

ORDENANZA N° 2997/2015

VISTO:

Los numerosos reclamos de vecinos referidos a la mala atención recibida en diferentes Organismos Públicos de nuestra Ciudad;

CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y su modificatoria Ley N° 26.361 introduce en su articulado las figuras "Trato digno" y "Prácticas abusivas".

Que la citada ley se sancionó en el año 2008 y tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Que en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor se incorporó el art. 8 bis: "Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias (...). Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor"

Que debemos buscar la mejora integral de la situación de vulnerabilidad de estos ciudadanos, y para ello es necesario cumplir con lo establecido en el art 42 de la Constitución Nacional, que consagra el derecho al acceso al consumo: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de


GERARDO E. SOLIMANO
PRESIDENTE
CONCEJO DELIBERANTE RUFINO




JULIANA RUFINO
SECRETARIA
CONCEJO DELIBERANTE RUFINO

elección, y a condiciones de trato equitativo y digno...”, delegando a renglón seguido en las autoridades la protección de estos derechos.

Que el acceso al consumo para todos se vincula indisolublemente con el principio de no discriminación y significa existencia de infraestructura, medios e información para colocar el consumo al alcance y a la comprensión de todos los sectores de la población.

Que el derecho del consumidor es sin duda un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrado dentro del marco de lo que llamamos derechos humanos.

Que los legisladores debemos velar por el bienestar de los vecinos de la ciudad, como de otros ciudadanos que de paso en esta ciudad deben realizar trámites o actividades comerciales ven afectada su integridad por las situaciones descriptas precedentemente.

Que las personas que a diario perciben beneficios previsionales u otros de la seguridad social, los que pagan tasas, servicios, impuestos, créditos, perciben haberes, cobran cheques, realizan trámites relacionados con servicios públicos, entre tantos muchos otros trámites, se ven obligados a realizar largas filas, esperar según los días muchísimo tiempo, y en algunas ocasiones sufrieron tratos indignos.

Que conforme lo descripto todas esas garantías y derechos de trato equitativo y digno vienen muchas veces son vulneradas en las circunstancias antes descriptas.

Que por tal motivo es necesario que la Administración municipal instrumente un sistema que promueva la mejora permanente en el manejo como así también en la gestión de los servicios públicos, adoptando medidas tendientes a brindar una ágil y satisfactoria atención para que nuestros vecinos reciban un trato digno y no sufran prácticas abusivas.

Por todo ello:

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE RUFINO

Sanciona la siguiente

ORDENANZA:



GERÓNIMO SOLIMANO
PRESIDENTE
CONCEJO DELIBERANTE RUFINO



JULIANA BONINO
SECRETARIA
CONCEJO DELIBERANTE RUFINO

Artículo 1: Declárese el carácter de “Trato digno” y “Prácticas abusivas” al consumidor o al usuario en las siguientes circunstancias:

- a) Toda práctica y/o conducta que la autoridad de aplicación determine contraria a la establecida en el art. 8 bis de la Ley Nacional de Defensa al Consumidor.
- b) Toda práctica de atención al público que implique permanecer de pie con esperas mayores a 30 minutos.
- c) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas a la intemperie en el exterior de instituciones y/o locales comerciales.

Artículo 2: Cuando se verifique la existencia de presuntas prácticas de atención al público caracterizadas como “trato indigno” a los consumidores o usuarios, según indica el artículo precedente; el consumidor podrá denunciar la infracción en el libro de quejas de la entidad. Como así también podrá utilizar los demás canales habilitados para recibir las denuncias en el Municipio.

Artículo 3: El Departamento Ejecutivo Municipal, deberá designar la Secretaría, Dirección y/u Organismo que se constituirá como autoridad de aplicación de la presente, la cual será la encargada de iniciar las actuaciones administrativas por las denuncias que a tales efectos se realicen.

Artículo 4: Verificada la existencia de la infracción, la autoridad de aplicación notificará al presunto infractor y radicará la correspondiente denuncia ante El Defensor del Pueblo de nuestra Ciudad, y ante la Secretaría de Comercio Interior de la Provincia de Santa Fe o la autoridad competente, a los fines de instar el inicio del procedimiento administrativo y la consecuente aplicación de las sanciones previstas en el art. 47 de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor (24.240)2 y en el Capítulo VI de la ley de Lealtad Comercial (22.802).



GERÓNIMO E. SOLIMANO
PRESIDENTE
CONCEJO DELIBERANTE RUFINO



JULIANA BONINO
SECRETARIA
CONCEJO DELIBERANTE RUFINO

Artículo 5: El Departamento Ejecutivo Municipal habilitará en su página Web un modelo de formulario para que los usuarios denuncien presuntas prácticas de atención al público caracterizadas como “trato indigno”.

Artículo 6: El DEM deberá proveer a los Organismos Públicos y locales que brinden atención al público de nuestra Ciudad, un cartel con el siguiente texto: *“Usted tiene derecho a un TRATO RESPETUOSO Y DIGNO - DENUNCIE EL TRATO INDIGNO (Ord. Nro....).”*

Artículo 7: El DEM, a través del Organismo que corresponda podrá efectuar controles periódicos a los fines de constatar que los organismos públicos de atención al público tengan a disposición del cliente y en debida forma el Libro de Quejas. También se deberá proveer carteles a aquellas entidades que no cuenten con el mismo, debiendo colocarse en lugar visible y de acceso al público.

Artículo 8: Facúltese al Departamento Ejecutivo a realizar los convenios necesarios con la Secretaría de Comercio Interior a los fines de poder cumplimentar lo establecido en la presente.

Artículo 9: Comuníquese, publíquese y dese al ROM.-

SALA DE SESIONES Rufino, 28 de Mayo de 2015.-


JULIANA BONINO
SECRETARIA
CONCEJO DELIBERANTE RUFINO




GERONIMO E. SOLIMANO
PRESIDENTE
CONCEJO DELIBERANTE RUFINO

MUNICIPALIDAD DE RUFINO	
MESA DE ENTRADAS	
D. 29	Nº EXPTE
M. 05	HORA 10:30/15
A. 15	Firma 