

ORDENANZA N° 11482/14

TEXTO ORDENADO

**Normas para la Atención de Usuarios y
Consumidores**

MODIFICATORIAS

VIGENTES

2018

TEXTO ORDENADO

ORDENANZA N° 11.482/14¹

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](#)² — 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 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

¹ Promulgada por Resolución N° 829/14.-Publicada en el Boletín Oficial N° 36/14.-08/05/14.-

² Ley N° 24.240.-Ley Nacional de Defensa del Consumidor.-

Ver en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

de activos que por convenios o disposiciones de cualquier naturaleza, deban percibir sus haberes en dichas instituciones.

CAPITULO 1

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 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 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.

Artículo 5°bis.- ESTABLECER la obligatoriedad de otorgar prioridad de atención en forma inmediata, evitando demoras en el trámite mediante la espera del turno, a los siguientes supuestos:

- a) Mujeres Embarazadas.
- b) Padres sin distinción de género – con niños menores a 3 años.
- c) Personas con capacidades especiales o movilidad reducida.
- d) Personas mayores de setenta (70) años.
- e) Personas que hayan recibido un trasplante o se encuentren en lista de espera para trasplantes del Sistema Nacional de Procuración y Trasplante de la República Argentina y con residencia permanente en el país, que cuenten con la credencial

correspondiente que acredite dicho extremo.-(Inciso Modificado por Artículo 1º de la Ordenanza Nº [11482-2/16](#)-Res Nº [2884/16](#). B.O Nº 95/16.-21/11/16)³

Los establecimientos alcanzados por la presente Ordenanza deberán exhibir a la vista del público, carteles indicadores del presente texto.-

(Artículo incorporado por el Artículo 1º de la Ordenanza Nº [11482-1/16](#).Res Nº [2103/16](#) B.O Nº 71/16.-12/09/16)

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.

³ El texto anterior según Ordenanza Nº [11482-1/16](#), decía...”Artículo 5º bis, Inc. e) Personas Trasplantadas”....-

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°.-Fíjense 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 la 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 ultima 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 ultima sanción aplicada por tal motivo.

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, aplicándose a tal efecto el procedimiento previsto en la Resolución Municipal N° [1480/01](#)⁴.-

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

Artículo 11°.- 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.

⁴ Resolución N° [1480/01](#).- Creación de la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor.-Publicada en el Boletín Oficial N° 33/01.-23/08/01.-

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

Artículo 13°.- Comuníquese al Poder Ejecutivo Municipal, dése al Diario de Sesiones, publíquese en el Boletín Oficial, regístrese y cumplido.
ARCHIVESE.

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