



H. Cámara de Diputados
Provincia de Corrientes
República Argentina

LEY N° 6396.

EL HONORABLE SENADO Y LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES,

SANCIONAN CON FUERZA DE:

LEY

ARTÍCULO 1º. Declárase el carácter de “trato indigno” para la atención de los consumidores y usuarios, estableciendo normas 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 5º de la ley nacional 24.240 de “Defensa del Consumidor”, artículo 42 de la Constitución Nacional y el artículo 48 de la Constitución Provincial.

ARTÍCULO 2º. 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, que implique permanecer en filas a la intemperie en el exterior de instituciones y locales comerciales; 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;
- d) toda práctica de atención al público que obligue a esperas en instituciones y locales comerciales mayores a treinta (30) minutos, aunque se provean los suficientes asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según ticket numerado, y
- e) toda práctica o conducta contraria a la establecida en el artículo 8º bis de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor.



H. Cámara de Diputados
Provincia de Corrientes
República Argentina

ARTÍCULO 3º. Los responsables y/o encargados de los comercios, empresas e instituciones mencionadas en los artículos 1º y 2º, 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 período 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 comprobante de turnos de espera.

ARTÍCULO 4º. Establécense las siguientes obligaciones de las instituciones indicadas en el artículo 2º 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, y
- c) contar con las instalaciones adecuadas a la cantidad de usuarios o clientes que reciben normalmente, 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 tendrá un (1) año de gracia a partir de la sanción de la presente.

ARTÍCULO 5º. Cuando existan presuntas prácticas de atención al público caracterizadas como “trato indigno” a los consumidores o usuarios, según indica el artículo 1º de la presente Ley, la autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncias de los consumidores o usuarios.

ARTÍCULO 6º. Establécese la obligación de la exhibición de carteles 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 7º. Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido, serán pasibles de las sanciones previstas en el artículo 47 de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

ARTÍCULO 8º. El Ministerio de Industria, Trabajo y Comercio, a través de la Subsecretaría del Consumidor, será autoridad de aplicación de la presente Ley.



H. Cámara de Diputados
Provincia de Corrientes
República Argentina

ARTÍCULO 9º. El Poder Ejecutivo reglamentará e instrumentará la difusión de la presente Ley para su conocimiento en el ámbito de la provincia de Corrientes.

ARTÍCULO 10. Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Dada en la Sala de Sesiones de la Honorable Legislatura de la Provincia de Corrientes, a los diecinueve días del mes de octubre del año dos mil dieciséis.



Firman:

Dr. Gustavo Adolfo Canteros Presidente de la HCS
Dr. Pedro Gerardo Cassani Presidente de la HCD
Dra. María Araceli Carmona Secretaria de la HCS
Dra. Evelyn Karsten Secretaria de la HCD