



PROYECTO DE LEY

La Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires sanciona con fuerza de Ley

TURNOS EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Artículo 1.- Objeto. La presente ley tiene por objeto impulsar, por un lado, sistemas de atención al público que sean adecuados al principio de trato digno a usuarios y consumidores conforme lo establecido por la Ley 4.389 y la Ley Nacional 24.240, y por otro, impulsar la aplicación de tecnologías por parte de ciertos proveedores de servicios con el fin de dotar de eficiencia los sistemas de atención al público para beneficio de consumidores y usuarios.

Artículo 2.- Turnos. Toda institución o comercio en que la atención al público implique una demora o espera superior a los 30 minutos, debe contar con un sistema de tickets numerado que podrá ser físico o digital indistintamente.

En particular, aquellos proveedores de servicios descriptos en el Artículo 3 deberán contar con un sistema digital de emisión de tickets.

Asimismo, el personal de atención al público del comercio debe proporcionar una estimación de tiempo para el turno.

Artículo 3.- Aviso o revisión de turno. Los siguientes proveedores de servicios deberán, en el plazo que disponga la reglamentación, implementar un sistema digital de tickets numerados que deberá permitir al usuario, de forma remota a través de la página web del proveedor o de una aplicación, la consulta y seguimiento del avance de los turnos dados y el tiempo promedio de espera por cada turno, de modo tal que la espera del usuario hasta el momento de su atención no requiera su presencia física en las instalaciones del proveedor:

- a. Servicios públicos domiciliarios;
- b. Servicio de telefonía móvil e Internet;
- c. Obras sociales y medicina prepaga;
- d. Servicio de pago de cuentas;
- e. Servicio de correo y mensajería;
- f. Servicios financieros o bancarios.

Artículo 4°.- Incumplimiento. Verificada la existencia de infracciones y/o incumplimientos a las disposiciones de la presente ley, serán de aplicación las sanciones previstas en la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, conforme el procedimiento establecido por la Ley 757 de Defensa de los Derechos del Consumidor y el Usuario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 5°.- De forma. Comuníquese al Poder Ejecutivo.



FUNDAMENTOS

Señor Presidente,

El presente proyecto de Ley es una representación del Expediente 835-D-2019, el 493-d-2021 y el 399-d-2023 de mi autoría.

El Artículo 42 de nuestra Constitución Nacional, modificado en 1994, consagró el derecho constitucional de los consumidores y usuarios a recibir condiciones de trato equitativo y digno.

En cumplimiento de tal expresa manda constitucional, el Art. 8 bis de la Ley 24.240, introducido en el año 2008 por la Ley 26.361, dispuso que los proveedores deben garantizar “**condiciones de atención y trato digno y equitativo**” a los consumidores y usuarios, y posibilita al consumidor o usuario afectado a solicitar las sanciones previstas en la Ley 24.240, incluyendo la posibilidad de solicitar la imposición de daños punitivos del Artículo 52 bis de la Ley 24.240 introducidos en Argentina por la misma Ley 26.361, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor.

Es notable cómo el Legislador Nacional amplió la protección del consumidor a las condiciones de atención que recibe, lo que sin dudas integra el trato digno y equitativo que debe dispersarse en durante la relación de consumo, es decir, antes, durante y después de celebrada una contratación de consumo.

A 10 años de la vigencia de estas importantes modificaciones legislativas introducidas por la Ley 26.831, y a 9 años del precedente “Machinandiarena” -el primer caso en que se aplicó la figura del daño punitivo y precisamente por violación de condiciones de atención y trato dignas al consumidor- teniendo en cuenta los avances tecnológicos y su notable abaratamiento, se considera oportuno avanzar sobre una problemática usual que constituye un dato sociológico innegable: las muchas veces inexplicables esperas para la atención que deben sufrir normalmente los usuarios de servicios considerados masivos (servicios bancarios, postales, de telefonía e Internet), siendo a veces también servicios públicos (servicios públicos domiciliarios, hospitales, obras sociales, prepagas).

Siendo que el proveedor debe garantizar tanto condiciones de atención como de trato digno y equitativo, puede sostenerse que la problemática de las esperas excesivas impacta por igual en las condiciones de atención como en las condiciones de trato digno al consumidor o usuario. Una espera interminable no constituye una condición digna de atención, y tampoco de trato digno.

A su vez, la pérdida innecesaria de tiempo genera un perjuicio social, psicológico y económico que, en el agregado, implica un impacto negativo inmenso en la calidad de vida de las personas. Este costo de oportunidad, canalizado en el concepto del valor social del tiempo (VST)¹, lleva décadas de estudio focalizado en la congestión vehicular y es utilizado como justificación de numerosos proyectos de inversión en el mundo que pretenden agilizar los trámites, acciones, operaciones y desplazamiento de las personas. Es por ello que debe considerarse con especial atención toda acción que busque reducir este desgaste silencioso tanto de bienestar como de energía para las personas.

Es por ello que este Proyecto aborda dos realidades con el fin de modificarlas. Por un lado en el Artículo 2 se propone volver obligatorio el uso de sistemas analógicos o digitales de tickets numerados por parte de aquellos proveedores, de bienes o servicios, que tengan condiciones de atención al consumidor o usuario que impliquen esperas mayores a los 30 minutos. Esta propuesta legislativa se asienta en esta premisa: los sistemas de numeración de turnos para la atención despejan toda duda sobre el orden de atención que se sigue y permiten que el consumidor o usuario pueda prever el tiempo restante hasta ser atendido, estimación ésta que, por otra parte, debe ser provista por el personal de atención al público a requerimiento del consumidor o usuario.

Por otro lado, reconociendo que ciertos sectores de servicios, por su masividad, son más propensos a generar largas demoras en la atención al público, en el Artículo 3 se propone volver obligatorio el uso de sistemas digitales de tickets numerados de modo tal que se permita la “espera remota” del consumidor o usuario, quien podrá verificar en tiempo real el avance de los turnos dados y el tiempo promedio de atención por cada turno a través de una plataforma online, y disponer de su tiempo para realizar otras actividades mientras avanzan los números de atención.

¹ Wardman, M. (1998): The Value of Travel Time: A Review of British Evidence. Journal of Transport Economics and Policy.



Los avances tecnológicos y su gran abaratamiento permiten hoy que los proveedores puedan a bajo costo instrumentar un sistema de turnos digital conectado con una aplicación de descarga voluntaria por el consumidor o usuario, o bien informar en su página web, de manera inmediata, el turno actual de atención y el tiempo promedio de espera por cada turno, de modo que el consumidor o usuario no esté constreñido a esperar físicamente en las instalaciones del proveedor.

El contexto epidemiológico no resulta ajeno a la cuestión. La pandemia del Covid-19 forzó a los proveedores de bienes y servicios a adaptarse a un marco de atención reducida y de menores tiempos de espera, implicando muchas veces la brusca implementación de sistemas de turnos online o improvisados de manera presencial que permitan el mínimo tiempo en contacto posible. Esta dinámica actual indudablemente constituye las bases para la aplicación de un programa estable y permanente que asegure la persistencia de estas modalidades de atención.

Por los fundamentos expuestos, y en cumplimiento de la manda constitucional de garantizar condiciones de trato digno y equitativas, se solicita la sanción del presente proyecto.

Firmado digitalmente por Hernan Leandro Reyes
Fecha:06/03/2025 11:50:28
Diputado Hernán Reyes
Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires