



Municipalidad de San Carlos de Bariloche
Concejo Municipal

TEXTO ACTUALIZADO

ORDENANZA N° 1934-CM-09

DESCRIPCION SINTETICA: CREAR LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL USUARIO Y CONSUMIDOR.

ANTECEDENTES

Constitución Nacional, Art. 42.

Constitución de la Provincia de Río Negro, Art. 30.

Ley Nacional 24240 y sus modificatorias: Arts. 41, 42 y 59.

Ley Nacional 26361.

Decreto Nacional 246/98.

Ley Federal de Educación 24195.

Ley Provincial 2817.

Decreto Provincial 651/05.

Carta Orgánica Municipal.

Ordenanza 1689-CM-07: Crear oficina municipal de información al consumidor.

Municipalidad de la ciudad de Rosario.

Municipalidad de la ciudad de Venado Tuerto.

Municipalidad de Tigre.

Municipalidad de Gualaguaychú.

Publicación Secretaría de Comunicación de Río Negro, sobre Delegación a los Municipios.

Publicación de Subsecretaría de Desarrollo Regional de la Provincia de Buenos Aires, sobre definición de la OMIC.

FUNDAMENTOS

El Art. 42 de la Constitución Nacional reformada en el año 1994, reafirma entre otros conceptos, los derechos que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen en relación al consumo. La Ley de Defensa del Consumidor sancionada, implica un verdadero avance que permite que los consumidores tengan una cobertura, una protección y una legislación tuitiva de la que hasta el momento carecían.

“Donar órganos, tejidos y sangre es donar Vida”



Municipalidad de San Carlos de Bariloche *Concejo Municipal*

El Estado, persona jurídica de naturaleza pública y necesaria, es el responsable frente al usuario o consumidor, sea de una manera directa - por los servicios que presta - sea de un modo indirecto - por omisión en el contralor o vigilancia - en cumplimiento de sus deberes como poder de policía.

Es el ámbito del municipio donde se dan las mejores condiciones para ejercer las funciones de control y vigilancia del cumplimiento de la ley y de la protección del consumidor en general.

A fin de adecuar la estructura funcional y administrativa de la Municipalidad como medio de hacer realidad la verdadera Defensa del Consumidor, vemos como necesarias dos condiciones. En primer lugar derogar la Ordenanza 1689 aprobada hace más de un año, que creaba la Oficina Municipal de Información al Consumidor y que en la realidad ha resultado insuficiente como herramienta para brindar toda la cobertura legal y operativa en defensa de los consumidores. La carencia de una estructura definida, la falta de participación asegurada de las distintas organizaciones de consumidores y la ausencia de la definición de todas las facultades que debe tener la Oficina de Información y Defensa del Consumidor denotan en la Ordenanza mencionada sus limitaciones para hacerse ejecutiva y dinámica en sus objetivos.

En segundo lugar, para salvar las debilidades antes mencionadas, proponemos la creación de la Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor de la ciudad de San Carlos de Bariloche, como organismo encargado de dirigir y coordinar la aplicación en el área municipal, orientado a la protección de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, brindando información, asesoramiento técnico, asistencia y promoción. Con la participación en su gobierno, mediante un consejo consultivo, de todas las asociaciones en defensa del consumidor que estén acreditadas en nuestra ciudad y con amplias facultades para intervenir ante los abusos que a diario padece el consumidor frente a su falta de información y a la ausencia de un Estado con el poder de policía suficiente que garantice la sanción ante la inobservancia con la que algunos comercios o prestadores de servicios actúan frente a la Ley. En este nuevo organismo municipal, potenciamos notablemente su capacidad de acción y definimos con claridad su estructura de funcionamiento.

Existe una notoria desigualdad en el poder de negociación en los hechos referidos a cláusulas contractuales abusivas; a métodos de comercialización que presionan sobre el poder de decisión que tiene el consumidor. Muchas veces lo observamos en la “obligatoriedad” con la que algunos comercios señalan el consumo mínimo con tarjetas de crédito o la falta de información en los precios a la vista, restringiendo la espontaneidad de las elecciones y privando al consumidor de la libertad con la que tiene que optar al momento de comprar un bien o adquirir un servicio. Algo parecido sucede en el ya muy castigado mercado de los alquileres. La aplicación de cláusulas indexatorias en los contratos de alquiler es una modalidad frecuente a pesar que está restringido por ley.

AUTORES Concejales Claudio Otano y Laura Alves (CpD).

COLABORADORA: Sra. Patricia Rodríguez (Secretaria bloque CpD).

