



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SALTA
DIGESTO PROVINCIAL

LEY N° 7800

Expte. N° 91-29.174/12

Sancionada el 19/11/2013. Promulgada el 16/12/2013.

Publicada en el Boletín Oficial N° 19.211, del 18 de Diciembre de 2013.

**DEPENDENCIAS PUBLICAS Y ESTABLECIMIENTOS PRIVADOS – PROTECCIÓN DE
DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES**

**El Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia, sancionan con fuerza de
L E Y**

CAPÍTULO I

De la atención prioritaria

Artículo 1°.- Todas las dependencias públicas y los establecimientos privados que en el ámbito de la Provincia, brinden atención al público a través de cualquier forma o modalidad, deben garantizar la atención prioritaria y trámite ágil a la gestión realizada por mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes o movilidad reducida transitoria, personas mayores de 70 años y personas con niños en brazos.

Art. 2°.- Se entiende por prioritaria a la atención prestada en forma inmediata evitando ser demorado en el trámite mediante la espera de un turno. Para ello se dispondrá de una ventanilla, caja o sector, con los elementos y personal disponible, para que sean atendidas las personas comprendidas en el artículo 1°. En los lugares donde exista una sola ventanilla o caja de atención al público se dará prioridad a las personas antes indicadas.

Art. 3°.- Exceptúase de lo dispuesto a aquellas dependencias que en forma permanente o transitoria atiendan trámites relacionados específicamente con personas de las características enunciadas en el artículo 1° de la presente Ley.

Art. 4°.- Las dependencias públicas y establecimientos privados señalados en el Artículo 1°, deben exhibir con carácter obligatorio y a la vista del público, carteles que contengan el número de esta Ley y la siguiente leyenda: “Prioridad en la atención a Mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes o movilidad reducida transitoria, personas mayores de 70 (setenta) años y personas con niños en brazos”.

CAPÍTULO II

Del tiempo de espera

Art. 5°.- Establécese que, a los fines de la protección de los derechos de usuarios y consumidores, todas las dependencias públicas y los establecimientos privados que brinden atención al público, deben garantizar que el tiempo de espera de los mismos, no supere el término de 30 (treinta) minutos y que toda persona que concurra al lugar, dentro del horario establecido para la atención al público, sea atendida.

A tal efecto, la Autoridad de Aplicación, deberá instrumentar mecanismos para documentar y constatar de un modo fehaciente el horario en que el usuario o consumidor se incorpora a la fila y sea realmente atendido, a fin de que toda persona que lo solicite cuente con constancia documentada de su tiempo en espera.

Art. 6°.- Todo consumidor o usuario que deba permanecer por más de 30 (treinta) minutos para ser atendido, puede requerir al establecimiento constancia documentada de ello, y asentar su queja en el libro habilitado al efecto o presentarla ante la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SALTA
DIGESTO PROVINCIAL

Art. 7°.- Conforme lo establecido en el artículo 8° bis de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, considerase “práctica abusiva” y contraria al “trato digno” de usuarios y consumidores 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 a efectos de ser atendidos en su requerimiento.
- b) La falta de sanitarios de acceso libre y gratuito a disposición de los concurrentes.
- c) El tiempo de espera superior a los sesenta (60) minutos para ser atendido, aún cuando se provea de asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según talón numerado.

Los supuestos contemplados en los incisos precedentes alcanzan a las entidades públicas y privadas.

Art. 8°.- Los sujetos obligados por el artículo anterior deberán adaptar sus instalaciones y prácticas en un plazo de seis (6) meses a partir de la promulgación de la presente Ley para evitar las prácticas abusivas contrarias al trato digno descriptas.

En función de ello, los sanitarios a que se alude en el artículo precedente deberán estar visiblemente señalados, en condiciones de accesibilidad para personas con capacidades diferentes o movilidad reducida, y respetar las disposiciones reglamentarias locales correspondientes.

Art. 9°.- Los establecimientos señalados en el artículo 5° de la presente Ley, deben exhibir, con carácter obligatorio y a la vista del público, carteles indicativos en lugares visibles para el público, donde se especifiquen los medios, direcciones y teléfonos para realizar las denuncias por las prácticas abusivas descriptas.

