

El Senado y Cámara de Diputados...

LEY DE PROTECCION INFORMATIVA PARA ADULTOS MAYORES EN TRAMITES PUBLICOS Y RELACIONES DE CONSUMO

Artículo 1. ATENCION ESPECIAL. En todas las oficinas de atención al público de la Administración Pública Nacional, Provinciales, Municipales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, poderes judiciales nacionales y provinciales, Tribunales de faltas, Dependencias de los poderes legislativos nacionales, provinciales y municipales y Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberán establecerse Sectores de atención especial para adultos mayores.

Se entenderá por tales a las personas mayores de sesenta y cinco años de edad.

Artículo 2. EXTENSION A LA ACTIVIDAD COMERCIAL, FINANCIERA Y DE SERVICIOS. La misma obligación se impone a la casa central y sucursales de los Bancos, Entidades Financieras, Mutuales, Cooperativas, Empresas que brinden servicios públicos, entes de control, supermercados mayoristas y minoristas, empresas de servicios de comunicación, de turismo, de transporte de pasajeros, administraciones de consorcios, y en general todas aquellas personas comprendidas como proveedores en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Artículo 3. INTEGRACION. Dichos sectores de atención especial para adultos mayores estarán integrados por personal debidamente capacitado al efecto, conforme lo determine la reglamentación, en número suficiente, conforme a la efectiva y habitual concurrencia de adultos mayores a sus sedes.

La atención deberá ser personal y ágil, de modo de facilitar los trámites que dichas personas deban efectuar, debiéndoseles brindar colaboración para su realización en forma precisa y eficaz.

Artículo 4. EXCEPCIONES A LA COMUNICACIÓN ELECTRONICA. En ningún caso los organismos públicos podrán imponer a los adultos mayores en las relaciones de derecho administrativo; ni los proveedores de bienes y servicios de consumo mencionados en el artículo segundo, a dichos beneficiarios de esta ley, que sus trámites administrativos, consultas y notificaciones deban realizarse obligatoria y exclusivamente por medios informáticos o electrónicos, salvo que:

- a) el adulto mayor lo aceptara expresamente,
- b) optare por otra modalidad de comunicación a distancia como la telefónica, debiendo en tal caso ser atendido por una persona del sector de atención especial mencionado en los artículos 1ero. a 3ero. precedentes.
- c) en razón de emergencias sanitarias que impidan la atención presencial,
- d) o en virtud de normas procesales emergentes de los Códigos de Procedimientos que rigen la actividad jurisdiccional en los distintos fueros nacionales y provinciales.

Tanto la información que se les suministre, como sus estados de cuentas, comprobantes de transacciones, documentos públicos o privados deberán serles entregados en soporte papel por medio de instrumentos públicos o particulares, según cada caso, con las excepciones dispuestas en el primer párrafo de este artículo.

No serán obligados a la constitución de domicilios electrónicos ni al uso de aplicaciones de teléfonos celulares, con las excepciones pre-mencionadas.

No será de aplicación en los casos aquí previstos, la presunción de manifestación tácita de la voluntad, ni la equiparación de los instrumentos generados por medios electrónicos con los escritos en papel, prevista en los artículos 286 a 288 del Código Civil y Comercial de la Nación, ni en la Ley

25.506 o en leyes posteriores o resoluciones administrativas vigentes, también con las excepciones del primer párrafo de este artículo.

Artículo 5. EFECTOS PARTICULARES. El incumplimiento de la preceptiva emergente del artículo 4 impedirá que pueda considerarse notificado al adulto mayor, o que hubiere consentido cualquier actuación administrativa o acto jurídico gravoso para su persona o patrimonio; obligado jurídicamente o constituido en mora.

Artículo 6. SANCIONES. Las entidades de derecho público y sus funcionarios que no den cumplimiento adecuado a la presente ley serán pasibles de las sanciones que previenen el derecho administrativo nacional y local según el caso, y las responsabilidades civiles que pudieren derivarse de ello.

Las entidades de derecho privado, personas jurídicas o proveedores mencionadas en la presente serán pasibles de las sanciones que prevé la ley 24.240 y las responsabilidades civiles por daños y perjuicios que pudieran ocasionarse al adulto mayor o a su cónyuge o descendientes.

Artículo 7. ORDEN PÚBLICO. La presente ley es de orden público.

Artículo 8. Invitase a las provincias a adherir a la presente ley.

Artículo 9. De forma.

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

El presente proyecto se fundamenta y reproduce en su mayor parte, al proyecto 0128-D-2019 de autoría del Sr. Diputado Nacional don Fernando Espinoza, actual intendente del Partido de La Matanza, Provincia de Buenos Aires.

Dada la emergencia sanitaria declarada en todo el País por la pandemia del Virus COVID 19 (CORONA VIRUS) hemos incluido en el artículo 4 como excepción a la obligación de realizar los trámites en soporte papel, si los beneficiarios no aceptan la vía electrónica o digital, a las “emergencias sanitarias que impidan la atención presencial”, pues en tales casos la propia protección de la salud de los adultos mayores puede demandar necesariamente la realización de trámites a distancia.

Asimismo hemos abierto la posibilidad de opción para los beneficiarios por la comunicación telefónica, pues existen casos de adultos mayores con discapacidad que le impide el desplazamiento físico. Estas comunicaciones deberán ser personalizadas con el sector de atención especial.