El proyecto original N° 103/08, con las modificaciones introducidas, fue aprobado en la sesión del día 3 de septiembre de 2009, según consta en el Acta N° 935/09. Por ello, en ejercicio de las atribuciones que le otorga el Art. 38 de la Carta Orgánica Municipal,

“Donar órganos, tejidos y sangre es donar Vida”



Municipalidad de San Carlos de Bariloche
Concejo Municipal

EL CONCEJO MUNICIPAL DE SAN CARLOS DE BARILOCHE
SANCIONA CON CARÁCTER DE

ORDENANZA

Art. 1º) “Se adhiere a la Ley Nacional de Defensa del Consumidor 24240, a la ley provincial 5414, al decreto 651/05 y sus modificatorias”.

(Artículo modificado por el art. 1º de la Ordenanza 3193-CM-20)

Art. 2º) “Se ratifica el convenio de Delegación de Facultades, Defensa del Consumidor, decreto 651/05 y sus modificatorias”.

(Artículo modificado por el art. 2º de la Ordenanza 3193-CM-20)

Art. 3º) Se crea en el marco del Departamento Ejecutivo de la Municipalidad de la ciudad de San Carlos de Bariloche, la Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor, que pasará a formar parte de la estructura orgánica de la administración municipal, dependiente de la Secretaría de Gobierno.

3.1. La autoridad máxima es el Consejo Consultivo, integrado por un (1) representante de cada una de las asociaciones dedicadas a la defensa de consumidor, inscriptos en el registro habilitado en el Concejo Municipal según Ordenanza 730-CM-93 de reconocida actuación en el la ciudad; un (1) jefe de oficina y un (1) secretario letrado.

3.2. El jefe de oficina preside el Consejo Consultivo, elabora el organigrama e instruye al personal. Es designado por el Intendente Municipal.

3.3. El secretario letrado deberá contar con el título de abogado y cumplir con las condiciones previstas para el jefe de oficina. Percibirá una remuneración igual al setenta y cinco por ciento (75%) de la que corresponda al jefe de oficina.

Art.4º) “La Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor de San Carlos de Bariloche ejercerá en la jurisdicción municipal la función de dirección, coordinación e instrumentación de las actividades de información y, en general, protección del consumidor y usuario de bienes y servicios.

La Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor promoverá la coordinación de actividades y competencias con los organismos o poderes públicos provinciales o nacionales competentes en materia de protección del consumidor, en particular: Defensor del Pueblo de San Carlos de Bariloche y de la Provincia de Río Negro; Dirección General de Comercio Interior, organismo de aplicación de la ley 24240 de Defensa del Consumidor (B.O. 15/X/1993), Entes Reguladores de Servicios Públicos, ley provincial 5414, decreto provincial 651/05 y sus modificatorias, como así también con asociaciones de defensa del consumidor creadas conforme con la ley 24240 y sus modificatorias y el decreto reglamentario 1798/94 vigente (B.O. 18/X/1994)”.

(Artículo modificado por el art. 3º de la Ordenanza 3193-CM-20)

“Donar órganos, tejidos y sangre es donar Vida”



Municipalidad de San Carlos de Bariloche
Concejo Municipal

- Art. 5º) En el marco de la normativa vigente a nivel nacional y provincial, y a los fines de cumplir con sus objetivos, la Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor a través del Departamento Ejecutivo, podrá celebrar convenios de cooperación, apoyo o desarrollo y pasar a formar parte de programas confeccionados por organizaciones internacionales públicas o privadas.
- 5.1. De encontrarse previsto en los referidos convenios y programas, el Departamento Ejecutivo estará facultado para recibir fondos o bienes a título gratuito; los mismos serán imputados a una cuenta específica, preestableciendo un destino para ellos, siempre que éste no fuere ya una condición impuesta por la organización que los proporciona.
- 5.2. Dichos convenios o adhesiones a programas de organizaciones internacionales, serán firmados y mantenidos en vigencia siempre que no importen ningún tipo de condicionamiento o injerencia en el diseño de la política municipal relativa a la protección del consumidor y usuario.
- Art. 6º) La Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor, contará con un servicio público permanente de atención e información a consumidores y usuarios que versará sobre toda cuestión relativa a la contratación de bienes y servicios, por parte de los mismos. A tal fin, el Departamento Ejecutivo deberá gestionar ante alguna empresa de telefonía, una línea gratuita (0800) para los ciudadanos.
- 6.1. Se establece en todos los comercios de la ciudad de San Carlos de Bariloche, la obligatoriedad de exhibir en un lugar visible y destacado para el público, anuncios cuyo texto informe sobre la existencia de la Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor, su línea gratuita para denuncias y/o consultas, sus funciones y una síntesis de los derechos de consumidores, clientes y usuarios, para todos los comercios, empresas de bienes y servicios y demás ámbitos similares, ya sea de la órbita estatal o privada, y todas las oficinas municipales, dentro de un plazo máximo de 30 días a partir de la creación de la Oficina. En dicho período la Municipalidad realizará una campaña de difusión informando a la población sobre la obligatoriedad del cumplimiento de la presente disposición.
- 6.2. La Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor cumplirá una tarea de difusión al público en general, de información relevante para el consumo, a cuyo efecto podrá valerse de cualquier medio adecuado a tal fin. Incluye este aspecto de la función informativa, la tarea de advertir a la comunidad, previa comprobación fehaciente, acerca de riesgos actuales o potenciales que puedan afectar los intereses económicos o la salud de los consumidores de la ciudad de San Carlos de Bariloche.
- Art. 7º) La Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor, brindará también un servicio público permanente de asesoramiento y apoyo al consumidor. Velará por la observancia y cumplimiento de la Carta de los Derechos de Usuarios, integrando la comisión creada a tal efecto por la respectiva ordenanza.
- Art. 8º) La Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor tendrá a su cargo, como actividad permanente, la formulación y actualización de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, a cuyo



