

Ley N° 7800

Esta ley se sancionó el día 19 de Noviembre de 2013

PROMULGADA POR DECRETO N° 3634 DEL 16/12/13 S.G.G. – DEPENDENCIAS PUBLICAS Y ESTABLECIMIENTOS PRIVADOS – PROTECCION DE DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

Expte. 91-29.174/12

El Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia Sancionan con Fuerza de

L E Y

CAPÍTULO I

De la atención prioritaria

Artículo 1º.- Todas las dependencias públicas y los establecimientos privados que en el ámbito de la Provincia, brinden atención al público a través de cualquier forma o modalidad, deben garantizar la atención prioritaria y trámite ágil a la gestión realizada por mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes o movilidad reducida transitoria, personas mayores de 70 años y personas con niños en brazos.

Art. 2º.- Se entiende por prioritaria a la atención prestada en forma inmediata evitando ser demorado en el trámite mediante la espera de un turno. Para ello se dispondrá de una ventanilla, caja o sector, con los elementos y personal disponible, para que sean atendidas las personas comprendidas en el artículo 1º. En los lugares donde exista una sola ventanilla o caja de atención al público se dará prioridad a las personas antes indicadas.

Art. 3º.- Exceptúase de lo dispuesto a aquellas dependencias que en forma permanente o transitoria atiendan trámites relacionados específicamente con personas de las características enunciadas en el artículo 1º de la presente Ley.

Art. 4º.- Las dependencias públicas y establecimientos privados señalados en el Artículo 1º, deben exhibir con carácter obligatorio y a la vista del público, carteles que contengan el número de esta Ley y la siguiente leyenda: “Prioridad en la atención a Mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes o movilidad reducida transitoria, personas mayores de 70 (setenta) años y personas con niños en brazos”.

CAPÍTULO II

Del tiempo de espera

Art. 5°.- Establécese que, a los fines de la protección de los derechos de usuarios y consumidores, todas las dependencias públicas y los establecimientos privados que brinden atención al público, deben garantizar que el tiempo de espera de los mismos, no supere el término de 30 (treinta) minutos y que toda persona que concurra al lugar, dentro del horario establecido para la atención al público, sea atendida.

A tal efecto, la Autoridad de Aplicación, deberá instrumentar mecanismos para documentar y constatar de un modo fehaciente el horario en que el usuario o consumidor se incorpora a la fila y sea realmente atendido, a fin de que toda persona que lo solicite cuente con constancia documentada de su tiempo en espera.

Art. 6°.- Todo consumidor o usuario que deba permanecer por más de 30 (treinta) minutos para ser atendido, puede requerir al establecimiento constancia documentada de ello, y asentar su queja en el libro habilitado al efecto o presentarla ante la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia.

Art. 7°.- Conforme lo establecido en el artículo 8° bis de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, considérase “práctica abusiva” y contraria al “trato digno” de usuarios y consumidores en locales de acceso a la atención masiva al público a:

- a) La espera en condiciones de incomodidad que obliga a soportar las inclemencias climáticas a efectos de ser atendidos en su requerimiento.
- b) La falta de sanitarios de acceso libre y gratuito a disposición de los concurrentes.
- c) El tiempo de espera superior a los sesenta (60) minutos para ser atendido, aún cuando se provea de asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según talón numerado.

Los supuestos contemplados en los incisos precedentes alcanzan a las entidades públicas y privadas.

Art. 8°.- Los sujetos obligados por el artículo anterior deberán adaptar sus instalaciones y prácticas en un plazo de seis (6) meses a partir de la promulgación de la presente Ley para evitar las prácticas abusivas contrarias al trato digno descriptas.

En función de ello, los sanitarios a que se alude en el artículo precedente deberán estar visiblemente señalados, en condiciones de accesibilidad para personas con capacidades diferentes o movilidad reducida, y respetar las disposiciones reglamentarias locales correspondientes.

Art. 9°.- Los establecimientos señalados en el artículo 5° de la presente Ley, deben exhibir, con carácter obligatorio y a la vista del público, carteles indicativos en lugares visibles para el público, donde se especifiquen los medios, direcciones y teléfonos para realizar las denuncias por las prácticas abusivas descriptas.

CAPÍTULO III

Del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos

Art. 10.- En todas las dependencias públicas y los establecimientos privados que en el ámbito de la provincia de Salta brinden atención al público, es obligatorio la existencia de un Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos.

Art. 11.- El Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos será foliado, sellado y entregado por la dependencia que la Autoridad de Aplicación designe y contará con un folio original para enviar a la mencionada dependencia, una copia para el reclamante y otra que quedará en el libro.

Art. 12.- Todas las páginas web de las dependencias públicas de la provincia de Salta, así como todas aquellas páginas web pertenecientes a establecimientos privados, comercios o empresas que brinden productos o servicios al público en la Provincia, deben incorporar un enlace que se denomine “Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos on line” para que los usuarios o clientes puedan completar un formulario electrónico con sus eventuales reclamos.