CAPÍTULO III

Del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos

Art. 10.- En todas las dependencias públicas y los establecimientos privados que en el ámbito de la provincia de Salta brinden atención al público, es obligatorio la existencia de un Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos.

Art. 11.- El Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos será foliado, sellado y entregado por la dependencia que la Autoridad de Aplicación designe y contará con un folio original para enviar a la mencionada dependencia, una copia para el reclamante y otra que quedará en el libro.

Art. 12.- Todas las páginas web de las dependencias públicas de la provincia de Salta, así como todas aquellas páginas web pertenecientes a establecimientos privados, comercios o empresas que brinden productos o servicios al público en la Provincia, deben incorporar un enlace que se denomine “Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos on line” para que los usuarios o clientes puedan completar un formulario electrónico con sus eventuales reclamos.

Art. 13.- Son requisitos del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos on line:

- a) Incorporar en la página principal o página de inicio, un enlace que se denomine “Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos on line” a través del cual se ingresará a un formulario para completar los datos del reclamante y redactar su reclamo.
- b) Una vez enviado, la empresa deberá emitir en forma automática, mediante correo electrónico una constancia de recepción incluyendo número y copia textual del reclamo.

Art. 14.- Se consideran motivos suficientes para registrar una queja, agradecimiento, sugerencia o reclamo en los establecimientos privados comprendidos por la presente Ley, de manera no excluyente:

- a) Tiempo de espera excesivo.
- b) Mala atención por parte de los empleados.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SALTA
DIGESTO PROVINCIAL

- c) Falta de respuesta.
- d) Falta de información sobre mecanismos en la ejecución del trámite.
- e) Falta de servicios (sanitarios, asientos, carteles indicadores, ascensores, entre otros).
- f) Falta de atención específica a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes o movilidad reducida transitoria, personas mayores de 70 (setenta) años y personas con niños en brazos.
- g) Falta de atención por parte del responsable del área.
- h) La restitución, el cambio o la reparación del bien adquirido.
- i) La resolución o rescisión del contrato.
- j) El cumplimiento de las condiciones pactadas en la contratación, venta o prestación del servicio.
- k) La negativa a entregar factura, contrato u otro documento requerido en la operación.
- l) La negativa a la devolución del importe de la seña, cuando no se ha cumplido con la entrega de un bien o producto o cuando éste se encuentra defectuoso.
- m) Todo otro motivo o situación que afecte la calidad de atención al cliente.

Ninguna queja o reclamo se considera como denuncia por infracción a la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, a la Ley Nacional N° 22.802, de Lealtad Comercial, ni a la Ley N° 7.402 de Procedimiento para la Defensa de los Derechos del Consumidor en la Provincia de Salta.

Toda denuncia deberá iniciarse formalmente conforme al trámite establecido en la Ley N° 7.402 de Procedimiento para la Defensa de los Derechos del Consumidor en la Provincia de Salta.

Art. 15.- En todas las dependencias o locales a que se refiere el artículo 10 de la presente Ley, debe existir un cartel ubicado en un lugar visible al público, donde se informa de la existencia del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos.

Art. 16.- En el libro mencionado el cliente o usuario:

- a) Asentará sus peticiones a través de quejas, agradecimientos, reclamos, sugerencias y, si así lo deseara, las soluciones que se propongan para el mejor manejo del respectivo local o dependencia, y deberá contener firma, nombre y apellido, número de documento de identidad y número de teléfono del que la efectúe.
- b) En caso de que el reclamo se realice a través de la página web se incorporará a los datos requeridos del cliente o usuario una dirección de correo electrónico, obviando el requisito de la firma.

Art. 17.- Se considera infracción a la presente Ley, la negativa a entregar el Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos o la falta de disponibilidad de éste en las dependencias o locales a que refiere el artículo 10.

En consecuencia, el consumidor puede formular su reclamo ante la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia poniendo en conocimiento de ésta la negativa o la carencia del mismo. Está prohibida la entrega a persona usuaria o consumidora de cualquier tipo de documento distinto del modelo oficial de Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos. La entrega de un elemento de estas características se considerará negativa a cumplir con esta obligación.

Art. 18.- El Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos, será objeto de inspecciones por parte de la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia. Dicha Secretaría deberá controlar también, la existencia y correcto funcionamiento del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos on line, en aquellos sitios que según el artículo 12 deben poseerlo.

