

ORDENANZA N° 1342/21

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DEL ORGANISMO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-

ART. 1º) OBJETO.

La presente Ordenanza tiene por objeto establecer las funciones y el procedimiento administrativo del Organismo de Defensa del Consumidor de la ciudad de La Paz – Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.), para la efectiva implementación de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en la Constitución Nacional, en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N°24240, Ley Provincial N°8973, su decreto reglamentario, disposiciones complementarias y normas que en su consecuencia se dicten.

ART. 2º) AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

Se dispone que la implementación de las facultades delegadas por el Gobierno de la Provincia de Entre Ríos referidas a la Ley Nacional N° 24240, su Decreto Reglamentario y Ley Provincial N° 8973 y su Decreto Reglamentario, en el ámbito de la Municipalidad de La Paz, esté a cargo de la Oficina Municipal de Información al Consumidor – OMIC.-

ART. 3º) DEBERES Y ATRIBUCIONES.


Con deberes y atribuciones del Organismo de Defensa del Consumidor:


a) Velar y controlar el estricto respeto y cumplimiento de la Ley N°24240 de Defensa del Consumidor, y otras leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal concordantes con la misma.

b) Promover la protección de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios en los términos reconocidos por el art. 42 de la Constitución Nacional.-

c) Fomentar la educación para el consumo, la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, el control de la calidad y eficiencia de los servicios públicos.

d) Recibir, atender, canalizar y seguir las quejas y denuncias de los consumidores, usuarios y/o asociaciones de consumidores, interviniendo a través de audiencias de conciliación de partes.


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


Sr. MATIAS ALEJANDRO CUMINO
SECRETARIO
Honorable Concejo Deliberante
Municipalidad de La Paz E. Ríos

e) Promover y velar por la defensa y representación de los intereses de consumidores individual o colectivamente ante organismos oficiales o privados y la justicia.

f) Asesorar a los consumidores y usuarios respecto a las normas y derechos relacionados al consumo y servicios, tanto en el ámbito privado como público.

g) Difundir los procedimientos para la prevención y solución de conflictos dentro del marco de los servicios públicos y la relaciones de oferta y demanda de bienes y servicios en general.

h) Promoción y dirección de audiencias y conciliaciones entre damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos, efectuar sugerencias en cuanto al dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, tendientes a la protección o educación de los consumidores.

i) Celebrar convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos o privados a fin de hacer efectiva y eficaz la implementación de los objetivos de la presente Ordenanza.

j) Requerir y/o efectivizar las inspecciones, comprobaciones y pericias vinculadas al cumplimiento de las normas inherentes a la Defensa del Consumidor.

k) Toda otra actividad destinada a la defensa, información y educación del consumidor.

CAPITULO II: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

ART. 4º) INICIO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.

El Organismo de Defensa del Consumidor iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores, ante presuntas infracciones a la Ley Nacional N°24240, normas reglamentarias y resoluciones que en su consecuencia se dicten.-

ART. 5º) REQUISITOS DE LA DENUNCIA DE INICIACIÓN.-

La denuncia deberá formalizarse por escrito o verbalmente, acompañar las pruebas documentales que avalen el reclamo y ofrecer las restantes que no se tengan en su poder.

El particular afectado por una infracción en los términos del Artículo 4º, puede denunciar por sí o por representante o por intermedio de una asociación de consumidores debidamente registrada.

Formalidades de la denuncia:

a) Nombre, Apellido, D.N.I. y domicilio del denunciante y en su caso de su representante.

De formularse por una asociación de consumidores, deberá indicarse su denominación completa de la entidad, su domicilio y número de inscripción en los Registros correspondientes.

En caso de presentarse por representante, se deberá acreditar personería con el respectivo poder, otorgado judicial o administrativamente.

b) Identificación del denunciado: Nombre y apellido o denominación social; domicilio del denunciado y de conocerse, se deberá consignar el correo electrónico.

c) Relato de los hechos en forma concreta y precisa.


d) Determinar su pretensión en forma clara.

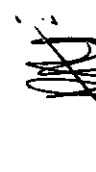
e) La documentación que acredite la relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante. Asimismo, se deberá indicar los medios por los que se pretende probar la relación de consumo y los demás hechos manifestados en la denuncia.

Si la denuncia es formulada verbalmente, el organismo deberá proceder a labrar acta, dejando constancia en la misma de los datos de identidad y domicilio real del denunciante. Si se trata de una persona jurídica deberán acompañarse los instrumentos constitutivos de la misma y la representación legal correspondiente. Asimismo, deberán consignarse los demás requisitos establecidos en el presente.

Deberá constituir domicilio dentro del ejido municipal, en el caso que residiera fuera del mismo.

En el acta que a tal efecto se labre se deberá advertir al denunciante las penalidades previstas por el Artículo 48º de la Ley N°24240 para el caso de denuncias maliciosas.


Dr. WALTER REGINALDO MARTIN
PRESIDENTE
Honorabile Concejo Deliberante
Municipalidad de La Paz E. Rios


MARÍA ALEJANDRA CAMINO
SECRETARIO
Honorabile Concejo Deliberante
Municipalidad de La Paz E. Rios

ART. 6º) GRATUIDAD.

Las denuncias presentadas ante el Organismo de Defensa del Consumidor por usuarios o consumidores, individual o colectivamente, de conformidad con las normas de defensa del consumidor, estarán exentas de sellados.-

ART. 7º) REGISTRO DE RECLAMOS.-

Presentada una denuncia ante el Organismo de Defensa del Consumidor, ésta se registrará con un número de causa, fecha de ingreso y se procederá a caratular la misma.

ART. 8º) INSTANCIA CONCILIATORIA.

Recibida una denuncia de parte interesada, si resulta procedente de acuerdo con las circunstancias del caso y en un plazo de veinte días hábiles, el Organismo de Defensa del Consumidor debe promover la instancia conciliatoria. En caso de no ser procedente, deberá en igual término ser desestimada la denuncia, por resolución expresa o en forma tácita si no hubiera acto administrativo expreso en dicho término.

a) La primera notificación a las partes deberá hacerse por cédula con entrega de la correspondiente copia de la denuncia, la fecha y hora de la audiencia y el aviso a fin de que el requerido acredite personería y constituya domicilio en la ciudad de La Paz.-

En caso de conocerse un correo electrónico oficial, podrá remitirse la cedula de manera electrónica.-

Asimismo deberá transcribirse el inc. c) y d) del presente artículo y los artículos 46º, 47º y 48º de la Ley N° 24.240.

b) El procedimiento es oral, actuado y público.

c) En caso de incomparecencia injustificada del denunciante, o su representante, a la audiencia de conciliación, a pedido del denunciado se lo podrá tener por desistido de la denuncia, sin perjuicio de la facultad del organismo de ordenar notificar al denunciante del acta de la audiencia a los fines de que se expida al respecto.

En caso de incomparecencia injustificada del denunciado, éste será pasible de multa, cuyo monto se fijará entre 1000 UFT a 15000 UTF. 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 y Seguridad.

e) En el supuesto de que las partes no arriben a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante, si las circunstancias del caso lo aconsejan, podrá formular una propuesta de acuerdo, que puede ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de cinco (5) días hábiles. Transcurrido dicho término, sin que haya pronunciamiento de partes, se tiene a la propuesta conciliatoria como rechazada, y se da por fracasada la conciliación promovida.

f) En caso de fracasar la instancia conciliatoria el funcionario actuante dará por concluido el procedimiento por simple providencia, remitiéndose las actuaciones a la autoridad de aplicación provincial para la sustanciación y resolución definitiva.

g) Si las partes llegan a un acuerdo conciliatorio antes de la audiencia deberán presentarlo por escrito ante el Organismo de Defensa del Consumidor. De llegarse a un acuerdo en la audiencia se labrará el acta en tal sentido, y, habiendo llegado a una justa composición de los derechos e intereses de las partes el Organismo procederá a homologar el acuerdo alcanzado.

h) En caso de ser necesario se podrá fijar una prórroga de la audiencia de conciliación.

ART. 9º) ACUERDOS CONCILIATORIOS. INCUMPLIMIENTOS.

El organismo procederá a constatar el cumplimiento de los acuerdos alcanzados.

Constatado el cumplimiento se ordenará el archivo de las actuaciones.

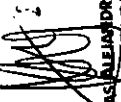
El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios celebrados ante el Organismo se considerarán violación a la Ley N°24240, por lo que se dispondrá la remisión de las actuaciones a la autoridad de aplicación provincial para el dictado de la resolución correspondiente.-

ART. 10º) DE LA INICIACIÓN DEL TRÁMITE DE OFICIO.

INSPECCIONES:

El trámite ante el Organismo podrá ser iniciado de oficio por la propia área de Defensa del Consumidor en base a hechos de público conocimiento, sea por informaciones periodísticas (televisivas, radiales, escritas) o por denuncia anónima.


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

Asimismo el Organismo podrá disponer de oficio la realización de inspecciones para constatar la presunta infracción.

En estos casos se labrará acta por el inspector actuante, por triplicado donde conste en forma concreta y precisa el hecho, la que se remitirá a la Dirección General de Defensa al Consumidor y Lealtad Comercial de la Provincia, a efectos de continuar con el trámite previsto en la Ley Nacional N°24240. Del acta, en la que deberá constar todo lo actuado y las manifestaciones vertidas por el interesado, se dejará un ejemplar en poder del inspeccionado, de su factor, empleado, dependiente o representante.

Art. 11º) COMPROBACIÓN TÉCNICA.

Cuando en el transcurso de la etapa conciliatoria sea necesaria una comprobación técnica a efectos de esclarecer los hechos, el organismo de defensa del consumidor, podrá requerir el auxilio de la repartición municipal competente.

La comprobación técnica podrá efectuarse en presencia de ambas partes, si es voluntad de las mismas o de una de ellas o sin presencia de éstas. En su caso en el acta deberá dejarse constancia de las manifestaciones vertidas por los presentes. El acta será firmada por el funcionario actuante y las partes concurrentes.

La repartición municipal actuante deberá informar sobre el resultado de la comprobación en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir de la fecha en que se recepcionó el requerimiento de la comprobación técnica.

Art. 12º) PAGO DE MULTAS.

En el caso en que corresponda la aplicación de la sanción de multa por inasistencia injustificada a la audiencia conciliatoria, el infractor deberá proceder a abonar la suma fijada mediante el Volante de Pago expedido por el Organismo competente, 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, el Organismo procederá a remitir copia autenticada de los antecedentes pertinentes a la Dirección de Renta Municipal, a efectos de la constitución del título ejecutivo para su posterior cobro judicial. Asimismo las penas de multa que no sean abonadas en el plazo establecido, serán registradas como deudas, inhibiendo al multado para obtener el certificado de libre deuda.

Art. 13º) La resolución que disponga multa por inasistencia injustificada a la audiencia será notificada y el trámite de apelación se regirá por las disposiciones de la Ordenanza N° 221/91 de Trámite Administrativo Municipal, siendo requisito para su interposición válida el previo pago de la multa, acreditado con el comprobante de ingreso por Tesorería.-

CAPITULO III: EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR.

Art. 14º) PROGRAMAS EDUCATIVOS.

Incumbe al Organismo de Defensa al consumidor, la formulación de programas educativos para el consumo y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas.

Art. 15º) FORMACION AL CONSUMIDOR.

La formación al consumidor debe tender a:

- a) Hacerle conocer, comprender y adquirir habilidades para ayudarlo a evaluar las alternativas y emplear sus recursos en forma eficiente. Facilitar la comprensión y utilización de información sobre temas inherentes al consumidor.
- b) Orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de utilización de servicios.
- c) Impulsarlo para que desempeñe un papel activo que regule, oriente y transforme el mercado a través de sus decisiones.

CAPITULO IV: DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.

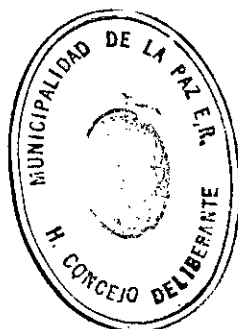
Art. 16º) Las disposiciones de la Ley Nacional N° 24.240, Ley Provincial N° 8973 y la Ordenanza N° 221/91 se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente por la presente Ordenanza, y en tanto no resulten incompatibles con la misma.


Art. 17º) Las notificaciones, podrán ser efectuadas personalmente, por cédula, por cédula postal con aviso de retorno y/o por correo electrónico denunciado por las partes intervinientes. Se tendrán por válidas y vinculantes para el denunciante todas las notificaciones efectuadas en el domicilio real o legal


constituido, y para el presunto infractor supletoriamente las notificaciones efectuadas en el domicilio denunciado ante el Organismo Fiscal, o el que surja de la habilitación del local comercial, o de la Secretaría Electoral de la Nación o Dirección de Personas Jurídicas.

Art. 18º) ELÉVESE AL DEM, déjese copia, oportunamente archívese.

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




Sr. Matias ALEJANDRO CUZINO
SECRETARIO
Honorable Concejo Deliberante
Municipalidad de La Paz E. Rios


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