°.- Atención prioritaria de reclamos por medio de asociaciones de defensa del consumidor. Los proveedores deberán recibir, tratar, gestionar y resolver las denuncias, reclamos y consultas que efectúen las Asociaciones de Consumidores en representación de consumidores con carácter prioritario, siempre que éstas se encuentren debidamente inscriptas en el registro provincial o nacional de Asociaciones de Consumidores.

Artículo 16°.- Sanciones. El incumplimiento a lo establecido en la presente ley será sancionado conforme las previsiones de la Ley nacional N° 24.240 y de la ley provincial N° 13.133 y sus modificatorias.

Artículo 17°.- Excepción. Quedan exceptuados de la presente ley las micro, pequeñas y medianas empresas conforme a los términos de la Ley N° 25.300 de Fomento para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

Quedan exceptuados del registro del artículo 8, los proveedores que tengan ingresos anuales totales hasta el monto equivalente de la categoría G del monotributo.

La autoridad de aplicación reglamentará mecanismos diferenciados de implementación y acreditación de cumplimiento de la presente ley, conforme el posible impacto colectivo a los consumidores, de los comercios de diferentes escalas.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

Artículo 18°.- Vigencia y plazo de adaptación. La presente Ley entrará en vigencia el día de su publicación en el Boletín Oficial y los proveedores de bienes y servicios tendrán un plazo de 60 días hábiles para adecuar sus sistemas y procedimientos a las previsiones dispuestas.

Artículo 19°.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

LEONARDO JOSÉ MORENO
Diputado
H. Cámara de Diputados Prov. B.S. As.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

FUNDAMENTOS

La presente propuesta de ley propicia la implementación de parámetros mínimos de los servicios de atención a las y los consumidores de la Provincia de Buenos Aires resguardando la dignidad de ellos y actualizando el sistema de normas protectoras que, específicamente en esta temática, resultan insuficientes para atender la multiplicidad de problemáticas que se presentan cotidianamente.

En este marco resulta importante destacar que el artículo 42 de la Constitución establece que “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 y “(...) la legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos (...)”.

En consonancia, el artículo 38 de nuestra Constitución Provincial también establece los derechos de los consumidores y la obligatoriedad de proveer al establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos.

Así las cosas, es importante destacar que desde la sanción de la Ley N° 24.240 en 1993 y la incorporación del artículo 42 en la Constitución Nacional en 1994, el mundo de consumo ha cambiado drásticamente, las y los consumidores se enfrentan a situaciones que no eran imaginables en aquel momento y los tres poderes del Estado deben brindar respuestas superadoras y adecuadas para fortalecer la estructura institucional protectora. Se trata, ni más ni menos, de continuar el camino de materializar la tutela constitucional y convencional de los derechos de las y los ciudadanos en la relación de consumo determinando un estándar mínimo en lo atinente a la denominada “atención de clientes.”

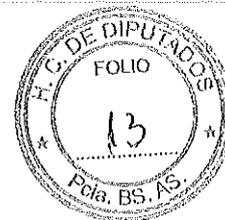


*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

Al respecto cabe considerar que el proyecto de ley tiene entre sus antecedentes directos las premisas en las que se sustentaba la Resolución N° 1033/2021 de la ex Secretaría de Comercio Interior del entonces Ministerio de Desarrollo Productivo que constituía una herramienta importante por medio de la cual se establecieron parámetros objetivos acerca de la información que se debía brindar a las y los consumidores y cómo debía brindarse la atención en las distintas etapas de la relación de consumo. Sin embargo, mediante el artículo 1° de la Resolución N° 51/2024 de la Secretaría de Comercio, publicada el 29 de enero del corriente año, la norma fue abrogada dejando no sólo un vacío normativo en estas cuestiones agudizando la vulnerabilidad estructural de las y los consumidores, sino con menos herramientas a las autoridades de aplicación municipales y provinciales de la Ley N° 24.240 y al poder judicial.

