

**PROYECTO DE LEY**

EL SENADO Y LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN

SANCIONAN CON FUERZA DE LEY:

**INCORPORACIÓN DEL ART. 8º ter A LA LEY 24.240 –  
OBLIGACIÓN DE EXHIBICIÓN DE TRATO DIGNO EN CARTELERÍA**

Artículo 1º: Incorpórese el Artículo 8º ter a la Ley de Defensa del Consumidor - Ley N° 24.240, el que quedará redactado de la siguiente manera:

8º ter: Los proveedores en locales comerciales de venta al público, locación o prestación de servicios incluyendo lugares descubiertos, salas de espera, oficinas y demás ámbitos similares de atención al consumidor, deberán exhibir en un lugar visible un cartel que contenga el texto del Art. 8 bis sobre Trato Digno, de una dimensión de tamaño A4 o inferior hasta tamaño A6.

ARTÍCULO 2º: De forma.

**BRENDA MAGALÍ VARGAS MATYI**

**Diputada Nacional**

### **Fundamentos**

Señor presidente:

El derecho de defensa del consumidor ha tenido una evolución jurídica relevante desde la sanción de la ley N° 24.240, pasando por la incorporación del Artículo 42 en la Constitución Nacional, con el agregado de aquellas leyes y decretos que le introdujeron modificaciones a lo largo de los años, adecuándose a las necesidades del consumidor.

La idea matriz del derecho del consumo es la defensa de la parte débil en la relación de consumo, tal como la define el art. 1° de la Ley 24.240, brindándole las herramientas jurídicas que tiendan a equiparar el estatus del usuario o consumidor con el del proveedor, en la contratación.

Especialmente el derecho a la información en el consumo y su contrapartida, el deber de informar, constituye un derecho del consumidor y una obligación del proveedor.

La recepción normativa se produjo en el art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor instituyéndose el deber legal del proveedor de suministrar a los consumidores -en forma cierta y objetiva- información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos. De este modo, se constituyó en el fundamento de numerosas sentencias que condenaron a los proveedores ante su incumplimiento.

Con la reforma de la ley N° 26.361 del año 2008, se sustituyó el art. 4 estableciendo como una “obligación” del proveedor el suministro de información “en forma cierta, clara y detallada [de] todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización”; con el agregado de la gratuidad y la claridad necesaria que permita su comprensión.

En el marco de las modificaciones introducidas por la ley 26.361 una de las más relevantes es, sin duda, la incorporación de la noción de trato digno y equitativo. Este deber del proveedor también es recogido por el Código Civil y Comercial vigente desde el 1 de agosto de 2015.

La siguiente modificación del Art. 4 adiciona que la información debía ser gratuita y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición, conforme la ley N° 27.250 del año 2016.

A nivel internacional, las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor (en su versión ampliada de 1999) han tenido en consideración Teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo; reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación y consideran entre sus principios generales “...el acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual”.

Es por ello que presentamos el presente proyecto de ley, que propone incorporar a la Ley de Defensa al Consumidor un artículo que obligue al proveedor en sus lugares de prestación de servicios, como locales comerciales de venta al público, locación o prestación de servicios incluyendo lugares descubiertos-, salas de espera, oficinas y demás ámbitos similares, a exhibir en un lugar visible un cartel donde se consigne el Art. 8° bis, pudiendo ser de una dimensión de tamaño A4 o inferior hasta tamaño A6.

Así, esta cartelería refleja la aplicación en la práctica de las normas protectorias de los consumidores en situaciones cotidianas, cuando los consumidores acudan a comercio, oficina o similar, su derecho al Trato Digno estará allí asentado.

El cartel incluye la previsión del art. 8 "bis", que está inspirada en el Código brasileño, que prohíbe al proveedor realizar ciertas prácticas, es una concreción del principio general de buena fe. Así se obliga al proveedor a ajustarse a un contenido normativo y a observar cierta conducta en todas las etapas de la contratación.

El proveedor se encuentra obligado a otorgar un trato digno y equitativo al consumidor y ello se fundamenta en el derecho a la dignidad humana. Este deber de conducta tiene su razón de ser en una exigencia de justicia: es indispensable el establecimiento de

pautas de comportamiento objetivas que propendan al respeto del consumidor como persona y a la prevención de daños en las relaciones de consumo. (Trato "indigno" y daño punitivo. Aplicación del art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor Autores: Tévez, Alejandra N. Souto, Maria Virginia Publicado en: LA LEY 26/04/2016, 26/04/2016, 1 - LA LEY 2016-C, 638 Cita Online: AR/DOC/1139/2016)

Por todo lo expuesto, proponemos incluir dentro de la Ley de Defensa del Consumidor, la exhibición mediante un cartel de trato digno que todo proveedor está obligado a ofrecer a todos y cada uno de los consumidores, solicitando a mis pares me acompañen en este proyecto de ley.

**BRENDA MAGALÍ VARGAS MATYI**

**Diputada Nacional**