



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

El objeto del presente proyecto, es efectuar una extensión de la protección de los derechos fundamentales de los usuarios y consumidores.

Actualmente, los establecimientos destinados a recibir concurrencia masiva de público, a los efectos de requerir su atención personalizada, ya sea por la necesidad de evacuar consultas, efectuar trámites o reclamos, o bien para adquirir bienes o servicios, adolecen de un sistema eficaz de gestión de turnos y de información.

En los hechos, la falta de información del usuario o consumidor, respecto a la cantidad de personas que esperan ser atendidas con anterioridad a sí, y el tiempo de demora en ser atendida su inquietud, deviene en violatoria de los preceptos constitucionales estatuidos en el artículo 42 de la Constitución Nacional y en el artículo 8° bis de la ley 24240 de defensa del consumidor.

Ello es así, pues genera incertidumbre y desvalorización del derecho de libertad de la persona a decidir sobre el uso de su tiempo. Estos principios constitucionales, se ven vulnerados a diario, existiendo una relación de supremacía de las entidades comprendidas, sobre usuarios o consumidores, por el solo hecho de no informar los tiempos de demora en la atención, disponiendo unilateralmente del tiempo de las personas.

La violación constante de los Preceptos Constitucionales, y normas existentes en materia de defensa de los Derechos del Consumidor, que garantizan a usuarios y consumidores el derecho a recibir una información adecuada y veraz, y de garantizar la libertad de elección, y las condiciones de trato equitativo y digno, hacen prioritario la tarea de legislar al respecto.

En este proyecto se prevé, la obligación de los proveedores a informar sus datos de identificación y domicilio desde el momento en que un usuario y/o consumidor, ingresa a un establecimiento y solicita un turno de atención.

Asimismo, se plantea la obligación a dar el turno informando al mismo momento, fecha y hora de emisión del turno, número de orden con el cual espera la persona, la cantidad de personas que se hallan en el mismo establecimiento en espera de atención con prelación a su turno.

La obligación de informar el tiempo de demora en su atención, se estima en función de la cantidad de



Legislatura de la Provincia de Río Negro

público en espera existente, otorgando la posibilidad al usuario o consumidor de administrar y decidir sobre el uso de su tiempo, permanecer o retirarse en el establecimiento como muestra del goce pleno de sus derechos fundamentales.

Como garantía para la atención de los usuarios y/o consumidores, el proyecto establece que ante la ausencia al momento del llamado del turno, con anterioridad al horario informado en carácter de estimativo; se comprometa al proveedor a atender de manera inmediata a la persona ante la sola presentación espontánea, siempre y cuando se presente con una antelación de diez minutos antes del horario informado en carácter de estimativo por el proveedor.

Asimismo se establece, que el proveedor debe otorgar al usuario o consumidor constancia escrita de su atención efectiva, con la expresión de los datos correspondientes al proveedor, denominación y domicilio, fecha y hora de su efectiva atención, para garantizar el control por parte del usuario o consumidor.

Por último, se establece la obligación de expresar la solicitud del usuario o consumidor, tanto como la respuesta brindada por el operador en el establecimiento, para garantizar la mejor defensa al particular sobre sus derechos. En efecto, es importante señalar que otras provincias ya cuentan con legislación como la que se pretende legislar. En tal sentido, la Provincia de Misiones con fecha 09/12/2004 sancionó la ley n° 4149. Asimismo, en las Provincias de Tucumán, Jujuy, Catamarca y Buenos Aires, se han presentado proyectos legislativos de similares características.

Por su parte, según un estudio del Massachusetts Institute of Technology (MIT), entre dos y tres años de la vida de un adulto promedio se pierden haciendo colas (<http://www.lanacion.com.ar/1494832-tramites-esperas-yotras-pesadillas-de-la-vida-urbana>). Porque valoro el derecho a ser informado como uno de los pilares de sostén del derecho a la libertad y a la dignidad de las personas.

El respeto de los derechos humanos en su más amplia concepción, es que solicito a este Honorable Cuerpo, acompañe con su aprobación el presente proyecto de ley.

Por ello:

Autor: Mario Sabbatella.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

SANCIONA CON FUERZA DE

L E Y

Artículo 1°.- Objeto: Se establece que dentro del territorio de la Provincia de Río Negro, en los establecimientos de proveedores correspondientes a entidades o empresas de carácter público o privado, donde se realice atención personalizada, con concurrencia masiva de usuarios o consumidores, se deberá crear un mecanismo claro, ágil y eficaz de atención al público.

Artículo 2°.- El proveedor tiene el deber de informar a los usuarios o consumidores, sobre el tiempo de espera aproximado para su atención personalizada en su establecimiento. Es obligación del proveedor, otorgar al usuario o consumidor constancia escrita del otorgamiento de un turno para atención, en caso de ser requerido.

Artículo 3°.- Información de datos por el proveedor: Se dispone que además del turno, claramente legible, otorgado a cada usuario o consumidor, se deben informar los datos correspondientes al proveedor dador del mismo, denominación, domicilio, fecha y hora de emisión del turno con su número de orden, la cantidad de personas en espera existentes al momento de dar el turno, y el tiempo estimado de demora en su atención.

Artículo 4°.- Si eventualmente existiere un avance del orden de turnos, que resulte en la ausencia del usuario o consumidor al momento de su llamado por el operador, se establece la obligatoriedad de cubrir su atención inmediatamente ante la presentación espontánea, siempre que el mismo se haga presente, con una antelación de diez minutos en relación al tiempo de referencia informado.

Artículo 5°.- En dicho establecimiento se debe exhibir en lugar visible adyacente al lugar físico donde se efectúe la entrega de turnos, una leyenda con el texto que reza: "SEÑOR USUARIO O CONSUMIDOR, USTED TIENE DERECHO A SER INFORMADO SOBRE EL TIEMPO DE ESPERA APROXIMADO PARA SU ATENCIÓN PERSONALIZADA, EN ESTE ESTABLECIMIENTO, CON UN LAPSO DE DIEZ



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

MINUTOS DE DIFERENCIA", seguido de la comunicación de la presente.

Artículo 6°.- En caso de incumplimiento de la presente, serán de aplicación las sanciones previstas en la ley n° 2817 y sus modificatorias.

Artículo 7°.- La autoridad de control y aplicación de la presente será dispuesta por el Poder Ejecutivo, aplicando el procedimiento normado en la ley n° 2817 y sus modificatorias.

Artículo 8°.- El Poder Ejecutivo promoverá la realización de campañas de difusión de lo normado en la presente.

Artículo 9°.- La presente ley entrará en vigencia a partir de los noventa (90) días de su publicación en el Boletín Oficial.

Artículo 10.- De forma.