

DECRETO 3.296/14 (Pcia. de Salta)

Salta, 6 de noviembre de 2014

B.O.: 10/11/14 (Salta)

Vigencia: 10/11/14

Provincia de Salta. Dependencias que brindan atención al público a través de cualquier forma o modalidad. Atención prioritaria, tiempo de espera, libro de quejas y otros. [Ley 7.800](#). Su reglamentación.

Art. 1 – Apruébese la reglamentación de la Ley 7.800 de la Protección de los Derechos de Usuarios y Consumidores en Dependencias Públicas y Establecimientos Privados que, como anexo, forma parte integrante del presente instrumento legal.

Art. 2 – Establécese como autoridad de aplicación de la Ley 7.800, y su respectiva reglamentación, a la Secretaría de Defensa del Consumidor, dependiente del Ministerio de Gobierno, quien queda facultada para aplicar e implementar tanto la ley como su reglamentación.

Art. 3 – El presente decreto será refrendado por el señor ministro de gobierno y el señor secretario general de la Gobernación.

Art. 4 – De forma.

ANEXO - Reglamento de la Ley 7.800

CAPITULO I - De la atención prioritaria

Artículo 1 – Quedan excluidas del concepto de “atención al público” las dependencias públicas o privadas que brinden servicios de salud, como hospitales, sanatorios, clínicas y centros de atención primaria a la salud, y las dependencias públicas de seguridad, como Policía y Bomberos, en las cuales la prioridad en la atención se regirá por criterios de salud y seguridad, respectivamente, excepto cuando se tratare de trámites meramente administrativos. Sin perjuicio de ello, y siempre que fuere posible, sin poner en riesgo la salud o la seguridad, las dependencias referidas deberán propender a respetar las prioridades establecidas en el art. 1 de la ley.

Artículo 2 – Sin reglamentar.

Artículo 3 – Sin reglamentar.

Artículo 4 – Los carteles establecidos por el art. 4 de la ley deberán tener una medida mínima de 31 x 43 cm, con letras de al menos 1,5 cm de altura.

CAPITULO II - Del tiempo de espera

Artículo 5 – a) Quedan excluidos los establecimientos referidos en el art. 1 de la presente reglamentación, aplicándose los mismos criterios allí expuestos.

b) Los establecimientos y dependencias, cualquiera sea el sistema operativo de turnos que establezcan, deberán otorgar, en todos los casos, constancia de turnos en donde conste la fecha y hora de emisión del tique, el número de turno y el nombre o logo del establecimiento que lo emite.

c) En los casos en que la dependencia otorgare turnos, indicando la fecha y hora en las cuales el solicitante será atendido, el plazo de espera se computará desde el inicio del referido turno de atención.

Artículo 6 – La constancia documentada del tiempo de espera superior a los treinta minutos deberá estar firmada y sellada por el establecimiento respectivo, e indicará la fecha y hora del inicio del turno, así como también la fecha y la hora en que se realizó la atención o en la cual el consumidor o usuario se retiró de la dependencia sin recibir la atención.

En caso de que el establecimiento rehusare otorgar la constancia en la forma señalada, el consumidor dejará constancia escrita de ello en el libro de quejas previsto en el Cap. III de la ley, sirviendo la copia de la misma como constancia documentada.

Artículo 7 – Sin reglamentar.

Artículo 8 – En los casos de imposibilidad debidamente fundada ante la autoridad de aplicación, de adaptar en el plazo de seis meses sus instalaciones a las exigencias del art. 7, inc. c), de la ley, y contar con sanitarios de acceso libre y gratuito en el mismo establecimiento, deberán facilitarlos en las mismas condiciones en otro establecimiento en un radio no mayor a los 100 m, respetando el correspondiente turno.

