



Concejo Deliberante
Comodoro Rivadavia - Provincia del Chubut

MUNICIPIO DE COMODORO RIVADAVIA
DESPACHO INTENDENCIA

RECIBO:

DIA 08 MES 04 AÑO 14 HORA 12:20 H

Número Interno: 3570/13

Ordenanza N° 11.482/14

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE COMODORO RIVADAVIA,
SANCIONA CON FUERZA DE:

ORDENANZA

Artículo 1º: 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 la Ciudad de Comodoro Rivadavia en donde se registre una concurrencia 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 2º: 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 3º: 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 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 4º: 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 3º de la presente, se debe 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 máquina 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



Ordenanza 100 de 2014
Código de Comercio y Consumo de Bogotá

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 5º: Durante los horarios de atención al público los establecimientos alcanzados por la presente, deberán contar con no menos del Setenta por ciento (70%) 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 6º: En todos los establecimientos alcanzados por la presente Ordenanza será obligatoria la existencia de un "**Libro de Quejas, Agradecimientos, 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 7º: 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 8º: 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**".-



Concejo Deliberante
Comodoro Rivadavia - Provincia del Chubut

- a) **Para las infracciones al Capítulo I 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, tomando 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.-

Artículo 9º: 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, aplicándose a tal efecto el procedimiento previsto en la Resolución Municipal N° 1480/01.-

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

Artículo 11º: El Poder Ejecutivo Municipal promoverá la realización de una Campaña de Difusión de lo normado en la presente Ordenanza a través de los medios de comunicación que estime corresponder.

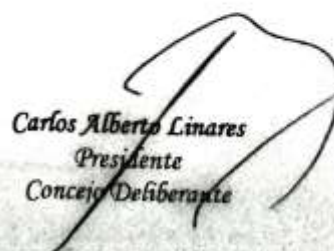
Artículo 12º: La presente Ordenanza entrará en vigencia a partir de los Noventa (90) días corridos desde su publicación en el Boletín Oficial Municipal.-

Artículo 13º: Comuníquese al Poder Ejecutivo Municipal, dese al Diario de Sesiones, publíquese en el Boletín Oficial, regístrese y cumplido **ARCHÍVESE.**

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE COMODORO RIVADAVIA, EN LA SEXTA REUNIÓN, TERCERA SESIÓN DE TABLAS, OCURRIDA EL 04 DE ABRIL DE 2014.-

C.D.
103
04-04-14


Paula Lorenzo
Secretaría Legislativa
Concejo Deliberante


Carlos Alberto Linares
Presidente
Concejo Deliberante