Disposiciones Finales



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SALTA
DIGESTO PROVINCIAL

Art. 19.- Es Autoridad de Aplicación de la presente Ley la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia o el organismo que en el futuro la reemplace.

Art. 20.- La Autoridad de Aplicación debe:

- a) Publicar a través de los medios masivos de comunicación los alcances de la presente Ley.
- b) Realizar campaña de concientización.

Art. 21.- En el ámbito de las dependencias públicas, ante el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Ley, el afectado puede denunciar a la dependencia jerárquicamente superior, que la remitirá para su tratamiento a quién le compete, y en su caso, impondrá a los denunciados la sanción administrativa correspondiente.

Art. 22.- El titular de un establecimiento privado de atención al público a través de cualquier forma o modalidad, que no cumpla con las obligaciones establecidas en la presente Ley será sancionado con multa conforme lo establece la Ley Nacional N° 24.240, de Defensa del Consumidor.

Art. 23.- La Autoridad de Aplicación graduará la multa a aplicar, teniendo en consideración la cantidad de operaciones que realiza el comerciante o entidad financiera, la magnitud de la empresa, los medios a su alcance para brindar atención prioritaria, evitar las esperas de los usuarios y los antecedentes que se registren ante esa Secretaría en los últimos 3 (tres) años, tanto en denuncias formuladas como en sanciones aplicadas.

Art. 24.- El Poder Ejecutivo reglamentará la presente Ley en un plazo no mayor de noventa (90) días a partir de su promulgación.

Art. 25.- Los gastos que demande el cumplimiento de la presente, serán imputados a las partidas correspondientes del Presupuesto General de la Provincia, Ejercicio vigente.

Art. 26.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Dada en la Sala de Sesiones de la Legislatura de la provincia de Salta, en Sesión del día diecinueve del mes de noviembre del año dos mil trece.

ANDRÉS ZOTTOS - Godoy - López Mirau – Corregidor.

Salta, 16 de Diciembre de 2013.

DECRETO N° 3634

Secretaría General de la Gobernación

El Gobernador de la provincia de Salta

D E C R E T A

Artículo 1° - Téngase por Ley de la Provincia N° 7800, cúmplase, comuníquese, publíquese, insértese en el Registro Oficial de Leyes y archívese.

URTUBEY –Simón Padrós.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SALTA
DIGESTO PROVINCIAL

DECRETO N° 3296/14

Expediente 231-161.053/14 y Cpde. 1

**APRUEBA REGLAMENTACION DE LA LEY N° 7.800 DE LA PROTECCION DE LOS
DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES EN DEPENDENCIAS PUBLICAS Y
ESTABLECIMIENTOS PRIVADOS**

Publicado en el Boletín Oficial N° 19423 del 10/11/2014 - Sancionado 06/11/2014

VISTO la Ley N° 7.800 de la Protección de los Derechos de Usuarios y Consumidores en Dependencias Públicas y Establecimientos Privados, y

CONSIDERANDO:

- Que el artículo 24 de la Ley 7.800 establece que el Poder Ejecutivo Provincial deberá reglamentar la mencionada ley;
- Que el ejercicio de dicha potestad reglamentaria surge además del art. 141 inc. 3 de la Constitución Provincial;
- Que resulta necesario delimitar los contenidos dispuestos por la Ley, a fin de completarla y detallar lo necesario para su puesta en práctica;
- Que se advierte que la mencionada Ley vino a normar situaciones en las cuales los Consumidores y Usuarios cuando concurren a locales que son de acceso a la atención masiva al público, se encuentran en estado de vulnerabilidad;
- Que por ello se tuvo en miras garantizar la atención prioritaria y el trámite ágil a aquellas personas que poseen una condición especial, además de proteger los derechos de los consumidores y usuarios garantizando que no se espere más de un tiempo razonable en la realización de trámites en todas las dependencias públicas y establecimientos privados, como así también que toda persona que concurra a dichos lugares sea atendida;

Por ello,

El Gobernador de la Provincia

DECRETA

Artículo 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 facultado 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° - Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

URTUBEY - Sylvester - Simón Padrós

ANEXO



Reglamento de la Ley Nro. 7800

Capítulo I De la atención prioritaria

Artículo 1°.- (Art. 1° Ley 7.800).

