

PODER LEGISLATIVO



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

LEGISLADORES

Nº **176**

PERIODO LEGISLATIVO **2018**

EXTRACTO: BOLQUE F.P.V - P.J PROYECTO DE LEY ESTABLECIENDO LA OBLIGATORIEDAD DE LA ATENCIÓN PRIORITARIA A MUJERES EMBARAZADAS O LACTANTES, PERSONAS CON NIÑOS EN BRAZOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD O MOTRICIDAD LIMITADA Y A PERSONAS MAYORES SE SETENTA (70) AÑOS.

24/05/18

Entró en la Sesión de:

Girado a la Comisión Nº:

1

Orden del día Nº:



Poder Legislativo
Provincia de Tierra del Fuego
Antártida e Islas del Atlántico Sur
BLOQUE F.P.V. -P.J.

PODER LEGISLATIVO SECRETARÍA LEGISLATIVA	
07 MAY 2018	
MESA DE ENTRADA	
Nº 176	Hs. 11:25 FIRMA: [Firma]

Fundamentos



Señor Presidente:

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud., con el objeto de poner en consideración de las Sras. y Sres. Legisladores, el presente proyecto de ley.

El proyecto en estudio propone reglamentar las condiciones de trato digno de usuarios y consumidores, en dos aspectos centrales de atención al público: la atención prioritaria y el tiempo de atención.

Reconoce la propuesta en debate numerosos antecedentes locales. En tal sentido, son varias las jurisdicciones locales que, con distintos alcances, han tratado temas similares al presente. Cabe citar, entre ellas, la ley 2.982 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y consagraciones provinciales tales como la ley 14.564 de la Provincia de Buenos Aires, la ley 8.276 de la Provincia de Tucumán, la ley 7.800 de la Provincia de Salta, la Ley 5.577 de la Provincia de Corrientes, la ley 5.118 de la Provincia de Catamarca, la ley 9.131 de la Provincia de Córdoba, entre otras.

También, honesto resulta reconocerlo, en la Legislatura de la Provincia se encuentra el Asunto 328-16, presentado por la Sra. Legisladora Martínez Allende, de similares características al presente, más con un alcance distinto.

La cuestión, por cierto, no se encuentra exenta de controversias, en lo que se refiere a la posibilidad de establecer, mediante normativas locales, obligaciones que hacen al derecho de los usuarios y consumidores (cfme. Art. 42, CN; Ley 24.240).

Entendemos, desde nuestra visión, que desde la perspectiva constitucional, las provincias tienen competencias concurrentes para regular los aspectos en tratamiento, en la medida en que lo decido no afecte o pueda afectar el comercio interprovincial.

Así, la Corte Suprema ha entendido que *"es principio consolidado en la jurisprudencia del Tribunal que, según el art. 121 de la Constitución Nacional, las provincias conservan su soberanía absoluta en todo lo relativo a los poderes no delegados a la Nación, principio del cual se deduce que "a ellas corresponde exclusivamente darse leyes de...policía [...], y en general, todas las que juzguen conducentes a su bienestar y prosperidad sin más limitaciones que las enumeradas en el art. 108 (actual art. 126) de la Constitución Nacional" (Fallos: 7:373; 9:277;; 150:419 y 320:619, considerando 7º, entre otros) y la razonabilidad,*



Poder Legislativo
Provincia de Tierra del Fuego
Antártida e Islas del Atlántico Sur

BLOQUE F.P.V. -P.J.



que es requisito de todo acto legítimo (Fallos:288:240). Las provincias ejercen habitualmente el "poder de policía de bienestar", controlando a los pequeños y medianos oferentes de bienes y servicios. Si no pudieran hacerlo respecto de quienes tienen mayor envergadura, no sólo sería incongruente, sino que afectaría gravemente la percepción de la justicia por parte del ciudadano común. El principio de la aplicación eficaz de los derechos del consumidor también constituye un soporte fundamental a la conclusión. El art. 42 de la Constitución Nacional dispone: "La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos (...) previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas en los organismos de control". De tal modo, una disposición provincial, complementaria, que tenga por finalidad lograr una aplicación más efectiva de los derechos del consumidor es constitucionalmente fundada. El bienestar de los ciudadanos, el federalismo, la descentralización institucional, y la aplicación efectiva de los derechos del consumidor constituyen una estructura de principios suficiente para sustentar la competencia concurrente" (Fallos; del voto de los Dres. Lorenzetti y Zaffaroni).

