

SESIONES ORDINARIAS

2006

ORDEN DEL DIA N° 1501

COMISION DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Impreso el día: 29 de noviembre de 2006

Término del artículo 113: 11 de diciembre de 2006

SUMARIO: **Ley 24.240** de defensa del consumidor sobre registro de reclamos. Modificación. **Kroneberger, Acuña Kunz y Zimmermann.** (4.711-D.-2006.)

Dictamen de la comisión

Honorable Cámara:

La Comisión de Defensa del Consumidor ha considerado el proyecto de ley de los señores diputados Kroneberger, Acuña Kunz y Zimmermann, sobre defensa del consumidor –ley 24.240–, modificación del artículo 27, sobre registro de reclamos; y por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconseja la sanción del siguiente

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados,...

Artículo 1° – Sustitúyese el artículo 27 de la ley 24.240 por el siguiente:

Artículo 27: *Registro de reclamos.* Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos, en donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios conforme la reglamentación de la presente ley.

Las empresas prestadoras pondrán a disposición de los usuarios una línea telefónica gratuita de atención, instrumentando los medios necesarios para expedir y hacerle llegar a su domicilio, constancia por escrito que contenga, número del reclamo, motivo, día y hora.

A su vez, debe funcionar una oficina de atención al público, donde se otorgará constancia fehaciente en el momento del reclamo.

Las empresas deben realizar las adecuaciones pertinentes en el plazo de 60 días de entrada en vigencia de la presente ley.

Art. 2° – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Sala de la comisión, 9 de noviembre de 2006.

José R. Mongeló. – Julio E. Arriaga. – Esteban J. Bullrich. – Eduardo G. Macaluse. – Isabel A. Artola. – Daniel A. Brue. – Stella M. Córdoba. – Hugo O. Cuevas. – Héctor R. Daza. – Gustavo E. Ferri. – Francisco J. Ferro. – Luis A. Galvalisi. – Osvaldo M. Nemirovski. – Blanca I. Osuna. – María del Carmen C. Rico. – José R. Uñac.

INFORME

Honorable Cámara:

La Comisión de Defensa del Consumidor al considerar el proyecto de ley de los señores diputados Kroneberger, Acuña Kunz y Zimmermann, sobre defensa del consumidor, ley 24.240, modificación del artículo 27, sobre registro de reclamos; luego de su estudio decide modificarlo y despacharlo favorablemente.

José R. Mongeló.

ANTECEDENTE

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados,...

Artículo 1° – Agréguese como segundo párrafo del artículo 27 de la ley 24.240 el siguiente:

Artículo 27: *Registro de reclamos.* Las empresas prestadoras deben habilitar un registro

de reclamos, en donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios conforme la reglamentación de la presente ley.

Sin perjuicio de que las empresas prestadoras contengan una línea gratuita de atención al usuario, deberán contar también con una oficina de atención al público hacia donde el interesado podrá dirigirse. Allí se le otorgará constancia fehaciente del reclamo. En caso de hacer el reclamo por vía telefónica, la em-

presa prestataria deberá instrumentar los medios necesarios para expedirle al reclamante una constancia por escrito de la presentación formulada que contenga el motivo, el día y la hora del reclamo efectuado.

Art. 2° – Las empresas prestadoras deberán adecuarse a la presente ley en un plazo que estará dispuesto en la reglamentación de la misma.

Art. 3° – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Daniel R. Kroneberger. – Juan E. B. Acuña Kunz. – Víctor Zimmermann.