Art. 13.- Son requisitos del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos on line:

a) Incorporar en la página principal o página de inicio, un enlace que se denomine “Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos on line” a través del cual se ingresará a un formulario para completar los datos del reclamante y redactar su reclamo.

b) Una vez enviado, la empresa deberá emitir en forma automática, mediante correo electrónico una constancia de recepción incluyendo número y copia textual del reclamo.

Art. 14.- Se consideran motivos suficientes para registrar una queja, agradecimiento, sugerencia o reclamo en los establecimientos privados comprendidos por la presente Ley, de manera no excluyente:

- a) Tiempo de espera excesivo.
- b) Mala atención por parte de los empleados.
- c) Falta de respuesta.

- d) Falta de información sobre mecanismos en la ejecución del trámite.
- e) Falta de servicios (sanitarios, asientos, carteles indicadores, ascensores, entre otros).
- f) Falta de atención específica a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes o movilidad reducida transitoria, personas mayores de 70 (setenta) años y personas con niños en brazos.
- g) Falta de atención por parte del responsable del área.
- h) La restitución, el cambio o la reparación del bien adquirido.
- i) La resolución o rescisión del contrato.
- j) El cumplimiento de las condiciones pactadas en la contratación, venta o prestación del servicio.
- k) La negativa a entregar factura, contrato u otro documento requerido en la operación.
- l) La negativa a la devolución del importe de la seña, cuando no se ha cumplido con la entrega de un bien o producto o cuando éste se encuentra defectuoso.
- m) Todo otro motivo o situación que afecte la calidad de atención al cliente.

Ninguna queja o reclamo se considera como denuncia por infracción a la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, a la Ley Nacional N° 22.802, de Lealtad Comercial, ni a la Ley N° 7.402 de Procedimiento para la Defensa de los Derechos del Consumidor en la Provincia de Salta.

Toda denuncia deberá iniciarse formalmente conforme al trámite establecido en la Ley N° 7.402 de Procedimiento para la Defensa de los Derechos del Consumidor en la Provincia de Salta.

Art. 15.- En todas las dependencias o locales a que se refiere el artículo 10 de la presente Ley, debe existir un cartel ubicado en un lugar visible al público, donde se informa de la existencia del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos.

Art. 16.- En el libro mencionado el cliente o usuario:

- a) Asentará sus peticiones a través de quejas, agradecimientos, reclamos, sugerencias y, si así lo deseara, las soluciones que se propongan para el mejor manejo del respectivo local o dependencia, y deberá contener firma, nombre y apellido, número de documento de identidad y número de teléfono del que la efectúe.
- b) En caso de que el reclamo se realice a través de la página web se incorporará a los datos requeridos del cliente o usuario una dirección de correo electrónico, obviando el requisito de la firma.

Art. 17.- Se considera infracción a la presente Ley, la negativa a entregar el Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos o la falta de disponibilidad de éste en las dependencias o locales a que refiere el artículo 10.

En consecuencia, el consumidor puede formular su reclamo ante la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia poniendo en conocimiento de ésta la negativa o la carencia del mismo. Está prohibida la entrega a persona usuaria o consumidora de cualquier tipo de documento distinto del modelo oficial de Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos. La entrega de un elemento de estas características se considerará negativa a cumplir con esta obligación.

Art. 18.- El Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos, será objeto de inspecciones por parte de la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia. Dicha Secretaría deberá controlar también, la existencia y correcto funcionamiento del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos on line, en aquellos sitios que según el artículo 12 deben poseerlo.

Disposiciones Finales

Art. 19.- Es Autoridad de Aplicación de la presente Ley la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia o el organismo que en el futuro la reemplace.

Art. 20.- La Autoridad de Aplicación debe:

- a) Publicar a través de los medios masivos de comunicación los alcances de la presente Ley.
- b) Realizar campaña de concientización.

Art. 21.- En el ámbito de las dependencias públicas, ante el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Ley, el afectado puede denunciar a la dependencia jerárquicamente superior, que la remitirá para su tratamiento a quién le compete, y en su caso, impondrá a los denunciados la sanción administrativa correspondiente.

Art. 22.- El titular de un establecimiento privado de atención al público a través de cualquier forma o modalidad, que no cumpla con las obligaciones establecidas en la presente Ley será sancionado con multa conforme lo establece la Ley Nacional N° 24.240, de Defensa del Consumidor.

Art. 23.- La Autoridad de Aplicación graduará la multa a aplicar, teniendo en consideración la cantidad de operaciones que realiza el comerciante o entidad financiera, la magnitud de la empresa, los medios a su alcance para brindar atención prioritaria, evitar las esperas de los usuarios y los antecedentes que se registren ante esa Secretaría en los últimos 3 (tres) años, tanto en denuncias formuladas como en sanciones aplicadas.

Art. 24.- El Poder Ejecutivo reglamentará la presente Ley en un plazo no mayor de noventa (90) días a partir de su promulgación.

Art. 25.- Los gastos que demande el cumplimiento de la presente, serán imputados a las partidas correspondientes del Presupuesto General de la Provincia, Ejercicio vigente.

Art. 26.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Dada en la Sala de Sesiones de la Legislatura de la provincia de Salta, en Sesión del día diecinueve del mes de noviembre del año dos mil trece.

FIRMANTES

Zottos - Godoy - López Mirau - Corregidor