Los límites que el Máximo Tribunal ha encontrado a las competencias provinciales, están dados por la afectación concreta a la cláusula de comercio (cfr. Art. 75.13, CN), en los casos en que la normativa local impone costos excesivos o avanza sobre los privilegios o derechos que el Congreso haya impuesto en ejercicio de sus competencias.

En el caso, en nuestro parecer, los aspectos regulados no afectan ni pueden afectar el comercio interprovincial o constituir un avance sobre aspectos regulados por el Congreso de la Nación. Y es que no parece que el desarrollo del comercio, el progreso de la Nación o el bienestar general pueda construirse a partir de tratos indignos a usuarios y consumidores, esperas tortuosas, o filas a la intemperie en una provincia en donde la temperatura media anual es la de 5 grados.

En definitiva, entendemos que los aspectos en tratamiento resultan necesarios de abordar, y la Provincia tiene competencias concurrentes para hacerlo, siendo la autoridad que debe abordarlo el Parlamento Fueguino.

Por las razones expuestas es que solicito a los bloques políticos que integran esta cámara, el acompañamiento del presente proyecto de ley.


Lic. GOMEZ Marcela Rosa
Legisladora Provincial
PODER LEGISLATIVO


Angelina N. CARRASCO
Legisladora Provincial
PODER LEGISLATIVO



Poder Legislativo
Provincia de Tierra del Fuego
Antártida e Islas del Atlántico Sur
BLOQUE F.P.V. -P.J.



**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,
ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR,
SANCIONA CON FUERZA DE LEY:**

Artículo 1º.- Establecer la obligatoriedad de la atención prioritaria de atención a mujeres embarazadas o lactantes, personas con niños en brazos, personas con discapacidad o motricidad limitada y a personas mayores de setenta (70) años.

Artículo 2º.- Se entiende por prioridad de atención, la prestada en forma inmediata evitando demoras en el trámite mediante la espera del turno.

Artículo 3º.- Para ello se dispondrá de una ventanilla, caja o sector, con los elementos y personal disponible, para que sean atendidas las personas comprendidas en el artículo 1º.

En los lugares donde exista una sola ventanilla o caja de atención al público se dará prioridad a las personas antes indicadas.

Artículo 4º.- Exceptúase de lo dispuesto en el artículo 1 a aquellas dependencias que en forma permanente o transitoria atiendan trámites relacionados específicamente con personas de las características enunciadas en el artículo 1º de la presente Ley; como así también se encuentran excluidas del ámbito de aplicación de la presente, aquellas áreas o dependencias, que por la naturaleza de la actividad o función, deban priorizar la urgencia de la prestación antes que la prioridad del orden en la atención, en especial en aquellos casos en los que se encuentren afectados el derecho a la vida, la salud o la seguridad .-

Delegase en el Poder Ejecutivo la determinación de las áreas críticas que se encuentran excluidas del cumplimiento de la presente ley.-

Artículo 5º.- Se encuentran comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente, y sujetos a las sanciones que por la presente se imponen al incumplimiento de la obligación impuesta, los siguientes:

a.- Todas las dependencias, áreas o reparticiones, dependientes del Estado Provincial que brinden atención al público; encontrándose incluidos en la obligatoriedad las dependencias, áreas o reparticiones de los tres poderes del estado, organismos de control, entes descentralizados o autárquicos y empresas o sociedades del estado que brinden atención al público.

b.- Todas las dependencias, áreas o reparticiones de empresas prestadoras de servicios públicos que brinden atención al público a través de cualquier forma o



Poder Legislativo
Provincia de Tierra del Fuego
Antártida e Islas del Atlántico Sur
BLOQUE F.P.V. -P.J.



modalidad.

c.- Los establecimientos privados que en el ámbito de la Provincia de Tierra del Fuego brinden atención al público a través de cualquier forma o modalidad.

Artículo 6°.- Las dependencias públicas y establecimientos privados comprendidos en la presente, deben exhibir con carácter obligatorio y a la vista del público, carteles que contengan el número de esta Ley y la siguiente leyenda: "Prioridad en la atención a mujeres embarazadas o lactantes, personas con niños en brazos, personas con discapacidad o motricidad limitada o movilidad reducida y a personas mayores de setenta (70) años".

Artículo 7°.- El incumplimiento a la obligación de garantizar la prioridad establecida en la presente será sancionado una falta grave al trato digno de usuarios y consumidores, y sancionado mediante el procedimiento establecido por la ley provincial 962.

