

SESIONES ORDINARIAS

2017

ORDEN DEL DÍA N° 1683

Impreso el día 19 de septiembre de 2017

Término del artículo 113: 28 de septiembre de 2017

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL USUARIO Y DE LA COMPETENCIA

SUMARIO: **Horario** especial de atención para empresas prestadoras de servicios domiciliarios, públicos y/o privados. Establecimiento. **García**. (3.049-D.-2016.)

I. **Dictamen de mayoría.**

II. **Dictamen de minoría.**

I

Dictamen de mayoría

Honorable Cámara:

La Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia ha considerado el proyecto de ley de la señora diputada García, teniendo a la vista el expediente 3.878-D.-17 de la señora diputada Schwindt y otros señores diputados, sobre empresas prestadoras de servicios, instalaciones y tareas a domicilio. Fijación de día y horario especial. Límite de espera. Incumplimiento; 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° – Las empresas prestadoras de servicios domiciliarios, ya sean públicos o privados, deberán fijar un horario especial dos veces por semana de 6:00 a 8:00 horas y 18:00 a 20:00 horas para realizar altas y bajas de instalaciones en domicilio y/o trabajos de servicio técnico y/o cualquier otro acto que requiera el consumidor o usuario.

Asimismo, dichas empresas no podrán establecer lapsos horarios para la concurrencia al domicilio que excedan las dos (2) horas.

En caso de no concurrencia en la fecha y horario establecido, se procederá a sancionar a la empresa prestadora con una multa que fijará Defensa del Consumidor de la jurisdicción correspondiente.

Art. 2° – Lo dispuesto por la presente ley se integrará con las normas establecidas en la ley 24.240, de defensa del consumidor. En caso de duda, deberá estarse a la interpretación más favorable al consumidor y/o usuario del servicio.

Art. 3° – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Sala de la comisión, 12 de septiembre de 2017.

*María L. Schwindt. – Araceli S. Ferreyra. –
Juan Cabandié. – Lucila B. Duré. – María
T. García. – María L. Masin. – Julio R.
Solanas.*

En disidencia parcial:

Pablo F. J. Kosiner.

INFORME

Honorable Cámara:

La Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia, al considerar el proyecto de ley de la señora diputada García, teniendo a la vista el expediente 3.878-D.-17 de la señora diputada Schwindt y otros señores diputados, sobre empresas prestadoras de servicios, instalaciones y tareas a domicilio. Fijación de día y horario especial. Límite de espera. Incumplimiento, cree innecesario abundar en más detalles que los expuestos en los fundamentos que lo acompañan por lo que decide despacharlo favorablemente con modificaciones.

María L. Schwindt.

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

Como es de público conocimiento, la relación entre las empresas prestadoras de servicios y los usuarios y consumidores se rige por medio de un contrato de adhesión, que tiene como característica distintiva que las cláusulas del mismo han sido formuladas por una sola de las partes, las empresas. La otra parte, los usuarios y consumidores, sólo pueden aceptarlo o rechazarlo sin posibilidad de discusión alguna sobre su contenido, generando una relación asimétrica, la cual permite a una de las partes imponer diferencias que pueden lesionar la equidad de la relación.

Producto de esta situación vemos cómo en los últimos años se incrementaron los reclamos por parte de los usuarios y consumidores respecto a los horarios que fijan las empresas para la realización de instalaciones, bajas y tareas de servicio técnico a domicilio. Horario que por lo general sólo se ofrece en horas diurnas, en días laborables y con lapsos de tiempo de aproximadamente seis (6) horas. Esta situación provoca que los usuarios y consumidores deben estructurar su tiempo en favor de las necesidades de la empresa, siendo que la lógica de la relación indica que, habiendo contratado un servicio, es la empresa prestadora la que debe estructurar su viabilidad operativa, a quien contrató el servicio que presta; situación que se agrava cuando la empresa incumple no concurriendo en la fecha y hora pautada.

El presente proyecto propone desnaturalizar esta desigualdad, producto de la simetría mencionada en la relación, mediante la implementación de dos normas como son la fijación de horarios especiales, determinados días de la semana, y un límite que no puede exceder las dos (2) horas para la concurrencia al domicilio, lo cual evita las largas esperas de la actualidad.

Por los motivos expuestos, solicito a mis colegas que me acompañen en la aprobación del presente proyecto de ley.

