



19 NOV 2014

Recibido: 11:00 Hs.

Exp. N° 28800 Bk. F.V.

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE SANCIONA CON FUERZA DE

LEY:

ARTICULO 1° - A los fines de la protección de los derechos de los usuarios y consumidores considérese "*práctica abusiva*" y contraria al "*trato digno*" la espera al interior por un lapso mayor a treinta (30) minutos para la atención al público dentro del ámbito de la Provincia de Santa Fe, en Entidades Bancarias, Financieras, Mutuales de ayuda económica, Empresas prestadoras de Servicios Públicos, Compañías de Telefonía Móvil, Medicina Prepaga, Servicios de Televisión por Cable y/o Internet, entre otros, que cuenten con lugares habilitados para cobros, pagos y/o trámites, así como la espera en el exterior, a la intemperie, en condiciones de incomodidad que obligan a soportar las inclemencias climáticas.-

ARTICULO 2° - La Autoridad de Aplicación, deberá poner a disposición de los usuarios o consumidores, un sistema de registro de horario de llegada y de salida, como asimismo del trámite a realizarse, además de un libro de quejas que será habilitado por la autoridad de aplicación. Dicho libro deberá ser ubicado en lugares visibles, contando con señalización adecuada para su libre utilización por parte de los usuarios y consumidores que deseen efectuar su queja por infracción a la presente Ley.-

ARTICULO 3°- Todo consumidor o usuario que deba permanecer por más de 30 (treinta) minutos para ser atendido, podrá denunciar la infracción en el Libro de Quejas habilitado al efecto, sin perjuicio de utilizar los demás canales permitidos para denuncias. Podrá también recurrir a formular reclamo ante la Autoridad de Aplicación directamente o ante las Asociaciones de Consumidores y Usuarios constituidas como Personas Jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, conforme el capítulo XIV de la ley 24.240, modificada por la ley 26.361.-

ARTÍCULO 4°: Los sujetos obligados deberán adaptar sus instalaciones y prácticas en un plazo de seis (6) meses a partir de la promulgación de la presente Ley para evitar prácticas abusivas contrarias al trato digno descriptas en el artículo 1°.-

ARTÍCULO 5°: A fin de garantizar el cumplimiento de la presente, las entidades alcanzadas por el artículo 1°, deben exhibir, con carácter obligatorio y a la vista del público, dentro de sus instalaciones, carteles indicativos en lugares visibles para el público, donde se informe lo siguiente:

"Señor usuario o consumidor, usted tiene derecho a saber que:

Su tiempo de espera en las cajas de atención al público no debe superar los treinta (30) minutos.

No debe esperar en el exterior a la intemperie, en condiciones de incomodidad para poder ser atendido.

Se le informe la cantidad de personas en espera existentes y el tiempo estimado de



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

demora en su atención.

Así también cuenta con la existencia del Libro de Quejas para efectuar los reclamos pertinentes".

Los carteles deberán especificar los medios, direcciones y teléfonos para realizar las denuncias por las prácticas abusivas y obligaciones descriptas anteriormente, y deben citar el número de la presente Ley.-

ARTÍCULO 6°: En todas las dependencias es obligatorio la existencia de un Libro de Quejas, foliado, sellado y entregado por la Autoridad de Aplicación y contará con un folio original para enviar a la mencionada dependencia, una copia para el reclamante y otra que quedará en el libro.-

ARTÍCULO 8°: Se considera infracción a la presente Ley, la negativa a entregar el Libro de Quejas, o la falta de disponibilidad de éste en las dependencias o locales a que refiere el Artículo 6°.-

ARTÍCULO 9°: El Poder Ejecutivo designará la Autoridad de Aplicación de la presente Ley, en la respectiva reglamentación.-

ARTÍCULO 10°: Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido, serán pasibles de las sanciones previstas en el art. 47 de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240., las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso, consistentes en:

- a) Apercibimiento;
- b) Multa de quinientos pesos (\$ 500) a quinientos mil pesos (\$ 500.000), hasta alcanzar el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción;
- c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción;
- d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días;
- e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado;
- f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

En todos los casos, se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria, a costa del infractor en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción.-

Sin perjuicio de esto, la autoridad de aplicación podrá instituir su propio régimen de penas.-

ARTÍCULO 11°: El Poder Ejecutivo reglamentará la presente Ley en un plazo no mayor de noventa (90) días a partir de su promulgación e instrumentará su difusión, a través de la realización de campañas de concientización para su conocimiento en el ámbito de la Provincia de Santa Fe.-



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

ARTÍCULO 12°: Para los asuntos no contemplados expresamente por la presente ley, rige supletoriamente la Ley Nacional N° 24240 de Defensa del Consumidor.-

ARTÍCULO 13°: Comuníquese al Poder Ejecutivo.


