



Las Islas Malvinas, Georgias del Sur y Sandwich del Sur son Argentinas

---

## EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL SANCIONA CON FUERZA DE ORDENANZA

VISTO: El Art. 42 de la Constitución Nacional y la Ley 24.240 de defensa del Consumidor y Usuario.

CONSIDERANDO: Que, a partir de la reforma constitucional de 1994, los derechos de los consumidores y usuarios de la República Argentina fueron reconocidos expresamente en el artículo 42 de nuestra Constitución Nacional, así también, se encuentran contemplados en la ley nacional 24.240 de Defensa del Consumidor.

Que, entre los derechos amparados se encuentra el de trato digno y equitativo.

Que, este derecho constitucional al trato digno y equitativo que se les debe prodigar a los consumidores opera como principio rector en materia de derechos del consumidor.- Es el eje en torno al cual gira hoy la protección constitucional del consumo.- Al respecto la doctrina ha entendido que “... aclaremos que lo de “digno”, apunta más bien a la situación subjetiva, al respeto del consumidor como persona: no someterlo, en la relación de consumo, a menosprecios o desconsideraciones ... o si en algún tramo de la relación padece graves mortificaciones”.-

Que, lo que se pretende es garantizar el trato digno del consumidor, evitando las prácticas comerciales que limiten o nieguen sus derechos, como por ejemplo, con evitar las colas, demoras, riesgos, etcéteras.

Que, la aplicación concreta de este derecho tiene muchas implicancias en el orden local, y por ello es preciso regularlas.

Que, a fin de garantizar la adecuada defensa de los consumidores,



*Las Islas Malvinas, Georgias del Sur y Sandwich del Sur son Argentinas*

Por todo ello, el  
Honorable Concejo Municipal,  
Resuelve:

ARTICULO 1º: Trato digno y equitativo en las relaciones de consumo. A los fines de la presente Ordenanza, se entiende por trato digno a consumidores y usuarios, toda aquella modalidad de acompañamiento, atención al público o práctica comercial ejercida en forma personalizada, respetuosa, igualitaria, eficiente e informada. Asimismo, los proveedores de bienes o servicios deberán abstenerse de desplegar conductas vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

ARTICULO 2º: 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.

ARTICULO 3º: Proveedor. Se considera proveedor a la persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.

ARTICULO 4º: Son prácticas contrarias al trato digno y equitativo en las relaciones de consumo consignado en el artículo 1º de la presente, las siguientes:

- a) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas con esperas superiores a los cuarenta y cinco (45) minutos;
- b) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas en condiciones de hacinamiento o a la intemperie;



*Las Islas Malvinas, Georgias del Sur y Sandwich del Sur son Argentinas*

c) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en instituciones y/o locales comerciales sin provisión de asientos suficientes y/o sin acceso a instalaciones sanitarias y/o dispensadores de agua;

d) Toda práctica que obstaculice o deniegue asistencia, asesoramiento y/o acompañamiento personalizado, en caso de ofrecerse servicios electrónicos y/o telefónicos de atención a consumidores y usuarios;

e) Toda práctica que no respete el derecho a ser atendido y tratado con prioridad conforme lo dispone la normativa municipal vigente;

f) Toda práctica comercial que no favorezca el consentimiento informado e igualitario de consumidores y usuarios;

g) Toda práctica de venta o marketing agresivo llevada a cabo por empresas proveedoras sin solicitud previa del producto o servicio por parte del consumidor y/o usuario aun en aquellos supuestos en que exista vinculación contractual previa;

h) Toda práctica publicitaria que contenga indicaciones falsas y/o discriminatorias, y/o efectúe comparaciones sobre bienes y servicios y/o sea abusiva, con el objeto de inducir a error o comportamientos perjudiciales y/o peligrosos para la salud o seguridad de consumidores y usuarios.

ARTICULO 5º: Autoridad de aplicación. La autoridad de aplicación será la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

ARTICULO 6º: La autoridad de aplicación podrá iniciar actuaciones administrativas de oficio, por reclamo de organizaciones no gubernamentales, y/o por denuncia de particulares, las cuales privilegiarán aquellos mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

ARTICULO 7º: En caso de no arribar a un acuerdo favorable para las partes, la autoridad de aplicación correrá traslado de las actuaciones a la autoridad administrativa provincial competente.



*Las Islas Malvinas, Georgias del Sur y Sandwich del Sur son Argentinas*

ARTICULO 8º: Procedimiento. Los trámites y procedimientos se registrarán por el principio de formalismo moderado a favor de consumidores y usuarios debiendo garantizarse instancias rápidas, simples y económicas.

En ningún caso se desestimará un reclamo por incurrir en vicios formales.

ARTICULO 9º: Consultas y reclamos. Las consultas y/o reclamos sobre presuntas prácticas de trato indigno contra consumidores o usuarios podrán realizarse personalmente, por vía telefónica a la OMIC.

ARTICULO 10º: Prevención y capacitación. El Departamento Ejecutivo Municipal, a través de la repartición correspondiente, generará instancias de formación y capacitación en materia de derechos de consumidores y usuarios, cuyos destinatarios serán aquellos proveedores que desarrollen actividades económicas en el ámbito de la Ciudad de Villa Constitución.

ARTICULO 11º: La autoridad de aplicación podrá celebrar convenios de colaboración y cooperación con personas jurídicas públicas o privadas, particularmente con universidades, entidades que nucleen a empresarios y comerciantes y asociaciones que promuevan la defensa de derechos de consumidores y usuarios, con la finalidad de optimizar el diseño, implementación y ejecución de las acciones previstas en la presente.

ARTICULO 12º: Comuníquese al Departamento Ejecutivo Municipal y archívese.-

Registrado bajo el N° 4488 Sala de Sesiones, 09 de Marzo de 2016.-

Firmado: MARIA FLORENCIA FERREYRA – Presidente HCM  
GRISELDA CAFFARATTI – Secretario H.C.M.