

ORDENANZA N° 11648/2011.-**EXPTE.N° 4370/2011-H.C.D.****VISTO:**

La necesidad de adaptar la legislación Municipal en materia de Defensa del Consumidor a las previsiones contenidas en la reforma de la Constitución Provincial del año 2008, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto N° 157/2006 la Municipalidad de Gualeguaychú creó la Dirección de Defensa del Consumidor en el ámbito de la Secretaría de Gobierno, la cual tenía como antecedente la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), creada mediante Decreto N° 946/2002, designándola autoridad de aplicación conforme las facultades delegadas y en las que en el futuro se le deleguen a la Municipalidad de Gualeguaychú de las Leyes Nacionales N° 22.802 y N° 24.240 de Lealtad Comercial y de Defensa del Consumidor, de la Ley Provincial N° 8.973 de Defensa del Consumidor y Decreto N° 1.786/99 y toda disposición o norma reglamentaria que en su consecuencia se dicte o las que en el futuro las modifiquen o reemplacen, facultándose a la misma para realizar el juzgamiento de las infracciones originadas en la falta de exhibición de precios, conforme lo establece la Ley Nacional N° 22.802 y sus normas reglamentarias, como así también el artículo 4° Inciso c) del Decreto Provincial N° 1.786/99.-

Que la ley provincial N° 8.973 del 21/12/95 mediante la cual la Provincia de Entre Ríos adhirió a la Ley 24.240 estableció que en la Provincia será autoridad de aplicación de la ley 24.240 un organismo del Estado Provincial, asignándose tales funciones mediante Decreto N° 1.786/99 del 08/06/99 a la Dirección General de Comercio Interior y Defensa del Consumidor, dependiente de la Subsecretaría de Comercio y Relaciones Económicas Internacionales, de la Secretaría de la Producción de la Gobernación (art. 1°) disponiendo el art. 3° d) que los

ORDENANZA N° 11648/2011.-

Municipios podrán obtener delegación de funciones mediante la firma de convenios.-

Que en el marco de esta Ley, la Municipalidad de Gualeguaychú y la Provincia de Entre Ríos en fecha 30 de abril del año 2004 suscribieron un convenio mediante el cual la Provincia delegó en la Municipalidad de Gualeguaychú las facultades de recepcionar reclamos y denuncias de los consumidores y usuarios vinculados al ordenamiento previsto en la Ley 24.240 y ley provincial N° 8.973 y su Decreto Reglamentario N° 1.786/99 y las normas que en su consecuencia se dictaran y para fijar audiencia de conciliación, celebrarlas, labrar las actas correspondientes, homologar los acuerdos y realizar el seguimiento de los trámites; además de otras facultades de educación al consumidor y de verificación y control, reservándose la Provincia las facultades sancionatorias (cláusula tercera),

Que el artículo 42 de la Constitución Nacional establece que 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 y que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, la educación para el consumo, la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

Que en la reforma constitucional de la Provincia de Entre Ríos del año 2008, el nuevo artículo 231 asegura a todos los Municipios entrerrianos autonomía institucional, política, administrativa, económica y financiera, los que ejercen sus funciones con independencia de todo otro poder.

Que por su parte el art. 240 p 21 j, establece que los Municipios tienen competencias y ejercen el poder de policía y

ORDENANZA N° 11648/2011.-

funciones en la defensa de los derechos de usuarios y consumidores; y en el art. 30 se garantiza la defensa de los derechos de consumidores y usuarios de bienes y servicios públicos y privados, disponiendo la norma que existiendo organismos de defensa del consumidor en los municipios, estos ejercerán las funciones en su jurisdicción .

Que la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 en el artículo 41 dispone que las Provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones. MOSSET ITURRASPE y WAJNTRAUB al comentar la norma en cuestión consideran que será la respectiva organización constitucional de las provincias la que establecerá la factibilidad de que se deleguen funciones en las administraciones municipales o en organismos de su dependencia. (“LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR”, Rubinzal Culzoni pag 252). En igual sentido JUAN M FARINA expresa que las autoridades Municipales han de tener no sólo la facultad, sino el deber de actuar en protección de los consumidores “DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO”, Ed. Astrea, pag 501).

Que como se desprende de lo reseñado, a partir de la reforma constitucional del año 2008, el constituyente provincial ha otorgado competencia a los Municipios para que ejerzan las funciones de defensa de los derechos de usuarios y consumidores en sus jurisdicciones (arts. 30 y 241 p. 21 j). Tales competencias son sin dudas las que establece el art. 41 de la Ley 24.240 y comprenden el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de la ley y sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones, puesto que no puede concebirse que la defensa y protección de los usuarios y consumidores por parte de los Municipios se ejerza sin las facultades que la ley prevé para el cumplimiento de su fines que son las de control, vigilancia,

ORDENANZA N° 11648/2011.-

juzgamiento y sanción de infracciones y resarcimiento del daño directo (art. 40 bis y 41 de la Ley 24.240) y las demás del art. 43 de dicha ley.

Que las nuevas disposiciones constitucionales de la Provincia por el principio de primacía constitucional, dejan sin efecto y operatividad a las disposiciones de la ley provincial N° 8.973 y el Decreto N° 1.786 en cuanto restringían las facultades municipales sólo a las que fueran objeto de delegación por convenio por parte de las autoridades provinciales. La autonomía Municipal consagrada en el art. 231 y las disposiciones de los arts. 30 y 240 p 21 j) de la Constitución conforman el bloque de legalidad que atribuye competencia plena a los Municipios entrerrianos como autoridades de aplicación de la Ley 24.240 y sus normas complementarias .