LUIS DANIEL RUBEO
PRESIDENTE
CÁMARA DE DIPUTADOS

Fundamentos

Señor Presidente:

Oportunamente presentamos un Pedido de Informe al Poder Ejecutivo Provincial (presentado en fecha 27/03/2014), por el cual se solicitaba a través del Ministerio de Economía disponga informar si se aplicaban los controles legales exigidos al Nuevo Banco de Santa Fe S.A., en lo inherente al Servicio de Atención al público, en las localidades de Rosario y Santa Fe.-

Simultáneamente trabajamos en la redacción de un Proyecto de ley, por el cual se considera "*práctica abusiva*" y contraria al "*trato digno*" la espera por un lapso mayor a treinta (30) minutos, en ventanillas y cajas para la atención al público dentro del ámbito de la Provincia de Santa Fe, en Entidades Bancarias, Financieras, Mutuales de ayuda económica, Empresas prestadoras de Servicios Públicos, Compañías de Telefonía Móvil, Medicina Prepaga, Servicios de Televisión por Cable y/o Internet, entre otros, que cuenten con lugares habilitados para cobros, pagos y/o trámites, así como la espera en el exterior, a la intemperie, en condiciones de incomodidad que obligan a soportar las inclemencias climáticas.-

Por esa fecha recibimos la media sanción del Senado Provincial, de un proyecto de autoría del señor Senador Lisandro Enrico sobre la misma temática, por lo cual vamos a sugerir el tratamiento conjunto de ambos expedientes a fin de lograr el mejor resultado para la iniciativa.-



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

También fueron tomadas en cuenta algunas sugerencias realizadas por las organizaciones gremiales representantes de los trabajadores bancarios que se ven afectados por las inconsistencias del servicio que prestan algunas empresas.-

Sobre la base de los estudios realizados y de los antecedentes mencionados, entendemos propicio extender los sujetos obligados no sólo a las Entidades Bancarias, Financieras, Mutuales de ayuda económica sino también a otras dependencias que cuentan con lugares habilitados para cobros, pagos y/o trámites, así como la espera en el exterior, a la intemperie, en condiciones de incomodidad que obligan a soportar las inclemencias climáticas.-

Este proyecto se fundamenta en la ley N° 26.361, por la cual se dispuso modificaciones a la Ley N° 24.240, incorporando el Artículo 8° bis a su texto, a los efectos de configurar aquellas conductas de los proveedores pasibles de sanción, por contravenir el trato digno de los consumidores garantizando condiciones de atención y trato equitativo a los consumidores y usuarios.-

Ello así habida cuenta que se ha detectado que en nuestra provincia se producen situaciones contrarias al trato digno y equitativo, no sólo en los ámbitos de las entidades bancarias, financieras, mutuales y de ayuda económica, sino también en las empresas prestadoras de servicios públicos, las Compañías de Telefonía Móvil, Medicina Prepaga, Servicios de Televisión por Cable y/o Internet, donde se dirigen los usuarios para realizar diferentes gestiones y trámites, viéndose obligados muchas veces a realizar largas filas y prolongadas esperas de pie, con las complicaciones que esto conlleva tanto para la integridad física como en la pérdida de tiempo.-

Respecto de la protección de los derechos aquí plasmados, se ha previsto que quienes hayan cometido infracción se harán pasibles de las sanciones previstas en el art. 47 de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240. Sin perjuicio de esto, la autoridad de aplicación podrá instituir su propio régimen de penas.-

Asimismo se prevé que la Autoridad de Aplicación dicte las normas referidas a su actuación como autoridad local de aplicación de la presente. Ello así habida cuenta que si bien la Ley Nacional 24.240 (y modificatorias) de defensa del consumidor, en concordancia con otras normas complementarias y reglamentarias, han erigido un sistema de soluciones sustanciales para la satisfacción de los derechos de los consumidores, en las materias de fondo, de competencia nacional (contratos, daños y perjuicios, garantías, deberes y responsabilidades de los proveedores, etc.), es de competencia provincial, la regulación de los mecanismos instrumentales de implementación, que permitan a los consumidores ejercer efectivamente y hacer valer en forma real y concreta, aquellos derechos y soluciones sustanciales. Así lo establece la misma Ley Nacional 24.240,



**CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

que en sus artículos 41, 42, 43 y concordantes, delega su aplicación, control y vigilancia, a las autoridades provinciales, y les faculta incluso para subdelegar las funciones a los municipios. De este modo se persigue la efectividad del sistema de protección del consumidor, que aseguren la aplicación concreta de las normas de protección.-

En este sentido, entendemos que el procedimiento asegurará no sólo la efectiva operatividad de la norma sino que lograremos que los mecanismos legales se transformen en herramientas eficaces para que los sujetos obligados por la presente ley, comiencen a revertir sus conductas.-

Por lo expuesto solicito se apruebe el presente Proyecto de Ley.-

**LUIS DANIEL RUBEO
PRESIDENTE
CÁMARA DE DIPUTADOS**