No caben dudas que la Resolución N° 1033/2021 era perfectible como cualquier norma reglamentaria de la Ley N° 24.240 o cualquier proyecto de ley que se propicia tendiendo a la protección efectiva de los derechos constitucionales de los ciudadanos y, al mismo tiempo, brindar herramientas a los organismos administrativos y judiciales para que estos derechos puedan tener el efecto que se persigue. De igual manera, los motivos que originaron el dictado se mantienen sin duda vigentes y generando los mismos daños que la constitución nacional y provincial nos ordenan como legisladores prevenir y corregir. Los medios de atención a distancia son deficientes en gran cantidad de casos, existiendo numerosos casos de trato indigno a los consumidores, tiempos de espera inusitados, maltratos, cobros de deudas abusivos y una cada vez más pronunciada automatización y despersionalización de los medios de atención, que hace cada vez más difícil obtener respuestas a los consumidores.

En este marco, en la Provincia de Buenos Aires tenemos una oportunidad histórica de ampliar derechos, determinar parámetros que la doctrina y la jurisprudencia han ido bosquejando y marcar la pauta de una política pública específica e integral centrada en la defensa de las y los consumidores terminando con la lógica reduccionista



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

con un pronunciado sesgo mercantilista de un Estado que no defiende y se limita a cuestiones netamente formales por lo que agudiza la vulnerabilidad de las y los ciudadanos en su carácter de consumidores.

En este contexto, el mandato del artículo 42 de la Constitución nacional y el 38 de nuestra Constitución Provincial a todas "las autoridades" del país para proveer protección a los derechos de las personas en las relaciones de consumo cobra absoluta relevancia e interpela al Poder Legislativo de la Provincia de Buenos Aires.

En consecuencia, resulta imperativo y urgente brindar herramientas para proteger integralmente los derechos y fortalecer tanto a las autoridades administrativas como judiciales para la prevención y solución de los conflictos cotidianos que se suscitan.

En muchas oportunidades la Provincia ha sido pionera en la protección de las y los consumidores y, en la actualidad, resulta necesario continuar ese camino. Es necesario no depender del andamiaje normativo determinado por la autoridad nacional de aplicación de la Ley N° 24.240 para que nuestros ciudadanos puedan gozar de una protección efectiva y eficiente.

Cabe señalar en este sentido que no es facultad exclusiva de la nación reglamentar estos extremos de la atención a los consumidores. La Corte Suprema de Justicia de la Nación ya resolvió que es posible la concurrencia de normas en favor del consumidor, o dicho de otra manera, los estados provinciales o municipales pueden subir el estándar de protección fijado por la nación, siempre y cuando no afecten el comercio interjurisdiccional.

En Fallos 330:3089 (T. 177. XL. RECURSO DE HECHO Telefónica de Argentina S.A. s/ acción de inconstitucionalidad., del 11/7/2007), la CSJN analizó la situación de una normativa provincial que establecía con mayor detalle la información que debía brindarse al consumidor en las facturas del servicio de telefonía fija. Dicha situación es totalmente equiparable en relación con los demás derechos de jerarquía constitucional de los consumidores, en el caso con el derecho al trato digno. Dijo allí que siguiendo la interpretación Constitucional "(...) revela que, por (...) la tutela constitucional

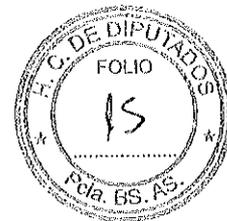


*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

de los consumidores (art. 42 de la Constitución Nacional), la competencia corresponde al Congreso de la Nación. Que fijada la regla, es necesario determinar si esa competencia es excluyente, o si por el contrario admite supuestos de concurrencia y cuáles son sus límites”.

Sobre el particular concluyó que “(...) es posible afirmar que la competencia concurrente está claramente fundada en la Constitución. El régimen federal y el principio de la descentralización institucional llevan a sostener esta conclusión. Esta orientación fue promovida por el art. 31 de la ley 24.309, que convocó a la reforma constitucional de 1994 con el fin de «fortalecer el federalismo» y se plasmó en los arts. 5 y 123 de la Constitución Nacional. Estas normas permiten identificar un principio general de descentralización institucional, inspirado en el objetivo de lograr una sociedad más abierta y participativa”. Acentuando esto, consideró que “(...) es principio consolidado en la jurisprudencia del Tribunal que, según el art. 121 de la Constitución Nacional, las provincias conservan su soberanía absoluta en todo lo relativo a los poderes no delegados a la Nación, principio del cual se deduce que “a ellas corresponde exclusivamente darse leyes de...policía [...], y en general, todas las que juzguen conducentes a su bienestar y prosperidad sin más limitaciones que las enumeradas en el art. 108 (actual art. 126) de la Constitución Nacional” (Fallos: 7:373; 9:277; 150:419 y 320:619, considerando 7°, entre otros) y la razonabilidad, que es requisito de todo acto legítimo (Fallos: 288:240). Las provincias ejercen habitualmente el «poder de policía de bienestar», controlando a los pequeños y medianos oferentes de bienes y servicios. Si no pudieran hacerlo respecto de quienes tienen mayor envergadura, no sólo sería incongruente, sino que afectaría gravemente la percepción de la justicia por parte del ciudadano común”.

