

# **La Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco Sanciona con fuerza de Ley Nro. 2226-D (Antes Ley 7435)**

## **TODA EMPRESA PRESTATARIA DE SERVICIOS EN LA PCIA. DEBERAN CONTAR CON OFICINA DE ATENCION AL PUBLICO**

**Artículo 1°:** Objeto. Toda empresa prestataria de servicios que tenga sucursales en el ámbito de la Provincia del Chaco, debe contar con al menos una oficina de atención al público donde el usuario o consumidor pueda efectuar los reclamos y/o consultas en forma personal.

**Artículo 2°:** Oficina de atención al público. A los efectos de la presente, se entiende por oficina de atención al público a la estructura administrativa de personal, dependiente de la empresa prestataria de servicios, capacitada para atender en forma directa y personalizada los reclamos y/o consultas de los consumidores o usuarios en horario comercial. El domicilio de dicha oficina, como también su horario de atención, debe estar especificado en la factura, páginas web y cualquier otra documentación que emita la empresa.

**Artículo 3°:** Prohibición. Queda prohibido que los reclamos y/o consultas efectuadas por los usuarios o consumidores sean recepcionados, evacuados y resueltos por otro medio que no sea el referenciado en el artículo 1° de la presente, sin el consentimiento expreso y por escrito del usuario o consumidor.

**Artículo 4°:** Derecho. Todo usuario o consumidor de servicios prestados por empresas que tengan sucursales en el ámbito de la Provincia del Chaco, tiene derecho a ser atendido en forma personalizada y a que su reclamo y/o consulta sea evacuada y resuelta de la misma forma.

**Artículo 5°:** Constancia de atención personalizada. De todo reclamo y/o consulta efectuada en forma personal se deberá entregar al usuario o consumidor una constancia de atención personalizada, en la cual deberá constar, al menos:

- a) Fecha y número de reclamo y/o consulta.
- b) Motivo del reclamo y/o consulta.
- c) Datos identificatorios de la empresa y del usuario o consumidor.
- d) Plazo estimativo de resolución y/o evacuación del reclamo y/o consulta.
- e) Firma del personal que atendió el reclamo y/o consulta.

La autoridad de aplicación podrá incluir y/o adecuar otros requisitos a tener en cuenta en la confección de la constancia de atención personalizada que permitan garantizar el derecho de los usuarios o consumidores a ser atendidos en forma personal.

**Artículo 6°:** Cartel. Las empresas comprendidas en el artículo 1° de la presente, deben exhibir un cartel en todas sus oficinas de atención al público, en un lugar visible, en forma clara y legible el siguiente texto: “Señor usuario o consumidor: usted tiene derecho a ser atendido en forma personalizada y a que su reclamo y/o consulta sea evacuada y resuelta de la misma forma”.

**Artículo 7°:** Sanciones. Verificado el incumplimiento de lo dispuesto en la presente ley por la autoridad de aplicación, las empresas comprendidas en el artículo 1°, serán pasibles de las sanciones previstas en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor 24.240, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes (adhesión por ley provincial 4147), conforme el procedimiento establecido por la Ley Provincial 7134.

**Artículo 8°:** Régimen. El régimen procedimental aplicable es el establecido en la ley

provincial 7134, conforme la aplicación de las leyes nacionales 22.802 de Lealtad Comercial y 24.240 de Defensa del Consumidor y resoluciones complementarias.

**Artículo 9°:** Autoridad de aplicación. La Subsecretaría de Comercio, dependiente del Ministerio de Industria, Empleo y Trabajo de la Provincia del Chaco, u organismo que en el futuro la reemplace, es la autoridad de aplicación de la presente ley.

**Artículo 10:** Regístrese y comuníquese al Poder Ejecutivo.

**LEY N° 2226-D**  
(Antes Ley 7435)

**TABLA DE ANTECEDENTES**

Todos los artículos de este Texto Definitivo provienen del texto original de la Ley 7435.

Artículos Suprimidos Anterior Artículo 10  
por Cláusula de entrada en vigencia ya caduca.

<b>LEY N° 2226-D</b> (Antes Ley 7435) <b>TABLA DE EQUIVALENCIAS</b>		
<b>Número de artículo del Texto Definitivo</b>	<b>Número de artículo del Texto de Referencia (Ley 7435)</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1 a 9</b>	<b>1 a 9</b>	
<b>10</b>	<b>11</b>	