

LEY N° 7780

Fecha: Chaco, 13 de Abril de 2016.

Fecha de publicación: B.O. 11/05/2016

LA CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA
PROVINCIA DEL CHACO

SANCIONA CON FUERZA DE LEY

ARTÍCULO 1°: La presente ley tiene por finalidad establecer normas para la atención de usuarios y/o consumidores en establecimientos comerciales, empresas de servicios públicos, entidades bancarias y/o financieras de la Provincia, que registren una concurrencia masiva y requieran una atención personalizada de los mismos, a efectos de garantizar el trato digno y correcto, estableciéndose un mecanismo claro, ágil y eficaz de atención al público, de conformidad con lo establecido en el artículo 5° de la ley nacional 24.240 de "Defensa del Consumidor", artículo 42 de la Constitución Nacional y el artículo 47 de la Constitución Provincial 1957-1994.

ARTÍCULO 2°: Será considerada infracción a la presente, la espera por un lapso mayor a treinta (30) minutos:

- a) En establecimientos comerciales.
- b) En toda empresa de servicios públicos, sea de propiedad pública o privada, por cualquier trámite que el usuario deba realizar.
- c) En ventanillas y/o cajeros automáticos, en instituciones bancarias, financieras y no financieras, que presten servicios de cobranzas de impuestos o servicios públicos, tanto nacionales, provinciales o municipales, de pago de haberes de trabajadores jubilados y pensionados y de trabajadores activos que, por convenios o disposiciones de cualquier naturaleza, deban percibir sus haberes en dichas instituciones.

Será aplicable a las infracciones de la presente, el régimen de penalidades previsto en las normativas vigentes.

ARTÍCULO 3°: Los responsables y/o encargados de los comercios, empresas e instituciones mencionadas en los artículos 1° y 2° deberán arbitrar los medios a fin de entregar un comprobante de turno en el que se deje constancia del número de orden, hora de la solicitud y tiempo de espera y/o horario estimado de atención, que deberá ser claramente legible.

Se establece un pedido de seis (6) meses a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente, para la instalación de sistemas mecánicos y/o electrónicos que emitan comprobantes de turnos de espera.

ARTÍCULO 4°: Los encargados de los comercios, empresas e instituciones mencionados en los artículos 1° y 2°, deberán disponer personal y apertura de cajas y/o ventanillas en número suficiente a fin de abocarse a la atención de usuarios y consumidores, a efectos de evitar demoras superiores al tiempo fijado en la presente y hasta la regularización de las mismas.

ARTÍCULO 5°: Será obligatoria la exhibición de carteles de 30 cm por 30 cm que consignen el número de ley y la siguiente leyenda; "Si espera más de treinta (30) minutos podrá denunciar el hecho en el libro de quejas".

ARTÍCULO 6°: Establécense las siguientes obligaciones de las instituciones indicadas en el artículo 2° de la presente:

- a) Poner a disposición de los usuarios y/o consumidores un libro de quejas que será habilitado por la autoridad de aplicación.
- b) Girar las actuaciones obrantes en los libros de quejas habilitados por la autoridad de aplicación, dentro de un plazo de cuarenta y ocho (48) horas de efectuadas, las que tendrán el carácter de denuncia, de acuerdo a lo establecido, en las normas de procedimiento aplicables.
- c) Contar con las instalaciones adecuadas a la cantidad de usuarios o clientes que reciben, procurando un buen servicio y comodidad y evitando la espera de las personas en veredas o en exposición a cualquier factor climático dañino o perjudicial para las mismas.

La adecuación de las instalaciones tendrán un (1) año de gracia a partir de la sanción de la presente.

ARTÍCULO 7°: Será autoridad de aplicación la Subsecretaría de Comercio de la Provincia u organismo que lo reemplace en el futuro.

ARTÍCULO 8°: Ante el incumplimiento de lo dispuesto en la presente, el usuario y/o consumidor y/o público en general, podrá denunciar el hecho en el libro de quejas habilitado a tal fin por la autoridad de aplicación, que deberá proceder a su constatación en forma regular.

ARTÍCULO 9°: Facúltase a la autoridad de aplicación a arbitrar los medios para reglamentar la presente ley en un plazo no mayor de noventa (90) días, a partir de su publicación.

ARTÍCULO 10: Regístrese y comuníquese al Poder Ejecutivo.

Pablo L. D. Bosch, Secretario

Lidia Elida Cuesta, Presidenta