A todo esto, agregó como argumento práctico que “(e)l principio de la aplicación eficaz de los derechos del consumidor también constituye un soporte fundamental a la conclusión. El art. 42 de la Constitución Nacional dispone: “La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de



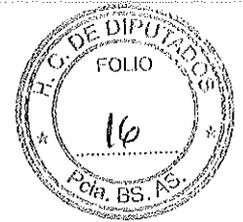
*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

conflictos (...) previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas en los organismos de control". De tal modo, una disposición provincial, complementaria, que tenga por finalidad lograr una aplicación más efectiva de los derechos del consumidor es constitucionalmente fundada. El bienestar de los ciudadanos, el federalismo, la descentralización institucional, y la aplicación efectiva de los derechos del consumidor constituyen una estructura de principios suficiente para sustentar la competencia concurrente".

En este punto, es necesario destacar que la obligación de los proveedores a brindar un trato equitativo y no discriminatorio prevista en el artículo 42 también se encuentra incluida en el artículo 8 bis de la Ley N° 24.240 y, en similar sentido, se ha reconocido en los artículos 1097 y 1098 del Código Civil y Comercial de la Nación, aprobado por Ley N° 26.994.

Asimismo, esta temática ha sido abordada en Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General en su resolución 39/248, de 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7, de 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015.

Este conjunto de principios establece las principales características que deberían tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces. Particularmente, en el apartado IV se han establecido los "Principios para unas buenas prácticas comerciales" estableciendo parámetros de atención en las actividades comerciales en línea y fuera de línea con los consumidores. Entre otras, se promueve "a) Trato justo y equitativo. Las empresas deben tratar de manera justa y honesta a los consumidores en todas las etapas de su relación... Las empresas deben evitar prácticas que perjudiquen a los consumidores, en particular a los consumidores en situación vulnerable y de desventaja.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

b) Conducta comercial. Las empresas no deben someter a los consumidores a prácticas ilegales, poco éticas, discriminatorias o engañosas, como las tácticas de comercialización abusivas, el cobro abusivo de deudas u otra conducta inadecuada que pueda entrañar riesgos innecesarios o perjudicar a los consumidores. Las empresas y sus agentes autorizados deben tener debidamente en cuenta los intereses de los consumidores y la responsabilidad de respetar el objetivo de la protección del consumidor.

c) Divulgación y transparencia. Las empresas deben facilitar información completa, exacta y no capciosa sobre los bienes y servicios, términos, condiciones, cargos aplicables y costo final para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas... deben velar por que se pueda acceder fácilmente a esa información, especialmente a los términos y condiciones claves, con independencia del medio tecnológico empleado...

f) Controversias y reclamaciones de los consumidores. Las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver controversias de manera rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva sin cargas ni costos innecesarios..." (DIRECTRICES PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1)

Como puede observarse, el proyecto que se propicia se enmarca claramente en el plexo normativo vigente en el país y considera recomendaciones internacionales para abordar la temática.

En este marco, no puede dejar de soslayarse que una de las principales problemáticas denunciadas o reclamadas por las y los consumidores se originan en la información que se brinda durante el transcurso de la relación de consumo y las deficiencias en los servicios de atención que brindan los proveedores ante consultas, solicitudes, quejas o reclamos. A resumidas cuentas, es de público y notorio conocimiento que muchos consumidores manifiestan que los denominados "servicios de atención al cliente" no cumplen con las expectativas de las y los consumidores en



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



términos de calidad del servicio, el tiempo de espera en los establecimientos o durante las llamadas, las interrupciones que pueden sufrir estas cuando solicitan la atención de una persona humana, el tipo de respuesta que se brinda con información incompleta, inadecuada o, incluso, contradictoria. Todas estas cuestiones hacen a la experiencia general de los consumidores que razonablemente consideran que sus derechos no están debidamente garantizados o protegidos por lo que urge determinar reglas claras por medio de las cuales se establecen los requisitos mínimos que deben cumplir los proveedores de bienes y servicios en relación a los servicios de atención e información que brindan.

Estas cuestiones cobran especial relevancia cuando las empresas proveedoras no poseen sucursales en todos los pueblos y ciudades de nuestra provincia imponiendo a las y los consumidores la carga de tener que trasladarse para poder comunicarse con una persona humana ante gestiones que pueden ser cotidianas.

En este marco, resulta absolutamente necesario determinar pautas para los servicios de atención y comunicación de los proveedores de bienes y servicios a fin de garantizar a todos los ciudadanos bonaerenses la posibilidad de ejercer sus derechos sin importar si en su localidad existe o no una oficina de atención al público.

Se trata, ni más ni menos, de terminar con ciudadanos de primera o segunda clase de acuerdo al lugar donde viven adecuando la legislación a una expansión de los territorios de comercialización, sin una contraprestación equivalente a la hora de asegurar la atención. Implica también adaptar los métodos y tecnologías aplicados para la atención de las y los consumidores brindándoles garantías para que la misma sea en el marco de un trato digno, respetuoso y equitativo en tiempos adecuados y con plazos razonables para resolver las consultas, reclamos o quejas.

De más está decir que la regulación que se propicia se aplica a toda la relación de consumo, hasta su total y absoluta extinción considerando el avance tecnológico que ha implicado la utilización masiva de diversos mecanismos estandarizados que no necesariamente prevén la problemática particular del consumidor



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



o su consulta específica dejando a miles de ciudadanos sin la información necesaria o la imposibilidad material de resolver su conflicto por el simple hecho de que no encuentra la respuesta adecuada en un chat-bot o las preguntas frecuentes.

Esta descripción escueta que se realiza debe considerar la brecha digital que existe en la población que, junto a las dificultades de la conectividad y sus costos, agudiza la vulnerabilidad estructural de miles de consumidores.

En tal sentido, el presente proyecto se concentra en establecer parámetros mínimos y obligatorios para los servicios de atención y comunicación presencial o a distancia a consumidores o usuarios de la provincia de Buenos Aires.

Consecuentemente, se prevé una enumeración no taxativa de los derechos básicos que poseen las y los consumidores determinando con claridad las obligaciones que, como mínimo, deben cumplir los proveedores de bienes y servicios tendiendo a garantizar servicios de atención eficaces y accesibles en los que se brinde un trato respetuoso, en lenguaje claro, considerando las particularidades del consumidor facilitando la información, atención y resolución de consultas, quejas, reclamos o cualquier otro tipo de incidencias que pueden plantearse durante la relación de consumo.

En este contexto resulta importante destacar que la defensa de las y los consumidores en el país se basa en el derecho a la información cierta, clara y detallada que recorre transversalmente el estatuto de consumo y, en base a la experiencia adquirida durante los 30 años en los que se aplicó la norma, resulta necesario determinar que los proveedores de bienes y servicios deben brindar un servicio de atención por medio del cual permitan efectivamente que las y los consumidores puedan asegurarse la información relativa a la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio que es ofrecido o que ha sido contratado. En tal sentido se prevé que deben garantizar el acceso a la información veraz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno al bien o la normal prestación del servicio.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

En este punto, se han analizado estadísticas de reclamos ingresados en la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios que se encuentran publicados en <https://www.gba.gob.ar/defensaconsumidores>.

Sólo a título ejemplificativo cabe destacar que entre enero y octubre de 2022 las quejas relativas a Servicios Financieros y Seguros alcanzan el 18% del total de reclamos ingresados a través de la Ventanilla Única Federal de Reclamos a la que la Provincia de Buenos Aires ha adherido. Particularmente, sobre este ítem el 33% de los consumidores reclaman por incumplimientos parciales o defectuosos de la prestación del servicio; el 17% por problemas de fraude o estafa; el 15% por Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado; el 9% por incumplimiento de la oferta, promociones y/o bonificaciones y el 8% por la falta de procesamiento de baja del servicio.