Que a partir de este reconocimiento constitucional, los Municipios pueden ejercer las funciones dentro de su jurisdicción y dictar las normas de procedimiento para el juzgamiento de las infracciones El poder municipal es en menor escala una reproducción del estado federal y provincial, y en las materias que caen dentro de su jurisdicción posee plenas facultades para ejercerlas conforme a las prerrogativas que le son propias o le han sido conferidas por el ordenamiento constitucional federal.

Que nuestro Máximo Tribunal ha sostenido: *“La necesaria existencia de un orden municipal impuesto por el artículo 5 de la Constitución nacional, determina que las leyes provinciales no solo deben imperativamente establecer los municipios, sino que no pueden privarlos de las atribuciones mínimas necesarias para desempeñar su cometido (por mayoría, con disidencia de los doctores Fayt, Belluscio y Petracchi) CSJN, 04/06/91, «Municipalidad de la Ciudad de Rosario c/ Provincia de Santa Fe»”.*

Que la reforma constitucional garantiza los derechos de consumidores y usuarios de bienes y servicios en las jurisdicciones municipales, quienes accederán de manera más ágil a la resolución de problemas que pudieran surgir en la relación de

ORDENANZA N° 11648/2011.-

consumo y constituye una efectiva herramienta para optimizar la operatividad administrativa del Estado.

Que el Artículo 41 de la Ley Nacional N° 24.240 posibilita a cada una de las provincias la delegación de su competencia en organismos de sus dependencias ministeriales o en gobiernos municipales;

Que el nuevo municipio dotado de autonomía no es un mero prestador de servicios. Su rol ha variado y su accionar abarca aspectos no contemplados en otras épocas. El nuevo art. 231 de la Constitución Provincial ha sido explícito en la materia al expresar que el reconocimiento de la autonomía municipal abarca lo institucional, político, administrativo, económico y financiero, con lo que se concluye que además de las atribuciones con las que contaba, plasmadas en el anterior texto constitucional y la ley orgánica de Municipios N° 10027, las municipalidades ahora cuentan con otros poderes, deberes y facultades debiendo consecuentemente adecuar sus estructuras administrativas y normativas en concordancia con estas nuevas atribuciones. En lo que hace a la defensa y protección de los derechos de usuarios y consumidores, a raíz del reconocimiento constitucional que establece el art. 240 p 21 j) resulta imperativo dotar a la Dirección de Defensa del Consumidor de nuevas atribuciones entre las que deben incluirse las facultades de sustanciar sumarios, defender y representar los intereses de consumidores, individual o colectivamente ante la justicia u otros organismos públicos o privados, aplicar sanciones y percibir el cobro de las multas.

Que en lo relativo al juzgamiento de infracciones a la Ley de defensa del consumidor y la sustanciación de las causas que se originen se ha considerado oportuno establecer un nuevo procedimiento, garantizando el debido proceso, el derecho de defensa en juicio.

POR ELLO:

ORDENANZA N° 11648/2011.-**EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE
SAN JOSÉ DE GUALEGUAYCHÚ, SANCIONA LA SIGUIENTE****ORDENANZA:****TITULO I****OBJETO**

ART.1°.- La presente Ordenanza establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario según los términos del artículo 42 de la Constitución Nacional y arts. 30 y 240 p 21 j, de la Constitución de la Provincia de Entre Ríos, asumiendo la Municipalidad de Gualeguaychú la totalidad de las facultades que le han sido delegadas; y tiene por objeto establecer las reglas de las políticas públicas y los mecanismos administrativos para la efectiva implementación de las Leyes de Defensa del Consumidor N° 24.240, y de Lealtad Comercial N° 22.802 en el ámbito de la Municipalidad de Gualeguaychú,

TITULO II**AUTORIDAD DE APLICACIÓN**

ART.2°.- La Dirección de Defensa del Consumidor –o el organismo que en el futuro el Departamento Ejecutivo Municipal designe- será la autoridad de aplicación de la presente Ordenanza, ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la leyes 24.240, 22.802, y sus normas reglamentarias respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción, ello sin perjuicio de las facultades concurrentes de las autoridades provinciales y Nacionales en el ámbito de su competencia

ART.3°.- La Dirección de Defensa del Consumidor, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de las Leyes N° 24.240 de Defensa del Consumidor, y N° 22.802 de Lealtad Comercial, tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Mantener un registro de asociaciones de consumidores;
- b) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores;

ORDENANZA N° 11648/2011.-

- c) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta Ordenanza
- d) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta Ordenanza.
- e) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.
- f) Instruir sumarios por presuntas violaciones a la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y a la Ley de Lealtad Comercial N° 22.802, mediante el procedimiento previsto en el Título VII, Capítulo III de la presente.
- g) Aplicar sanciones que se establecen en el capítulo Título VII, Capítulo IV y disponer su cumplimiento
- h) Promover ejecución de las multas impagas por medio de la Dirección de Asuntos Legales, o por dependencia que disponga el Departamento Ejecutivo Municipal.
- i) Promover acciones judiciales en defensa de intereses de incidencia colectiva en protección de los derechos de los usuarios y consumidores en los términos establecido por el Art. 52 de la Ley N° 24.240.
- j) Acceder a los medios de difusión pública a los fines de difundir los programas y tareas llevadas adelante como autoridad de aplicación.
- k) Realizar acciones conjuntas con organismos oficiales o privados relacionadas con la transparencia de los mercados, a través de relevamientos, monitoreos y difusión de precios de productos y servicios, promoviendo la participación de asociaciones de consumidores, organizaciones gremiales, sociales y comunitarias.
- l) Promover acuerdos solidarios de precios de diversos alimentos, y otros productos de primera necesidad, con la participación de los canales de distribución mayorista y minorista, productores, asociaciones de consumidores, organizaciones gremiales, sociales y comunitarias.

