

PODER LEGISLATIVO



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,
ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR
REPÚBLICA ARGENTINA

LEGISLADORES

Nº **063**

PERIODO LEGISLATIVO **2018**

EXTRACTO: BLOQUE U.C.R-CAMBIEMOS PROYECTO DE LEY
SOBRE EL RÉGIMEN DE ATENCIÓN DE CONSUMIDORES Y
USUARIOS.

Entró en la Sesión de: 22/03/18

Girado a la Comisión Nº: 1

Orden del día Nº:

FUNDAMENTACIÓN

SR. PRESIDENTE:

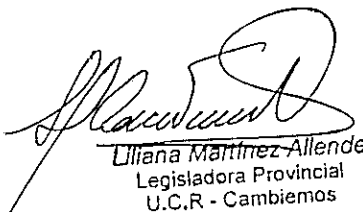
Este proyecto procura normar acerca de situaciones en las cuales los consumidores y usuarios concurren a locales de acceso de atención masiva al público, se encuentran en estado de vulnerabilidad: tendiendo a garantizar la atención prioritaria y el trámite ágil a aquellas personas que poseen una condición especial, además de proteger los derechos de los consumidores y usuarios procurando que no se espere más de un tiempo razonable en la realización de trámites en todas las dependencias públicas y establecimientos privados, como así también que toda persona que concurra a dichos lugares sea atendida de manera eficiente, entendiéndose que cada vez que se violenta o desprecia la dignidad de las personas estamos frente a una “deshumanización silenciosa”.

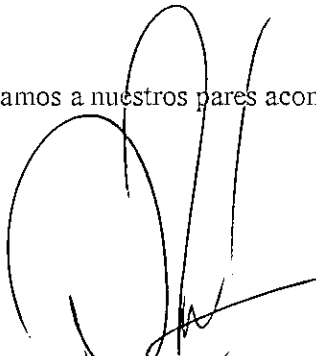
La reforma de la Constitución produjo un cambio profundo en nuestro sistema constitucional, ya que no sólo se introdujeron nuevos derechos, entre ellos los de consumidores y usuarios, enunciados en el art. 42, sino que también por vía del art. 75 inciso 22 se amplió nuestra normativa constitucional a un conjunto de Tratados Internacionales de Derechos Humanos.

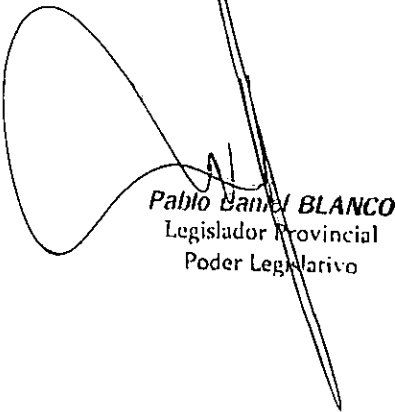
El ordenamiento exige tratar al consumidor como una persona humana con dignidad (art. 8 bis de la LDC), en estado de vulnerabilidad frente a la aplicación de prácticas comerciales complejas, contemplando asimismo la necesidad de quienes tienen capacidades diferentes, o son menores de edad o no tienen la instrucción necesaria para comprender el funcionamiento de lo que se ofrece, y ello incluye la adopción de diligencias mínimas.

La desidia frente a las particulares necesidades de cada persona –sean físicas o espirituales-, como la valoración de sus especiales circunstancias temporales o permanentes nos enfrenta a la realidad acerca del concepto de dignidad, la que constituye un principio constitucional, que es reconocido por la ley suprema, al ser inherente al hombre y, por ende preexistente al ordenamiento jurídico.

Por todo lo expuesto, solicitamos a nuestros pares acompañar al presente proyecto.


