



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

**D-2031/16-17**

**D-324/17-18**

La H. Cámara de Diputados constituida en Comisión, al considerar los **Proyectos de Ley D-2031/16-17**, del Diputado Bonelli Lisandro Emilio, “**De Defensa de Usuarios y Consumidores**” y **D-324/17-18**, del Diputado Revora Santiago Eduardo, “**Reproducción. Modificando el capítulo VI de la Ley 13.133. Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios**”, ha resuelto aprobarlos en conjunto bajo el siguiente texto:

### **PROYECTO DE LEY**

**El Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires, sancionan con fuerza de:**

### **LEY**

**ARTÍCULO 1°:** Incorpórese al Título III de la Ley N° 13.133, “Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”, el Capítulo VI, el que quedará redactado de la siguiente manera:

#### **“CAPITULO VI**

#### **CONTROL DE TRATO DIGNO A USUARIOS Y CONSUMIDORES**

**Artículo Nuevo.- Trato Digno.** A los fines de la presente Ley, se entiende por trato digno a consumidores y usuarios, toda aquella modalidad de acompañamiento, atención al público o práctica comercial ejercida en forma personalizada, respetuosa, igualitaria, eficiente e informada.

**Artículo Nuevo.-** La autoridad de Aplicación efectuará los controles adecuados para garantizar las condiciones de atención, trato digno y equitativo a usuarios y consumidores en los establecimientos que presten servicios de atención al público.

**Artículo Nuevo.- Sujetos Obligados.** Se encuentran alcanzados por la presente Ley todos los locales comerciales, entidades e instituciones públicas y privadas que cuenten con lugares habilitados



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

para cobros, pagos, trámites y/o para la presentación de servicios, provisión de productos o post venta cuando para ellos tengan espacios destinados a la atención del público en general y siempre que se encuentren situados en el territorio de la Provincia de Buenos Aires.

**Artículo Nuevo.- Libro de Quejas.** Todos los sujetos comprendidos en la presente norma tienen la obligación de contar con un libro de quejas o reclamos.

**Artículo Nuevo.- Cartel Informativo.** En todas las dependencias o locales de los sujetos obligados por la presente Ley, debe existir un cartel ubicado en lugar bien visible por el público, donde se informe acerca de la existencia del libro de quejas o reclamos.

**Artículo Nuevo.- Motivos de quejas o reclamos.** Se consideran motivos suficientes para registrar una queja o reclamo en los establecimientos comprendidos por la presente Ley, de manera no excluyente:

- a) Tiempo de espera excesivo.
- b) Mala atención por parte de los empleados.
- c) Falta de respuesta.
- d) Provisión de información errónea, insuficiente, confusa, engañosa o falsa
- e) Falta de lugar adecuado de espera, y talón de números.
- f) Falta de cumplimiento de la atención prioritaria conforme lo dispone la Ley N° 14.564 y/o la que la reemplaza.
- g) Falta de atención por parte del responsable del área.
- h) El incumplimiento de las condiciones pactadas en la contratación, venta o prestación del servicio.
- i) La negativa a entregar factura, contrato u otro documento requerido en la operación.
- j) Todo otro factor que haga a la calidad de atención al cliente.

Ninguna queja o reclamo se considera denuncia por infracción a la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, ni a la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial, debiendo este tipo de trámite iniciarse conforme el procedimiento previsto en la presente.



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

**Artículo Nuevo.-** Los consumidores y usuarios pueden asentar sus reclamos o quejas, por las prácticas enunciadas en la presente Ley u otras que consideren que violenten su dignidad, en el libro que a dicho efecto deben llevar los sujetos obligados. Ellos sin perjuicio de la posibilidad de utilizar los demás canales habilitados para instar formales denuncias de conformidad con ésta Ley.

**Artículo Nuevo.- Respuestas.-** Los sujetos alcanzados por esta norma se encuentran obligados a brindar respuestas a todas las quejas y reclamos que se encuentren asentados en el libro de quejas. A dicho efecto tiene un plazo de diez (10) días hábiles para expedirse, a contar desde la recepción del reclamo o queja. Deben preservar constancia fehaciente de la recepción de la contestación por parte del usuario o consumidor por un período de dos (2) años.

**Artículo Nuevo.- Libro de Quejas Electrónico.** Los sujetos alcanzados por ésta norma podrán tener un libro de quejas electrónico que en ningún caso implicará la sustitución del libro de quejas previsto en la presente Ley. El libro de quejas electrónico deberá incorporarse a la página principal, página de inicio o "home page" del sujeto obligado, con un formulario de fácil acceso y redacción.

