

**La Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco
Sanciona con fuerza de Ley Nro. 2442-D
(Antes Ley 7780)**

**NORMAS PARA ATENCION USUARIOS EN EST.
COMERCIALES, BANCOS, ETC. LAPSO 30 MINUTOS**

ARTÍCULO 1º: 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 5º 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 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, 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 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 comprobantes de turnos de espera.

ARTÍCULO 4º: Los encargados de los comercios, empresas e instituciones mencionados en los artículos 1º y 2º, 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 5º: 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.

LEY N° 2442-D
(Antes Ley 7780)

TABLA DE ANTECEDENTES

Artículo del Texto Definitivo	Fuente
Todos los artículos de este Texto Definitivo provienen del texto original de la Ley 7780.	

LEY N° 2442-D
(Antes Ley 7780)

TABLA DE EQUIVALENCIAS

Número de artículo del Texto Definitivo	Número de artículo del texto de referencia (Ley 7780)	Observaciones
La numeración de los artículos del Texto Definitivo corresponde a la numeración original de la Ley 7780.		

Reglamentadas

[D.2608/16](#)

APRUEBA LA REGLAMENTACIÓN PARCIAL DE LA
L.2442.D (ANTES L.7780).