

RESOLUCION D.D.C. 102/15 (Pcia. de Mendoza)

Mendoza, 10 de junio de 2015

B.O.: 19 y 22/6/15 (Mza.) Vigencia: 19/6/15

La Provincia de Mendoza. Defensa del consumidor. Se considera trato indigno al consumidor y usuario, de acuerdo con lo establecido por la Ley nacional 24.240, a la espera mayor a treinta minutos en una fila que exponga a contingencias climáticas y sin sanitarios de libre acceso.

Art. 1 – Quedan obligados al cumplimiento de esta resolución toda persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, que en forma onerosa y que reúna las características de proveedor establecidas en las Leyes 24.240 y 5.547, y que como consecuencia u ocasión de una relación de consumo, realicen cobros, pagos, trámites y/o gestiones de cualquier índole y/o modalidad.

Art. 2 – Considérese “Atención y trato indigno”, al consumidor o usuario:


- a) La atención al público que implique una espera por más de treinta minutos.
- b) La atención al público que implique una espera que imponga u obligue al consumidor o usuario, a soportar contingencias climáticas u otros motivos que puedan afectar su seguridad, salud y/o integridad física.
- c) La falta de sanitarios de acceso libre y gratuito, debidamente señalizados, en el lugar de espera.

Art. 3 – Los obligados en el art. 1 deberán exhibir en cada caja, ventanilla, cajero automático, mostrador y/o cualquier otro lugar de espera, un cartel visible, expuesto hacia la vista del consumidor, con la siguiente leyenda: “Su tiempo de espera para la atención no debe superar los treinta minutos”.

El modelo de cartel será provisto por esta Dirección, desde su cuenta de Facebook – “DefensaDelConsumidorMza” y además deberá especificar los medios, direcciones y teléfonos para realizar las denuncias por las prácticas abusivas y



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

obligaciones descriptas anteriormente, y deben citar el número de la presente resolución.

Art. 4 – El incumplimiento de las disposiciones de la presente resolución será sancionada con multa mínima de pesos diez mil (\$ 10.000), conforme al régimen de la Leyes nacional 24.240 y provincial 5.547, sin perjuicio de la graduaciones establecidas en los arts. 49 de la Ley 24.240 y 59 de la Ley 5.547.

Se considerará como agravante los obligados que induzca u ofrezcan rapidez, agilidad, velocidad, facilidad en sus servicios de cobros, pagos, trámites y/o gestiones.

Art. 5 – Los casos previstos en el art. 2, incs. b) y c), los obligados deberán adaptar sus instalaciones y prácticas en un plazo de tres meses, a partir de la publicación de la presente resolución en el Boletín Oficial, prorrogables a solicitud fundada, por tres meses más.

Art. 6 – Cúmplase y publíquese.

Art. 7 – Insértese en el registro de resoluciones.


Art. 8 – De forma.



JUSTICIA
colectiva



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar