

44

*Honorable Concejo Deliberante
de San Isidro
Bloque Partido Justicialista – Frente para la Victoria San Isidro*

San Isidro, 13 de Septiembre de 2016

AL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE SAN ISIDRO

VISTO:

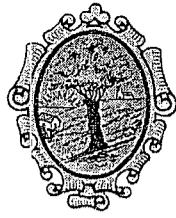
Los numerosos reclamos de los vecinos San Isidro, principalmente adultos mayores que perciben sus haberes provisionales en Entidades Bancarias, referidos a la atención y prolongados periodos de espera en éstas diferentes entidades, y;

CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y su modificatoria Ley N° 26.361 introducen 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 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 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



*Honorable Concejo Deliberante
de San Isidro*

Bloque Partido Justicialista -- Frente para la Victoria San Isidro
información para colocar el consumo al alcance y a la comprensión de todos los sectores de la población.

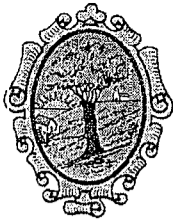
Que el sector de mayor vulnerabilidad de la sociedad comprendido por jubilados, pensionados, mujeres embarazadas, discapacitados, beneficiarios de pensiones no contributivas, planes sociales, quienes perciben fondos de desempleo, entre otros, a diario se dirigen a entidades bancarias viéndose obligados a realizar largas filas y prolongadas esperas de pie, con las complicaciones que esto conlleva tanto para la integridad física como en la pérdida de tiempo.

Que se considera oportuno elevar un proyecto de ordenanza que contemple y prevenga situaciones que a todas luces importan una flagrante violación al deber de brindarle al usuario un trato digno y equitativo, como asimismo el deber de suministrarle toda la información adecuada, conforme surge del Art. 42 de la Constitución Nacional anteriormente mencionado, artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y del Art. 4 y 8 bis de la Ley Nacional de Defensa al Consumidor.

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 ya se encuentran diversos antecedentes legislativos nacionales sancionados en otras provincias, a saber: - En lo referente a los tiempos de espera máximos permitidos: la Ley N° 4149 y su modificatoria N° 4329 (Decreto Reglamentario N° 1347) de la Provincia de Misiones; la Ley n° 3.669 de la Provincia de Río Negro. - Sobre la cuestión referida a la atención preferencial la Ley N° 5.118 de la Provincia de Catamarca, y la Ley N° 5.577, de la provincia de Corrientes. - En lo referente a la obligatoriedad de la existencia de libros de quejas, sugerencias la Ley N° 2.247 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Proyecto de Ordenanza del Concejo Deliberante de Salta (Defensor del Pueblo adjunto - Dr. Nicolás Zenteno Nuñez).

Que los legisladores debemos velar por el bienestar de nuestros vecinos, como de otros ciudadanos que de paso deben realizar trámites o actividades



*Honorable Concejo Deliberante
de San Isidro*

Bloque Partido Justicialista – Frente para la Victoria San Isidro
comerciales en San Isidro, y ven afectada su integridad por las situaciones
descriptas precedentemente.

Por todo lo anteriormente expuesto, el Bloque de concejales del Partido
Justicialista-Frente para la Victoria San Isidro, solicita el tratamiento y sanción del
siguiente proyecto de:

PROYECTO DE ORDENANZA

Artículo 1°: La presente Ordenanza tiene por finalidad establecer normas para la
atención de usuarios y/o consumidores -definidos así por la Ley Nacional 24.240 -
en los establecimientos comerciales de San Isidro en donde se registre una
concurencia masiva de consumidores y se lleve adelante una atención
personalizada de los mismos. Ello a efectos de garantizar el trato digno y correcto
a los mismos en los establecimientos, estableciéndose un mecanismo claro, ágil y
eficaz de atención al público.-

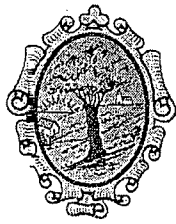
Artículo 2°: Como consecuencia de lo estipulado en el artículo precedente, a
continuación se define que se entiende por establecimiento y en qué caso quedará
alcanzado, a saber:

- Las Entidades Bancarias, Financieras y no Financieras que presten servicios de
cobranza de impuestos, servicios o pagos de cualquier índole; pago de haberes de
jubilados y/o pensionados y de activos que por convenios o disposiciones de
cualquier naturaleza, deban percibir sus haberes en dichas instituciones.

CAPITULO I

De la Expedición de Turnos.

Artículo 3°: Los usuarios y consumidores tienen derecho a ser informados por el
establecimiento acerca del tiempo de espera aproximado para su atención al
momento de la concesión del turno, para ello cada establecimiento deberá contar



44

*Honorable Concejo Deliberante
de San Isidro*

Bloque Partido Justicialista – Frente para la Victoria San Isidro
con un cartel indicador al efecto, el que debe estar colocado en un lugar visible para los usuarios y consumidores. Asimismo, dicho tiempo de espera no podrá ser superior a los 60 (Sesenta) minutos en ningún caso.

Artículo 4°: Información de Datos por las entidades y/o establecimientos: Se dispone que además del tiempo de espera informado en el cartel luminoso dispuesto en el artículo 3° de la presente, se deba obligatoriamente informar a los usuarios la cantidad de personas en espera existentes al momento de dar el turno. El comprobante de turno otorgado al usuario o consumidor, sea por una maquina o por personal del establecimiento, debe ser claramente legible, y contener mínimamente los datos mencionados en el párrafo precedente, con un formato que denote su número de orden, tiempo de espera y/u horario estimado para ser atendido personalmente en dicho establecimiento. Dicha información necesariamente debe coincidir con la que figure en el cartel indicador dispuesto en el Artículo anterior.

