

## DECRETO N° 1892

SANTA FE, "Cuna de la Constitución Nacional",

19 JUL 2019;

VISTO:

El Expediente N° 00701-0111249-8 del Registro del Sistema de Información de Expedientes, mediante el cual la Secretaria de Comercio Interior y Servicios del Ministerio de la Producción, gestiona la reglamentación de la Ley N° 13712; y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 11 de la Ley N° 13712 establece que el Poder Ejecutivo deberá proceder a su reglamentación e instrumentara su difusión para su conocimiento en el ámbito de la Provincia de Santa Fe;

Que resulta imprescindible contar con la implementación de un instrumento legal eficiente que garantice la protección de los derechos de usuarios y consumidores;

Que la Secretaría de Comercio Interior y Servicios elaboró el proyecto de reglamentación que como Anexo Único forma parte del presente, cuyas disposiciones se ajustan concretamente a los propósitos y necesidades previstos por la referida ley, garantizando protección sobre los derechos de usuarios y consumidores, preponderantemente el "trato digno", vedando y reprimiendo toda "práctica abusiva", conceptos que han sido definidos con precisión en los artículos 1096 a 1099 de C.C.C. y 8 bis de la Ley N° 24340 siendo la doctrina y la jurisprudencia conteste al respecto;

Que en este mismo sentido los proveedores deberán garantizar condiciones de atención, trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios, respetando la dignidad de la persona conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos, debiendo abstenerse los proveedores de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias;

Que la gestión cuenta con Dictamen N° 0173/19 de Fiscalía de Estado y la intervención de la Dirección General de Asuntos Jurídicos y Despacho jurisdiccional;

POR ELLO:

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA

DECRETA:

ARTÍCULO 1°.- Apruébese la reglamentación de la Ley N° 13712, el que como Anexo Único forma parte integrante del presente decreto.

ARTÍCULO 2°.- Refrédese por la señora Ministra de la Producción y el señor Ministro de Gobierno y Reforma del Estado.

ARTÍCULO 3°.- Regístrese, comuníquese, publíquese y archívese.

LIFSCHITZ

C.P.N. Alicia Mabel Ciciliani

Dr. Pablo Gustavo Farias

## ANEXO ÚNICO

### REGLAMENTACIÓN DE LA LEY N° 13.712

ARTÍCULO 1°.- El lapso de treinta (30) minutos de espera admitido por la ley se computará desde el ingreso del consumidor, usuario o ciudadano a la dependencia edilicia, cerrada y techada, de los sujetos obligados en el que debe realizar el trámite o gestión hasta su atención. No se admite bajo ningún punto de vista la espera en el exterior de edificio, local, dependencia o ámbito similar donde la entidad o establecimiento atiende al público en general.

Además de las entidades específicamente mencionadas en el artículo 1° de la Ley N° 13712 serán sujetos obligados por la misma todas las entidades y establecimientos que cuenten con servicio de atención al cliente o consumidor de manera presencial, entendiéndose por esto a todos los medios que el proveedor pone a disposición de sus clientes, cuya finalidad es la emisión o recepción de información, gestión y resolución de consultas, quejas o reclamos relativa a la comercialización de bienes, prestación de servicios u otras circunstancias, independientemente de que sean gestionados por el propio proveedor o por un tercero.

ARTÍCULO 2°.- Sin reglamentar.

ARTÍCULO 3°.- La Autoridad de Aplicación impondrá a los sujetos obligados al cumplimiento de la presente ley, un registro fehaciente, el cual estará a disposición de los usuarios o consumidores, el que extenderá ticket, número o registro similar, donde figure día y hora de ingreso al establecimiento, así como del tipo de trámite o gestión que desea realizar y día y hora de egreso o en su defecto hora en que el consumidor o usuario fuere efectivamente atendido.

El Libro de Quejas habilitado por la Autoridad de Aplicación, deberá encontrarse ubicado en el interior contiguo al acceso principal en un lugar visible al público, debidamente señalado mediante cartelera que permita su visualización desde cualquier lugar dentro del área de espera prevista para el público, y de manera tal que el consumidor o usuario pueda usarlo libremente, sin necesidad de tener que solicitarlo ni pedir autorización para su uso.

ARTÍCULO 4°.- Para la denuncia ante la Autoridad de Aplicación de la presente ley, el consumidor o usuario deberá acompañar a la misma, el registro previsto en el artículo 3 de la ley.

Las Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios habilitadas para recibir las denuncias por presunta violación a la ley, serán aquellas constituidas como Personas Jurídicas reconocidas por la Autoridad de Aplicación, conforme el capítulo XIV de la Ley N° 24.240 (modificada por la Ley N° 26.361) y aquellas que se encuentren debidamente inscriptas en el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios que funciona en la Secretaría de Comercio Interior y Servicios del Ministerio de la Producción de Santa Fe.

Las asociaciones previstas en el párrafo precedente, presentarán las denuncias recibidas por presunta infracción a la presente ley ante la Autoridad de Aplicación, debiendo acompañar los

requisitos previstos en el primer párrafo del presente artículo.

ARTÍCULO 5°.- En relación a las entidades no previstas expresamente por la Ley N° 13712 y que en virtud de la definición efectuada en el artículo 2 de la misma resulten sujetos obligados, el plazo de adaptación será computado a partir de la vigencia de la presente reglamentación.

ARTÍCULO 6°.- Los sujetos obligados comprendidos en el artículo 1° de la presente ley, deberán colocar en cada edificio, local, dependencia o ámbito similar donde se atiende al público, carteles claramente visibles desde cualquier lugar del área de atención al público y en los accesos al mismo, donde se consignará sobre fondo blanco y con letras negras, tipografía "Times New Roman", en negrita (Bold), centrada, sin subrayado ni cursiva y en tamaño 72, como mínimo, el siguiente texto: "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 (Ley N° 13712). Ud. puede realizar su denuncia ante la Oficina de Defensa del Consumidor Provincial o ante la Oficina Municipal de su localidad o ante cualquier Asociación de Defensa de Consumidores y Usuarios.

ARTÍCULO 7°.- La Autoridad de Aplicación se reserva la facultad de determinar oportunamente y en función de una cuestión procesal-práctica la forma de cumplimentar dicho artículo.

ARTÍCULO 8°.- Sin reglamentar.

ARTÍCULO 9°.- La Autoridad de Aplicación de la presente ley será la Secretaria de Comercio Interior y Servicios dependiente del Ministerio de la Producción de la Provincia de Santa Fe.

ARTÍCULO 10°.- Sin reglamentar.

ARTÍCULO 11°.- Sin reglamentar.

ARTÍCULO 12°.- Sin reglamentar.

ARTÍCULO 13°.- Sin reglamentar.