



## **VISTO**

Que el Artículo 79 de la Ley Provincial 13133, rige la relaciones de defensa al consumidor que delega en los municipios las funciones emergentes de esta norma; Y

## **CONSIDERANDO**

Que la Ley Provincial N° 13.133 regula el procedimiento administrativo en el territorio provincial, para la defensa de los consumidores y usuarios por incumplimiento a las disposiciones de Ley Nacional N° 24.240 de defensa al consumidor y sus correspondientes actualizaciones, ley nacional N° 26993 de Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo, Ley Nacional 22802 de Lealtad Comercial, sus normas subsiguientes y el resto de la normativa que rige en la materia;

Que con la sanción de la citada ley provincial, se aseguraron los derechos y garantías de los consumidores y usuarios bonaerenses, establecidos en el artículo. 38 de la Constitución Provincial.

Que, la Ley N° 13.133 estipula que los Municipios ejercerán las funciones emergentes de misma y de la Ley Nacional N° 24.240. Que tal delegación importa un desafío y una obligación para cada municipio, que debe tratar la cuestión y no diferirla en el tiempo, atento a los reiterados abusos por parte de las prestatarias de servicios tanto públicas como privadas, y la consecuente indefensión de los consumidores, usuarios y ciudadanos.

Que, en tal sentido, también es prioritario tutelar el derecho del ciudadano del Partido de Mar Chiquita, que es un consumidor de servicios provistos por entes públicos y que merece una solución frente a la provisión deficiente por parte de organismos municipales, provinciales, Nacionales y Autárquicos, entre otros.

Que dada la naturaleza y envergadura del tema en tratamiento, es necesario crear una estructura operativa idónea, que aplique, los preceptos estipulados en estas normas y tutele los derechos de los vecinos del municipio,

## **POR ELLO :**

**EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE MAR CHIQUITA EN USO DE FACULTADES QUE LE SON PROPIAS SANCIONA CON FIERZA DE-----**

**----- ORDENANZA -----**



**ARTICULO 1º:** Crear en el ámbito de la Secretaria de gobierno, la Dirección Municipal de Defensa del Consumidor y Protección al Usuario.-----

### **OFICINA MUNICIPAL DE DEFENSA AL CONSUMIDOR**

**ARTICULO 2º:** La Oficina Municipal de Defensa del Consumidor (OMDC) se regirá por todo aquello que estuviere específicamente reglado, por el procedimiento establecido en la Ley Provincial nº 13.133 y la Ley Nacional nº 24.240, sus normas subsiguientes y las ordenanzas municipales que regulan la materia.-----

### **ATRIBUCIONES DE LA OFICINA MUNICIPAL DE DEFENSA AL CONSUMIDOR**

**ARTICULO 3º:** Serán atribuciones de la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor:

- a) Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.
- b) Brindar información, orientación y educación al consumidor.
- c) Fomentar y facilitar la creación y actuación de asociaciones locales de consumidores.
- d) Efectuar controles sobre productos y servicios, en la medida que sean compatibles con el régimen de competencias municipal.
- e) Recibir denuncias de los consumidores y usuarios.
- f) Fijar y celebrar conciliaciones entre el denunciante y la prestataria del servicio sea pública o privada.
- g) Elevar los acuerdos conciliatorios al Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor para que se expida sobre su homologación.
- h) En los casos en que no exista conciliación, dictar el auto de imputación correspondiente.
- i) Una vez contestado el traslado de la imputación o vencido el plazo para hacerlo, elevar las actuaciones al Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor conforme Artículo. 47, 3er. Párrafo de la Ley nº 13.133.
- j) Propiciar y aconsejar la creación normativa protectora de los consumidores en el ámbito de competencia municipal teniendo en cuenta la problemática local o regional.
- k) Colaborar con el gobierno municipal y/o Provincial en la difusión de las campañas de educación y orientación al consumidor.



- l) Impulsar y participar activamente en campañas de información, difusión y educación para el consumo.
- m) Asistir al Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor y del Usuario en todo lo que esté a su alcance.
- n) Representar al municipio ante el CONSEJO PROVINCIAL DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (COPRODEC)
- o) Dictarse sus propios reglamentos internos para organizar su estructura.