Al mismo tiempo, puede considerarse que el 17% de los reclamos o denuncias ingresados refieren a servicios de Comunicaciones de los cuales el 32% refieren al incumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio; el 21% a facturación excesiva o facturación cargos no convenidos; el 17% a la falta de procesamiento de baja del servicio; el 12% al incumplimiento total de la prestación del servicio contratado; y, el 10% incumplimiento de la oferta, promociones y/o bonificaciones.

De más está decir que estos datos no contemplan los consumidores que se dirigen directamente al organismo provincial o los municipales. Sin embargo, cuando un consumidor decide reclamar ante un organismo administrativo previamente ha intentado solucionar el conflicto ya sea de modo presencial o por medio de uno o varios llamados al servicio de atención al cliente que brindan los proveedores de bienes o servicios sin lograr respuestas satisfactorias o, en muchos casos, sin siquiera obtener alguna respuesta.

En consecuencia y sin perjuicio de los derechos previstos en el proyecto pueden surgir de la interpretación integral de la Ley N° 24.240, consideramos que



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

mediante la sanción de esta norma las y los consumidores dejaran de depender de la interpretación de los agentes de los organismos administrativos o del poder judicial.

En tal sentido, resulta necesario incorporar dentro de los derechos de los consumidores la posibilidad de reclamar con eficacia en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia respecto al bien o servicio contratado u ofertado y hacer efectiva la garantía legal o la que fuera contratada así como también el nivel de prestación que fuera ofrecido; tener constancia de las quejas y reclamos presentados; obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o los términos ofertados; y que en los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales, con utilización de medios electrónicos o similares se garantice el ejercicio del derecho de revocación o arrepentimiento en los términos de la Ley 24.240 o demás normas que lo establezcan.

En este marco, también consideramos necesario determinar los parámetros dentro de los cuáles se entenderá que la atención que se brinda a las y los consumidores se enmarca en la obligación de brindar un trato digno y respetuoso considerando no sólo que el lugar y la infraestructura deben ser adecuados para brindar la misma, la razonabilidad de la demora temporal para ser atendidos, la imperiosa necesidad de que el personal contratado por los proveedores se encuentre capacitado y que posean recursos, sino también procedimientos específicos e idóneos para brindar atención a las y los consumidores, evacuar consultas, asesorar, recibir, analizar las mismas y dar respuestas efectivas.

Al mismo tiempo, también se prevé la necesidad de garantizar atención prioritaria y sin dilaciones de personas con vulnerabilidad agravada como mujeres embarazadas, personas con discapacidad, adultos mayores, personas acompañadas con niños o niñas, o de personas que por alguna razón objetiva se encuentren en una situación que dificulte su permanencia en el lugar, su desplazamiento o movilidad.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

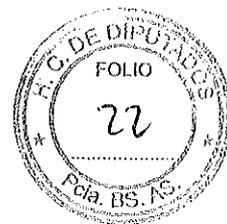
Por otro lado, existen prácticas abusivas relacionadas con la atención de consumidores que no son una novedad para los ciudadanos de la Provincia y entre ellas, sólo a título enumerativo, pueden consignarse las largas esperas en condiciones de incomodidad dentro del establecimiento del proveedor, en lugares donde no pueden tomar asiento o son sometidos a grandes amontonamientos junto a otras personas, derivaciones innecesarias entre oficinas que tornan cualquier trámite en un vía crucis burocrático o la exposición a inclemencias climáticas. Todas condiciones que pueden afectar la seguridad, salud o integridad física de las y los consumidores que constituyen prácticas abusivas que ponen en jaque el derecho constitucional que poseen las y los consumidores a recibir un trato digno y equitativo y que requieren ser legisladas ya que en la Ley N° 24.240 se ha omitido determinar cuál es el concepto de abusividad de las prácticas que son consideradas infracción.

En la misma lógica, se ha optado por determinar en 30 minutos el tiempo de espera máximo en los establecimientos de los proveedores de bienes y servicios. En este marco, se han considerado antecedentes previstos en leyes provinciales como la N° 4.389 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la N° 8.895 de Tucumán, N° 6.396 de Corrientes, la N° 7.780 de Chaco o la N° 7.800 de Salta, entre otras.

