



"2024- Año de la Defensa de la Vida, la Libertad y la Propiedad

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados...

Artículo 1°.- Modifíquese el Art. 19 de la Ley 24.240 y sus modificatorias "Ley de defensa del consumidor", el cual quedará redactado de la siguiente manera:

*"ARTÍCULO 19 - Modalidades de Prestación de Servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos. **En este sentido, la información que se facilite y todo servicio de atención al cliente en general, bajo cualquier tipo de modalidad o formato, incluidos los electrónicos y virtuales, siempre deberán ser accesibles a las personas con discapacidad, para lo cual se deberán considerarse las necesidades específicas de las distintas discapacidades.**"*

Artículo 2°.- Se establece en 90 (noventa) días, a partir de su publicación en el Boletín Oficial, el plazo con que contarán la correspondiente adecuación técnica los proveedores, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la modificación incorporada la presente ley.

Artículo 3°.- Comuníquese al Poder Ejecutivo Nacional.

Emiliano R. Estrada



"2024- Año de la Defensa de la Vida, la Libertad y la Propiedad"

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad aprobada mediante ley 26.378 de este Congreso y dotada de jerarquía constitucional por ley 27.044, establece en su artículo 9° que es obligación de los estados partes garantizar la accesibilidad de “las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales”. Así mismo, dicha Convención reconoce el carácter contingente y evolutivo del término discapacidad y establece que este es producto de la interacción entre determinada insuficiencia de una persona y los obstáculos y/o barreras física o actitudes reinantes, que entorpecen la participación de aquellas en una sociedad: mayores obstáculos, mayor afectación de capacidades para una persona. Las discapacidades pueden incluir deficiencias mentales y/o intelectuales, físicas y sensoriales (ceguera, deterioro de la movilidad, insuficiencia auditiva y deficiencias en el desarrollo). Inclusive, no son pocos los casos de personas con más de una forma de incapacidad.

Tampoco resulta obvio el mencionar que cualquier persona es susceptible de adquirir una discapacidad en algún momento de su vida. La garantía del derecho de igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad lleva a que desde los poderes públicos se fijen medidas en varios sentidos: algunas contra toda forma de discriminación y otras de carácter positivo como facilitación de accesibilidad y eliminación de obstáculos, así como la posibilidad de realizar modificaciones en diferentes espacios, bienes y servicios públicos. También a nivel global esta tendencia se encuentra difundida en una gran cantidad de países que legislan y adecuan diversas disposiciones con un claro enfoque de igualdad de acceso ciudadano.

Sobre el proyecto que nos atañe, tomaremos como ejemplo paradigmático el caso de España, país éste último que -desde hace más de diez años- se encuentra desarrollando un marco normativo mediante cual se busca regular los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios con énfasis en personas con discapacidad. En el caso de nuestro país, en donde en materia tendiente a la lucha contra todo tipo de discriminación y propuestas inclusivas se han dado pasos enormes, el incorporar nuevos niveles inclusivos iría en camino de profundizar este cambio positivo irreversible.

El avance en la eliminación de obstáculos de comunicación y comprensión que afecten a personas con discapacidades visuales, auditivas o cognitivas y la facilitación de los canales y medios alternativos que fuesen necesarios para que puedan gozar de los bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios así como la garantía de accesibilidad, la igualdad



"2024- Año de la Defensa de la Vida, la Libertad y la Propiedad"

de oportunidades y la supresión de cualquier trato discriminatorio se constituye en una medida de progreso en materia de derechos que no puede ser soslayada.

Es por todo lo expuesto anteriormente que solicito a mis pares, acompañen en la aprobación del presente proyecto.