


ORDENANZA N° 1341/21


Art. 1º) Dispónese implementar en el ámbito de la jurisdicción de la Municipalidad de La Paz -a través de La Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.), dependiente de la Secretaria de Gobierno- un “Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos” en soporte papel y online; un servicio de atención al consumidor a través de una línea telefónica gratuita (0800) o de cobro revertido, que permita a los consumidores y usuarios acceder a una asistencia directa e inmediata en sus relaciones de consumo y que hagan a una mejor protección y defensa de sus derechos como tales.-

Art. 2º) Facúltese a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) a adoptar las medidas conducentes que permitan organizar funcionalmente el servicio y garantizar la respuesta operativa y con la celeridad debida.-

Art. 3º) La Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) realizará un instructivo con las características de obleas o modalidad similar, donde se indicarán recomendaciones básicas a los consumidores y usuarios y que hagan a la defensa y protección de sus derechos elementales que como tales ostentan, y en donde se consignará además la leyenda “SERVICIO DE DEFENSA AL CONSUMIDOR” y el número de la línea telefónica que se establezca de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1º.-

Art. 4º) Dicho instructivo con característica de oblea o modalidad similar será de exhibición obligatoria, a partir de los treinta días posteriores de su puesta a disposición, para los proveedores locales -entendiéndose por tales según Ley 24.240 a toda persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que


Dr. WALTER REGINALDO MARTÍN
PRESIDENTE
Honorable Concejo Deliberante
Municipalidad de La Paz E. Ríos


Sr. MAXIMILIANO CURINO
SECRETARIO
Honorable Concejo Deliberante
Municipalidad de La Paz E. Ríos

desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios-; la exhibición deberá realizarse en lugares perfectamente visibles al público consumidor y usuario.

Art. 5º) Establézcase con carácter obligatorio para los proveedores locales del ámbito de jurisdicción de la ciudad de La Paz como así también en aquellas dependencias municipales que tengan atención al público, la implementación, exhibición y puesta a disposición de los consumidores y usuarios de un “Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos”, a tales efectos se deberá informar (mediante cartel, publicidad, etc) en lugar o espacio visible a los consumidores y usuarios o público en general.

El Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos será foliado y rubricado por la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) dentro de los 30 días de otorgada la habilitación municipal y contará con un folio original que quedará archivada en la dependencia, una copia para el reclamante y otra que permanecerá en el libro.


La Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) anualmente remitirá un informe al Honorable Concejo Deliberante (H.C.D.) de la Municipalidad de La Paz indicando el porcentaje de quejas, sugerencias y reclamos para la elaboración de ordenanzas que contemplen soluciones a los conflictos más frecuentes y nuevos derechos para consumidores y usuarios.

Art. 6º) Todas las páginas o dominios web pertenecientes a entidades privadas, comercios y/o empresas que brinden productos o servicios al público dentro del ámbito de jurisdicción de la Municipalidad de La Paz, deberán incorporar un enlace que se denomine “Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y

Reclamos on line” para que los consumidores, usuarios o clientes puedan completar un formulario electrónico con sus eventuales reclamos.

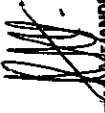
A tal fin, las páginas principales, de inicio o “home page” deberán contener un enlace que se denomine libro de quejas online, a través del cual se ingresará a un formulario para completar los datos del reclamante y redactar su reclamo. Una vez enviado, la empresa deberá emitir en forma automática, mediante correo electrónico una constancia de recepción incluyendo copia textual del reclamo. El plazo para dar respuesta al reclamo, no deberá ser superior a quince (15) días hábiles, contados a partir del envío del formulario y deberá realizarse por el mismo medio.

Art. 7º) A los fines de la presente ordenanza, se entiende por:


Dr. WALTER REGINALDO MARTIN
PRESIDENTE
Honorables Concejo Deliberante
Municipalidad de La Paz E. Ríos

Servicio de atención al cliente: todo servicio prestado por empresas privadas prestadoras de servicios o proveedoras o comercializadoras de bienes, dirigido a atender dudas, recibir reclamos o consultas de sus clientes o posibles clientes, usuarios o posibles usuarios.

• Servicio post-venta: todo servicio prestado por empresas privadas prestadoras de servicios o proveedoras o comercializadoras de bienes, dirigido a atender deudas, recibir reclamos o consultas de sus clientes o usuarios, posterior a la prestación del servicio o venta de bien.


Sr. MATÍAS ALEJANDRO CUMINO
SECRETARIO
Honorables Concejo Deliberante
Municipalidad de La Paz E. Ríos

Art. 8º) En el Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos el consumidor o usuario asentará sus peticiones a través de quejas, agradecimientos, reclamos, sugerencias y, si los considera, con las soluciones que se propongan para el mejor manejo del respectivo local o dependencia.

Lo que allí consigne debe contener firma, nombre y apellido, número de documento de identidad y número de teléfono del interesado. En caso de que el reclamo se realice a través de la página web se incorporará a los datos requeridos del reclamante una dirección de correo electrónico, obviando el requisito de la firma.

Se considerarán motivos suficientes para registrar una queja, agradecimiento, sugerencia o reclamo en los establecimientos comprendidos en la presente Ordenanza, de manera no excluyente:


- Tiempo de espera excesivo.
- Mala atención por parte de los empleados.
- Falta de respuesta.
- Falta de información sobre mecanismos en la ejecución del trámite.
- Falta de servicios (baños, sillas de espera, etc.)
- Falta de atención específica a personas con necesidades especiales y personas mayores.
- Falta de atención por parte del responsable del área.
- La restitución, el cambio o la reparación del bien adquirido.
- La resolución o rescisión del contrato.
- El cumplimiento de las condiciones pactadas en la contratación, venta o prestación del servicio.

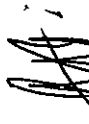
- La negativa a entregar factura, contrato u otro documento requerido en la operación.
- La negativa a la devolución del importe de la seña, cuando no se ha cumplido con la entrega de un bien o producto o cuando éste se encuentra defectuoso.
- Todo otro factor que haga a la calidad de atención al cliente.

Ninguna queja o reclamo se considerará como denuncia por infracción a la Ley Nacional N° 24.240, a la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial, debiendo este tipo de trámite iniciarse conforme lo establece la Ordenanza N° 291/91 que regula el procedimiento administrativo a seguir frente a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) de la Municipalidad de La Paz.

Art. 9º) En los supuestos de negativa a entregar el Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos o de falta de disponibilidad de éste en el local o comercio privado, se considerara infracción a la presente ordenanza y pasible de las sanciones establecidas en la misma. El consumidor o usuario podrá formular su reclamo ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.), poniendo en conocimiento de ésta la negativa o la carencia del mismo.

Art. 10º) El libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos, será objeto de las inspecciones a realizar por el Área de Habilitaciones de la Dirección de Rentas de la Municipalidad de La Paz o la que en el futuro la reemplace. Dicha dependencia deberá inspeccionar también, la existencia y correcto funcionamiento del Libro de Quejas On Line, en aquellos sitios que deben poseerlo.


Dr. WALTER REGINALDO MARTIN
PRESIDENTE
Honorable Concejo Deliberante
Municipalidad de La Paz E. Ríos


Sr. MATÍAS ALEJANDRO CAMINO
SECRETARIO
Honorable Concejo Deliberante
Municipalidad de La Paz E. Ríos

Art. 11º) El incumplimiento a las disposiciones de los artículos precedentes será sancionado con multa cuyo monto será la establecida por el Código Municipal de Faltas.

A dicho efecto, se tendrá en cuenta la reincidencia en la falta, otras circunstancias que a juicio del Organismo se consideren atenuantes o agravantes, la cuantía económica del reclamo y la situación económica financiera del denunciado pudiendo tenerse como parámetro el monto de pago de la tasa por Inspección Sanitaria, Higiene, profilaxis y Seguridad.

Art. 12º) Verificado el incumplimiento por el Inspector de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) o quien sea designado a tal efecto, se procederá a labrar el Acta correspondiente emplazándose a los sujetos definidos en el Artículo 4º para que efectúen su descargo dentro del plazo de cinco (5) días hábiles ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.). Agotado dicho plazo, se dictará Resolución.

La resolución que disponga multa por infracción a las disposiciones de la presente Ordenanza, será notificada al infractor y el trámite de apelación se regirá por las disposiciones de la Ordenanza N° 291/91 de Trámite Administrativo Municipal, siendo requisito para su interposición válida el previo pago de la multa, acreditado con el comprobante de ingreso por Tesorería Municipal.

Art. 13º) En el caso que corresponda la aplicación de sanción, el infractor deberá proceder a abonar la suma fijada mediante el Volante de Pago expedido por la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.), dentro del término de 10 días hábiles de notificado de la Resolución que así lo dispone, salvo que haya interpuesto recurso en cuyo caso el ingreso del importe será dentro del plazo para apelar o simultáneamente con la presentación del recurso.

El pago quedará acreditado con el duplicado de la boleta respectiva o su fotocopia certificada.


Vencido el plazo sin que el infractor haya abonado la multa impuesta, la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) el organismo procederá a remitir copia autenticada de los antecedentes pertinentes al Juzgado de Faltas Municipal, a efectos de la constitución del título ejecutivo para su posterior cobro judicial. Asimismo las penas de multa que no sean abonadas el plazo establecido, serán registradas como deudas, inhibiendo al multado para obtener el certificado de Libre Deuda.

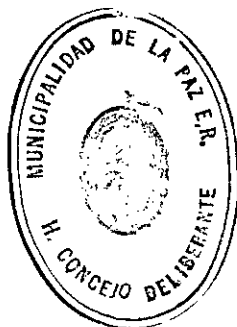
Art. 14°) La Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.), será el responsable del desarrollo e implementación de una campaña de difusión en los medios masivos de comunicación, del servicio instituido en la presente norma. En el mismo sentido el instructivo con las características definidas en el Artículo 3°, se deberá adjuntar a las boletas de tasas municipales que se emitan.


Art. 15°) Los gastos que demanden la aplicación de la presente norma se imputarán a las partidas del Presupuesto General de Gastos del Ejercicio corriente.

Art. 16°) ELÉVESE AL DEM, déjese copia, oportunamente archívese.

LA PAZ, ENTRE RÍOS, SALA DE SESIONES, 09 de agosto de 2021.


Dr. MATIAS ALEJANDRO CAMINO
SECRETARIO
Honorable Concejo Deliberante
Municipalidad de La Paz E. Ríos




Dr. WALTER REGINALDO MARTIN
PRESIDENTE
Honorable Concejo Deliberante
Municipalidad de La Paz E. Ríos