Así las cosas, se ha optado por establecer que el tiempo total de espera incluye la demora para obtener turno, recibir orientación, derivación o cualquier otra gestión que sea necesaria y el proyecto que se propicia prevé que los proveedores deberán instrumentar mecanismos para documentar y constatar de modo fehaciente y verificable, el horario en que las y los consumidores comienzan la espera y el momento en el que son efectivamente atendidos. Esta cuestión reviste una gran importancia no sólo para resguardar la dignidad de las y los consumidores sino a fin de facilitar la prueba en los conflictos individuales que llegan a los organismos administrativos o judiciales por la vulneración de sus derechos. Al mismo tiempo, la sanción de la norma proyectada brindará herramientas para que las autoridades competentes en la materia puedan brindar una protección colectiva de los intereses de la ciudadanía.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



En este contexto y considerando los problemas más importantes de las y los consumidores se ha establecido que cualquier consulta relativa a información sobre el producto o servicio debe ser resuelta en un plazo máximo de 48 horas y que los reclamos deben ser resueltos definitivamente dentro del plazo máximo de 10 días hábiles. Al respecto, consideramos que ambos plazos resultan absolutamente razonables para los sujetos obligados y permiten una protección eficaz de los derechos de los consumidores que, al mismo tiempo, deben ser notificados a través de los medios tradicionales o, cuando lo hubiera aceptado expresamente, a través de correo electrónico, mensajes de texto o similares.

Por otra parte, se prevé que, ante cada consulta o reclamo realizado, la o el consumidor deberá recibir un número de gestión, código y/o comprobante que permita individualizar la gestión realizada para permitir su seguimiento y que se les deberá remitir un correo electrónico o medio similar el número otorgado a la gestión, conteniendo motivo, fecha y hora, confirmación de la recepción del reclamo o consulta y, posteriormente, el resultado de la misma. Básicamente, se trata de dotar de herramientas a las y los consumidores para que posean constancias de todos sus reclamos y, al mismo tiempo, se incorpora la obligación de un registro interno de calidad que debe ser auditado una vez al año y estará a disposición de la Autoridad Provincial o Municipal de aplicación de la Ley N° 24.240, contemplando la excepción de los pequeños comercios de esta obligación y las pymes.

Asimismo, se establecen ejemplos o parámetros de conductas que se reputan contrarias a la obligación de brindar un trato digno y equitativo previsto en el artículo 42 de la Constitución y el artículo 8 bis de la Ley N° 24.240. En este punto, el artículo 9° del proyecto toma en consideración conductas que han sido analizadas previamente por la doctrina y la jurisprudencia basadas en casos concretos por lo que consideramos necesario que sean incorporadas a la legislación protectora de la Provincia de Buenos Aires prohibiendo conductas que coloquen a las y los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias, intimidatorias, la utilización de lenguaje ofensivo,



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

humillante o grosero, presiones, acoso, hostigamiento, amenaza o coacción, realizar cualquier tipo de manipulación verbal o escrita, afectar la reputación, la privacidad del hogar, las actividades laborales o la imagen ante terceros y garantizando en todo momento la identidad de género auto percibida de las y los consumidores.

Continuando con esta descripción, en el Capítulo II del proyecto hemos considerado especialmente pautas para la atención a distancia, cualquiera sea el medio que esté a disposición por los proveedores que deben brindar canales eficientes de atención de consultas y reclamos garantizando la seguridad, transparencia y privacidad de las y los consumidores.

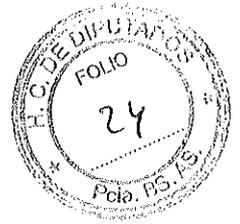
Al respecto, es importante considerar que la norma establece la posibilidad que tienen las y los consumidores de optar por ser atendidos por una persona humana y que la opción debe encontrarse en forma clara e indubitable en el menú principal dentro de las primeras cinco opciones. Con esta norma se pretende terminar con que la atención a los ciudadanos sea limitada al empleo de inteligencia artificial, bots, respuestas a preguntas frecuentes, videos explicativos, contestadores automáticos, grabaciones, operadores automáticos u otros medios análogos por medio de los cuales se ha intentado reemplazar la atención de una persona humana.

