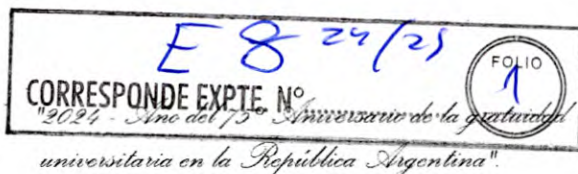




H. Cámara de Senadores
Provincia de Buenos Aires



PROYECTO DE LEY

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

LEY

ARTÍCULO 1º: Sustitúyese el artículo 1º de la Ley 14564, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

Artículo 1º: Los establecimientos públicos dependientes de la Provincia de Buenos Aires y los establecimientos privados que brindan atención al público tienen la obligación de otorgar prioridad de atención a los siguientes sujetos:

- a) *personas embarazadas;*
- b) *personas con discapacidad;*
- c) *personas mayores de sesenta (60) años;*
- d) *personas acompañadas de niños y niñas menores de seis (6) años.*

ARTÍCULO 2º: Sustitúyese el artículo 2º de la Ley 14564, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

Artículo 2º: Se entiende por prioridad de atención la prestada en forma inmediata, evitando demoras en el trámite mediante la espera del turno, incluyendo los casos en los que la atención debe ser realizada por vía telefónica, internet, o cualquier otra modalidad.

ARTÍCULO 3º: Sustitúyese el artículo 5º de la Ley 14564, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

Artículo 5º: Las denuncias o actuaciones de oficio por los incumplimientos de las obligaciones por parte de los establecimientos privados serán sustanciadas mediante el procedimiento de Defensa del Consumidor regulado en la Ley 13133.



ARTÍCULO 4º: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Dra. GABRIELA DEMARIA
SENADORA
H. Senado de Buenos Aires

5



H. Cámara de Senadores
Provincia de Buenos Aires



E 8 29/25
CORRESPONDE EXPTE. N°
FOLIO 3

"2021 - Año del 75° Aniversario de la gratuidad
universitaria en la República Argentina".

FUNDAMENTOS

Se somete a consideración de este Cuerpo el proyecto de ley que se adjunta para su sanción mediante el cual se propone la reforma de la ley 14564.

La ley 14564 entró en vigencia en el año 2014 y establece la atención prioritaria de ciertos sujetos vulnerables, tanto en establecimientos públicos como privados.

El propósito de la reforma que se propone es adecuar el texto de la ley a los vigentes estándares nacionales e internacionales en la materia.

A esos efectos hay que destacar que en los últimos años ha habido numerosos avances en los que respecta a la protección de los consumidores hipervulnerables en nuestro país. En el año 2021, mediante la Resolución 1015/2021 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación se dispuso la incorporación al ordenamiento jurídico de nuestro país de la Resolución N° 11 de fecha 26 de agosto de 2021 del Grupo Mercado Común del Mercado Común del Sur (MERCOSUR), relativa a la protección de los consumidores en situación de hipervulnerabilidad.

Se define a los consumidores hipervulnerables como aquellas personas humanas que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores; y aquellas personas jurídicas sin fines de lucro que orienten sus objetos sociales a los colectivos referidos precedentemente.

Las previsiones de la ley 14564 han quedado desactualizadas particularmente respecto de dos grupos de personas.

Por un lado, las personas con discapacidad, a las que la ley refiere con la denominación "personas con capacidades diferentes", la cual ha quedado en desuso. Al respecto hay consenso en que la denominación que se prefiere por resultar más inclusiva y respetuosa es la de "personas con discapacidad". Dicho término es el empleado por la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, que fue aprobada por nuestro país mediante la ley 26378, y dotada mediante jerarquía constitucional por la ley 27044.

La Convención establece que: *"A fin de promover la igualdad y eliminar la discriminación, los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar la realización de ajustes razonables. No se considerarán discriminatorias, en virtud de la presente Convención, las medidas específicas que sean necesarias para acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad"* y que *"Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para proporcionar acceso a las personas con discapacidad al apoyo que puedan necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica."*

Otro de los grupos de personas comprendidos es la ley son los adultos mayores. La redacción original de la ley indica que debe otorgarse atención prioritaria a las personas mayores de 70 años. Sin embargo, dicha edad no se condice con los actuales estándares nacionales e internacionales, debido a que la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, aprobada en nuestro país por la ley 27360 en el año 2017, establece una persona mayor es la que tiene 60 años o más, salvo que la ley de cada país determine una edad diferente, pero no mayor de 65 años.

De modo tal que para cumplir con el estándar protectorio fijado por la Convención es necesario reducir la edad de los sujetos que recibirán atención prioritaria, por lo que se propone modificarla a 60 años.

Se prevé también la incorporación de nuevos sujetos amparados por la norma, que son aquellas personas acompañadas por niños y niñas menores de 6 años. Se busca así beneficiar tanto a las personas adultas como a menores que los acompañen, debido a que soportar largos tiempo de cola y esperas para niños y niñas menores puede resultar una actividad frustrante y que lleve al cansancio físico y mental.

Se incorpora expresamente el derecho de obtener atención prioritaria aun en los casos en que la actividad sea llevada a cabo por vía telefónica, internet, o cualquier otro medio.

Por último, se establece como aplicable el procedimiento de Defensa del Consumidor previsto en la ley 13133, por considerarlo el más adecuado a los efectos de sustanciar los reclamos ante incumplimientos de las obligaciones impuestas por la ley. Se trata de un procedimiento orientado en forma específica a las cuestiones de consumo, con instancias conciliatorias, gratuitos y en el cual los consumidores no están obligados a presentarse con representación letrada.



H. Cámara de Senadores
Provincia de Buenos Aires

E 8 24/23
CORRESPONDE EXPTE. N°
FOLIO 5

"2024 - Año del 75° Aniversario de la gratuidad
universitaria en la República Argentina".

Este proyecto reproduce el E 374 2022-2023 de mi autoría.

Por las razones expuestas es que solicito a mis pares se sirvan acompañar la presente
iniciativa con su voto favorable.



Dra. GARRIELA DEMARIA
SENADORA
H. Senado de Buenos Aires



H. Cámara de Senadores
Provincia de Buenos Aires




"2024 - Año del 75° Aniversario de la gratuidad
universitaria en la República Argentina".



Corresponde Expte. E-8 /24-25

Pasen las presentes actuaciones a la **DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN
LEGISLATIVA** a sus efectos


GASTON STEFANETTI
Director de Mesa General de
Entradas y Salidas Legislativa
H. Senado de Buenos Aires

DIRECCION MESA GENERAL DE ENTRADAS Y SALIDAS LEGISLATIVA

1 de Marzo de 2024.