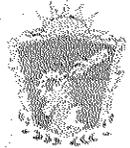


**CONCEJO MUNICIPAL DE FONTANA**  
 MUNICIPALIDAD DE FONTANA  
 MESA SALIDA PROVINCIA DEL CHACO



FECHA	HORA
SALIDA	
07 SEP 2018	10:10 AM
Nº 127-18	LET C.M.

**ORDENANZA Nº 1706/18**  
 Fontana, 06 de Septiembre de 2018.

MESA SALIDA  
 Actuación Simple  
 5518

Ingreso  
 07 SEP 2018  
 M.S.O.

Lct. *[Signature]*

VISTO:

La Actuación Simple Nº 197/18, de fecha 30 de Agosto del corriente año S/ Proyecto de Ordenanza de Implementación de "Libro de Quejas, Reclamos y Sugerencias para todos los Comercios, que comercialicen bienes y presten servicios en las etapas minoristas / consumidor final y organismos y/o empresas públicas inclusive, que desarrollen actividades dentro del ejido municipal de la Ciudad de Fontana, en virtud de lo establecido por la Ley Orgánica Municipal 4233 -Capítulo III. Competencia Municipal, artículo 10 inc. F y Capítulo II Del Intendente, Art. 74 Inc R, Inc T y Constitución Nacional y Provincial 1957 - 1994 Artículo 42º y 47º respectivamente, Ley 24.240 y su Modificatoria 26361, y Código Civil y Comercial de la Nación (Art. 1092-1100), y;

**CONSIDERANDO:**

Que mediante la actuación de referencia se solicita aprobación del proyecto de Ordenanza de implementación del "Libro de Quejas, Reclamos y Sugerencias para todos los Comercios, que comercialicen bienes y presten servicios en las etapas minoristas / consumidor final y organismos y/o empresas públicas inclusive, que desarrollen actividades dentro del ejido municipal de la Ciudad de Fontana.-

Que la ley Orgánica Municipal 4233 - capítulo II. Competencia Municipal. Artículo 10, inc f del Intendente, determina el marco jurídico aplicable a dicha materia, estableciendo: **"..Dictar o Aplicar normas dictar o aplicar normas generales o especiales dirigidas a velar por la moralidad pública y a mantener, el decoro en los usos y costumbre del público, reglamentando los actos, espectáculos y las exhibiciones de cualquier naturaleza que fueren, que se realicen en la vía pública, lugares de uso público o locales de acceso público. Así como los que propusieren fines de publicidad o propaganda, comercial o de cualquier otra índole".**

Que asimismo, legisla acerca del Poder de Policía **"Ejercer el Poder de Policía Municipal con facultades para aplicar multas y sanciones y resolver inhabilitaciones, clausura y desalojos de locales, demolición o suspensión de construcciones, decomiso y destrucción de mercaderías o artículos de consumo en malas condiciones recabando las ordenes de allanamientos pertinentes y el uso de la fuerza pública y demás sanciones fijadas por ordenanzas, salvos casos en que se hayan atribuido estas facultades a los tribunales de faltas"** (Art. 74 inc. R).

Que también establece nuestra Ley Orgánica Municipal **"Realizar cualquier otra gestión de interés general no prohibidas por esta ley y compatible con las disposiciones de la Constitución"** (Art. 74 inc. T).

Que por otra parte cabe resaltar que tanto la Constitución Nacional en su artículo 42, la Constitución Provincial -Artículo 47- y la Ley Nacional Nº 24240 de Defensa del Consumidor en su Artículo 27 **REGISTROS DE RECLAMOS. ATENCIÓN PERSONALIZADA,**

*[Signature]*  
 FALCHINI NORMA  
 SECRETARIA DE CONCEJO



*[Signature]*  
 Rubén Osvaldo Avalos  
 PRESIDENTE DEL CONCEJO  
 Municipalidad de Fontana



modificada por Ley 26361 mediante el Artículo 11 establece: "Registro de Reclamos. Atención Personalizada. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme la reglamentación de la presente ley. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios".

Que toda la legislación invocada contempla la necesidad de protección de estos derechos, aportando importante sustento jurídico como fuente de derecho, a toda norma que reglamente la protección de consumidores y usuarios.

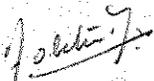
Que en razón de ello, estando reconocido el derecho de los consumidores como un derecho de incidencia colectiva expresamente reconocido en el Código Civil y Comercial de la Nación "Relación de Consumo. Consumidor. Relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social". (Art. 1092)

Que asimismo el Art. 1100 del Cód. Civ. y Com. Establece: "Información. El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con la características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancias relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionadas con la calidad necesaria que permita su comprensión".

