

PROVINCIA DEL CHACO
PODER EJECUTIVO

RESISTENCIA, 26 AGO 2014

VISTO:

La sanción legislativa N° 7.435; y

CONSIDERANDO:

Que conforme a las disposiciones constitucionales, las emanadas de la Ley N° 4.647, y no habiendo observaciones que formular, procede su promulgación;

Por ello;

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DEL CHACO
EN EJERCICIO
DECRETA:

Artículo 1°: Promúlgase y téngase por Ley de la Provincia del Chaco, la sanción legislativa N° 7.435, cuya fotocopia autenticada forma parte integrante del presente Decreto.

Artículo 2°: Comuníquese, dése al Registro Provincial, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

DECRETO N°

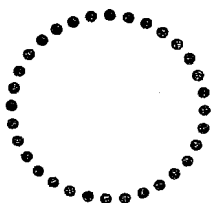
1445

Dr. JUAN CARLOS BACILEFF IWANOFF
GOBERNADOR
DE LA PROVINCIA DEL CHACO
EN EJERCICIO

Dr. Marcos Antonio Verbeek
Ministro de Infraestructura
y Servicios Públicos

ES FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL

FIEL RAMONA PATRIZIA RODRIGUEZ
A/c Dcción. Contralor y Norma Legislativa
GOBERNACION



1445



"2014 Año de la concordia, el diálogo y la paz - S. S. Francisco"

La Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco
Sanciona con fuerza de Ley Nro. 7435

ARTÍCULO 1º: Objeto. Toda empresa prestataria de servicios que tenga sucursales en el ámbito de la Provincia del Chaco, debe contar con al menos una oficina de atención al público donde el usuario o consumidor pueda efectuar los reclamos y/o consultas en forma personal.

ARTÍCULO 2º: Oficina de atención al público. A los efectos de la presente, se entiende por oficina de atención al público a la estructura administrativa de personal, dependiente de la empresa prestataria de servicios, capacitada para atender en forma directa y personalizada los reclamos y/o consultas de los consumidores o usuarios en horario comercial. El domicilio de dicha oficina, como también su horario de atención, debe estar especificado en la factura, páginas web y cualquier otra documentación que emita la empresa.

ARTÍCULO 3º: Prohibición. Queda prohibido que los reclamos y/o consultas efectuadas por los usuarios o consumidores sean recepcionados, evacuados y resueltos por otro medio que no sea el referenciado en el artículo 1º de la presente, sin el consentimiento expreso y por escrito del usuario o consumidor.

ARTÍCULO 4º: Derecho. Todo usuario o consumidor de servicios prestados por empresas que tengan sucursales en el ámbito de la Provincia del Chaco, tiene derecho a ser atendido en forma personalizada y a que su reclamo y/o consulta sea evacuada y resuelta de la misma forma.

ARTÍCULO 5º: Constancia de atención personalizada. De todo reclamo y/o consulta efectuada en forma personal se deberá entregar al usuario o consumidor una constancia de atención personalizada, en la cual deberá constar, al menos:

ES FOTOCOPIA DEL ORIGINAL

Prof. RAMONA ESTRIZ RODRIGUEZ
Min. Dcción. Contralor y Norma Legislativa
GOBERNACION

- Fecha y número de reclamo y/o consulta.
- Motivo del reclamo y/o consulta.
- Datos identificatorios de la empresa y del usuario o consumidor.
- Plazo estimativo de resolución y/o evacuación del reclamo y/o consulta.
- Firma del personal que atendió el reclamo y/o consulta.

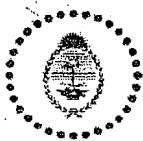
La autoridad de aplicación podrá incluir y/o adecuar otros requisitos a tener en cuenta en la confección de la constancia de atención personalizada que permitan garantizar el derecho de los usuarios o consumidores a ser atendidos en forma personal.

Dr. Marcos Antonio Verbeek
Ministro de Infraestructura
y Servicios Públicos

Pablo L. D. BOSCH
SECRETARIO
CÁMARA DE DIPUTADOS

Darío Augusto BACILEFF IVANOFF
PRESIDENTE
CÁMARA DE DIPUTADOS

1445



**CAMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DEL CHACO**

"2014 Año de la concordia, el diálogo y la paz – S. S. Francisco"

ARTÍCULO 6º: Cartel. Las empresas comprendidas en el artículo 1º de la presente, deben exhibir un cartel en todas sus oficinas de atención al público, en un lugar visible, en forma clara y legible el siguiente texto: "Señor usuario o consumidor: usted tiene derecho a ser atendido en forma personalizada y a que su reclamo y/o consulta sea evacuada y resuelta de la misma forma".

ARTÍCULO 7º: Sanciones. Verificado el incumplimiento de lo dispuesto en la presente ley por la autoridad de aplicación, las empresas comprendidas en el artículo 1º, serán pasibles de las sanciones previstas en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor 24.240, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes (adhesión por ley provincial 4147), conforme el procedimiento establecido por la Ley Provincial 7134.

ARTÍCULO 8º: Régimen. El régimen procedimental aplicable es el establecido en la ley provincial 7134, conforme la aplicación de las leyes nacionales 22.802 de Lealtad Comercial y 24.240 de Defensa del Consumidor y resoluciones complementarias.

ARTÍCULO 9º: Autoridad de aplicación. La Subsecretaría de Comercio, dependiente del Ministerio de Industria, Empleo y Trabajo de la Provincia del Chaco, u organismo que en el futuro la reemplace, es la autoridad de aplicación de la presente ley.

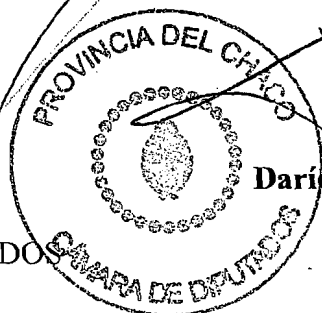
ARTÍCULO 10: Vigencia. Las empresas comprendidas en el artículo 1º tendrán un plazo de ciento ochenta (180) días corridos, a partir de la publicación de la presente en el Boletín Oficial de la Provincia del Chaco, para adecuar sus procesos a lo normado por la presente.

ARTÍCULO 11: Regístrese y comuníquese al Poder Ejecutivo.

Dada en la Sala de Sesiones de la Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco, a los seis días del mes de agosto del año dos mil catorce.

Dr. Marcos Antonio Verbeek
Ministro de Infraestructura
y Servicios Públicos

Pablo L. D. BOSCH
SECRETARIO
CÁMARA DE DIPUTADOS



Darío Augusto BACILEFF IVANOFF
PRESIDENTE
CÁMARA DE DIPUTADOS

ES FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL

Prof. RAMONA ESTERIZ RODRIGUEZ
Alc. Ucción. Contralor y Banca Legislativa
GOBERNACION