ORDENANZA N° 11648/2011.-

m) Cooperar en forma conjunta con los organismos de Defensa del Consumidor de la Nación, en la recepción, asesoramiento y presentación de denuncias, ante la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia, por parte de los pequeños y medianos productores y comerciantes que sean perjudicados por prácticas de cartelización de precios, prácticas anticompetitivas que limiten, restrinjan, falseen o distorsionen la competencia o el acceso al mercado o que constituyan un abuso de una posición dominante en un mercado que pueda resultar en perjuicio para el interés económico general.

n) Todas aquellas que resulten necesarias y que tiendan al correcto cumplimiento de las leyes 24.240, 22.802 y de la presente Ordenanza.

TITULO III**POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN**

ART.4°.- El Gobierno Municipal deberá formular políticas de protección y prevención de los consumidores y usuarios, dentro del marco constitucional de competencias, y establecer una infraestructura adecuada que permita aplicarlas.

Las medidas de protección y prevención al consumidor se deberán aplicar en beneficio de todos los sectores de la población.

ART.5°.- Las acciones de protección a los consumidores y usuarios tendrán, dentro del marco constitucional de competencias entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Políticas de regulación del mercado en materia de protección a la salud, seguridad e intereses económicos, y cumplimiento de los niveles mínimos de calidad.
- b) Políticas de acceso al consumo.
- c) Programas de educación e información al consumidor y promoción a las organizaciones de consumidores.
- d) Políticas de solución de conflictos y sanción de abusos.
- e) Políticas de control de servicios públicos.
- f) Políticas sobre consumo sustentable.

ORDENANZA N° 11648/2011.-**TITULO IV**
POLÍTICAS DE REGULACIÓN**CAPITULO I**
ACCESO AL CONSUMO

ART.6°.- Las políticas del gobierno Municipal deben garantizar a los consumidores y usuarios

- a) El acceso al consumo en condiciones de trato digno y equitativo, sin discriminaciones ni arbitrariedades por parte de los proveedores.
- b) La protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar la posibilidad de los consumidores de elegir en el mercado.
- c) La competencia leal y efectiva, a fin de brindar a los consumidores la posibilidad de elegir variedad de productos y servicios a precios justos.
- d) El permanente abastecimiento por parte de los prestadores de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades corrientes de la población.

CAPITULO II
PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD

ART.7°.- La Dirección de Defensa del Consumidor arbitrará los medios necesarios para el fiel, oportuno e íntegro cumplimiento de las obligaciones de los proveedores, tendientes a garantizar que los productos y servicios comercializados sean inocuos en el uso a que se destinen o normalmente previsible, protegiendo a los consumidores y usuarios frente a los riesgos que importen para la salud y seguridad.

Vigilará asimismo que la información y publicidad sobre productos y servicios no importen riesgos para la salud y seguridad de los consumidores. Controlará en particular, la

ORDENANZA N° 11648/2011.-

información y publicidad referida a fármacos, tabaco y bebidas alcohólicas.

ART.8°.- Comprobado por cualquier medio idóneo que un producto o servicio adolece de un defecto grave o constituye un peligro considerable para los consumidores, la Autoridad de Aplicación debe adoptar medidas para que los consumidores estén debidamente informados y los proveedores deban retirarlo inmediatamente del mercado, prohibiendo la circulación del mismo.

CAPITULO III**CONTROLES DE CALIDAD Y EQUIDAD**

ART.9°.- La Dirección de Defensa del Consumidor efectuará los controles pertinentes dentro del ámbito de competencia Municipal, a fin de promover y defender los intereses económicos de los consumidores y usuarios entre otras, en las siguientes materias:

- a) Calidad de los productos y servicios.
- b) Equidad de las prácticas comerciales y cláusulas contractuales.
- c) Veracidad, adecuación y lealtad en la información y publicidad comercial.

Específicamente, la Autoridad de Aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares no contengan cláusulas abusivas en los términos de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor.

La aprobación administrativa de los formularios tipo y otros documentos utilizados en las contrataciones predispuestas decidida en otras jurisdicciones, no obligará a la Autoridad de Aplicación Municipal a disponer también su aprobación.

CAPITULO IV**CONSUMO SUSTENTABLE**

ART.10°.- El Gobierno Municipal deberá formular políticas y ejercer los controles pertinentes para evitar los riesgos que puedan

ORDENANZA N° 11648/2011.-

importar para el medio ambiente los productos, y servicios que se ofrecen y proveen a los consumidores y usuarios.

Las medidas a implementar, serán tendientes a que los patrones de consumo actuales no amenacen la aptitud del medio ambiente para satisfacer las necesidades humanas futuras.

ART.11°.- Las medidas gubernamentales para el consumo sustentable deberán estar encaminadas entre otros objetivos, a los siguientes:

- a) Campañas educativas para fomentar el consumo sustentable, formando a los consumidores para un comportamiento no dañino del medio ambiente.
- b) Certificación oficial de los productos y servicios desde el punto de vista ambiental.
- c) Impulsar la reducción de consumos irracionales, perjudiciales al medio ambiente.
- d) Promover la oferta y la demanda de productos ecológicos.
- e) Regular el tratamiento de “los residuos”, con orientación ecológica.
- f) Información y etiquetado ambientalista.
- g) Ensayos comparativos sobre el impacto ecológico de productos.

CAPITULO V**CONTROL DE SERVICIOS PÚBLICOS**

ART.12°.- Las políticas y controles sobre los servicios públicos de jurisdicción Municipal tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- a) asegurar a los usuarios el acceso al consumo y una distribución eficiente de los servicios esenciales.
- b) que la extensión de las redes de servicios a todos los sectores de la población no resulte amenazada ni condicionada por razones de rentabilidad.
- c) la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- d) la equidad de los precios y tarifas.

ORDENANZA N° 11648/2011.-

e) la eficacia de los mecanismos de recepción de quejas y atención al usuario.

h) intervenir en la normalización de los instrumentos de medición, a efectos que pueda verificarse su funcionamiento.

CAPITULO VI**SISTEMA DE EXAMEN Y CERTIFICACIÓN****DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

ART.13°.- La Dirección de Defensa del Consumidor propenderá, a través de convenios con Laboratorios Públicos o Privados habilitados al efecto, de Universidades u Organismos Científicos de Investigación, a la disponibilidad de servicios técnicos, para examinar y certificar en forma periódica las condiciones de seguridad, sustentabilidad y calidad de los productos y servicios, incluyendo ensayos comparativos, para su divulgación a los consumidores y usuarios.

ART.14°.- El Gobierno Municipal fomentará el desenvolvimiento de las instituciones académicas y científicas, que tengan por objetivo actividades de capacitación técnica y jurídica en el ámbito de las diferentes disciplinas con incumbencia en la defensa de los consumidores y usuarios, pudiendo solicitar su participación para el desenvolvimiento de las funciones de asistencia y asesoramiento.

TITULO V**EDUCACIÓN E INFORMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS****CAPÍTULO I****EDUCACIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

ART.15°.- La Dirección de Defensa del Consumidor promoverá la formulación de programas generales de educación para usuarios y consumidores y capacitará a los educadores para ejecutarlos.

ORDENANZA N° 11648/2011.-

ART.16°.- Los programas de educación para el consumo tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- a) Difundir los derechos de los consumidores y usuarios para que los conozcan efectivamente.
- b) Divulgar los instrumentos para hacer valer esos derechos y canalizar su defensa y los mecanismos para ejercerlos activamente en el mercado.
- c) Capacitar a los consumidores y usuarios para que sepan discernir, hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones.
- d) Facilitar a los consumidores y usuarios la comprensión de la información y orientarlos a prevenir los riesgos que puedan derivar del consumo de productos y servicios.
- e) Formar a los consumidores y usuarios para un comportamiento responsable y comprometido frente al medio ambiente.
- f) Prevención del uso indebido de drogas y de los procesos adictivos.

ART.17°.- Promoverá la inclusión en los planes de enseñanza oficiales vigentes, la incorporación –entre otros- de los siguientes contenidos sobre educación para el consumo:

1. Características del mercado.
2. Vulnerabilidad del consumidor.
3. Calidad de los productos y servicios.
4. Artículos y servicios de primera necesidad.
5. Salubridad y seguridad de los alimentos.
6. Prevención de accidentes.
7. Peligros de los productos y servicios.
8. Información, rotulado y publicidad.
9. Organismos de Defensa del Consumidor y asociaciones de consumidores.
10. Pesas y medidas.
11. Precios de productos y servicios y empleo eficiente de recursos.

ORDENANZA N° 11648/2011.-

12. Técnicas de comercialización. Consumo y sustentabilidad del medio ambiente.

CAPÍTULO II**INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

ART.18°.- La Dirección de Defensa del Consumidor ejecutará programas de divulgación pública sobre los derechos de los consumidores y usuarios, las normas vigentes y las vías para reclamar. Garantizará que la información esté destinada a alcanzar a todos los sectores de la población, a través de los medios de comunicación. Formulará campañas especiales para alertar sobre los riesgos que determinados productos y servicios importan para la salud y seguridad de la población. Asimismo, estimulando el consumo sustentable y desalentando el consumo de tabaco, los excesos en el consumo de bebidas alcohólicas, la automedicación y todo otro tipo de adicción.

ART.19°.- La Dirección de Defensa del Consumidor instará también a organismos Públicos, Asociaciones de Consumidores, Empresarios y Medios de Comunicación, a divulgar programas de información al consumidor, organizando su capacitación. Fomentará asimismo las investigaciones y publicaciones técnicas y científicas sobre defensa del consumidor, divulgación de la doctrina jurídica y jurisprudencia de la materia.

TITULO VI**FOMENTO Y REGISTRO DE LAS ASOCIACIONES DE
CONSUMIDORES Y USUARIOS**

-

CAPITULO I**FOMENTO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y
USUARIOS**

ART.20°.- El Gobierno Municipal promoverá la constitución de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, fomentará su

ORDENANZA N° 11648/2011.-

funcionamiento e instará a la participación de la comunidad en ellas.

ART.21°.- La Dirección de Defensa del Consumidor podrá dar a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios registradas de conformidad con la presente Ordenanza participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directa o indirectamente a consumidores o usuarios.

CAPITULO II**REGISTRO DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y****USUARIOS**

ART.22°.- Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios constituidas como asociaciones civiles con personería Jurídica, de acuerdo a los Artículos 55, 56 y concordantes de la Ley 24.240 quedarán autorizadas para funciona en el ámbito local cuando se encuentren inscriptas en el REGISTRO ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES de la Nación o en el de la Provincia de Entre Ríos, previa constitución de domicilio en la ciudad de Gualeguaychú.

La autoridad de aplicación podrá implementar un REGISTRO MUNICIPAL DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES en las cuales deberán inscribirse las asociaciones que realicen actividades en la localidad.

TITULO VII**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO****CAPITULO I****NORMAS DE APLICACIÓN**

ART.23°.- El procedimiento para la inspección, comprobación y juzgamiento de las infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 y sus normas reglamentarias en la Municipalidad de Gualeguaychú, se ajustará a las normas previstas en la misma y a las prescripciones de la presente

ORDENANZA N° 11648/2011.

Ordenanza, siendo de aplicación supletoria la Ordenanza de trámite Administrativo N° 8201/86 y el Código de Procesal Civil y Comercial de la Provincia para resolver cuestiones no previstas expresamente en tanto no resulten incompatibles con la Ley 24.240 y esta Ordenanza.

CAPÍTULO II**DE LAS FORMAS DE INICIACIÓN**

ART.24°.- Las actuaciones correspondientes a la Ley 24.240 y esta Ordenanza podrán iniciarse de oficio o por denuncia del consumidor o usuario, o por la Asociaciones de Consumidores y Usuarios debidamente registradas por ante la autoridad de aplicación, conforme a lo previsto en el artículo 22.

DE LA INICIACIÓN DE OFICIO

ART.25°.- Cuando la actuación se iniciare de oficio, se procederán a la constatación de la infracción, labrándose acta.

ART.26°.- El acta será labrada por triplicado, prenumerada, y contendrá los siguientes requisitos:

- a) Lugar, fecha y hora de la inspección.
- b) Individualización de la persona cuya actividad es objeto de inspección, tipo y número de documento de identidad y demás circunstancias.
- c) Domicilio comercial y ramo o actividad.
- d) Nombre y apellido de la persona con quien se entienda la diligencia y carácter que reviste.
- e) Descripción del hecho o hechos constitutivos de la infracción o circunstancias constatadas.
- f) Fecha y hora en que se culminó la diligencia.
- g) Firma y aclaración del inspector y de los demás intervinientes.

ART.27°.- Labrada el acta en la forma indicada precedentemente, el personal actuante invitará al responsable a dejar constancia sobre el hecho o hechos motivo de la presunta infracción y la existencia de testigos y sus dichos. En caso de no hacer uso de tal

ORDENANZA N° 11648/2011.-

facultad, deberá dejarse expresa constancia en el acta. La misma será firmada por el inspector actuante y por el responsable o persona con quien se entiende la diligencia. En caso de negativa de este último, se dejará constancia siendo suficiente la firma del personal actuante en la diligencia.

ART.28°.- El acta labrada con las formalidades indicadas, hará plena fe en tanto no resulte enervada por otros elementos de juicio.

ART.29°.- Con las constataciones hechas en las actas labradas, la Dirección de Defensa del Consumidor determinará la disposición legal presuntamente infringida y notificará al presunto infractor, para que dentro de los cinco (5) días hábiles presente su descargo y ofrezca las pruebas que hagan a su derecho ante el organismo interviniente, debiendo acreditar personería y constituir domicilio dentro del radio del municipio.

ART.30°.- Si fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción, y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días presente el descargo por escrito.

DE LA INICIACIÓN POR DENUNCIA

ART.31°.- La iniciación de las actuaciones por denuncia, podrá formalizarse por escrito o verbalmente. En ambos casos se acompañarán las pruebas y se dejará constancia de los datos de identidad y el domicilio real. En el formulario que al efecto se cumplimentará se hará saber al denunciante de las penalidades previstas por el artículo 48° de la Ley 24.240, para el caso de denuncias maliciosas.

ART.32°.- Recepcionada la denuncia, se abrirá la instancia conciliatoria, a cuyos fines se podrá convocar a audiencia. La notificación de la misma se deberá hacer por escrito, debiendo consignarse en la misma la fecha, el objeto de la audiencia y la

ORDENANZA N° 11648/2011.-

obligatoriedad de acreditar en la audiencia el pago de la tasa por actuaciones administrativas correspondiente, la que deberá efectuarse mediante depósito en Tesorería Municipal

ART.33°.- Con la comparecencia de las partes se celebrará audiencia de conciliación, labrándose acta. Cuando el denunciado se domiciliar en otra jurisdicción, a los fines de la instancia conciliatoria, deberá constituir domicilio dentro del ejido de la ciudad de Gualeguaychú. En el mismo serán válidas todas las notificaciones que allí se cursen. Cuando no lo constituya, se lo tendrá por constituido en la sede de la autoridad de aplicación.