### **AUTORIDAD DE APLICACIÓN**

#### **JUZGADO MUNICIPAL DE DEFENSA AL CONSUMIDOR:**

**ARTICULO 4º:** Crear en el ámbito de la Justicia de Faltas, el Juzgado Municipal de Defensa al Consumidor y Protección al Usuario. En concordancia a lo establecido en el segundo párrafo del art. 43 de la presente ordenanza.-----

#### **ATRIBUCIONES DEL JUEZ MUNICIPAL DE DEFENSA AL CONSUMIDOR:**

**ARTICULO 5º:** El Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor y Protección al Usuario, tendrá a su cargo la etapa resolutive y la aplicación de las sanciones, respecto de la violación de las Ordenanzas Municipales, y normas Nacionales y Provinciales

- a) Resolver en cada caso sobre la procedencia de la aplicación de sanciones conforme lo establecido en las normas aplicables.
- b) Dictar todas las resoluciones y adoptar todas las medidas que sean necesarias a los efectos del mejor cumplimiento de sus funciones.
- c) Disponer lo necesario a los efectos de la capacitación y perfeccionamiento del personal y cuerpo de inspectores de las áreas municipales que ejerzan funciones relacionadas con la defensa y protección de los consumidores y usuarios.
- d) Disponer por la Secretaria del Juzgado se confecciones estadísticas que comprenderán las resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios; los casos de negativas de celebrar acuerdos conciliatorios, y los incumplimientos de los acuerdos celebrados. Las estadísticas deberán ser remitidas a la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor y Protección al Usuario.

### **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LAS NORMAS DE APLICACIÓN**

**ARTICULO 6º:**El procedimiento para la inspección, comprobación y juzgamiento de las infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor 24.240, sus normas subsiguientes y sus normas reglamentarias en la Provincia de Buenos Aires, se ajustara a las normas previstas en las mismas y a las prescripciones de la presente ordenanza, siendo de aplicación supletoria el Código de Procedimiento de Faltas, para resolver cuestiones no previstas expresamente, en tanto no resulten incompatibles con la ley Nacional 24240, y concordantes, la ley Provincial 13.133, y esta ordenanza.-----

### **DE LAS FORMAS DE APLICACIÓN**

**ARTICULO 7º:** Las actuaciones correspondientes a la Ley 24.240, la ley provincial 13.133 y esta ordenanza, podrán iniciarse de oficio o por denuncia del consumidor o usuario, sin perjuicio de que resulten también legitimados:

a-los consumidores y usuarios en forma individual o colectiva.

b- las Asociaciones de Consumidores y usuarios autorizadas y reconocidas por la provincia de Buenos Aires, mediante los organismos competentes y debidamente registradas ante la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor y Protección del Usuario municipal.

### **INICIACION DE OFICIO**

**ARTICULO 8º:**Cuando el sumario se iniciare de oficio, si correspondiere, se destinaran agentes inspectores que procederán a la constatación de la infracción labrándose acta que será cabeza del sumario.-----

**ARTICULO 9º:** EL acta será labrada por triplicado, pre numerada y contendrá los siguientes requisitos:

a) Lugar, fecha y hora de inspección.

b) Individualización de la persona física o jurídica cuya actividad es objeto de inspección, tipo y Número de documento de identidad y demás circunstancias.

c) Domicilio comercial y ramo o actividad.

d) Domicilio real o social del inspeccionado.

e) Nombre y apellido de la persona con quien se entienda la diligencia, carácter que reviste, identificación y domicilio real

f) Determinación clara y precisa del hecho o hechos constitutivos de la infracción y de la disposición legal presuntamente violada.

g) Nombre, apellido y domicilio de los testigos que a instancias del personal actuante presenciaron la diligencia.

h) Fecha y hora en que culminó la diligencia

i) Firma y aclaración del inspector y de los demás intervinientes

**ARTICULO 10º:** 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 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. En el momento de la comprobación entregará al presunto infractor una copia de Acta labrada, bajo constancia de firma, y si estuviera ausente se dispondrá de manera que pueda ser habida por el mismo.-----

**ARTICULO 11º:** EL acta labrada con las formalidades indicadas, será instrumento público y hará plena fe por sí misma, en tanto no resulte enervada por otros elementos de juicio.

