



PROYECTO DE LEY

RESARCIMIENTO PARA USUARIOS/AS Y CONSUMIDORES/AS POR INASISTENCIA DE EMPRESAS PRESTATARIAS DE SERVICIOS.

Artículo 1.- Modifícase el artículo 1° de la Ley N° 2962 -Regulación de las Empresas Prestatarias de Servicios-, el que quedará redactado de la siguiente forma:

"Artículo 1°.- La presente ley tiene por objeto regular los servicios técnicos a domicilio que ofrezcan las empresas prestatarias de servicios, públicas o privadas, que operen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires."

Artículo 2.- Incorpórase como artículo 6 a la Ley 2962, el siguiente:

"Artículo 6.- Sin perjuicio de otras medidas de seguridad que pudieren implementar las empresas prestatarias de servicios técnicos, con una antelación mínima de treinta (30) minutos a la realización de la visita técnica, aquellas deberán notificar al consumidor y/o usuario, el nombre completo y documento nacional de identidad del profesional que prestará el servicio, acompañando su fotografía actualizada, y el número o código de referencia con el que se identifica la visita vinculada al reclamo originado.

Las empresas podrán realizar la notificación a través del envío de un correo electrónico desde un dominio registrado perteneciente a dichas empresas, por mensajería instantánea o a través de un medio similar que garantice el adecuado suministro al usuario y/o consumidor de la información señalada en el párrafo precedente."

Artículo 3.- Incorpórase como artículo 7 de la Ley N° 2962 -Regulación de las Empresas Prestatarias de Servicios-, el siguiente texto:

"Artículo 7.- En caso de que las empresas prestatarias incumplan el día y horario pautado, deben resarcir al/a la usuario/a o consumidor/a con el equivalente a ciento cincuenta (150) unidades fijas o conforme lo determine la ley tarifaria anualmente. Dicho importe debe ser acreditado como pago a cuenta de próximas facturas."

Artículo 4.- Incorpórase como artículo 8 de la Ley N° 2962 -Regulación de las Empresas Prestatarias de Servicios-, el siguiente texto:

"Artículo 8.- En caso de que la empresa prestataria no haga efectivo el pago o acreditación del importe previsto en el artículo 7, el/la usuario/a o consumidor/a tiene derecho a reclamar su pago conforme el régimen procedimental establecido en la Ley N° 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario-."

Artículo 5.- Incorpórase como artículo 9 de la Ley N° 2962 -Regulación de las Empresas Prestatarias de Servicios-, el siguiente texto:

"Artículo 9.- La empresas prestatarias están obligadas a comunicar al/a la usuario/a o consumidor/a, en ocasión de pautar la realización del servicio técnico, su derecho a percibir el resarcimiento en caso de incumplimiento de la fecha y hora pautada."

Artículo 6.- Comuníquese, etc.

Alejandro Amador
Defensor del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

El presente proyecto tiene por objeto establecer un resarcimiento para aquellas personas usuarias o consumidoras que contratan con una empresa prestadora de servicios, de carácter público o privado, la realización de un servicio técnico en su domicilio, y éstas incumplen la fecha y hora pautada. Asimismo, procura establecer pautas de previsibilidad para la realización de tales visitas técnicas, a fin de garantizar la seguridad de quienes consumen o utilizan esos servicios.

En primer término, cabe señalar que no es poco frecuente que las empresas prestatarias incumplan la fecha o los horarios acordados por personas usuarias o consumidoras que, en la mayoría de los casos, son personas trabajadoras que han debido solicitar permisos especiales en sus empleos o acordar con algún/a conocido/a que pueda permanecer en su domicilio para atender el servicio técnico solicitado.

El esfuerzo para concertar un plazo y fecha de visita domiciliaria fue receptado por la Ley N° 2962 que regula las empresas prestatarias de servicios, la cual estableció la obligatoriedad de *"asegurar la prestación de los servicios técnicos como mínimo de lunes a sábado entre las 7 y las 20 horas"*; la obligación de que la fecha pautada no exceda *"las setenta y dos (72) horas de realizada la solicitud"*, y la imposibilidad de *"pautar franjas horarias mayores a tres (3) horas para la prestación de servicios técnicos"*.

Sin embargo, existe un vacío legal en tanto no se determinó qué ocurre en caso de que una empresa prestataria de servicios incumpla el plazo y hora estipulada. Así, con la configuración actual, se cumple fácilmente con las disposiciones legales cuando se pauta con el/la usuario/a conforme a la ley, sin importar si luego se le cumple con lo pautado y si dicho incumplimiento le generó algún perjuicio.

Esta omisión de sanción ha dado lugar a que las empresas muy frecuentemente demoren varios días en realizar las reparaciones o verificaciones de servicios.

