



LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS SANCIONA CON FUERZA DE LEY:

ARTÍCULO 1: La presente ley tiene por objeto facilitar un acceso ágil a los canales de denuncias para consumidores y usuarios en todos los supermercados e hipermercados de la Provincia.

ARTÍCULO 2: En cada supermercado e hipermercado, deberá disponerse un “Código de Respuesta Rápida” (QR), al principio y final de cada góndola. Este Código deberá redirigir al consumidor al sitio web del Gobierno.

<https://portal.entrieros.gov.ar/pf/tramite/490>

<https://autogestion.produccion.gob.ar/consumidores>

ARTÍCULO 3: La Autoridad de aplicación de la presente ley será la Dirección General de Comercio Interior y Defensa del Consumidor o el organismo que en un futuro la reemplace.

ARTÍCULO 4: Son funciones de la autoridad de aplicación:

a) Implementar el Código de Respuesta Rápida (QR), el cual deberá redirigir al usuario directamente al sitio de denuncias digitales, dependiente de la Dirección General De Comercio Interior y Defensa del Consumidor o que se encuentre al momento vigente para la realización de denuncias on line.

b) Facilitar a los responsables de los supermercados e hipermercados el soporte a través del cual se dispondrá el código QR en dichos establecimientos, tal como lo dispone el artículo 2° de la presente ley.

c) Supervisar el cumplimiento de la presente ley.

ARTÍCULO 5: Invítese a los Municipios a adherir a la presente ley, adoptando en sus respectivas jurisdicciones los procedimientos necesarios para su efectiva aplicación y funcionamiento.

ARTÍCULO 6: El Poder Ejecutivo reglamentará los procedimientos y requisitos para la creación y funcionamiento dentro de los sesenta (60) días posteriores a la promulgación de esta ley.

Artículo 7: De forma.

Débora Betina TODONI
Diputada Provincial
La Libertad Avanza
AUTOR



FUNDAMENTOS

Honorable Cámara de Diputados:

El presente proyecto de ley surge de la necesidad de generar herramientas que permitan profundizar, promover y garantizar el derecho al acceso a la información, en el marco de las distintas prácticas y relaciones de consumo que se suceden en nuestra Provincia.

De acuerdo a lo establecido por el Artículo 42 de la Constitución Nacional, “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.” Asimismo, la Ley 24.240, en su Artículo 4, establece que “El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión”.

En este sentido, resulta necesario recordar las directrices sancionadas por las Naciones Unidas relativas a la protección del consumidor, según las cuales “Los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación; y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como el de promover un desarrollo económico y social, justo, equitativo y sostenido”. Y agrega: “Corresponde a los Estados Miembros formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor, teniendo

en cuenta las directrices que figuran más adelante y los acuerdos internacionales pertinentes. Al hacerlo, cada Estado Miembro debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas, sociales y ambientales del país y las necesidades de su población y teniendo presentes los costos y los beneficios de las medidas que se propongan". Y entre ellos se menciona "La disponibilidad para el consumidor de medios efectivos de solución de controversias y de compensación".

A su vez, la Constitución de la Provincia de Entre Ríos, en su artículo 30, establece que:

"Se garantiza la defensa de los derechos de consumidores y usuarios de bienes y servicios públicos y privados. Las autoridades provinciales y municipales proveerán a la educación para el consumo responsable, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales y al de la calidad, regularidad y continuidad de los servicios. Estos derechos son protegidos, controlados y su prestación regulada por un ente provincial o municipal. La norma establecerá los procedimientos para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios, previendo la participación de asociaciones de consumidores y usuarios. Existiendo organismos de defensa del consumidor en los municipios, éstos ejercerán las funciones en su jurisdicción. El Estado debe garantizar en los servicios públicos concesionados la fijación de un sistema tarifario justo, razonable y transparente".

Y, en su artículo 241 inciso 21 J), se establece que:

"Los municipios tienen las siguientes competencias: (...) 21º) Ejercer el poder de policía y funciones respecto a: J) Defensa de los derechos de usuarios y consumidores".

La articulación entre provincia y municipios es indispensable para que la protección al consumidor llegue efectivamente a la ciudadanía. De allí surge la invitación a los Municipios a adherir a la presente ley, adoptando las medidas necesarias en sus jurisdicciones para garantizar su plena implementación y operatividad.

Por ello, es que este proyecto dispone la implementación de un canal de acceso ágil y rápido, a través de un código de Respuesta Rápida (QR), donde el usuario y/o consumidor pueda hacer sus reclamos y denuncias frente al incumplimiento de sus derechos, en distintos puntos de supermercados e hipermercados.

Así, para lograr el efectivo cumplimiento de las obligaciones que rigen a las empresas de supermercados e hipermercados, es necesario realizar los controles necesarios a fin de determinar que tales disposiciones sean respetadas, como así también el derecho de los consumidores. Para ello, es necesario un rol activo del Gobierno de la provincia, a fin de evitar especulaciones y así asegurar que los

ciudadanos puedan acceder a los bienes que necesitan para el desarrollo de su vida cotidiana, de acuerdo a las disposiciones vigentes.

En este sentido, una de las herramientas disponibles es el sistema de denuncias en línea para usuarios y consumidores. Es necesario entonces, no sólo difundir la existencia de la plataforma, sino también facilitar el acceso al mismo, para que todas aquellas personas que sufran o detecten algún incumplimiento con las disposiciones vigentes o derechos consagrados, puedan realizar el reclamo ante las autoridades de manera ágil y efectiva.

En la actualidad, los mecanismos tradicionales de denuncia en nuestra provincia han demostrado ser insuficientes para garantizar una atención eficaz, ágil y oportuna. La implementación de códigos QR en góndolas permite al consumidor acceder, desde su teléfono celular, a una plataforma digital oficial donde podrá realizar denuncias en tiempo real, sin intermediarios ni obstáculos burocráticos.

Este sistema de denuncias virtuales es una herramienta para hacer más eficiente la respuesta del Estado frente a la vulneración de derechos de consumidores y usuarios.

Por todo lo expuesto, solicito a mis pares el acompañamiento a la presente iniciativa, ya que representa una herramienta concreta para modernizar la gestión pública y avanzar hacia una Entre Ríos más segura y cercana al ciudadano.

Débora Betina TODONI
Diputada Provincial
La Libertad Avanza
AUTOR