

LEY 6396 Provincia de Corrientes

Sumario: Defensa del consumidor -- Establecimientos comerciales, empresas de servicios públicos, entidades bancarias y/o financieras de la Provincia -- Atención personalizada -- Garantía de trato digno y correcto -- Regulación.

Fecha de Sanción: 19/10/2016

Fecha de Promulgación: 31/10/2016

Publicado en: BOLETIN OFICIAL 01/11/2016 - ADLA 2016-E, 4307

Art. 1º - Declárase el carácter de "trato indigno" para la atención de los consumidores y usuarios, estableciendo normas en establecimientos comerciales, empresas de servicios públicos, entidades bancarias y/o financieras de la Provincia, que registren una concurrencia masiva y requieran una atención personalizada de los mismos, a efectos de garantizar el trato digno y correcto, estableciéndose un mecanismo claro, ágil y eficaz de atención al público, de conformidad con lo establecido en el artículo 5º de la ley nacional 24.240 de "Defensa del Consumidor", artículo 42 de la Constitución Nacional y el artículo 48 de la Constitución Provincial.

Art. 2º - Será considerada infracción a la presente, la espera por un lapso mayor a treinta (30) minutos:

- a) en establecimientos comerciales;
- b) en toda empresa de servicios públicos, sea de propiedad pública o privada, por cualquier trámite que el usuario deba realizar;
- c) en ventanillas y/o cajeros automáticos, que implique permanecer en filas a la intemperie en el exterior de instituciones y locales comerciales; en instituciones bancarias, financieras y no financieras, que presten servicios de cobranzas de impuestos o servicios públicos, tanto nacionales, provinciales o municipales, de pago de haberes de trabajadores jubilados y pensionados y de trabajadores activos que, por convenios o disposiciones de cualquier naturaleza, deban percibir sus haberes en dichas instituciones;



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)

d) toda práctica de atención al público que obligue a esperas en instituciones y locales comerciales mayores a treinta (30) minutos, aunque se provean los suficientes asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según ticket numerado, y

e) toda práctica o conducta contraria a la establecida en el artículo 8° bis de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

Art. 3° - Los responsables y/o encargados de los comercios, empresas e instituciones mencionadas en los artículos 1° y 2°, deberán arbitrar los medios a fin de entregar un comprobante de turno en el que se deje constancia del número de orden, hora de la solicitud y tiempo de espera y/o horario estimado de atención, que deberá ser claramente legible. Se establece un período de seis (6) meses a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente, para la instalación de sistemas mecánicos y/o electrónicos que emitan comprobante de turnos de espera.

Art. 4° - Establécense las siguientes obligaciones de las instituciones indicadas en el artículo 2° de la presente:

a) poner a disposición de los usuarios y/o consumidores un libro de quejas que será habilitado por la autoridad de aplicación;

b) girar las actuaciones obrantes en los libros de quejas habilitados por la autoridad de aplicación, dentro de un plazo de cuarenta y ocho (48) horas de efectuadas, las que tendrán el carácter de denuncia, de acuerdo a lo establecido en las normas de procedimiento aplicables, y

c) contar con las instalaciones adecuadas a la cantidad de usuarios o clientes que reciben normalmente, procurando un buen servicio y comodidad y evitando la espera de las personas en veredas o en exposición a cualquier factor climático dañino o perjudicial para las mismas. La adecuación de las instalaciones tendrán un (1) año de gracia a partir de la sanción de la presente.

Art. 5° - Cuando existan presuntas prácticas de atención al público caracterizadas como "trato indigno" a los consumidores o usuarios, según indica el artículo 1° de la presente Ley, la autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncias de los consumidores o usuarios.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

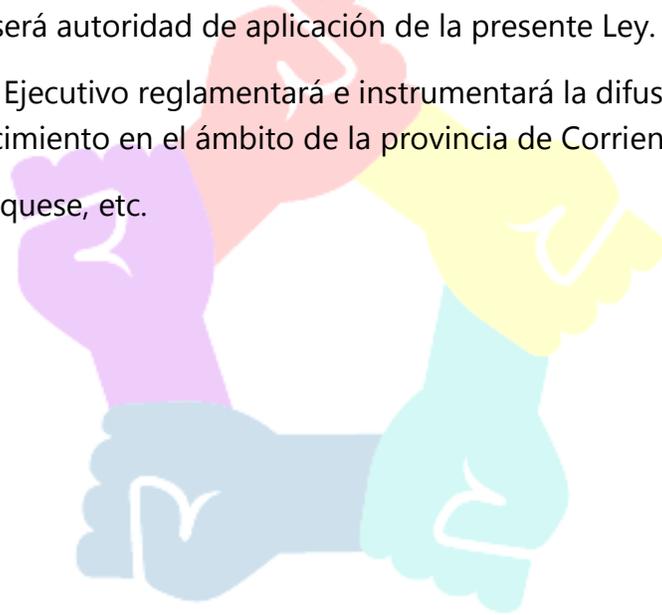
Art. 6º - Establécese la obligación de la exhibición de carteles que consignen el número de ley y la siguiente leyenda: "Si espera más de treinta (30) minutos podrá denunciar el hecho en el libro de quejas".

Art. 7º - Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido, serán pasibles de las sanciones previstas en el artículo 47 de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

Art. 8º - El Ministerio de Industria, Trabajo y Comercio, a través de la Subsecretaría del Consumidor, será autoridad de aplicación de la presente Ley.

Art. 9º - El Poder Ejecutivo reglamentará e instrumentará la difusión de la presente Ley para su conocimiento en el ámbito de la provincia de Corrientes.

Art. 10. - Comuníquese, etc.



**JUSTICIA**  
colectiva



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)