El presente proyecto es una reproducción del expediente 6.116-D.-2014, de mi autoría.

María T. García.

II

Dictamen de minoría

Honorable Cámara:

La Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia ha considerado el proyecto de ley de la señora diputada García, teniendo a la vista el expediente 3.878-D.-17 de la señora diputada Schwindt y otros señores diputados, sobre empresas prestadoras de servicios, instalaciones y tareas a domicilio. Fijación de día y horario especial. Límite de espera. Incumplimiento; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconseja su rechazo.

Sala de la comisión, 12 de septiembre de 2017.

*Pablo Torello. – Martín O. Hernández. –
Alicia I. Besada. – Patricia V. Giménez.*

INFORME

Honorable Cámara:

Aconsejamos el rechazo de este proyecto ya que, si bien apoyamos la iniciativa de seguir empoderando al consumidor a través de nuevos mecanismos de protección, creemos que es nuestra responsabilidad otorgarle las mejores herramientas para hacer efectivos sus derechos y no, por el contrario, continuar sancionando normas que en la práctica entorpezcan el efectivo derecho de los consumidores.

El proyecto bajo análisis busca encontrar herramientas para hacer frente a una realidad: los prolongados tiempos de espera a los que son sometidos los consumidores cuando deben esperar que acuda a su domicilio un servicio técnico para la instalación, desinstalación o reparación de los servicios domiciliarios.

En este sentido, señalamos que la iniciativa presenta ciertos defectos que deberían ser subsanados para asegurar el correcto funcionamiento del derecho que se pretende otorgar al consumidor.

En efecto, consideramos que el proyecto, si bien trata de legislar sobre una realidad, se encuentra sesgado ya que desconoce la realidad de las pequeñas y medianas empresas a quienes este proyecto impactaría de forma negativa, provocándoles necesariamente un reacomodamiento de logística y un elevado aumento de sus costos. Fue por ello que en ocasión del debate en la comisión planteamos la necesidad de escuchar a los actores de la sociedad civil que están involucrados o podrían verse perjudicados con esta iniciativa.

Por otra parte, creemos que no es pertinente que este tipo de iniciativas se sancionen de forma aislada al marco regulatorio de su origen, ya que ello impide su correcta aplicación y atenta contra su inserción armónica en las normas que regulan la materia. Por ello fue que sentamos nuestra postura, en que sería un acierto legislativo encuadrarla en el marco de la ley 24.240, Ley de Defensa del Consumidor.

Finalmente, consideramos que la fijación de una franja determinada horaria, muy limitada, como en este caso, en vez de solucionar un problema podría generar aún mayores complicaciones al consumidor. La fijación de límites le quita flexibilidad y utilidad a esta iniciativa y, por lo tanto, desvirtúa su objetivo primario que es dotar al usuario de la posibilidad de acordar un horario de visita que no entorpezca su vida diaria ni le genere inconvenientes, siempre respetando el instituto del trato digno.

Por lo expuesto, resulta evidente que, de aprobarse el presente proyecto de ley, en vez de otorgar mayores derechos y seguridad a los usuarios, se generaría un grave perjuicio a las pymes y a los consumidores, ya que el aumento de costos se verá trasladado a estos últimos, quienes se verían aún más perjudicados por la aplicación

de una ley que, si bien persigue un espíritu loable, hoy sería difícil de llevar a cabo.

Patricia V. Giménez.

ANTECEDENTE

PROYECTO DE LEY

EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS.
INSTALACIONES Y TAREAS A DOMICILIO.
FIJACIÓN DE DÍA Y HORARIO ESPECIAL.
LÍMITE DE ESPERA. INCUMPLIMIENTO

El Senado y Cámara de Diputados,...

Artículo 1° : Las empresas prestadoras de servicios domiciliarios, ya sean públicos o privados, deberán

fijar un horario especial dos veces por semana de 6:00 a 8:00 horas y 18:00 a 20:00 horas para realizar altas y bajas de instalaciones en domicilio y/o trabajos de servicio técnico y/o cualquier otro acto que requiera el consumidor o usuario.

Asimismo, dichas empresas no podrán establecer lapsos horarios para la concurrencia al domicilio que excedan las 2 (dos) horas.

En caso de no concurrencia en la fecha y horario establecido, se procederá a sancionar a la empresa prestadora con una multa que fijará Defensa del Consumidor de la jurisdicción correspondiente.

Art. 2° – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

María T. García.