Quedan excluidos 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 artículo 1° de la ley.

Artículo 2°.- (Art. 2° Ley 7.800). Sin reglamentar.

Artículo 3°.- (Art. 3° Ley 7800). Sin reglamentar.

Artículo 4°.- (Art. 4° Ley 7.800).

Los carteles establecidos por el artículo 4° de la ley deberán tener una medida mínima de 31 cms. x 43 cms. con letras de al menos 1,5 cms. de altura.

Capítulo II Del tiempo de espera

Artículo 5°.- (Art. 5° Ley 7.800).

a) Quedan excluidos los establecimientos referidos en el artículo 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 la hora de emisión del ticket, 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 la hora en la cual el solicitante será atendido, el plazo de espera se computará desde el inicio del referido turno de atención.

Artículo 6°.- (Art. 6° Ley 7.800).

La constancia documentada del tiempo de espera superior a los 30 (treinta) minutos, deberá estar firmada y sellada por el establecimiento respectivo, e indicará la fecha y hora del inicio del turno, como así 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 libro de quejas previsto en el Capítulo III de la ley, sirviendo la copia de la misma como constancia documentada.

Artículo 7°.- (Art. 7° Ley 7.800). Sin Reglamentar.

Artículo 8°.- (Art. 8° Ley 7.800).

En los casos de imposibilidad, debidamente fundada ante la Autoridad de Aplicación, de adaptar en el plazo de seis (6) meses, sus instalaciones a las exigencias del artículo 7° inciso 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 metros, respetando el correspondiente turno.

Artículo 9°.- (Art. 9° Ley 7800).

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



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SALTA
DIGESTO PROVINCIAL

y/o ingresos, y tendrán como mínimo una medida de 31 cms. x 43 cms., con letras de al menos 1,5 cms. 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:

- La espera en condiciones de incomodidad que obliga a soportar las inclemencias climáticas.
- La falta de sanitarios de acceso libre y gratuito a disposición de los concurrentes.
- El tiempo de espera superior a los sesenta (60) 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 N° 1.350 de la ciudad de Salta. Tel. 0800 555 3332. Conf. Art. 9 ley N° 7.800".

Capítulo III

Del libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos

Artículo 10°.- (Art. 10° Ley 7800). Sin reglamentar.

Artículo 11°.- (Art. 11° Ley 7800).

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°.- (Art. 12° Ley 7800). Sin reglamentar.

Artículo 13°.- (Art. 13° Ley 7800). Sin reglamentar.

Artículo 14°.- (Art. 14° Ley 7800). Sin reglamentar.

Artículo 15°.- (Art. 15° Ley 7800).

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 cms. x 43 cms., con letras de al menos 1,5 cms. 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 N° 1350 de la ciudad de Salta. Tel. 0800 555 3332. Conf. Arts. 11 y 15 Ley N° 7.800".

Artículo 16°.- (Art. 16° Ley 7800). Sin reglamentar.

Artículo 17°.- (Art. 17° Ley 7800). Sin reglamentar.

Artículo 18°.- (Art. 18° Ley 7800). Sin reglamentar.

Artículo 19°.- (Art. 19° Ley 7800).

Al no ser proveedores en los términos del artículo 2° de la Ley N° 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°.- (Art. 20° Ley 7800).

Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 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 cms. x 43 cms., con letras de al menos de 1,5 cms. de altura, y cuyo texto será el siguiente: "Sr. Consumidor: En cumplimiento de la Ley N° 7800, se le informa: Prioridad en la atención a Mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes o movilidad reducida transitoria, personas mayores de 70 (setenta) 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



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SALTA
DIGESTO PROVINCIAL

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 (60) 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 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 N° 1350 de la ciudad de Salta. Tel. 0800 555 3332. Conf. Arts. 9°, 11° y 15° Ley 7800".

Artículo 21°.- (Art. 21° Ley 7800). Sin reglamentar.

Artículo 22°.- (Art. 22° Ley 7800). Sin reglamentar.

Artículo 23°.- (Art. 23° Ley 7800). Sin reglamentar.

Artículo 24°.- (Art. 24° Ley 7800). Sin reglamentar.

Artículo 25°.- (Art. 25° Ley 7800). Sin reglamentar.

Artículo 26°.- (Art. 26° Ley 7800). Sin reglamentar.