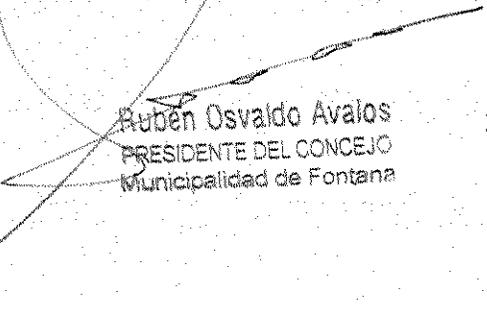
Que dado el actual sistema de precios que conducen en reiteradas ocasiones, a situaciones poco favorables para consumidores y usuarios, resulta imprescindible aportar medios que coadyuven a la protección de los mismos.

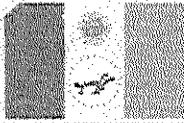
Que en consecuencia se plantea la necesidad de posibilitar a consumidores y usuarios finales de bienes y/o servicio, contar con un mecanismo óptimo para efectuar su reclamo o queja ante el comerciante, vendedor del producto, artículo o prestador del servicio; como así también es dable atender a las sugerencias que permitan mejorar la relación usuario – consumidor, prestador – comercializador.

Que el tema ha sido debidamente Tratado por las Comisiones de Asuntos Generales y de Desarrollo Local Promoción y Asistencia a la Producción y su despacho registrado

  
FALCHINI NORMA  
SECRETARIA DE CONCEJO



  
Rubén Osvaldo Avalos  
PRESIDENTE DEL CONCEJO  
Municipalidad de Fontana



bajo actuación simple N° 205/18, aprobado por la totalidad de los presentes en Sesión Ordinaria N° 26/18 de fecha 06/09/18, según consta en acta de Sesión Ordinaria N° 26/18.

**POR ELLO:**

**EL CONCEJO MUNICIPAL DE FONTANA  
Sanciona con Fuerza de ORDENANZA**

**ARTICULO 1º) ESTABLECER** que todos los comercios, personas físicas o jurídicas que comercialicen bienes o presten servicios en las etapas minoristas/consumidor final y organismos y/o empresas públicas inclusive, que desarrollen sus actividades dentro del ejido municipal de la Ciudad de Fontana, deberán habilitar, con carácter obligatorio, un "LIBRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS", el que deberá ponerse a disposición del consumidor y/o usuario de servicios toda vez que este lo requiera. Dicho Libro deberá estar debidamente habilitado, foliado y rubricado por la Dirección Tributaria Municipal.

**ARTICULO 2º) ESTABLECER** que los comercios, establecimiento y/u organismo afectado por lo dispuesto en el Artículo precedente dispondrán de un plazo de sesenta (60) días contados a partir de la sanción de la reglamentación, para presentar ante la Dirección Tributaria Municipal el "LIBRO DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS" para su rúbrica y foliado. Vencido dicho plazo y toda vez que se considere necesario la mencionada área municipal podrá disponer las verificaciones que corresponden.

**ARTICULO 3º) DETERMINAR** que los comercios, establecimientos y/u organismos encuadrados en los términos legales del Artículo 1º) deberán anunciar en forma visible que el "LIBRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGRENCIAS" se encuentra a disposición del público. Las personas que hagan uso del mismo deberán asentar sus reclamos en forma personal, mencionando sus datos identificatorios (nombre y apellido completo, número de DNI, domicilio real y exhibir documento que lo acredite) y fundando detalladamente el hecho que se denuncia.

**ARTICULO 4º) ESTABLECER** que el Departamento Ejecutivo Municipal a través del área con competencia, elabore la reglamentación de los aspectos referidos a los requisitos formales que deben reunir el "LIBRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS" el control de su utilización y su seguimiento como así también la imposición de infracciones a que diera lugar. Dicha reglamentación deberá ser elevada para conocimiento del Concejo Municipal en el plazo de treinta (30) días contados a partir del dictado de la misma.

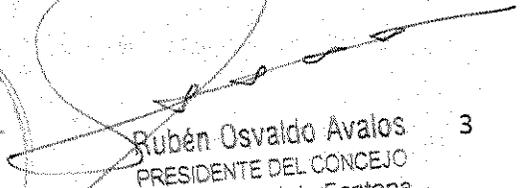
**ARTICULO 5º) REQUERIR** al Departamento Ejecutivo Municipal que a través de las áreas pertinentes proceda a dar amplia difusión de la presente norma legal.-

**ARTICULO 6º) REFRENDA** la presente, la Secretaria del Concejo Municipal.

**ARTICULO 7º) REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CUMPLIDO, ARCHÍVESE.-**

  
FALCHINI NORMA  
SECRETARIA DE CONCEJO



  
Rubén Osvaldo Avalos  
PRESIDENTE DEL CONCEJO  
Municipalidad de Fontana