Municipalidad de San Carlos de Bariloche
Concejo Municipal

efecto podrá disponer de los medios que estime más adecuados.

8.1. En el cumplimiento de este mandato, la Oficina deberá observar lo dispuesto en la Ley Federal de Educación 24195 (B.O. 05/V/1993) y las restantes disposiciones que como consecuencia de la misma se dicten.

8.2. Le corresponderá la tarea de recursos humanos en este campo dentro de la administración pública, para empresarios educadores o consumidores y usuarios en general organizando cursos, jornadas o conferencias para funcionarios y agentes.

8.3. Se deberán instrumentar los mecanismos necesarios para llegar con esta actividad educativa a la población de la ciudad de San Carlos de Bariloche en general y en especial a los denominados subconsumidores, particularmente aquellos de escasos recursos.

8.4. La función de educación para el consumo tendrá como contenidos esenciales, entre otros que establezca la reglamentación, la estructura y funcionamiento de la sociedad de consumo y sus mecanismos, la conducta del consumidor o usuario, los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, las formas más adecuadas para ejercerlos y las consecuencias de los vicios del consumo.

Art. 9º) La Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor fomentará, por los medios adecuados a su disposición, la creación, funcionamiento, desarrollo y registro de asociaciones de consumidores, manteniendo una actitud de cooperación constante hacia las mismas y promoviendo la participación de la comunidad en ellas.

Art. 10º) La Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor, recibirá y dará curso a las denuncias y demás actos iniciadores, referidos a infracciones a la normativa vigente en materia de Derecho del Consumidor, tanto en relación a los bienes como a los servicios referidos.

10.1. La Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor de San Carlos de Bariloche abrirá un registro de reclamos de usuarios y consumidores a fin de ponerlos en conocimiento de los organismos nacionales y provinciales correspondientes, entes reguladores de los respectivos servicios públicos, asociaciones de defensa del consumidor constituidas de conformidad con la ley 24240 y legislación de la Provincia de Río Negro. Cuando estén referidas a prestaciones relativas a servicios públicos municipales privatizados o no, deberán ser comunicadas expresamente al Tribunal de Contralor de la ciudad de San Carlos de Bariloche.

Art. 11º) La Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor propiciará la organización de Tribunales Arbitrales de Consumo que actuarán para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores que voluntariamente se le presenten.

Art. 12º) Los recursos humanos correspondientes al cuerpo de inspectores de consumo y al servicio público permanente de atención e información a consumidores y usuarios provendrán de la planta permanente de personal de la Municipalidad y pasarán a integrarla mediante reasignación, dándose preferencia al personal que cuente con experiencia o títulos habilitantes que se vinculen con la tarea de este organismo.

12.1. También podrá contar con personal especializado, para las funciones que correspondan al cuerpo de conciliadores vía convenios con los organismos y



Municipalidad de San Carlos de Bariloche
Concejo Municipal

poderes detallados anteriormente, previo diagnóstico del personal preexistente en Municipalidad.

Art. 13º) El Departamento Ejecutivo deberá disponer lo necesario para el funcionamiento de esta Oficina, es decir todo en cuanto hace a su estructura material y recursos humanos, en un plazo de ciento ochenta (180) días a partir de la fecha de publicación de la presente ordenanza. En igual plazo deberá dictar la reglamentación pertinente para su organización y funcionamiento y la reglamentación de procedimiento para la Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor.

Art. 14º) Se abroga la Ordenanza 1689-CM-07.

Art. 15º) Comuníquese. Publíquese en el Boletín Oficial. Tómesese razón. Cumplido, archívese.