ART.34°.- En caso de arribarse a un acuerdo en la instancia de conciliación, el mismo será rubricado por los intervinientes y podrá ser homologado total o parcialmente por la Dirección de Defensa del Consumidor. El acuerdo homologado suspenderá el procedimiento administrativo.

ART.35°.- Si no hubiere acuerdo, se procederá al cierre de la instancia conciliatoria. Igual temperamento se adoptará ante la ausencia injustificada del denunciado a la audiencia de conciliación. En tales supuestos, y de corresponder, la autoridad de aplicación formulará imputación, mediante resolución fundada, la que deberá contener una relación sucinta de los hechos, y la determinación de la norma legal presuntamente infringida.

ART.36°.- La incomparecencia injustificada del denunciante a la audiencia conciliatoria podrá considerarse como desistimiento del trámite, pudiendo la autoridad de aplicación ordenar el cierre de la instancia conciliatoria.

ART.37°.- Cuando las denuncias hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios, los acuerdos conciliatorios debidamente homologados obligarán respecto a todos los consumidores y usuarios afectados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes tendrán la facultad de valerse de los mismos y exigir su cumplimiento.

ORDENANZA N° 11648/2011.-

A tal efecto, el acuerdo deberá ser publicado a costa del denunciado, a través del medio de comunicación más conducente.

ART.38°.- La incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley 24.240 y de esta Ordenanza.

El presunto infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

ART.39°.- La resolución de imputación deberá ser notificada al presunto infractor, a fin de que en el término de cinco (5) días hábiles e improrrogables presente por escrito su descargo, y ofrezca las pruebas que hagan a su derecho.

CAPITULO III**PROCEDIMIENTO SUMARIAL**

ART.40°.- En el escrito de descargo, o en su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio a los fines del procedimiento sumarial, dentro del ejido de la ciudad de Gualeguaychú. Cuando no constituya domicilio, se lo tendrá por constituido en la sede de la autoridad de aplicación, quedando notificadas allí todas las providencias y resoluciones que se dicten. Los domicilios subsistirán para los efectos legales hasta la terminación del trámite o su archivo, mientras no se constituyan o denuncien otros.

ART.41°.- Quien actúe bajo representación o mandato, deberá acreditarlo con el instrumento legal correspondiente, el que será agregado a las actuaciones. Cuando no acredite personería se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

ART.42°.- Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba, sólo procederá el recurso de reconsideración.

ART.43°.- La prueba deberá producirse dentro del término de quince (15) días hábiles prorrogables por causa justificada. Se

ORDENANZA N° 11648/2011.-

tendrán por desistidas las pruebas no producidas dentro de dicho plazo por motivo atribuible al presunto infractor.

ART.44°.- La prueba documental original o en copia debidamente autenticada se acompañará con el escrito de descargo. En ningún caso se admitirá documentación que no reúna estos requisitos.

ART.45°.- Si procediere la prueba testimonial, sólo se admitirán hasta tres (3) testigos, debiendo consignarse en el ofrecimiento sus apellidos y nombres, profesión u ocupación y domicilio, adjuntándose el interrogatorio.

Si se hubiera ofrecido más testigos, solamente se admitirán los tres (3) primeros.

Se fijará la audiencia dentro del plazo previsto en el artículo 43.- Se hará saber el día, hora y que la comparencia del testigo corre por cuenta exclusiva del presunto infractor, bajo apercibimiento de tenerlo por desistido

ART.46°.- En la prueba de informativa el diligenciamiento de los oficios ordenados correrá por cuenta del presunto infractor, debiendo los mismos agregarse al expediente debidamente diligenciado, dentro del plazo de prueba, bajo apercibimiento de tenerlo por desistido. Los informes deberán contestarse en el término de diez (10) días, debiendo consignarse dicha circunstancia en los respectivos oficios. Si no fueren respondidos en término y el interesado no solicitare su reiteración en el plazo de dos (2) días, se tendrá por desistido de dicha prueba.

La prueba informativa podrá agregarse hasta que las actuaciones pasen a despacho para dictar Resolución definitiva.

ART.47°.- La prueba pericial se admitirá cuando sea necesario contar con el dictamen de un experto para dilucidar hechos controvertidos en cuestiones que sean materia propia de alguna ciencia, arte y/o profesión, a los efectos de contar con un dictamen técnico científico y se producirá a través de los peritos de la lista de los tribunales Civiles y Comerciales de la jurisdicción de Gualeguaychú.

ORDENANZA N° 11648/2011.-

El presunto infractor deberá proponer la especialidad del perito y los puntos de pericia, siendo a su cargo todos los costos que demande su producción, incluido los honorarios del perito.

La autoridad de aplicación podrá requerir opinión del área técnica competente sea municipal, provincial, nacional o instituciones públicas o privadas.

ART.48°.- Producida la prueba y concluidas las diligencias sumariales quedarán las actuaciones en condiciones de ser resueltas.

DE LA RESOLUCIÓN Y SU CUMPLIMIENTO

ART.49°.- La resolución definitiva deberá dictarse dentro del plazo de treinta (30) días y se ajustará a las disposiciones de la Ley Nacional 24.240 y normas reglamentarias. Para la graduación de las sanciones se tendrá en cuenta además la existencia o no de antecedentes en el Registro de Infractores.

ART.50°.- Consentida o ejecutoriada la resolución administrativa, se procederá al cumplimiento de las sanciones impuesta en la misma.

