

ORDENANZA N° 950

CERRITO, 19 de abril de 2017

VISTO:

La necesidad de implementar la aplicación de lo determinado por la Constitución Nacional en su Artículo N° 42, lo establecido mediante Ley Nacional N° 24.240, y Ley Provincial N° 8.973 y modificatorias, y;

CONSIDERANDO:

Que todas estas normas están referidas a la defensa del consumidor en su relación con las empresas de Servicios Públicos y Privados.

Que específicamente el artículo 5 bis de la Ley Provincial N° 8.973 incorporado mediante Ley N° 10.236 establece que deberá considerarse práctica abusiva contraria al “trato digno” de usuarios y consumidores en locales de acceso a la atención masiva del público a:

1-A la demora por un tiempo mayor a 30 minutos de espera en las cajas habilitadas para cobros y pagos.

2-A la espera en condiciones de incomodidad que obligue a soportar las inclemencias climáticas a efectos de ser atendidos en su requerimiento.

3- A la falta de sanitarios de acceso libre y gratuito a disposición de los concurrentes.

4- Al tiempo de espera superior a los 60 minutos para ser atendidos aun cuando se provea de asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según talón numerado.

Que es facultad propia de este cuerpo, avalada además por el artículo 18 de la Ley N° 8.973, velar por el bienestar general de nuestra población, promoviendo el “trato digno” en todas las instituciones de atención masiva de clientes y usuarios.

POR ELLO:

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA MUNICIPALIDAD DE CERRITO sanciona con fuerza de;

ORDENANZA:

ARTICULO N° 1: La presente Ordenanza tiene por finalidad establecer normas para la atención de usuarios y/o consumidores en oficinas públicas, empresas de servicios públicos, entidades bancarias y/o financieras de la localidad, 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 N° 42 de la Constitución Nacional y en el Artículo N° 5 de la Ley Nacional N° 24.240 de "Defensa del Consumidor" y su complementaria la Ley Provincial N° 8.973 y sus modificatorias.

ARTÍCULO 2°: Será considerada infracción a la presente, la espera por un lapso mayor a treinta (30) minutos: a) En toda empresa de servicios públicos, sea de propiedad pública o privada, por cualquier trámite que el usuario deba realizar. b) En ventanillas y/o cajeros de 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 jubilados y pensionados y de trabajadores activos que, por convenios o disposiciones de cualquier naturaleza, deban percibir sus haberes en dichas instituciones. Será aplicable a las infracciones de la presente, el régimen de penalidades previsto en las normativas vigentes.

ARTÍCULO 3°: Los responsables y/o encargados de las 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, que deberá respetarse indefectiblemente en los sectores de atención.

Se establece un período de tres (3) meses a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente, para la instalación de sistemas manuales y/o electrónicos que emitan comprobantes de turnos de espera.

ARTÍCULO 4°: Los encargados de los comercios, empresas e instituciones mencionados en los artículos 1° y 2°, deberán disponer personal y apertura de cajas y/o ventanillas en número suficiente a fin de abocarse a la atención de usuarios y consumidores, a efectos de evitar demoras superiores al tiempo fijado en la presente y hasta la regularización de las mismas.

ARTICULO 5°: Será obligatoria la exhibición de carteles de 30 cm por 30 cm que consignen el número de Ordenanza y la siguiente leyenda; "Si espera más de treinta (30) minutos podrá denunciar el hecho en el libro de quejas".

ARTÍCULO 6°: 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. c) Contar con las instalaciones adecuadas y asientos acordes a la cantidad de usuarios o clientes que reciben diariamente, procurando un buen servicio y comodidad y evitando la espera de las personas paradas durante más de 15 minutos. La adecuación de las instalaciones tendrá tres (3) meses de gracia a partir de la sanción de la presente.

ARTÍCULO 7°: Será autoridad de aplicación el Departamento Ejecutivo Municipal a través de la Inspección Municipal.

ARTÍCULO 8°: Ante el incumplimiento de lo dispuesto en la presente, el usuario y/o consumidor y/o público en general, podrá denunciar el hecho en el libro de quejas habilitado a tal fin por la autoridad de aplicación, que deberá proceder a su constatación en forma regular. En caso de constatarse la infracción de parte del prestatario corresponderá la aplicación del Artículo N° 249 del Código Municipal de Faltas.

ARTÍCULO 9°: Estarán exceptuados del cumplimiento de la presente ordenanza los Servicios de Pago Rápido cuya superficie de Atención al Público sea inferior a 50 m².

ARTÍCULO 10°: Comuníquese, regístrese, publíquese y archívese.-