

## REGISTRADA BAJO EL N° 13712

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY:

ARTÍCULO 1 - A los fines de la protección de los derechos de los usuarios y consumidores, considérese "práctica abusiva" y contraria al "trato digno" la espera en el interior por un lapso mayor a treinta (30) minutos para la atención al público dentro del ámbito de la Provincia de Santa Fe, en Entidades Bancarias, Financieras, Mutuales de ayuda económica, Empresas prestadoras de Servicios Públicos, Compañías de Telefonía Móvil, Medicina Prepaga, Servicios de Televisión por Cable y/o Internet, entre otros, que cuenten con lugares habilitados para cobros, pagos y/o trámites, y la espera en el exterior, a la intemperie, en condiciones de incomodidad que obligan a soportar las inclemencias climáticas.

ARTÍCULO 2 - Los sujetos obligados conforme lo establecido en el artículo 1 de la presente ley, deberán contar con instalaciones sanitarias para uso del público, siempre que exista factibilidad técnica y no se ponga en riesgo la seguridad de usuarios, consumidores, clientes y público en general.

ARTÍCULO 3 - La Autoridad de Aplicación deberá poner a disposición de los usuarios o consumidores, un sistema de registro de horario de llegada y de salida, como asimismo del trámite a realizarse, además de un Libro de Quejas que será

habilitado por la Autoridad de Aplicación. Dicho libro deberá ser ubicado en lugares visibles, contando con señalización adecuada para su libre utilización por parte de los usuarios y consumidores que deseen efectuar su queja por infracción a la

presente ley.

ARTÍCULO 4 - Todo consumidor o usuario que deba permanecer por más de treinta (30) minutos para ser atendido, podrá denunciar la infracción en el Libro de Quejas habilitado al efecto, sin perjuicio de utilizar los demás canales permitidos para denuncias. Podrá también recurrir a formular reclamo ante la Autoridad de Aplicación directamente o ante las Asociaciones de Consumidores y Usuarios constituidas como Personas Jurídicas reconocidas por la Autoridad de Aplicación, conforme el capítulo XIV de la ley 24240, modificada por la ley 26361.

ARTÍCULO 5 - Los sujetos obligados deberán adaptar sus instalaciones y prácticas en un plazo de seis (6) meses a partir de la promulgación de la presente ley, para evitar prácticas abusivas contrarias al trato digno descriptas en el artículo primero

ARTÍCULO 6 - A fin de garantizar el cumplimiento de la presente, las entidades alcanzadas por el artículo 1 deben exhibir, con carácter obligatorio y a la vista del público, dentro de sus instalaciones, carteles indicativos en lugares visibles para el público, donde se informe lo siguiente: "Señor usuario o consumidor, usted tiene derecho a saber que: Su tiempo de espera en las cajas de atención al público no debe superar los treinta (30) minutos. No debe esperar en el exterior a la intemperie, en condiciones de incomodidad para poder ser atendido. Se le informe la cantidad de personas en espera existentes y el tiempo estimado de demora en su atención. Así también, cuenta con la existencia del Libro de Quejas para efectuar los reclamos pertinentes". Los carteles deberán especificar los medios, direcciones y teléfonos para realizar las denuncias por las prácticas abusivas y obligaciones descriptas anteriormente, y

deben citar el número de la presente ley.

ARTÍCULO 7 - En todas las dependencias es obligatoria la existencia de un Libro de Quejas, foliado, sellado y entregado por la Autoridad de Aplicación y contará con un folio original para enviar a la mencionada dependencia, una copia para el reclamante y otra que quedará en el libro.

ARTÍCULO 8 - Se considera infracción a la presente ley, la negativa a entregar el Libro de Quejas o la falta de disponibilidad de éste en las dependencias o locales a que refiere el artículo 6.

ARTÍCULO 9 - El Poder Ejecutivo designará la Autoridad de Aplicación de la presente ley, en la respectiva reglamentación.

ARTÍCULO 10 - Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido, serán pasibles de las sanciones previstas en el artículo 47 de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24240, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso, consistentes en:

a) Apercibimiento;

b) Multa de quinientos pesos (\$ 500) a quinientos mil pesos (\$ 500.000), hasta alcanzar el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción;

c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción;

d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días;

e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado;

f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare. En todos los casos, se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria, a

costa del infractor en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción. Sin perjuicio de esto, la Autoridad de Aplicación podrá instituir su propio régimen de penas.

ARTÍCULO 11 - El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley en un plazo no mayor de noventa (90) días a partir de su promulgación, e instrumentará su difusión a través de la realización de campañas de concientización para su conocimiento en el ámbito de la provincia de Santa Fe.

ARTÍCULO 12 - Para los asuntos no contemplados expresamente por la presente ley, rige supletoriamente la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24240.

ARTÍCULO 13 - Comuníquese al Poder Ejecutivo. DADA EN LA SALA DE SESIONES DE LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE, EL DÍA TREINTA DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECISIETE.

C.P.N. CARLOS A. FASCENDINI

Presidente

Cámara de Senadores

ANTONIO JUAN BONFATTI

Presidente

Cámara de Diputados

D. FERNANDO DANIEL ASEGUADO

Subsecretario Legislativo

Cámara de Senadores

Dr. MARIO GONZALEZ RAIS

Secretario Parlamentario

Cámara de Diputados

SANTA FE, Cuna de la Constitución Nacional 01 FEB 2018

De conformidad a lo prescripto en el Artículo 57 de la Constitución Provincial, téngasela como ley del Estado, insértese en el Registro General de Leyes con el sello oficial y publíquese en el Boletín Oficial.

PABLO GUSTAVO FARIAS

Ministro de Gobierno

y Reforma del Estado