Una vez enviado el formulario, la empresa debe emitir en forma automática, en papel o mediante correo electrónico, una constancia de recepción que incluya una copia textual del reclamo. Las respuestas pueden ser por medio electrónico o en papel, pero debe preverse un mecanismo para dar efectivo cumplimiento al artículo anterior de la presente Ley.

Se debe dejar constancia de los reclamos o quejas electrónicas dentro del libro de quejas previsto en la presente, así como también notificarse de las mismas a la Autoridad de Aplicación.

**Artículo Nuevo.- Actuación de Oficio.** Cuando la Autoridad de Aplicación que determine la reglamentación sea notificada de al menos cinco (5) quejas o reclamos por un mismo hecho contra un mismo sujeto en un plazo de seis (6) meses, debe iniciar actuaciones administrativas de oficio de acuerdo al procedimiento establecido por la presente Ley.



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

**Artículo Nuevo.- Infracciones.** Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido, son pasibles de la sanción de multa prevista en el la presente, cuyo mínimo no puede ser inferior al valor de un (1) Salario Mínimo Vital y Móvil a la fecha de la sanción. Para su graduación la autoridad de aplicación debe tener en cuenta la gravedad de la conducta, la existencia de sanciones anteriores y la cantidad de afectados o quejas y reclamos que le hubieren notificado por el mismo hecho.

**Artículo Nuevo.- Negativa de entrega del Libro de Quejas o Reclamos.** En los supuestos de negativa a entregar el libro de quejas o de falta de disponibilidad de éste en la dependencia oficial o local o comercio privado, se considerará infracción a la presente Ley. En estos casos los consumidores o usuarios pueden dejar un reclamo o queja por escrito, fuera del formato 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 que el consumidor denunciar ante la autoridad competente la negativa o la carencia del libro de quejas.

**Artículo Nuevo.- Inspecciones.** El libro de quejas debe ser objeto de inspecciones semestrales por la autoridad que determine la reglamentación. Las mismas deben llevarse a cabo de conformidad con lo previsto en la presente Ley y tienen por finalidad controlar la existencia, disponibilidad y correcto funcionamiento y difusión del libro de quejas, incluso en su versión electrónica.”

**ARTÍCULO 2°.-** Modifícase el artículo 1° de la Ley 14.564 el que quedará redactado de la siguiente manera:

“**Artículo 1°:** Establecer la obligatoriedad de otorgar prioridad de atención a mujeres embarazadas, a personas con necesidades especiales o movilidad reducida, a personas mayores de setenta (70) años y a **aquellas que se encuentren con niños menores de dos (2) años bajo su tutela en ese momento en:** A) Todo establecimiento público dependientes de la Provincia de Buenos



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires

Aires. B) Todo establecimiento privado que brinde atención al público a través de cualquier forma y/o modalidad.”

**ARTÍCULO 3°.-** El Poder Ejecutivo a través de la reglamentación establecerá los requisitos mínimos que deberá contener el libro de quejas físico y electrónico, como así también el procedimiento a seguir con los mismos. las respuestas emitidas por los sujetos obligados, el modo de instrumentación de esta Ley en distintas reparticiones públicas comprendidas en su ámbito de aplicación, y mecanismos efectivos para la amplia difusión y conocimiento de la presente Ley en todo el territorio de la Provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 4°.-** Facúltase al Poder Ejecutivo a realizar las medidas y acciones necesarias para la amplia difusión y conocimiento de la presente Ley en todo el territorio de la Provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 5°.-** Facúltase al Poder Ejecutivo a ordenar y reenumerar el articulado de la Ley N° 13.133 y modificatorias – Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios -, conforme las modificaciones introducidas en la presente.

**ARTÍCULO 6°:** Autorízase al Poder Ejecutivo a efectuar en el Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos, las adecuaciones que resulten necesarias para el cumplimiento de lo establecido en la presente Ley.

**ARTÍCULO 7°: Disposición Transitoria.** Los sujetos obligados deberán adaptar sus prácticas a lo dispuesto en la presente Ley, dentro de los noventa (90) días a contar desde su entrada en vigencia.-

**ARTÍCULO 8°:** Comuníquese al Poder Ejecutivo.-

La Plata, de marzo de 2017.-