

## PROYECTO DE LEY

**El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina,  
reunidos en Congreso sancionan con fuerza de ley:**

### **MODIFICACION DE LA LEY 24.240**

Artículo 1ero. Incorpórase a la ley 24.240 el siguiente artículo:

#### **Artículo 8 ter. Trato digno en la prestación de servicios**

Las empresas prestadoras de servicios públicos, postales, de televisión, de medios audiovisuales pagos, de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios de telefonía e internet, de transportes en general y de servicios financieros, en cuanto al modo de cumplimiento de sus obligaciones se ajustarán a las disposiciones en esta ley contenidas, y se observarán las siguientes reglas:

- a) Con respecto a lo establecido en el artículo 27 la atención personalizada en la comunicación telefónica se considera aquella que es ofrecida directamente a través de un operador o agente comercial que contesta en tiempo real a quien inicia la comunicación. El operador deberá identificarse al inicio de la conversación.
- b) Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela.
- c) Atención presencial. Conforme principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, deberán habilitar servicios presenciales que incluyan atención personalizada en oficinas sitas en sus sedes, sucursales y delegaciones, para las personas usuarias y en especial para aquellas de edad avanzada o discapacitadas.

A tal efecto todas las empresas, aún de nacionalidad extranjera, deberán tener sedes inmuebles apropiadas en las ciudades principales de las zonas, regiones y provincias, donde brinden sus servicios.

d) El personal que brinde dicha atención presencial, deberá estar capacitado en atención a personas vulnerables entendiéndose por tales aquellas con escasa o ninguna alfabetización, discapacitados o personas de edad avanzada.

e) No se podrá obligar al usuario, o condicionar el servicio que se brinda, a que utilice casilla de correo electrónico, aplicaciones de comunicación escrita, o teléfono sea fijo o móvil, brindando atención presencial como lo establece el inciso c) a las personas que opten por tal modalidad. Se podrá requerir del usuario la denuncia de su domicilio real y la constitución de un domicilio especial en los términos del artículo 75 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Artículo 2do. Modificase el artículo 30 que quedará así redactado:

**Artículo 30. Interrupción de la prestación del servicio.** Cuando la prestación del servicio fuere o no domiciliario por parte de las empresas comprendidas en el artículo 8 ter. 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 quince (15) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los treinta (30) días posteriores al vencimiento de la factura.

Artículo 3ero. De forma.

LILIANA YAMBRUN

Diputada de la Nación

### **Fundamentos.**

A partir de la sanción de la ley 24.240 y sus modificatorias, tanto por la extraordinaria evolución de la tecnología en materia de comunicaciones, teniendo, por ejemplo, en cuenta las nuevas aplicaciones para teléfonos celulares y computadoras, que las han acelerado notablemente; así como la mayor velocidad en la transmisión de datos por medios electrónicos; observamos que esas circunstancias inciden en forma directa en la atención que brindan las empresas proveedoras de servicios, aún de transportes y financieras, a sus clientes y usuarios, en la actualidad, y comparativamente con relación a los tiempos en que la ley y sus modificatorias fueron sancionadas.

A su vez, es un dato de la realidad que la tendencia creciente a ahorrar sueldos en personal en relación de dependencia por parte de las empresas proveedoras de servicios, el hábito cada vez más frecuente por parte de algunas de ellas, de delegar en el usuario tareas propias del proveedor, y también la reducción de la disponibilidad cercana de oficinas inmuebles de atención al público, son todos hechos notorios que van haciendo frágil la norma general contenida en el artículo 8 bis de la citada ley 24.240, sobre el trato digno al consumidor, que es necesario reforzar.

En tal sentido es dable mencionar, que dicha disposición define al trato digno por la negativa, esto es ordenando una abstención de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. La técnica legislativa aconseja también preceptuar conductas en forma positiva.

Por eso, el trato digno es lo que tratamos de actualizar y complementar en su definición, en esta propuesta de modificación, estableciendo en forma positiva, cual es el modo en que dicho trato digno debe materializarse a esta altura del siglo XXI en los casos que este proyecto prevé.

Entendemos también que es más adecuado por razones de justicia distributiva que las empresas prestadoras de servicios no sólo se abstengan de determinadas conductas reprochables, sino que observen en el trato al usuario, normas positivas, reitero, de respeto, que hagan accesible la comunicación en la mayor cantidad de casos posible.

En efecto, de ningún modo es admisible que se materialice un detrato objetivo, aún fruto de las circunstancias, a las personas que no han podido adecuarse a las velocidades de las comunicaciones digitales de hoy día.

El ser humano merece un trato acorde con su calidad de tal, aún cuando pueda sólo comunicarse verbalmente, por señas si padecen discapacidad auditiva, o por idioma braille en el caso de los no videntes.

Todos las personas que contratan un servicio de los aquí mencionados, necesarios en la actualidad para estar informado o bien administrar sus negocios, deben recibir una atención que permita ejercitar la función a que los medios están destinados.

El excesivo rigor en la exigencia de adecuación a los medios modernos de comunicación, no contempla el tiempo necesario para tal fin, que puede llevar años si es necesario, como llevó el proceso de alfabetización progresiva de nuestra población en los siglos XIX y XX, y así como ese proceso dio sus frutos porque se respetaron los tiempos de adecuación y se estableció un cuerpo docente de gran calidad pedagógica; hoy también debemos dar tiempo a que las personas se acostumbren a las nuevas formas de comunicación, así como mantener las formas anteriores que en el soporte papel, por ejemplo, siguen resultando confiables y seguras. (Pensemos por ejemplo que si se diere un apagón informático, aún así, podríamos leer un escrito en papel o confiar en su autenticidad si tiene la intervención de un oficial público).

En suma, el fin perseguido comporta tiempo y esfuerzo de las empresas para obtener una funcionalidad compatible con el entendimiento societario.

Por ello establecemos en el artículo 8 ter, la obligación de las empresas prestadoras de servicios domiciliarios, y no domiciliarios en el mismo mencionadas, de que cumplan sus obligaciones de atención a la clientela de un modo compatible con los fundamentos que hemos expuesto, que surgen de nuestra Constitución Nacional, del título preliminar y la regulación de los contratos de consumo presentes en el Código Civil y Comercial de la Nación, y en la misma ley 24240, que debemos actualizar en tal sentido; y que, a su vez, en apretada síntesis consisten en los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación.

Hemos tomado como antecedentes, Doctrina y Jurisprudencia de nuestros Tribunales, así como un reciente anteproyecto de ley del Ministerio de Consumo de España.

En cuanto a la modificación del artículo 30 de la ley 24240, contenida en el artículo 2do del presente proyecto, se basa en el principio de celeridad en la atención del cliente, que contempla el hecho de que a raíz de los avances tecnológicos antes mencionados por parte de las empresas prestadoras de servicios, el plazo de quince días corridos resulta suficiente para que puedan determinar el origen de una interrupción o falla en la prestación del servicio según hemos podido consultar con técnicos en la materia.

A su vez, y por aplicación del principio "a favor del consumidor", hemos extendido a treinta días el plazo para poder formalizar reclamos por parte del usuario quien por ser la parte más débil del contrato debe contar con un plazo mayor que evite la caducidad de su posibilidad de reclamo administrativo.

Por las consideraciones aquí vertidas, las que serán expuestas en el tratamiento del presente en la comisión pertinente y en la sesión en que sea tratado, solicito a mis pares me acompañen con la sanción de este proyecto de ley.

LILIANA YAMBRUN

Diputada de la Nación