No caben dudas que diversas consultas pueden ser correctamente evacuadas mediante la tecnología anteriormente enumerada, pero lo que no puede suceder es que estas se conviertan en la única posibilidad que tengan las y los consumidores para comunicarse con los servicios de atención brindados o, que en el mejor de los casos, deban adivinar en cuál de las opciones que brinda la empresa se encuentra la posibilidad de entablar una conversación con una persona humana.

Básicamente, se pretende terminar con esta nueva costumbre en la que se han transformado muchas de las comunicaciones de las y los consumidores con los proveedores en un trámite tortuoso, o totalmente ineficaz para resolver las consultas que no están previamente contempladas por el proveedor.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



En virtud de ello, también se propone establecer que las y los consumidores deben ser efectivamente atendidos por una persona humana dentro de los 15 minutos en los que realizó la opción y que los proveedores de bienes y servicios deben brindar el servicio en un horario igual al de atención al público presencial y no puede ser inferior a las 60 horas semanales.

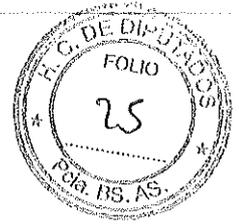
Otra cuestión que se ha considerado en el capítulo analizado es el derecho a la continuidad de la comunicación no sólo determinando la obligación de arbitrar los medios suficientes para que las mismas se desarrollen adecuadamente sino estableciendo que cuando la comunicación se interrumpe los operadores deberán dejar registro de las circunstancias y comunicarse inmediatamente con la o el consumidor.

En resumen, consideramos que el proyecto puesto en análisis pretende terminar con un trato absolutamente deshumanizante en el que las y los consumidores pasaron a ser un número estadístico o un mero cliente preocupado por información o por la imperiosa necesidad de una solución al conflicto.

Continuando con la norma proyectada, se ha considerado otro aspecto que afecta la vida cotidiana de muchos consumidores de la Provincia de Buenos Aires y se ha incorporado un capítulo dedicado íntegramente a las obligaciones de los proveedores y quienes gestionan la cobranza de deudas a fin de garantizar efectivamente los derechos de las y los consumidores.

Sobre este punto, resulta absolutamente necesario abordar esta problemática de forma integral y sin desconocer las prácticas a las que algunos proveedores o sus gestores recurren a fin de garantizar el pago de las deudas o presuntas deudas vulnerando los derechos de las y los consumidores a la información, el trato digno y la protección de sus intereses económicos.

Al respecto, en primer lugar se ha determinado cuál es la información que deben brindar en todas las comunicaciones destinadas a perseguir deudas de las y los consumidores garantizando que la misma sea detallada, adecuada y suficiente.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

Esta cuestión cobra relevancia considerando que en la inmensa cantidad de los casos las y los consumidores reclamados no saben quién es efectivamente el proveedor que está persiguiendo el pago de la deuda o peor aún no tiene posibilidad de saber quién es la persona que gestiona el cobro extrajudicial, sus vías de contacto y si este posee personería para representar y percibir los montos solicitados.

Si bien la situación anteriormente descrita es grave, la situación empeora ya que a la inmensa cantidad de consumidores sólo se les informa un monto de la deuda y, por lo general, se les ofrece un plan de pagos con una quita que a primera vista puede resultar beneficiosa para terminar con el problema, los llamados y el hostigamiento al que son sometidos. Esta cuestión, lejos de ser ventajosa (dado que el consumidor en cuestión, normalmente no conoce ni tiene prueba alguna de la deuda que se le exige o del monto real de la misma, imposibilitando evaluar correctamente cuál sería la supuesta "quita") refleja la imperiosa necesidad de determinar legalmente la información que debe suministrarse a las y los consumidores a fin de garantizar la posibilidad de que las y los consumidores analicen la información y, en su caso, tomen una decisión conscientemente. A tal efecto, se prevé la obligación de que el proveedor o su gestor entregue dentro de las 48 horas del contacto inicial con éxito, a elección del presunto deudor, por escrito a su domicilio o su casilla de correo electrónico copia de la documentación relativa a la deuda reclamada, como así también acompañar poder o contrato suficiente que demuestre la legitimación del gestor de cobro extrajudicial para perseguir el pago de la deuda.