ART.51°.- Se intimará al infractor a formalizar mediante boleta de depósito el pago de los gastos de publicidad de la condena, conforme el arancel del periódico designado. La publicación deberá contener la parte pertinente de la resolución que dispuso la sanción.

ART.52°.- Si la sanción fuera apercibimiento, se dará por cumplida con su formal notificación al infractor.

ART.53°.- Si se tratare de multa, se intimará al infractor para que abone su importe y acredite su pago en el término de diez (10) días hábiles, debiendo acreditarse el depósito mediante las boletas respectivas, sin cuyo requisito no se tendrá por cancelada.

ART.54°.- La falta de pago de la multa hará exigible su cobro mediante ejecución por vía de apremio, siendo título suficiente el testimonio de la resolución condenatoria firme suscripta por el

ORDENANZA N° 11648/2011.-

Director de Defensa del Consumidor o el funcionario que lo reemplace legalmente.

ART.55°.- Si la condena fuere el decomiso de la mercadería y/o producto de la infracción, la autoridad de aplicación lo hará efectivo dejando constancia de lo actuado mediante acta suscripta por el responsable del Área designada para su cumplimiento.

ART.56°.- Las mercaderías o productos decomisados, si sus condiciones de seguridad, higiene, salud, estado de conservación, inocuidad o utilidad lo permitiesen, serán destinadas a entidades de bien público, educacionales, salud, minoridad, según lo aconsejen las circunstancias. Si no fuere posible el destino señalado, se procederá a su destrucción bajo constancia en acta y en presencia de dos (2) testigos.

ART.57°.- Si la sanción aplicada fuere la clausura del establecimiento o la suspensión del servicio por un plazo determinado, la misma será efectivizada por personal especialmente destinado al efecto por la autoridad de aplicación, labrándose el acta correspondiente.

ART.58°.- Si la sanción fuere de suspensión temporal en los Registros de Proveedores del Estado, se procederá a comunicar la medida adoptada a las Áreas de Adquisiciones y Suministros de la Municipalidad de Gualeguaychú para su toma de razón y cumplimiento. También se comunicará a la Contaduría General de la Provincia a los efectos que correspondan.

ART.59°.- Si la sanción fuere de pérdida de concesiones, regímenes impositivos o crediticios especiales que gozare el infractor, se cursará nota de estilo al Organismo correspondiente para que proceda a aplicar la medida adoptada e informar acerca de la misma dentro del plazo de diez (10) días, bajo apercibimiento de que su omisión será considerada falta grave.

ORDENANZA N° 11648/2011.-**CAPITULO IV****SANCIONES**

ART.60°.- Si la resolución tiene por verificada la existencia de la infracción, se aplicarán las sanciones dispuestas por el Art. 47 de la Ley N° 24.240 de defensa del consumidor, o la que en el futuro la reemplace, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso.

ART.61°.- La Dirección de Defensa del Consumidor queda facultada para establecer una reducción en la pena económica que se hubiera determinado de hasta el cincuenta por ciento (50 %) por el pago voluntario del infractor. El acogimiento a dicho beneficio, implicará el desistimiento a cualquier acción recursiva de la resolución administrativa que aplicó la sanción.

Dicho pago debe efectuarse y acreditarse dentro del mismo plazo u forma establecidos en el Art. 53 de la presente Ordenanza.

ART.62°.- Sin perjuicio de la orden de cesación de los anuncios, se impondrá la sanción administrativa de contrapublicidad al denunciado que a través de la información o publicidad hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas en infracción a las normas nacionales vigentes y a esta Ordenanza.

La rectificación publicitaria será divulgada por el responsable, a su costo, en la misma forma, frecuencia, dimensión y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario, de forma capaz de eliminar los efectos de la infracción.

ART.63°.-EL cincuenta por ciento (50%) de la totalidad de los montos percibidos por la Municipalidad de Guleguaychú en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación, que surjan de la aplicación de las leyes N° 24.240, N° 22.802 y la presente Ordenanza, se constituirá un Fondo Especial de Educación del Consumidor, que por el presente se crea, que será íntegramente destinado a los programas de

ORDENANZA N° 11648/2011.-

educación del consumidor, conforme lo establece el Art.47° de la Ley N° 24.240.

ART.64°.- En todos los casos se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria a costa del infractor en uno de los diarios de la localidad.

La Autoridad de Aplicación conservará estadísticas actualizadas de resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios, debiendo divulgarlas pública y periódicamente. Las estadísticas y su publicación, comprenderán asimismo los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.

ART.65°.- En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el Artículo 60, se tendrá en cuenta:

- a) La circunstancia de haber denunciado, celebrado o no un acuerdo conciliatorio, y caso afirmativo, haberlo o no cumplido.
- b) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.
- c) La posición del infractor en el mercado.
- d) La cuantía del beneficio obtenido.
- e) El grado de intencionalidad.
- f) La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.
- g) La reincidencia.
- h) Las demás circunstancias relevantes del hecho.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a la Ley de Defensa del Consumidor en la Jurisdicción Municipal, incurra en otra de similar naturaleza dentro del término de tres (3) años de haber quedado firme la resolución que la dispuso.

ART.66°.- Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán de inmediato las actuaciones al Juez competente.

