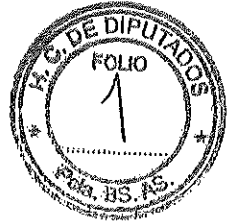




EXPTE. D- 1628 126-27



*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*

2026  
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia  
50 Años - Nunca Más

## PROYECTO DE LEY

EL SENADO Y LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA  
DE BUENOS AIRES SANCIONAN CON FUERZA DE

### LEY

ARTÍCULO 1º: Las entidades financieras y empresas prestatarias de servicios públicos, deberán garantizarles a sus clientes que el tiempo de espera para ser atendido en caja, no superará los 30 minutos. A tal efecto, la reglamentación establecerá los mecanismos tendientes al cumplimiento de la presente.

ARTÍCULO 2º: Los infractores a las disposiciones de la presente ley serán sancionados con multa.

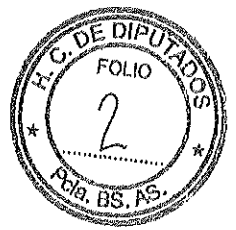
El monto de las multas será graduado por la autoridad de aplicación de acuerdo con la gravedad de la infracción. Las multas serán de pesos quinientos mil (\$500.000) a pesos dos millones (\$2.000.000).

En caso de reincidencia se aplicará multa equivalente al doble establecido por la autoridad de aplicación. A los efectos de la presente ley, se considera reincidencia toda nueva infracción cometida en el término de un año contado a partir del dictado de la resolución firme que establece la sanción.

ARTICULO 3º: La autoridad de aplicación deberá:



EXPTE. D- 1628 126-27



*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*

2026  
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia  
50 Años - Nunca Más

- a) Publicar a través de los medios masivos de comunicación los alcances de la presente ley;
- b) Realizar una campaña de concientización.
- c) Contar con un libro donde deberán ser asentados los reclamos.

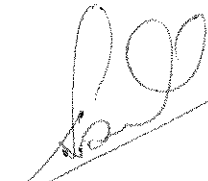
ARTICULO 4°: A fin de garantizar el cumplimiento de la presente, las entidades financieras y los establecimientos comerciales, deberán exhibir en el siguiente texto:

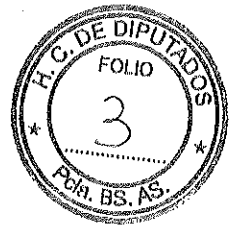
"EL TIEMPO DE ESPERA EN CAJA NO DEBE SUPERAR EL TÉRMINO DE 30 MINUTOS, EN CASO CONTRARIO, PUEDE HACER SU RECLAMO EN EL LIBRO CORRESPONDIENTE".

ARTICULO 5°: Los fondos que provengan de infracciones a la presente ley serán destinados a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Bs. As.

ARTÍCULO 6°: El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley dentro de los noventa (90) días de su publicación.

ARTICULO 7°: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

  
Cr. ANDRÉS DE LEO  
Diputado Provincial  
Pte. Bloque Coalición Cívica  
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.



*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*

2026  
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia  
50 Años - Nunca Más

## FUNDAMENTOS

El presente proyecto de ley tiene por finalidad proteger los derechos de los usuarios consagrados en nuestra Carta Magna, la cual en su Artículo 42° afirma:

"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."

Es en este marco que impulsamos la sanción del proyecto de ley en cuestión, el cual tiene como principal objetivo, que las entidades bancarias y empresas prestarias de servicios públicos brinden una mejor atención y trato digno a los usuarios y en un tiempo de espera que resulte razonable. La optimización del tiempo es una cuestión que reviste gran importancia en el mundo que nos toca vivir.

Entre las actividades que debemos realizar, se encuentra los trámites bancarios o pago de facturas se servicios, las cuales a pesar de la instalación de cajeros



*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*

2026  
Año de la Memoria por la Verdad y la Justicia  
50 Años - Nunca Más


automáticos, comercios habilitados para abonar servicios -centro de pagos rápidos- débitos automáticos y pagos a través de la web, la cantidad de personas que pretenden realizar operaciones en las cajas habilitadas no ha disminuido, sino por el contrario, las líneas de espera se han incrementado, excediendo razonablemente los tiempos que debería imperar.

Cabe destacar que existe una teoría, llamada de "las colas", la cual consiste en el estudio matemático de las líneas de espera y que es un fenómeno común que ocurre siempre que la demanda de un servicio excede a la oferta efectiva. La teoría de las colas en sí, no resuelve directamente el problema, pero contribuye con la información vital que se requiere para tomar las decisiones concernientes a la cantidad de servidores que se deben poseer prediciendo algunas características sobre la línea de espera: probabilidad de que se formen, el tiempo de espera promedio.

Ante la situación descrita, es que proponemos esta iniciativa en cuestión, la cual pretende fijar un tiempo máximo razonable de 30 minutos, dentro del cual toda persona, cliente y/o usuarios debe ser atendido.

Por último, queremos hacer mención que la presente iniciativa tiene plena aplicación en las provincias de Misiones, Neuquén, Chaco y Caba, en cuyos Estados rige una norma similar a la que estamos proponiendo.

Por todo lo expuesto, solicito a los Sres. Legisladores acompañen con su voto la presente iniciativa



Cr. ANDRÉS DE LEO  
Diputado Provincial  
Pte. Bloque Coalición Cívica  
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.