

El Senado y la Cámara de Diputados

SANCIONAN CON FUERZA DE LEY

MODIFICACIÓN DE LA LEY DE DEFENSA AL CONSUMIDOR

Art. 1º- Incorporárase como artículo 10 quinquies del CAPITULO III - CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA, de la Ley N° 24.240 de Defensa al Consumidor, el siguiente:

ARTICULO 10 quinquies – Establécese un servicio de telegrama y carta documento para los usuarios y consumidores, el que será totalmente gratuito para el remitente. La autoridad de aplicación reglamentará las condiciones del servicio.

Art. 2º- Modifíquese el artículo 27 del CAPITULO VI - USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, de la Ley N° 24.240 de Defensa al Consumidor, el que quedará redactado de la siguiente manera:

ARTICULO 27 — Registro de reclamos. Atención personalizada. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible.

Las prestadoras deberán enviar obligatoriamente una constancia del reclamo realizado por los usuarios a una casilla de correo electrónico o mediante correo postal, a elección del reclamante. La constancia tendrá que incluir (i) el número o código de identificación del reclamo, (ii) el contenido del reclamo, (iii) la fecha y hora en la que el reclamo fue realizado y (iv) el plazo perentorio en el que el reclamo debe ser satisfecho.

En el caso que las constancias del reclamo extendidas por la prestadora, presentaren errores u omisiones, de modo que no sean un fiel resumen del requerimiento realizado por el usuario, se procederá a indemnizarlo tal como se indica en el párrafo cuarto del artículo 31 de la presente.

Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme la reglamentación de la presente ley. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios.

Art. 3°- Modifíquese el artículo 30 del CAPITULO VI - USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, de la Ley N° 24.240 de Defensa al Consumidor, el que quedará redactado de la siguiente manera:

ARTICULO 30. — Interrupción de la Prestación del Servicio. Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar **un importe equivalente al doble del valor del abono correspondiente a los días sin servicio. Los prestadores acreditarán el importe correspondiente en la siguiente o subsiguiente factura indicando los días que duró la interrupción.** El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.

Art. 4°- Modifíquese el artículo 31 del CAPITULO VI - USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, de la Ley N° 24.240 de Defensa al Consumidor, el que quedará redactado de la siguiente manera:

ARTICULO 31. — Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los DOS (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación.

Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

En los casos en que un prestador de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas el usuario podrá presentar reclamo, abonando únicamente los conceptos no reclamados.

El prestador dispondrá de un plazo de TREINTA (30) días a partir del reclamo del usuario para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado. **O bien podrá volver a facturar los periodos sin los errores reclamados, adicionando una indemnización equivalente al CINCUENTA POR CIENTO (50%) del importe reclamado indebidamente al usuario.**

Si el usuario no considerara satisfecho su reclamo o el prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del organismo de control correspondiente dentro de los TREINTA (30) días contados a partir de la respuesta del prestador o de la fecha de vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido.

En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al **DOSCIENTOS POR CIENTO (200%)** del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Si el reclamo fuera resuelto a favor del prestador éste tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada con más los intereses que cobra por mora, calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago.

La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del CINCUENTA POR CIENTO (50%) la tasa pasiva para depósitos a TREINTA (30)

días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago.

La relación entre el prestador de servicios públicos y el usuario tendrá como base la integración normativa dispuesta en los artículos 3º y 25 de la presente ley.

Las facultades conferidas al usuario en este artículo se conceden sin perjuicio de las previsiones del artículo 50 del presente cuerpo legal.

Art. 5º- Modifíquese el artículo 47 del CAPITULO XII - PROCEDIMIENTO Y SANCIONES, de la Ley N° 24.240 de Defensa al Consumidor, el que quedará redactado de la siguiente manera:

ARTICULO 47. — Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

a) Apercibimiento.

b) Multa un (1) a mil quinientos (1.500) salarios mínimos vitales y móviles. El máximo podrá aumentarse hasta alcanzar el triple de la ganancia obtenida en la infracción.

c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.

d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA (30) días.

e) Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.

f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación en el lugar donde

aquella se cometió y que la autoridad de aplicación indique. En caso que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice en un diario de gran circulación en el país y en uno de cada jurisdicción donde aquél actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación.

El CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación conforme el presente artículo será asignado a un fondo especial destinado a cumplir con los fines del Capítulo XVI —EDUCACION AL CONSUMIDOR— de la presente ley y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo, conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a) de la misma. El fondo será administrado por la autoridad nacional de aplicación.

Art. 6°- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

FUNDAMENTOS:

Señor Presidente:

A medida que transcurre la emergencia sanitaria global queda en mayor evidencia las asimetrías y falta de equilibrio en las que se desenvuelven los distintos actores que forman parte de nuestra sociedad.

En nuestro país, la pandemia generó distorsiones en las relaciones entre actores como también profundizó las inequidades existentes en nuestra sociedad. Una de las profundizaciones que se verificaron en nuestro país es la posición dominante de los prestadores de servicios con relación a los consumidores y usuarios que contratan servicios, sean públicos o privados.

Por una parte, la inexistencia de una vacuna eficaz para inmunizar y proteger a la población de un virus que ya causó más de un millón de muertes alrededor del mundo generó la necesidad de decretar el aislamiento preventivo, social y obligatorio. El aislamiento preventivo redujo de una manera drástica la capacidad de los consumidores de hacer valer sus derechos ya que, imposibilitados de apersonarse en los locales de atención al público de los proveedores y prestadores de servicios, los consumidores quedaron a merced de la voluntad de los prestadores de querer cumplir el contrato firmado por ambas partes.

