

SECRETARÍA DE LEGISLACIÓN	
RECEBIDA	
5 OCT 2005	
SEC: D	1º 5742 HORA 1240



# Proyecto de ley

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

## SERVICIOS PUBLICOS – INVERSIÓN DE LA CARGA DE LA PRUEBA A FAVOR DE LOS CONSUMIDORES

**ARTICULO 1º:** Modificase el Artículo 30 de la Ley 24.240 (De Protección al Consumidor), el que quedará redactado de la siguiente manera:

### “ARTICULO 30º: INTERRUPCION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

*Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción ó alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.*

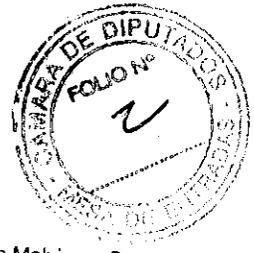
*Efectuado un reclamo por el usuario o consumidor sobre interrupción o alteración del servicio, queda a cargo de la empresa demostrar que el servicio se está prestando en las condiciones pactadas, esto es, la carga de la prueba en contrario a la queja planteada será a cargo del prestador del servicio.”*

**ARTICULO 2º:** De forma.-

  
RUPERTO E. GODOY  
DIPUTADO DE LA NACIÓN



*H. Cámara de Diputados de la Nación*



Las Islas Malvinas, Georgias del Sur  
y Sandwich del Sur son Argentinas

## **FUNDAMENTOS**

Señor Presidente:

El Art. 42 de la Constitución Nacional establece que:

“ 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.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.”

La electricidad, el agua corriente, el teléfono, el gas natural, son servicios públicos domiciliarios. Algunos de ellos cuentan con una legislación específica que los regula y un Organismo de Control, que verifica el cumplimiento de las normas y en particular trata los reclamos de los usuarios del servicio.

Pero en virtud que la Ley de Defensa del Consumidor, legisla aspectos generales de esos servicios en caso de que no exista una regulación específica, rige subsidiariamente dicha norma, y por lo tanto algunos aspectos también son materia y competencia de los organismos de aplicación Nacionales, Provinciales y/o Municipales.

Consumidores son aquellos que compran y usan todo tipo de productos o servicios a nivel personal o familiar.

En cambio, usuarios son las personas que contratan servicios ya sean estatales o privados.

La característica comunes que ambas posiciones nos dan derechos que debemos hacer respetar y exigir. Siempre con el único objetivo de mejorar nuestra calidad de vida.



*H. Cámara de Diputados de la Nación*



Las Islas Malvinas, Georgias del Sur  
y Sandwich del Sur son Argentinas

Por eso es muy importante conocer a fondo nuestros derechos informándonos, comparando y cuando sea necesario, reclamando ante quien corresponda.

El padecimiento de una enorme franja de usuarios y consumidores de servicios públicos (teléfonos, electricidad, gas, agua, etc...) cuando el mismo se interrumpe o es prestado en forma deficitaria y debe solicitarse su normal suministro, es una realidad que nos obliga a legislar sobre el tema y tratar de llevar alguna solución para la odisea que significa el tener que sumar a la falta del servicio, el peregrinar por las oficinas con tramites burocráticos "endiablados" para demostrar lo reclamado.

Es así, y si bien es cierto que por imperio de la Ley 24.240 (De Protección del Consumidor) se habilita la vía del reclamo y la obligación de las empresas prestadoras a solucionar el problema generado, y se establece la presunción de que la causa le es imputable a la prestataria (Art. 30, Capítulo VI – USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS), más la obligación de ésta última de reintegrar el importe total del servicio no prestado en el plazo de 30 días, ello está legislado dentro del marco del hecho fáctico y comprobable notoriamente que el servicio está paralizado o mal prestado. Pero el vacío legal se presenta respecto del caso en que un usuario o consumidor reclama por la falta o deficiencia de un servicio que masivamente no es conocido o es negado por la empresa prestataria. En éste sentido, la intención del presente proyecto es legislar a favor del más **débil**, por ello, se agrega un último párrafo al Art. 30 mencionado, disponiendo como principio la "inversión de la carga de la prueba". Concretamente, cuando un usuario interponga una queja o reclamo, automáticamente queda la carga de la prueba en contrario para el prestatario.

Se trata evidentemente de un tema muy sensible, de manera que no creemos agotados los fundamentos en el presente trabajo, los que serán abundados y profundizados en la comisión donde el mismo sea girado y obviamente en el plenario del recinto. Por lo que desde ya solicitamos la aprobación del mismo.

  
RUPERTO E. GODOY  
DIPUTADO DE LA NACIÓN