CÁMARA DE DIPUTADOS
MESA DE MOVIMIENTO
06 ABR 2016
Recibido 11 30 Hs.
Exp. N° 30961 C.D.

CAMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

PROYECTO DE LEY

Cambios sin restricciones y rescisión de servicios domiciliarios en la provincia de Santa Fe

Artículo 1°. Cambios sin restricciones. Toda devolución o cambio de productos o cosas muebles no consumible que haya sido comprada o adquirida en el marco de las relaciones de consumo reguladas por la Ley Nacional 24.240, deberá efectuarse sin restricciones, en los mismos días y horarios en los que el proveedor comercial atienda regularmente al público para la venta

Artículo 2°. Rescisión de servicios. Toda empresa receptora de un pedido de rescisión de servicio en el ámbito de la Provincia de Santa Fe, deberá aceptarla y tramitarla en los mismos días y horarios de atención regular al público, cualquiera sea su modo de rescisión.

Artículo 3°. Valor del producto al momento de la compra. En los supuestos enumerados en el Artículo 1° se respetará el valor del producto al momento de la compra, debiendo presentar factura de compra o comprobante para realizar cambios o devoluciones quedando a libre opción del consumidor o usuario la presentación de uno u otro comprobante.

Artículo 4°. Procedimiento y sanciones. En caso de registrarse infracciones a las disposiciones establecidas en la presente ley, la autoridad local de aplicación actuará en virtud del procedimiento y las sanciones establecidas en la Ley Nacional 24.240 y sus disposiciones complementarias.

Artículo 5°. Campaña provincial. El Poder Ejecutivo, a través de la autoridad local de aplicación, promoverá la realización de una campaña informática que tendrá por objeto difundir el contenido de la presente ley, ajustándose a la legislación nacional y provincial vigente sobre educación al consumidor.

Artículo 6°. Leyenda obligatoria. Los establecimientos comerciales y las empresas prestadores de servicios domiciliarios públicos y privados de la provincia de Santa Fe deberán informar del contenido de los artículos 1° y 2° mediante carteles visibles ubicados, uno ubicado en en sector de cajas y otro en vidriera o lugar destacado del establecimiento, según corresponda, los cuales contendrán la siguiente leyenda, consignando el número de la presente ley al final del enunciado:

Para los establecimientos comerciales:

> *"Los cambios o devoluciones pueden realizarse en cualquier día y horario de atención al público".*

Para los prestadores de servicios domiciliarios:

> *"La rescisión de un servicio, cualquier sea su modo, puede realizarse en cualquier día y horario de atención al público".*

Artículo 7°. En los comprobantes de compra y facturas de servicios domiciliarios públicos y privados deberá incorporarse la siguiente leyenda, consignando el número de la presente ley al final del enunciado:

Para los establecimientos comerciales:

> *"Los cambios o devoluciones pueden realizarse en cualquier día y horario de atención al público".*

Para los prestadores de servicios domiciliarios:

> *"La rescisión de un servicio, cualquier sea su modo, puede realizarse en cualquier día y horario de atención al público".*

Artículo 8°: El Poder Ejecutivo, a través de la autoridad local de aplicación, reglamentará la presente ley en un plazo no superior a los 90 días de su promulgación.

Artículo 9°: Comuníquese al Poder Ejecutivo Provincial.

ARIEL ESTEBAN HERNUDEZ
Diputado Provincial

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

La presente ley tiene por objetivo proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios contra las malas prácticas que vulneran la noción de "trato digno y equitativo" previsto en el artículo 8 bis de la ley Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, incorporado por la ley Nº 26.361, el cual expresamente sostiene: *"Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias"*. Claramente, está disposición es un correlato de naturaleza legal que se fundamenta el artículo 42 de nuestra Constitución Nacional, que expresamente alude al derecho al "trato equitativo y digno".

En líneas generales, la doctrina en materia de derecho del consumidor ha declarado que el derecho al trato equitativo y digno es aquel que tiene toda persona por ser tal y que su violación atenta contra atributos de su mismísima condición humana (nombre, honor, libertad, no discriminación, dignidad). Por esta razón, el artículo 8 bis mencionado refiere a condiciones de carácter genéricas a fin de poder abarcar los múltiples y variados comportamientos disfuncionales que provienen del "mercado" y aquellos que en el futuro puedan ser adoptados por los proveedores de bienes y servicios en el marco de las relaciones de consumo.

Las prácticas de comercialización que atenten contra el derecho del consumidor a un trato equitativo y digno, o afecten la libertad de elección, o transgredan los principios de buena fe o del abuso del derecho, constituyen también prácticas abusivas prohibidas por la ley (artículo 37, ley 24.240). Estas prácticas buscan en general, aprovechar la necesidad o inexperiencia de las personas, afectando en forma negativa sus intereses, por no haberse respetado su condición humana y su rol como consumidor.

Puntualmente, basamos el presente proyecto en la noción de "trato equitativo", sustentada en la palabra *equidad*, vocablo que – de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española - proviene de la raíz latina "*aequitas*", que su vez remite a la diosa del comercio justo en la mitología romana, representada iconográficamente portando una balanza, significando con ello igualdad, justicia e imparcialidad.

Son precisamente estás nociones que nos permitimos traducir en una suerte de "simetría igualitaria de trato comercial", interpretadas literal e históricamente a partir de la legislación citada, las que facultan a los/as consumidores/as y usuarios/as a ejercer su derecho de cambio de cosas muebles no consumibles en los días y horarios que él desee, siempre que esté abierto el local comercial donde efectuó la transacción o pueda ejercitar el derecho a rescindir un servicio domiciliario, público o privado, cualquiera sea su modo, en equivalentes términos. Es, ni más ni menos, una consagración de trato reciproco justo.

Finalmente, debemos mencionar que la redacción de este proyecto se inspira libremente en dos antecedentes legislativos hoy vigentes: la ley Nº 14.374 del año 2012 de la Provincia de Buenos Aires; y la ley Nº 3.281 del año 2009 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por todo lo expuesto, solicito a mis pares que me acompañen en la aprobación del presente proyecto de ley.

ARIEL ESTEBAN HERNUDEZ
Diputado Provincial