

PROYECTO DE LEY

La Cámara de Diputados y el Senado de la Nación...

ARTÍCULO 1º.- Incorpórase como Artículo 8 ter de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, el siguiente texto:

“Artículo 8 ter: Atención al público en establecimientos públicos y privados. Trato indigno. Todo establecimiento comercial, empresa de servicios públicos, sea de propiedad pública o privada, institución bancaria, financiera y no financiera, que presten servicios de cobranza o pago de haberes, impuestos o servicios públicos y establecimientos estatales que brinden atención al público debe garantizar un trato digno, correcto y eficaz a usuarios y consumidores. Para ello, deberá contar con instalaciones adecuadas a la cantidad de usuarios o clientes, procurando prestar un buen servicio, evitando demoras excesivas en la atención y garantizando condiciones mínimas de comodidad. Se entiende por condiciones mínimas de comodidad a la provisión de asientos suficientes e instalaciones sanitarias dentro del establecimiento, infraestructura que garantice el acceso de personas con movilidad reducida y contar con marquesinas, toldos o cualquier otro elemento que sirva como protección de las inclemencias climáticas para el caso de esperas en el exterior de los usuarios que esperan atención.

Considerase trato indigno hacia consumidores o usuarios a las prácticas de atención al público que impliquen:

- a. Esperas mayores a 30 minutos en filas dentro del establecimiento para cualquier tipo de trámite o gestión que el usuario deba realizar.
- b. Esperas a la intemperie en el exterior del establecimiento sin el suficiente resguardo de las inclemencias climáticas.
- c. Esperas mayores a 45 minutos dentro del establecimiento para el caso de trámites o gestiones que el usuario deba realizar y para los cuales el

orden de atención sea por turno gestionado con anterioridad o ticket numerado.”

Artículo 2°.- Incorpórase como Artículo 8 quater de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, el siguiente texto:

“Artículo 8 quater: Atención telefónica o por medios electrónicos. Trato indigno. En el caso de servicios de atención al cliente por vía telefónica o medios electrónicos, los proveedores deben garantizar a los usuarios y consumidores un trato digno, correcto y eficaz ante consultas y/o reclamos realizados por estos medios, brindando información certera, expedita y personalizada. Considerase trato indigno hacia consumidores o usuarios los plazos excesivos de espera para acceder a operadores o representantes y la falta de entrega de un número de gestión como constancia de la comunicación.

Artículo 3°.- Incorpórase como Artículo 8 quinque de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, el siguiente texto:

“Artículo 8 quinque: Atención prioritaria. Establecese la obligatoriedad de garantizar la atención prioritaria, en establecimientos tanto públicos como privados que brindan atención al público, a personas gestantes, personas con discapacidad o movilidad reducida, personas con niños o niñas pequeños y a personas mayores de setenta años. Se entiende por atención prioritaria a la brindada sin demoras y en forma inmediata, siempre que esto sea posible. En ningún caso las personas comprendidas por el presente artículo podrán esperar a ser atendidas en la intemperie.”

Artículo 4°.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

AIDA AYALA; GERARDO DEL CERRO; CARLOS FERNANDEZ; INGRID JETTER; ROXANA REYES; HERNAN BERISSO; ALFREDO SCHIAVONI; LIDIA ASCARATE; LORENA MATZEN; ESTELA REGIDOR; JORGE VARA; ALICIA TERADA.

Fundamentos

Señor Presidente:

La reforma constitucional del año 1994 incorporó la defensa de los derechos de consumidores y usuarios en el art. 42 de la Constitución Nacional evidenciando la relevancia de los llamados derechos de tercera generación, entre los que se cuenta el mencionado, y la necesidad de protección de las personas en sus relaciones de consumo ante posibles abusos. En este sentido, reconoce el derecho de las personas “a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato justo y equitativo” en las relaciones de consumo.

En el mismo sentido, la ley N° 26.361 incorporó a la ley de Defensa del Consumidor (24.240) el artículo 8 bis el cual introduce la noción de trato digno. El mismo establece la obligación de los proveedores de garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Esta incorporación contribuye a dotar de mayor precisión a la norma, demostrando la importancia de contar con una alusión expresa a las condiciones de trato digno y equitativo hasta entonces ausentes en la ley que rige las relaciones entre los consumidores y usuarios y los proveedores de bienes y servicios.

Sin embargo es necesario, a la luz de prácticas constantes que se pueden observar en establecimientos tanto públicos como privados, contar con normas claras y precisas que contemplen situaciones que diariamente sufren consumidores y usuarios al concurrir a dichos establecimientos. Y es que no es raro observar las condiciones de incomodidad, demoras excesivas y hasta malos tratos, por mencionar solo algunas, a las que se ven sometidos diariamente. Y no solo en la atención al público que se brinda de manera presencial sino también a la atención telefónica o por medios electrónicos, que se han convertido en un canal cada vez más usual de atención de consultas y/o reclamos. Y es que la lesión a los derechos e intereses de los consumidores y

usuarios derivan en muchos casos de prácticas que exceden el contenido textual del contrato que regula su relación.

Es así que, con mayor intensidad dado el contexto actual, es posible observar por los distintos medios de comunicación y en las calles largas filas producto del distanciamiento social a raíz de la pandemia. En virtud de los protocolos necesarios para evitar la propagación del virus es que se producen largas filas en los bancos, correo y empresas de pagos de servicios e impuestos, observando numerosas personas esperando ser atendidas soportando altas temperaturas y las inclemencias del clima sin ningún tipo de resguardo.

Señor presidente también es cierto que en algunos casos, las personas esperan largos períodos de tiempo, sin respetar el distanciamiento social y sin que haya control para evitar que esto suceda.

Esta circunstancia fue receptada por diversas normas provinciales pero no se encuentra dentro de la legislación nacional. Es preciso dotar a la Ley de Defensa del Consumidor de mayor claridad e incluir en la misma, situaciones de abuso a las que se ven sometidos diariamente consumidores y usuarios.

Por todo lo expuesto es que pido a pares el acompañamiento la firma y pronto tratamiento del proyecto de Ley.

AIDA AYALA; GERARDO DEL CERRO; CARLOS FERNANDEZ; INGRID JETTER; ROXANA REYES; HERNAN BERISSO; ALFREDO SCHIAVONI; LIDIA ASCARATE; LORENA MATZEN; ESTELA REGIDOR; JORGE VARA; ALICIA TERADA.