CAPITULO II

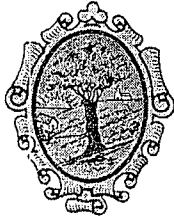
De las Cajas Habilitadas

Artículo 5°: Durante los horarios de atención al público los establecimientos alcanzados por la presente, deberán contar con no menos del Ochenta por ciento (80%) de las cajas habilitadas para las operaciones que en ellas se realicen, cálculo que se hará tomando en base las que se encuentren efectivamente instaladas el momento de la Inspección.

CAPITULO III

Del Libro de Quejas — Agradecimientos — Sugerencias y Reclamos.

Artículo 6°: En todos los establecimientos alcanzados por la presente Ordenanza será obligatoria la existencia de un "Libro de Quejas, Agradecimientos,



*Honorable Concejo Deliberante
de San Isidro*

Bloque Partido Justicialista -- Frente para la Victoria San Isidro
Sugerencias y Reclamos", dicho libro deberá encontrarse en los sectores de informes y atención al público.

Este Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos debe estar en un lugar visible y debe contar con un cartel indicador al efecto. Es decir que el usuario y consumidor debe poder ubicar rápidamente en donde se encuentra una vez que ingresa al establecimiento.

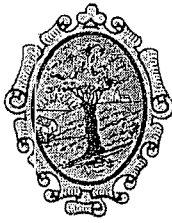
Artículo 7°: En todos los establecimientos que se encuentren alcanzados por la presente Ordenanza se deberá exhibir un cartel de una medida mínima de 40 cm x 40 cm., con el siguiente texto: "SEÑOR USUARIO O CONSUMIDOR, USTED TIENE DERECHO A SER INFORMADO SOBRE EL TIEMPO DE ESPERA APROXIMADO PARA SU ATENCIÓN PERSONALIZADA, EL CUAL NO DEBE SER SUPERIOR A 60 MINUTOS, CASO CONTRARIO, PUEDE HACER SU RECLAMO EN EL LIBRO DE QUEJAS, AGRADECIMIENTOS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS CORRESPONDIENTE", y debajo del texto se deberá citar el número de la presente Ordenanza.

CAPITULO IV

De las Sanciones y la Autoridad de Aplicación

Artículo 8°: Fijense las sanciones para los Infractores a la presente Ordenanza, las cuales estarán fijadas en módulos y cuyo valor será el que fije el Código Tributario Municipal vigente para el "Modulo de Ingresos Brutos, Tasa de Comercio e Industria y Derecho de Habilitaciones Comercial e Industria".-

- a) Para las Infracciones al Capítulo 1 y II de la presente: de 500 (Quinientos) a 2500 (Dos Mil Quinientos) módulos, la cual en sucesivas infracciones del mismo carácter, se duplicará progresivamente, tornando como base la última sanción aplicada por tal motivo.
- b) Para las Infracciones al Capítulo III de la presente: de 250 (Doscientos Cincuenta) a 2500 (Dos Mil Quinientos) módulos, la cual en sucesivas infracciones del mismo carácter, se duplicará progresivamente, tomando como base la última sanción aplicada por tal motivo.



44

*Honorable Concejo Deliberante
de San Isidro
Bloque Partido Justicialista -- Frente para la Victoria San Isidro*

Artículo 9°: La autoridad de Control y Aplicación de la presente Ordenanza, con facultades de juzgamiento y sanción, será la Oficina de Defensa del Consumidor dependiente del Poder Ejecutivo Municipal.-

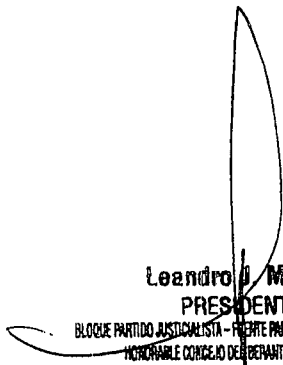
Artículo 10°: La Multas que se establezcan en virtud de la presente Ordenanza ingresarán a la Cuenta Especial de la Oficina de Defensa del Consumidor.


Artículo 11°: El Poder Ejecutivo Municipal deberá:

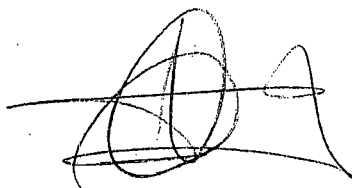
- 1) Difundir a través de los medios masivos de comunicación los alcances de esta Ordenanza.
- 2) Realizar campañas de concientización.

Artículo 12°: Para recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores se recepcionaran en forma de nota a través de Defensa del Usuario y Consumidor o por mesa de entrada del Honorable Concejo Deliberante.

Artículo 13°: De forma.-


Leandro J. Martín
PRESIDENTE
BLOQUE PARTIDO JUSTICIALISTA - FRENTE PARA LA VICTORIA SAN ISIDRO
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE SAN ISIDRO


Juan Otavio
CONCEJAL
BLOQUE PARTIDO JUSTICIALISTA - FRENTE PARA LA VICTORIA SAN ISIDRO
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE SAN ISIDRO


FABIAN D. BREST
CONCEJAL
BLOQUE PARTIDO JUSTICIALISTA - FPV
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE
SAN ISIDRO