**ARTICULO 12º:** EN el mismo acto se notificará al responsable, factor o encargado, quien dentro de los 15 (quince) días hábiles podrá presentar su descargo y ofrecer toda prueba de la que intentare valerse ante la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor y Protección al usuario, debiendo acreditar personería en la forma establecida por el Código de Procedimiento Civil y comercial de la Provincia de Buenos Aires constituir municipio dentro del radio del Municipio bajo pena de continuar el procedimiento en rebeldía.-----

**ARTICULO 13º:** SI fuere necesaria la comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción, y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable de la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de 15 (Quince) días hábiles presente el descargo por escrito.-----

**ARTICULO 14º:** El acta labrada por el Inspector, será remitida a la Oficina Municipal de Defensa al Consumidor y Protección al Usuario, quien será la encargada de llevar adelante el sumario. Su incumplimiento será considerado falta grave.-----

#### **DE LA INICIACION POR DENUNCIA**

**ARTICULO 15°:** La iniciación del sumario por denuncia, deberá formalizarse por escrito, debiendo en ese mismo acto acompañarse todas las pruebas de las que se valga el denunciante y se dejarán constancias de los datos de identidad y el domicilio real del denunciante. En el formulario que al efecto se cumplimentará se hará saber al denunciante de las penalidades previstas por el artículo 48° de la ley 24240, para el caso de denuncias maliciosas.-----

**ARTICULO16°:** Recepcionada la denuncia, deberá notificarse al presunto infractor, afín de que tome conocimiento de la misma y formule descargo y ofrezca pruebas que hacen a su derecho dentro de los 15 (Quince) días Hábiles. -----

**ARTICULO17°:** Una vez recepcionado el descargo del presunto infractor, se celebrará audiencia de conciliación procurando instar a las partes a arribar a una solución en esa instancia. Para el caso de la existencia de un acuerdo se procederá a labrar un acta. El acuerdo será rubricado por los intervinientes y su homologación por la Oficina Municipal de Defensa al Consumidor y Protección al Usuario suspenderá el procedimiento en cualquier momento del sumario hasta la oportunidad del cierre de la instancia conciliadora.

**ARTICULO18°:** Si no hubiere acuerdo, o notificada la audiencia el denunciado no compareciere sin causa justificada, se formulará auto de imputación el que contendrá una descripción sucinta de los hechos y la determinación de la norma legal infringida. Notificado el mismo y efectuado el descargo pertinente, en este estado se elevarán las actuaciones al Juzgado Municipal competente quien resolverá la sanción aplicable. Ello sin perjuicio de las facultades conferidas por el Artículo44 de la ley24240.-----

**ARTICULO19°:** La incomparencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considerará violación de la ley 24240 y de esta ordenanza. Y el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.-----

**ARTICULO20°:** Cuando las denuncias hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuario, los acuerdos conciliatorios debidamente homologados obligaran respecto todos los consumidores y usuarios afectados por el mismo hecho que motivo el litigio, quienes tendrán la facultad de valerse de los mismos y exigir su cumplimiento. A tal efecto, el acuerdo deberá ser publicado a costa del denunciado, a través del medio de circulación más conducente.-----

**ARTICULO21°:** El auto de imputación será notificado al infractor, a fin de que en el término de 20 (veinte) días hábiles e improrrogables presente su descargo y produzca la prueba ofrecida, en caso de corresponder de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23° de esta ordenanza.-----

**PROCEDIMIENTO COMUN:**

**DESCARGO**

**ARTICULO 22°:**EN el escrito de descargo o en su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio dentro del radio del municipio y acreditar personería. 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. -----

**PRUEBA**

**ARTICULO23°:** 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 se concederá el recurso de reconsideración.-----

**ARTICULO24°:** La prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles prorrogables por causa justificada. Se tendrán por desistidas las pruebas no producidas dentro de dicho plazo por motivo atribuible al presunto infractor.-----

**ARTICULO25°:** 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.-----

**ARTICULO26°:** Si se solicitare informe, se proveerá dentro de los tres (3) días hábiles, debiendo el presunto infractor correr con su producción dentro del plazo de prueba bajo apercibimiento de tenerlo por desistido.-----

**ARTICULO27°:** 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. El presunto infractor deberá proponer a su costa el perito en la especialidad que se trate, y los puntos de la pericia. El municipio podrá proponer un segundo perito quien se expedirá por separado y/o requerir opinión del área técnica

competente sea municipal, provincial, nacional o instituciones públicas o privadas. El plazo de producción lo será dentro del general de la prueba.-----

## **SENTENCIA**

**ARTICULO 28º:** Una vez presentado el descargo con toda la prueba acompañada, El juez administrativo dictara una resolución dentro de los treinta (30) días hábiles. Para el caso de la existencia de una infracción se valuará la existencia de antecedentes en el registro de infractores a cargo del juzgado municipal de defensa al consumidor., a los efectos de la cuantificación de la condena. -----

**ARTICULO 29º:** CONSENTIDA o ejecutoriada la resolución administrativa, se procederá al cumplimiento de las sanciones previstas en la ley provincial 13.133 y la ley nacional 24240.-----

**ARTICULO 30º:** Se intimará al infractor a formalizar mediante boleta de depósito el pago de los gastos de publicidad que aranceles el periódico del lugar del hecho, a los fines de dar publicidad a la condena, transcribiéndose la parte resolutive y su situación de firmeza adquirida.-----

**ARTICULO 31º:** SI la sanción fuera apercibimiento, se dará por cumplida con su formal notificación al infractor.-----

**ARTICULO 32º:** 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 el crédito no se tendrá por cancelado.

**ARTICULO 33º:** La falta de pago hará exigible el cobro mediante ejecución fiscal por vía de apremio, siendo título suficiente el testimonio de la resolución condenatoria firme.