Artículo 9 – Los carteles en los cuales se deberán especificar los medios, direcciones y teléfonos para realizar las denuncias por las prácticas abusivas, deberán colocarse en los lugares y/o ventanillas de pago, accesos y/o ingresos, y tendrán como mínimo una medida de 31 x 43 cm, con letras de al menos 1,5 cm de altura, conteniendo la siguiente leyenda:

“Sr./a. consumidor/a: se considera ‘práctica abusiva’ y contraria al ‘trato digno’ 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.

b) La falta de sanitarios de acceso libre y gratuito a disposición de los concurrentes.

c) El tiempo de espera superior a los sesenta minutos para ser atendido, aún cuando se provea de asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según talón numerado.

Denuncie su incumplimiento en la Secretaría de Defensa del Consumidor, calle España 1350 de la ciudad de Salta. Tel.: 0800-555-3332. Conf. art. 9, Ley 7.800”.

CAPITULO III - Del “Libro de quejas, agradecimientos, sugerencias y reclamos”

Artículo 10 – Sin reglamentar.

Artículo 11 – El “Libro de quejas, agradecimientos, sugerencias y reclamos” de los establecimientos privados será foliado y sellado por la Secretaría de Defensa del Consumidor. En las dependencias públicas será el organismo jerárquico superior quien entregue foliado y sellado dicho libro. A solicitud del usuario deberá entregarse copia gratuita del folio donde conste el reclamo.

Artículo 12 – Sin reglamentar.

Artículo 13 – Sin reglamentar.

Artículo 14 – Sin reglamentar.

Artículo 15 – Los carteles en los cuales se informa de la existencia del “Libro de quejas, agradecimientos, sugerencias y reclamos” tendrán, como mínimo, una medida de 31 x 43 cm, con letras de al menos 1,5 cm de altura, conteniendo la siguiente leyenda:

“Sr./a. consumidor/a: se encuentra a disposición ‘Libro de quejas, agradecimientos, sugerencias y reclamos’. En caso de asentar una queja deberán entregarle gratuitamente una copia del folio donde quedó registrada la misma. Denuncie su incumplimiento en la Secretaría de Defensa del Consumidor, calle España 1350 de la ciudad de Salta. Tel.: 0800-555-3332. Conf. arts. 11 y 15, Ley 7.800”.

Artículo 16 – Sin reglamentar.

Artículo 17 – Sin reglamentar.

Artículo 18 – Sin reglamentar.

Artículo 19 – Al no ser proveedores en los términos del art. 2 de la Ley 24.240, las dependencias públicas alcanzadas por esta ley quedan fuera del ámbito de actuación de la Secretaría de Defensa del Consumidor, y serán los organismos superiores jerárquicos quienes controlarán su cumplimiento y, en su caso, sancionarán las faltas.

Artículo 20 – Sin perjuicio de lo dispuesto en los arts. 4, 9 y 15 del presente decreto, las dependencias públicas o privadas obligadas a colocar la cartelería, podrán brindar la información en un solo cartel que contenga todas las leyendas exigidas, el cual deberá tener una medida mínima de 31 x 43 cm, con letras de al menos de 1,5 cm de altura, y cuyo texto será el siguiente:

“Sr. consumidor: en cumplimiento de la Ley 7.800, se le informa:

Prioridad en la atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes o movilidad reducida transitoria, personas mayores de 70 años y personas con niños en brazos.

Se considera ‘práctica abusiva’ y contraria al ‘trato digno’ 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. b) La falta de sanitarios de acceso libre y gratuito a disposición de los concurrentes. c) El tiempo de espera superior a los sesenta minutos para ser atendido, aún cuando se provea de asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según talón numerado.

Se encuentra a disposición el “Libro de quejas, agradecimientos, sugerencias y reclamos”.

En caso de asentar una queja deberán entregarle gratuitamente una copia del folio donde quedó registrada la misma.

Denuncie su incumplimiento en la Secretaría de Defensa del Consumidor, calle España 1350 de la ciudad de Salta. Tel.: 0800-555-3332. Conf. arts. 9, 11 y 15, Ley 7.800”.

Artículo 21 – Sin reglamentar.

Artículo 22 – Sin reglamentar.

Artículo 23 – Sin reglamentar.

Artículo 24 – Sin reglamentar.

Artículo 25 – Sin reglamentar.

Artículo 26 – Sin reglamentar.