Asimismo, será considerado un incumplimiento grave al deber de prestar el servicio de manera eficiente, debiendo instruirse el respectivo sumario y determinar las responsabilidades consecuencias, respecto de aquellos agentes o funcionarios que incumplan con las previsiones de la presente.

CAPITULO II

De la razonabilidad de las condiciones de espera en la atención al público

Artículo 8°.- Los establecimientos públicos o privados detallados en el artículo 5 de la presente ley, deberán garantizar en la atención al público condiciones de tiempo, espacio y modalidades razonables.

Considérase como condiciones de tiempo irrazonables de atención, cuando el tiempo de espera de atención al público supere el término de treinta (30) minutos o que aquella persona que habiendo concurrido dentro del horario de atención al público, no sea atendida.

Considérase como condiciones de espacio o modalidades irrazonables, en aquellos casos en que los lugares de atención al público obliguen a soportar inclemencias climáticas para lograr la atención, no se encuentren en condiciones de higiene o salubridad o carezcan de sanitarios de acceso libre y gratuito a los concurrentes.

Artículo 9°.- La Autoridad de Aplicación, deberá instrumentar mecanismos para documentar y constatar de un modo fehaciente el horario en que el usuario o consumidor se incorpora a la fila y sea realmente atendido, a fin de que toda persona que lo solicite cuente con constancia documentada de su tiempo en espera.



Poder Legislativo
Provincia de Tierra del Fuego
Antártida e Islas del Atlántico Sur

BLOQUE F.P.V. -P.J.



Artículo 10.- Todo consumidor o usuario que deba permanecer por más de 30 (treinta) minutos para ser atendido, puede requerir al establecimiento constancia documentada de ello, y asentar su queja en el libro habilitado al efecto.

Delégase en el Poder Ejecutivo la determinación de los requisitos y condiciones que debe cumplirse para el otorgamiento, visado y habilitación del libro de sugerencias, quejas, recomendaciones o agradecimientos.

Artículo 11.- Conforme lo establecido en el artículo 8° bis de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, considérase "práctica abusiva" y contraria al "trato digno" de usuarios y consumidores en locales de acceso a la atención masiva al público a:

- a) La espera en condiciones de incomodidad que obliga a soportar las inclemencias climáticas a efectos de ser atendidos en su requerimiento.
- b) La falta de sanitarios de acceso libre y gratuito a disposición de los concurrentes.
- c) El tiempo de espera superior a los cuarenta y cinco (45) minutos para ser atendido, aún cuando se provea de asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según talón numerado.

Los supuestos contemplados en los incisos precedentes alcanzan a las entidades públicas y privadas.

Artículo 12.- Los establecimientos señalados en el artículo 5° de la presente Ley, deben exhibir, con carácter obligatorio y a la vista del público, carteles indicativos en lugares visibles para el público, donde se especifiquen los medios, direcciones y teléfonos para realizar las denuncias por las prácticas abusivas descriptas.

Artículo 13.- El incumplimiento a la obligación de garantizar establecida en el presente Capítulo será sancionado una falta grave al trato digno de usuarios y consumidores, y sancionado mediante el procedimiento establecido por la ley provincial 962.

Asimismo, será considerado un incumplimiento grave al deber de prestar el servicio de manera eficiente, debiendo instruirse el respectivo sumario y determinar las responsabilidades consecuencias, respecto de aquellos agentes o funcionarios que incumplan con las previsiones de la presente.

CAPITULO III

Autoridad de aplicación

Artículo 14.- La autoridad de aplicación de la presente, será la establecida en la ley provincial 962.



Poder Legislativo
Provincia de Tierra del Fuego
Antártida e Islas del Atlántico Sur

BLOQUE F.P.V. -P.J.



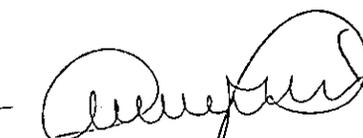
DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 15.- Los sujetos obligados por el artículo anterior deberán adaptar sus instalaciones y prácticas en un plazo de seis (6) meses a partir de la promulgación de la presente Ley para evitar las prácticas abusivas contrarias al trato digno descriptas.

En función de ello, los sanitarios a que se alude en el artículo precedente deberán estar visiblemente señalados, en condiciones de accesibilidad para personas con capacidades diferentes o movilidad reducida, y respetar las disposiciones reglamentarias locales correspondientes.

Artículo.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.


Lic. GOMEZ Marcela Rosa
Legisladora Provincial
PODER LEGISLATIVO


Angelina N. CARRASCO
Legisladora Provincial
PODER LEGISLATIVO