Otro aspecto relevante es que en el caso de deudas prescriptas se establece la obligación de que el gestor del cobro extrajudicial deba, a solicitud del presunto deudor, extender en un plazo de 72 hs. un certificado de libre deuda procediendo a la devolución de las garantías otorgadas y cesando en cualesquiera débitos directo. Sobre este punto cabe considerar que no es una práctica desconocida que las deudas se venden y pasan de gestor en gestor por lo que, en diversas situaciones se observa que un consumidor cree haber resuelto un problema pero luego de un tiempo



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

es otro gestor de cobranzas el que insiste sobre el pago de una deuda inexistente y/o prescripta.

Por último, se han analizado las vulneraciones al derecho a un trato digno en el caso de la gestión de cobranza de deudas y se proyecta un artículo completo que contempla cuales son las conductas que se reputan abusivas y, por ende, los proveedores y sus gestores deben abstenerse de realizarlas.

A resumidas cuentas, se trata de no legalizar el hostigamiento por diversos medios como llamadas telefónicas, envío de correo postal o electrónicos, mensajes de texto o similares, visitas de cualquier tipo al lugar de trabajo, estudio, lugares de esparcimiento, culto o deporte entre otros, determinando los días y horarios en los que se encuentran permitidas las comunicaciones.

En este contexto también se sientan las bases para garantizar la privacidad del deudor o presunto deudor evitando que este sea expuesto a situaciones vergonzantes frente a terceros ya sean familiares, vecinos, allegados o de cualquiera ajeno a la relación de consumo por la que se hubiese originado la deuda.

No negamos que las deudas legítimas deben ser abonadas y no se pretende obstaculizar la gestión de cobranzas dentro de un cauce normal. Lo que se pretende mediante esta norma es terminar con prácticas que colocan a las y los consumidores en situaciones absolutamente vejatorias, intimidatorias y vergonzantes que afectan su reputación, salud y dignidad, extremo ilegal a los fines de lograr el pago de una deuda.

También se ha incorporado la obligación de los proveedores a recibir, tratar, gestionar y resolver las denuncias, reclamos y consultas que efectúen las Asociaciones de Consumidores en representación de consumidores inscriptas en el registro provincial o nacional de Asociaciones de Consumidores, de forma preferente. Mediante este artículo se pretende jerarquizar la labor cotidiana de estas entidades dotándolas de herramientas a fin de que sus trámites o gestiones no sufran dilaciones que perjudican, al fin y al cabo, al consumidor.



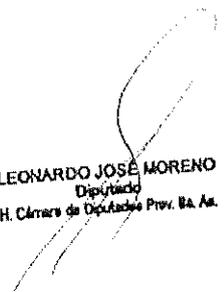
*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

Por último, se establece que los incumplimientos a la norma proyectada serán sancionados de acuerdo a las previsiones de la Ley nacional N° 24.240 y de la ley provincial N° 13.133 dejando exceptuados de la norma a las micro, pequeñas y medianas empresas conforme a los términos de la Ley N° 25.300 de Fomento para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y estableciendo un plazo para que los proveedores puedan adecuar sus sistemas y procedimientos, así como del registro interno de calidad para los pequeños comercios. De igual manera, se ordena a la autoridad de aplicación

Como puede observarse, la norma propuesta se sustenta en las serias deficiencias de atención al consumidor descriptas y el despliegue de prácticas abusivas que colocan a los ciudadanos en una situación de absoluta desventaja.

Por lo expuesto, consideramos absolutamente necesario determinar parámetros o estándares mínimos y objetivos respecto de la información que debe brindarse a las y los consumidores bonaerenses así como también la calidad de los servicios de atención y comunicación que brindan los proveedores de bienes y servicios para resolver las dudas o conflictos que se suscitan cotidianamente y establecer reglas claras para la gestión de cobranzas de deudas.

En resumen, mediante el proyecto que se propicia se pretende fortalecer la estructura protectora de las y los consumidores de la Provincia de Buenos Aires brindando respuestas eficaces a problemas que enfrentamos cotidianamente adecuando la normativa vigente al siglo XXI y, en virtud de ello, solicito a mis colegas, acompañarme en el dictado de esta iniciativa legislativa.


LEONARDO JOSÉ MORENO
Diputado
H. Cámara de Diputados Prov. Bs. As.