ORDENANZA N° 11648/2011.-**CAPITULO V****NORMAS COMPLEMENTARIAS**

ART.67°.- Antes o durante la tramitación del expediente, se podrán dictar medidas preventivas que ordene el cese de la o las conductas que se reputa violación a la Ley de Defensa del Consumidor y/o esta Ordenanza y/o sus reglamentaciones. Asimismo, y con la mayor amplitud, se podrán disponer medidas técnicas, admitir pruebas y dictar medidas de no innovar o para mejor proveer. Se podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública al disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la ley y cuando disponga de oficio o a requerimiento de parte audiencias a las que deban concurrir los denunciados, damnificados, presuntos infractores, testigos y perito, entre otros.

ART.68°.- Las constancias de la actuación serán evaluadas con razonable criterio de libre convicción. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable al consumidor.

TITULO VIII**DE LOS RECURSOS****CAPÍTULO I****RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

ART.69°.- El recurso de reconsideración, procederá contra las resoluciones que denieguen medidas de pruebas, y de las que no sean de mero trámite, a fin de que la autoridad de aplicación la revoque por contraria decisión.

ART.70°.- La reconsideración deberá interponerse dentro de los tres (3) días de notificada la resolución, debiendo la autoridad de aplicación resolverlo dentro de los quince (15) días. Cumplido dicho plazo sin que se hubiera resuelto se considerará que el mismo ha sido denegado.

CAPÍTULO II**RECURSO DE ACLARATORIA**

ORDENANZA N° 11648/2011.-

ART.71°.- El recurso de aclaratoria se interpondrá para corregir, en una resolución, cualquier error material o para aclarar un concepto oscuro sin alterar lo sustancial de la decisión.

ART.72°.- La aclaratoria deberá interponerse ante la autoridad que dictó el acto, dentro de los tres (3) días de la notificación y será resuelto en igual término, sin que se suspendan los plazos para plantear otros recursos que pudieran corresponder.

CAPÍTULO III

RECURSO DE APELACIÓN

ART.73°.- Las sanciones aplicadas por el Director de Defensa del Consumidor serán apelables ante el Departamento Ejecutivo Municipal, debiendo el recurso interponerse por escrito y fundarse ante la autoridad de aplicación en el término de cinco (5) días contados a partir de la notificación.

Concedido el recurso por la autoridad de aplicación lo elevará al Departamento Ejecutivo, quien deberá resolverlo en el término de quince (15) días. La falta de resolución del recurso en término indicado implicará la confirmación de la decisión recurrida. La resolución expresa o tácita del Departamento Ejecutivo agota la vía administrativa.

TITULO IX

MODIFICACIONES COMPLEMENTARIAS

ART.74°.- Deróguense los Arts.3° y 4° de la Ordenanza 10.976/2007.

ART.75°.- Modifíquese el Art.3° de la Ordenanza N° 10211/96, el cual quedará redactado de la siguiente manera: “Art.3°.- El Consejo Consultivo de Defensa del Consumidor tendrá las siguientes funciones:

- a) Asesorar y recomendar al Departamento Ejecutivo Municipal sobre la planificación de actividades y su correspondiente asignación presupuestaria.

ORDENANZA N° 11648/2011.-

- b) Verificar el correcto destino del Fondo Especial de Educación del Consumidor.
- c) Evaluar los informes de gestión de la Dirección de Defensa del Consumidor y recomendar acciones futuras.

El Consejo Consultivo de Defensa del Consumidor se reunirá en forma cuatrimestral para el informe de la Dirección de Defensa del Consumidor o cuando algunos de los integrantes así lo solicite.

Dentro de los 60 días corridos a partir de la promulgación de la presente, deberá elaborar un proyecto de reglamento interno, el que será sometido a la aprobación del Honorable Concejo Deliberante.

ART.76°.- Modifíquese el Artículo 136° de la Ordenanza N° 10287/97, Código Tributario Municipal, el cual quedará redactado de la siguiente manera: “ **ARTÍCULO 136°.- ESTÁN** exentos de la Tasa por Actuaciones Administrativas:

a - Las actuaciones promovidas por la Nación, las provincias o los Municipios, asociaciones religiosas reconocidas oficialmente, establecimientos educacionales, cooperadoras escolares, hospitalarias o de asistencia.-

b - Las promovidas por personas con carta de pobreza o constancia emitida por la Secretaria de Acción Social de la Municipalidad.-

c - Los pedidos de clausura de negocios.-

d - Las promovidas para fines previsionales.-

e - Los pedidos de devolución de fondos de garantías.-

f - Las asociaciones mutuales sin fines de lucro en cuanto acrediten:

1°.- Inscripción en el Registro Nacional de Mutualidades mediante certificación expedida por la Dirección de Cooperativas y Mutualidades de la Provincia.

2°.- Que las actuaciones correspondan exclusivamente a sus actividades específicas.

ORDENANZA N° 11648/2011.-

g) Las presentaciones y denuncias realizadas por los usuarios y consumidores en el ejercicio de sus derechos.

h) Las presentaciones y denuncias realizadas por las Asociaciones de Consumidores debidamente registradas, en ejercicio de las facultades otorgada por la ley N° 24.240.”

ART.77°.-COMUNIQUESE, ETC....

Sala de Sesiones.

San José de Gualeguaychú, 2 de diciembre de 2011.

Liliana M. Ríos, Presidenta – Jeremías Irigoytía, Secretario.

Es copia fiel que, Certifico.