Este vacío no existe en otras normas similares, por ejemplo en la Ley N° 3006 -que regula obligaciones de consumo que no son domiciliarias, como la entrega de un bien o la prestación de un servicio- ya que presume (en su artículo 4°) un daño directo y se estipula un resarcimiento: *"La autoridad de aplicación de la legislación de defensa del consumidor deberá establecer, a los fines de posibilitar la reparación del daño que el proveedor hubiese irrogado al consumidor por el incumplimiento del término al que se encuentra obligado, un resarcimiento en concepto del daño directo en favor del consumidor del "equivalente al uno por ciento (1%) diario por cada día de retraso en el cumplimiento de la o las obligaciones principales a cargo del proveedor, hasta el tope establecido en el artículo 40 bis de la ley 24.240"*.

En este supuesto se delega en la autoridad de aplicación la determinación del monto según el daño que produzca la omisión del bien o servicio. En cambio, en el caso que aquí pretendemos regular -visita a domicilio-, el daño lo produce no sólo la privación del bien y/o servicio, sino también el perjuicio de haber destinado recursos para esperar en el domicilio un servicio que nunca llegó.

De esta manera, el daño es más fácil de presumir y de tarifar, y por ello se propone la percepción automática de un monto estipulado en unidades fijas.



Finalmente, se propone corregir un error de técnica legislativa existente en la actual Ley N° 2962. En efecto, el artículo 1° actual establece que: "*La presente Ley tiene por objeto regular los servicios que ofrezcan las empresas prestatarias de servicios técnicos, que operen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*" (el resaltado es propio).

De esta manera la Ley N° 2962, aparenta ser sólo aplicable "a empresas prestatarias de servicios técnicos", excluyendo en su aplicación a empresas de servicios que no sean técnicos, por ejemplo empresas de energía eléctrica.

Esta omisión no es una omisión voluntaria, ya que dicha ley es complementaria de la Ley N° 2475, la cual es de aplicación a las empresas prestatarias de servicios, públicos o privados, que operen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; sin distinción del tipo de servicio que brindan.

En este sentido, el presente proyecto propone realizar los principios y disposiciones que emergen del artículo 42 de nuestra Constitución Nacional, en los establecidos en la ley nacional N° 24.240, en los derechos consagrados en el artículo 46 de nuestra Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en los instaurados en la ley que se pretende modificar.

La iniciativa reconoce como antecedente el expediente 2548-D-2015, de autoría de la Diputada (MC) María Rachid.

En segundo término, resulta importante resaltar que la mayoría de las contrataciones que se enmarcan dentro de la Ley Nacional 24.240 prevé la figura del servicio técnico -sea de reparación, en el caso de los contratos en general, o de mantenimiento, en aquellos de ejecución permanente- de manera necesaria para la prestación del servicio o para la conservación del bien.

Así, las empresas prestatarias de servicios técnicos asumen una obligación de seguridad -expresa o tácita- de preservar a las personas y bienes de sus cocontratantes, respecto de los daños que pudieren ocasionarse durante su ejecución, situación que encuentra fundamento en los artículos 19, 42, 43 y 75 inciso 22 de nuestra Constitución Nacional, como así también en los principios de buena fe y de solidaridad social.

En este orden de ideas, toda vez que en medios de comunicación se han reflejado multiplicidad de casos delictivos cometidos por personas falsamente caracterizadas como operarios de las empresas prestatarias de servicios técnicos, es indispensable fijar pautas mínimas que garanticen la seguridad de los consumidores y/o usuarios y, a la par, protejan a las empresas que, a causa de estos sucesos, ven afectada su imagen.

Por tales razones, estimamos que la adopción de un mecanismo sencillo cual es el envío de una notificación al usuario/consumidor por parte de la empresa, con una antelación prudencial a la realización de la visita, redundará en la ampliación del marco tuitivo de los derechos de consumidores y usuarios y, colaborará en la lucha contra la inseguridad en nuestra Ciudad. En tal sentido, tal como se ejemplifica en el Anexo I de este proyecto, medidas como las que propiciamos, actualmente son implementadas por al menos una empresa que presta servicios técnicos en nuestra Ciudad.

En concordancia con todo lo expuesto, y honrando la misión que esta Defensoría tiene en relación con la promoción, protección y garantía de los derechos humanos, de conformidad con lo establecido en los arts. 85 y 137 de la C.C.A.B.A., art. 13 inc. 1° de



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

la Ley N° 3 de la C.A.B.A., y art. 4° inc. d) del Anexo de la Disposición N° 224-DP-09, se eleva el presente Proyecto de Ley, solicitando a esa Legislatura su tratamiento y aprobación.

Alejandro Amor
Defensor del Pueblo de la
Ciudad Autónoma de Bs. As.

