



PROYECTO DE LEY
MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS DOMICILIARIOS

Artículo 1°.- Incorpórase como artículo 5° bis a la Ley 2962, el siguiente:

“Artículo 5° bis.- 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 2°.- De forma.

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



FUNDAMENTOS

Señor presidente:

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 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.






Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

ANEXO I

TELECENTRO: Anuncio de visita de service a domicilio : 18/11/2017  

noreply@info.telecentro.com.ar <noreply@info.telecentro.com.ar>
para mí

sáb., 18 nov. 2017 8:54   



Sr./Sra. ROMINA NOELIA

Le informamos que en los próximos minutos estará llegando a su domicilio el técnico
ARMANDO DAMIAN



Por favor recordar que el caso de que tenga contratado el servicio de Internet y Telefonía,
deberá tener una PC y un teléfono para poder realizar las verificaciones correspondientes.

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