Esto evidenció un problema que ya venía arrastrándose desde hace largo tiempo: la Ley de Defensa al Consumidor, N° 24.240, -que tan vanguardista fue en su momento, y que dio importantísimas herramientas a los consumidores para hacerse un lugar frente a los abusos de los prestadores-, está quedando desactualizada frente a las necesidades actuales.

Al analizar los datos que se verificaron durante la primera mitad del 2020, no quedan dudas del sistemático incumplimiento de las obligaciones asumidas por parte de los prestadores y proveedores en los contratos firmados con los consumidores:

“Según los datos de la Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores que depende del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación, los reclamos recibidos

en el primer semestre de 2020 ya igualan a todos los de 2019: más de 90.000”¹. Estos datos se vuelven más contundentes cuando vemos que el 80% de los 90.000 reclamos se dieron luego de la publicación en el Boletín Oficial del Decreto 297/2020 del 20 de marzo, verificándose en junio un incremento del 359% interanual de las denuncias (29.000 reclamos). Por otro lado, los datos del Ministerio arrojan que la mayoría de los reclamos se debió a incumplimientos del servicio (totales o parciales) y facturaciones excesivas (principalmente en paquetes de televisión e internet, que se hicieron imprescindibles por el aislamiento y el trabajo remoto).

La situación de vulneración constante de los derechos del consumidor debe hacernos entender que los incumplimientos de contratos de servicios, dado su carácter sistemático, no pueden seguir considerándose como casos fortuitos, sino que deben ser considerados como un accionar intrínseco del sistema de prestación de servicios de la República Argentina. Esta situación de incumplimiento, se ve agravada por la falta parcial o completa de canales para que los consumidores puedan ejercitar su derecho a reclamar de manera directa, clara y eficaz una mala prestación del servicio o una sobrefacturación de los servicios prestados.

El presente proyecto busca aportar cierto equilibrio a la relación asimétrica entre proveedores y usuarios, para evitar prácticas abusivas y asegurar el trato digno establecido en el artículo 8 bis de la Ley N° 24.240 - LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Para esto, el proyecto, robustece la capacidad de reclamo a través de (i) la facilitación de un servicio de telegrama y carta documento gratuito para los usuarios y consumidores; (ii) la incorporación de la obligación de las prestadoras de enviar obligatoriamente una constancia del reclamo realizado a una casilla de correo electrónico o mediante correo postal, a elección del reclamante (en la constancia se deberá incluir el código de identificación del reclamo, el contenido del reclamo, la fecha y hora en la que el reclamo fue realizado y el plazo perentorio en el que el reclamo debe ser satisfecho.) Estas dos

¹ Visto última vez el 29/09/2020 en: [<https://www.telam.com.ar/notas/202008/504345-defensa-consumidor-pandemia.html>]

incorporaciones brindan a los consumidores y a los usuarios dos herramientas fundamentales agilizar y asegurar que sus reclamos hayan sido recibidos.

Por otro lado, el proyecto establece que, en los casos en los que un servicio haya sido alterado o interrumpido por causas imputables a los prestadores del servicio, los prestadores tendrán que reintegrar en la siguiente o subsiguiente factura un importe equivalente al doble del valor del abono correspondiente a los días sin servicio.

El proyecto modifica el artículo 31 e incorpora un paso previo al pedido de intervención del organismo de control por parte del usuario o consumidor. Este paso previo permitirá evitar la acumulación de reclamos en los organismos de control, permitiendo la rectificación del error por parte del prestador antes de llegar a una instancia de reclamo administrativo y resarciendo a los consumidores a través de una indemnización del 50% del importe reclamado en el período incorrectamente facturado.

A su vez, la modificación del artículo 31, incrementa a un 200% la indemnización que deberá abonar la empresa prestadora en los casos en que los reclamos hayan sido resueltos por parte del organismo de control competente, a favor del usuario. Esta modificación busca estimular a que los reclamos sean resueltos entre las partes, sin la necesidad de la intervención del órgano contralor.

Finalmente, el proyecto modifica el artículo 47, en cuanto al monto de las sanciones, ya que la ley vigente establece un rango de montos fijos, de 100 pesos a 5 millones de pesos que fue fijado en el año 2008. Las variaciones en nuestra moneda hacen que dicha suma haya quedado sobradamente desactualizada, por eso proponemos vincular el valor de las multas al valor del salario mínimo, vital y móvil (SMVM), para evitar estos desbarajustes en el futuro. Actualmente el valor del SMVM está fijado en la suma de \$16.875, por lo que las multas hoy irían desde ese valor a \$25.312.500, pudiéndose aumentar el máximo al triple de la ganancia obtenida en la infracción.

En situaciones tan complejas como la que atraviesa tanto nuestro país, ningún argentino o argentina debe poder ser víctima de sobrefacturaciones debido a la voluntad monopólica de ciertas empresas de servicios públicos y privados. Después de cuatro años de desregulaciones y estafas generalizadas a los usuarios argentinos no podemos seguir

permitiendo el atropello y la vulneración de nuestros conciudadanos, el objetivo de este proyecto es ayudar al actor más débil de la cadena de consumo, los trabajadores.

Por estas razones, solicito a mis pares la aprobación del presente Proyecto de Ley.