Citamos a continuación, los fundamentos del proyecto de autoría del Sr. Diputado Espinoza que estamos presentando con la modificación antedicha, que señalan:

“En un excelente trabajo titulado “Obligaciones y deber de informar (o comunicar) en el nuevo Código: La importancia de la teoría general”, RCCyC 2015 (agosto), 17/8/2015, Editorial La Ley, Carlos G. Vallespinos y Federico A. Ossola, señalan: “Cuando se trata de deber de informar a cargo de quien detenta una posición de fortaleza en la situación jurídica, el deber jurídico consiste en la obtención de un resultado concreto: comunicar de manera adecuada la información a transmitir” Ello comprende a todas las situaciones en que pueda presentarse asimetría negocial, se deba ello a cuestiones culturales –la relación experto-profano- o económicas- un proveedor de bienes y servicios frente al consumidor. El factor de atribución es pues objetivo”

Luego, en referencia a los requisitos de la información, apuntan que “La interacción comunicacional debe ser eficaz a fin de que una vez culminado su proceso el sujeto receptor pueda satisfacer su interés de obtener un conocimiento pleno de aquello que se le pretendió transmitir”.

Señalan que la información debe ser clara, precisa, completa, veraz y comprensible, en este sentido “Para lograr una comunicación no egocéntrica, para el otro, es preciso hacer uso de un lenguaje que se pueda comprender, adoptando el punto de vista del “otro” y teniendo en cuenta especialmente su entorno”.

El Papa Francisco ha mencionado en diversas oportunidades la vigencia en nuestras sociedades actuales de la cultura del “descarte”. Ello se traduce en el trato frecuente a ancianos, y cuando no, se los coloca en la imposibilidad de administrar sus intereses en forma normal, obligándolos a engorrosos trámites informáticos para lo cual no se encuentran en la mayor parte de los casos en condiciones idóneas.

Así se consagra un duro materialismo, contrario a los deberes de buena fe y protección del débil, que constituyen principios fundamentales de nuestro ordenamiento jurídico.

Y si bien no es el caso de personas restringidas en su capacidad, tanto por lo avanzado de su edad, es necesario protegerlos de los cambios permanentes de los medios electrónicos de comunicación, utilización de claves complejas, a veces más de una de ellas en forma sucesiva, riesgo de suplantación de identidad, nuevos programas y aplicaciones de uso difícil de aprender a la edad avanzada.

Por ello, bien resulta de aplicación a los efectos de la vigencia efectiva de los principios de buena fe y derecho a la información de nuestro ordenamiento, que: a) en primer lugar tanto las oficinas públicas como los proveedores de servicios financieros y de bienes de consumo, establezcan en su atención al público sectores especiales de atención para adultos mayores, y b) que la información que se les suministre sobre sus derechos, trámites e intereses, así como condiciones de contratación y pago, les sea comprensible sencillamente.

Cabe recordar aquí una analogía con lo establecido por el artículo 31 inciso d. del Código Civil y Comercial de la Nación, que establece que “...la persona tiene derecho a recibir información a través de medios y tecnologías adecuadas para su comprensión.” Y si bien es verdad que no se trata de personas con capacidad restringida, el artículo enuncia un principio general del derecho, que la evolución tecnológica frente a la ancianidad hace cada vez más necesario respetar.

En tal sentido la Constitución Nacional de 1949, establecía en su artículo 37, un valioso precedente:

Art. 37 – Declárense los siguientes derechos especiales:

...II. De la ancianidad

1. Derecho a la asistencia – Todo anciano tiene derecho a su protección integral, por cuenta y cargo de su familia. En caso de desamparo, corresponde al Estado proveer a dicha protección, ya sea en forma directa o por intermedio de los institutos y fundaciones creados, o que se crearen con ese fin, sin perjuicio de la subrogación del Estado o de dichos institutos, para demandar a los familiares remisos y solventes los aportes correspondientes.
2. Derecho a la vivienda – El derecho a un albergue higiénico, con un mínimo de comodidades hogareñas es inherente a la condición humana.
3. Derecho a la alimentación – La alimentación sana, y adecuada a la edad y estado físico de cada uno, debe ser contemplada en forma particular.
4. Derecho al vestido – El vestido decoroso y apropiado al clima complementa el derecho anterior.
5. Derecho al cuidado de la salud física – El cuidado de la salud física de los ancianos ha de ser preocupación especialísima y permanente.
6. Derecho al cuidado de la salud moral – Debe asegurarse el libre ejercicio de las expansiones espirituales, concordes con la moral y el culto.
7. Derecho al esparcimiento – Ha de reconocerse a la ancianidad el derecho de gozar mesuradamente de un mínimo de entretenimientos para que pueda sobrellevar con satisfacción sus horas de espera.

8. Derecho al trabajo – Cuando el estado y condiciones lo permitan, la ocupación por medio de la laborterapia productiva ha de ser facilitada. Se evitará así la disminución de la personalidad.

9. Derecho a la tranquilidad – Gozar de tranquilidad, libre de angustias y preocupaciones, en los años últimos de existencia, es patrimonio del anciano.

10. Derecho al respeto – La ancianidad tiene derecho al respeto y consideración de sus semejantes.

Entendemos que con la normativa propuesta consagramos, avanzado el siglo XXI la protección de los adultos mayores, de su dignidad y su calidad de vida”...

Por ello solicito a mis pares la sanción de este proyecto de ley.