Proyecto de Ley

“Aplicación Móvil de defensa al consumidor”

Sr. Presidente:

El presente proyecto de ley tiene por objeto la creación e implementación de una aplicación para dispositivos móviles que permita mejorar el servicio de Defensa al Consumidor, que actualmente se brinda vía comunicación telefónica, internet o personalizada. Si bien, las vías existentes se mantendrán en uso, la aplicación será un primer contacto que buscará optimizar la comunicación.

Dicha aplicación obligara a que se registren diferentes empresas de bienes y servicios (públicas y privadas) que actúen dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para que posteriormente puedan registrarse los usuarios y consumidores de servicios permitiéndoles a estos realizar reclamos en simples pasos innovando con el uso de las nuevas tecnologías en este campo.

La Aplicación Móvil de defensa al consumidor buscara principalmente que los usuarios y/o consumidores, ya sean personas físicas o jurídicas, reporten el problema existente con una breve descripción e imagen de ser posible, para luego ser analizado y resuelto en un plazo determinado por el proyecto a aplicar. Este proceso contara con un seguimiento llevado a cabo por los organismos de control de Defensa al consumidor. En caso de que no se cumpliese lo acordado en el plazo indicado, se procederá a continuar por las vías y canales de reclamos habituales que establece la ley de Defensa al consumidor de la Ciudad[[1]](#footnote-1). Agregando en ese caso una sanción o multa a la empresa que no cumpla con el adecuado funcionamiento de la aplicación.

Es indiscutible las dificultades existentes cuando el usuarios/consumidor desea realizar un reclamo, y muchas veces al presentarse tantos trastornos desisten de realizar o proseguir con los procedimientos administrativos legales, encontrándose vulnerados sus derechos. Por estas razones es que el presente proyecto fomentará que los usuarios realicen sus reclamos con la utilización de tecnología otorgando facilidad y rapidez para permitir la universalidad de su utilización para todas las personas mayores de 18 años, siendo gratuita y disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana.

La autoridad de aplicación designará a los especialistas en el campo de Programadores, Diseñadores Gráficos y Diseñadores Web para la realización de la programación y el diseño de la aplicación móvil, como así también para el manteniendo y actualización de dicha aplicación. Así se estarían fomentando mas puestos de trabajos para ayudar con la actual demanda de los mismos.

En razón de lo expuesto solicitamos la pronta aprobación del presente proyecto.

ARTICULACION:

Artículo 1°: La presente ley tiene por objeto la creación e implementación de una aplicación móvil para dispositivos móviles que permita mejorar el servicio de Defensa al Consumidor.

Artículo 2°: Crease en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la Aplicación móvil de defensa al consumidor.

Artículo 3°: Impleméntese la utilización de la Aplicación Móvil de defensa al consumidor, estableciendo obligatoriamente el registro, a través del ejercicio de policía en materia de consumo, de todas las empresas de bienes y servicios comercializados en la Ciudad.

Artículo 4°: Definición de Aplicación Móvil de defensa al consumidor se entiende como una vía de intermediación entre el usuario y las empresas proveedoras de servicios y bienes (públicas y privadas), con el objetivo de agilizar el proceso de reclamo y facilitar la comunicación entre las partes con la implementación de la tecnología

Artículo 5°: Universalidad:-gratuidad

La aplicación móvil será una aplicación gratuita y de libre acceso para todas las personas mayores de 18 años, que tenga plena capacidad para el ejercicio de sus derechos.

Artículo 6°: Funcionamiento

Los consumidores y usuarios deberán bajar la aplicación en sus equipos portátiles y registrarse ingresando sus datos personales. Además de establecer un nombre de usuario y contraseña para realizar nuevas consultas o seguimientos de sus reclamos ingresados.

Artículo 7°: El organismo encargado de aplicación y control será El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos quien, a su vez, debe garantiza y promueve mecanismos de participación de usuarios y consumidores de servicios públicos de acuerdo a lo que reglamente la ley de Defensa al Consumidor Nº 757.

Articulo 8°: Sanción

Se fija una sanción por incumplimiento del plazo, falta de respuesta o resolución de los reclamos.

Inc A: plazo establecidos entre: Las empresas de bienes y servicios deberán dar una respuesta al usuarios/consumidor (persona humana) en un plazo de 5 días hábiles

Inc. B: plazo establecidos entre: Las empresas de bienes y servicios deberán dar una respuesta al usuarios/consumidor (persona jurídica) en un plazo de 10 días hábiles

Artículo 9°: Comuniquese, etc.

Autores: Alumnos de 4to año A, Instituto San Francisco de Sales.

1. Ley N° 757 se establece el procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor  [↑](#footnote-ref-1)