Liliana Martínez-Allende
Legisladora Provincial
U.C.R. - Cambiamos


Oscar H. RUBINOS
Legislador Provincial
PODER LEGISLATIVO


Pablo Daniel BLANCO
Legislador Provincial
Poder Legislativo



Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur
República Argentina
PODER LEGISLATIVO
Bloque Unión Cívica Radical
Cambiamos



LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR
SANCIONA CON FUERZA DE LEY

REGIMEN DE ATENCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTÍCULO 1º. OBJETO. La presente ley tiene por objeto establecer normas para la garantizar la atención de usuarios y consumidores en establecimientos comerciales, empresas de servicios públicos, entidades bancarias y financieras con actividad en la Provincia de Tierra del Fuego Antártida e Islas del Atlántico Sur, que registren una concurrencia masiva y requieran una atención personalizada de los mismos, estableciéndose un mecanismo claro, ágil y eficaz de atención al público, de conformidad con lo establecido en, el artículo 42 de la Constitución Nacional, los artículos 1096 y 1097 del Código Civil y Comercial de la Nación, el artículo 5º y 8º bis de la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor y el artículo 7º de la Ley Provincial 962 de Procedimiento de Ley para la efectiva aplicación de derechos de usuarios y consumidores.

CAPÍTULO I. DEL LIBRO DE AGRADECIMIENTOS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ARTÍCULO 2º. Todo establecimiento comercial deberá tener a disposición del consumidor o usuario durante el horario de atención al público un libro de agradecimientos, reclamos y sugerencias, previamente foliado y signado por la autoridad de aplicación, quien registrará su apertura, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley Nacional 24.240.

ARTÍCULO 3º. En el libro de agradecimientos, reclamos y sugerencias los consumidores podrán asentar sus posiciones y proponer soluciones, aclarando su nombre y apellido, documento de identidad, y contacto telefónico o electrónico.

ARTÍCULO 4º. El responsable de la atención al público del establecimiento o en su defecto el titular o responsable del mismo, deberá garantizar la exhibición del libro de agradecimientos, reclamos y sugerencias y elevar al superior en el primer caso, la transcripción de los asientos dentro de las veinticuatro (24) horas de efectuados.

ARTÍCULO 5º.- Los establecimientos comerciales deberán exhibir a través de carteles perfectamente legibles, que tendrán como mínimo una medida de 31 cms. por 43 cms. la siguiente leyenda: "Sr/a. consumidor/a se encuentra a su disposición el libro de agradecimientos, reclamos y sugerencias. En caso de asentar una petición, podrá exigir una copia gratuita de su registro, y presentará su denuncia ante la Secretaría de Comercio de la Provincia."

Liliana Martínez Allende
Legisladora Provincial
U.C.R - Cambiamos

Oscar H. REINOS
Legislador Provincial
PODER LEGISLATIVO

Pablo Daniel BLANCO
Legislador Provincial
Poder Legislativo



Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur
República Argentina
PODER LEGISLATIVO
Bloque Unión Cívica Radical
Cambiemos

CAPÍTULO II.- DE LA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

ARTÍCULO 6º. ATENCIÓN PRIORITARIA. Los establecimientos comerciales deberán garantizar la atención prioritaria a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes, adultos mayores de sesenta y cinco (65) años y personas con niños en brazos.

ARTÍCULO 7º. PRÁCTICAS ABUSIVAS. Se considerará práctica abusiva y contraria al deber de trato digno en los locales de concurrencia masiva de consumidores las siguientes situaciones:

- ⊙ La espera en condiciones de incomodidad o que obligue a soportar las inclemencias climáticas;
- ⊙ la falta de sanitarios de libre y gratuito acceso al público;
- ⊙ el tiempo de espera que exceda los cuarenta y cinco (45) minutos para la atención personalizada;
- ⊙ la falta de exhibición de la identificación suficiente de las personas responsables de la atención;
- ⊙ la falta de atención por parte del responsable del establecimiento;
- ⊙ la negativa a entregar factura, copia del contrato, de los comprobantes o copia del registro asentado en el libro de agradecimientos, reclamos o sugerencias.

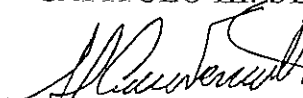
ARTÍCULO 8º. COMPROBANTE. Los sujetos mencionados en el artículo 1º deberán arbitrar los medios necesarios a fin de entregar un comprobante de turno en el que se deje constancia del número de orden, la fecha y hora de la solicitud, tiempo de espera y horario estimado de atención y nombre o logo del establecimiento que lo emite, que deberá ser claramente legible.

Se establece un periodo de cinco (5) meses a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente, para la instalación de sistemas mecánicos y electrónicos que emitan los comprobantes mencionados en el párrafo precedente.

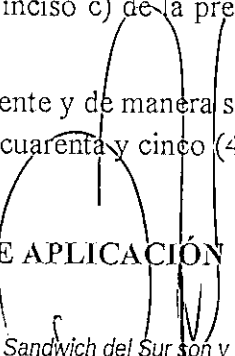
ARTÍCULO 9º. Los encargados de los comercios, empresas e instituciones mencionados en el artículo 1º de la presente, deberán disponer personal y apertura de cajas y ventanillas en número suficiente a fin de abocarse a la atención de usuarios y consumidores, a efectos de evitar demoras superiores al tiempo fijado en el artículo 7, inciso c) de la presente, y hasta la regularización de las mismas.

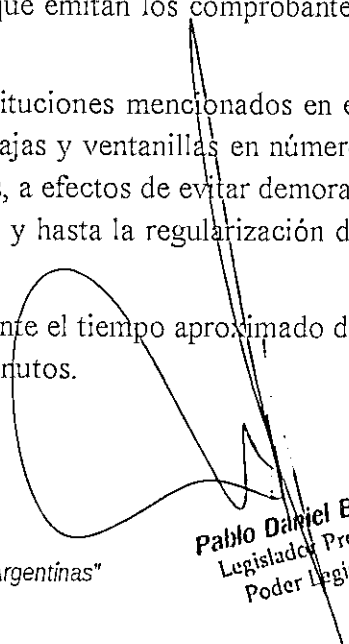
ARTÍCULO 10. Deberán informar previamente y de manera suficiente el tiempo aproximado de espera en la atención en caso de exceder los cuarenta y cinco (45) minutos.

CAPÍTULO III. DE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN


Liliana Martínez Allende
Legisladora Provincial
U.C.R. - Cambiemos

"Las Islas Malvinas, Georgias y Sandwich del Sur son y serán Argentinas"


Oscar H. RUBINOS
Legislador Provincial
PODER LEGISLATIVO


Pablo Daniel BLANCO
Legislador Provincial
Poder Legislativo



Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur
República Argentina
PODER LEGISLATIVO
Bloque Unión Cívica Radical
Cambiamos



ARTÍCULO 11. Será autoridad de aplicación la Secretaría de Comercio de la Provincia u el organismo que lo reemplace en el futuro, quien quedará facultada para aplicar y controlar el cumplimiento de la presente, como su reglamentación.

ARTÍCULO 12. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente, será considerado infracción en los términos de la Ley Nacional 24.240, siendo aplicable el procedimiento establecido en la Ley Provincial 962.


ARTÍCULO 13. El consumidor o usuario, deberá poner en conocimiento de la autoridad de aplicación los incumplimientos a las obligaciones previstas por la presente ley.

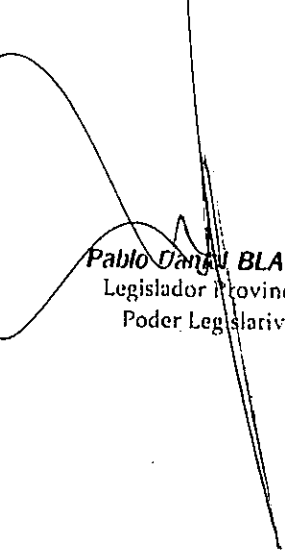
ARTÍCULO 14. Serán válidos todos los medios de prueba aportados por el consumidor a los efectos de acreditar los hechos denunciados.

ARTÍCULO 15. La autoridad de aplicación deberá inspeccionar regularmente el cumplimiento de lo prescripto en los artículos 2º, 5º y 9º de la presente, controlando su efectivo funcionamiento.

ARTÍCULO 16. Regístrese y comuníquese al Poder Ejecutivo.


Liliana Martínez Allende
Legisladora Provincial
U.C.R - Cambiamos


Oscar H. RUBINOS
Legislador Provincial
PODER LEGISLATIVO


Pablo Daniel BLANCO
Legislador Provincial
Poder Legislativo