**ARTICULO 34º:** SI la condena fuera el decomiso de mercadería y/o producto de la infracción, el Municipio lo hará efectivo bajo constancia en acta, relevándose al depositario sus obligaciones en el mismo acto de efectuarse el traslado. -----

**ARTICULO 35º:** Las mercaderías o productos decomisados, si sus condiciones de seguridad, higiene, salud, estado de conservación, inocuidad, utilidad se lo permitiesen serán incorporados al patrimonio de establecimientos del área de salud, minoridad, educacionales o entidades de bien público, según lo aconsejen las circunstancias. Si no fuera posible el destino señalado, se procederá a su destrucción bajo constancia en acta y en presencia de dos (2) testigos.-----



**ARTICULO36°:** SI la sanción aplicada fuere la clausura del establecimiento o la suspensión del servicio afectado por un lapso determinado, la misma será efectivizada por el personal de inspección especialmente designado al efecto, labrándose el acta correspondiente.-----

**ARTICULO37°:** Si la sanción fuere de suspensión temporal de los Registros de Proveedores del Estado, se procederá a comunicar a la Contaduría General de la Provincia y/o a las Direcciones que se ocupen de las contrataciones y licitaciones públicas o contrataciones y licitaciones públicas o contrataciones directas, para la debida anotación de la sanción. Igual temperamento se seguirá respecto a los municipios, con intervención del organismo competente.-----

**ARTICULO38°:** Si la sanción fuere de perdida 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 el apercibimiento de que su omisión será considerada falta grave.-----

**ARTICULO39°:** Las decisiones tomadas por el Organismo correspondiente agotarán la vía administrativa. La acción judicial para impugnar esas decisiones deberá iniciarse ante la misma autoridad que dictó el acto, dentro de los veinte (20) días hábiles de notificada. Dentro de los diez (10) días de recibida la demanda el Organismo remitirá la misma junto con el expediente administrativo al Juzgado de Primera Instancia Contencioso Administrativo competente.-----

En todos los casos, para interponer la acción judicial contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, deberá depositarse el monto de ésta, a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito junto con el escrito de demanda sin cuyo requisito será desestimado, salvo que el cumplimiento de la misma pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al impugnante.-----

El proceso judicial respectivo tramitará por el proceso sumario de ilegitimidad del Código Procesal Contencioso Administrativo de la Provincia de Buenos Aires, a menos que a solicitud de parte del Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más eficaz.-----

**PRESTADORA DE SERVICIO PUBLICOS:**

**ARTICULO 40º:**En el caso en que el proveedor del servicio sea un ente público, (municipal, provincial, nacional, autárquico, Etc.)el procedimiento se registrá por el siguiente artículo.

- a) Sujetos activos: Toda persona física o jurídica con domicilio en el partido, que se vea afectado por una provisión de servicio notoriamente deficiente por parte de un organismo público, tendrá derecho a presentar su reclamo ante esta dependencia.
- b) Sujetos Pasivos: todos los organismos públicos Municipales, Provinciales, Nacionales, Entes Autárquicos, etc.
- c) Previo a dar curso al trámite, el requirente deberá acreditar que presento reclamo formal ante el organismo requerido.
- d) El ciudadano afectado, presentara su reclamo ante la Oficina de Defensa al Ciudadano, se revisara el planteo, para verificar si el mismo implica un supuesto de provisión de servicio deficiente por parte del organismo público, en caso de no cumplirse dicho requisito, se rechaza el planteo sin más trámite...
- e) Cumplidos los requisitos detallados en los puntos C y D, sedará curso al trámite.
- f) En tal caso la oficina de defensa al ciudadano, instara a la repartición requerida, para que responda el planteo del reclamante, sea dando una solución o fundando la razón de su demora.
- g) El ente público requerido podrá presentar su descargo sobre el planteo requerido, brindando en tal caso una respuesta al reclamo, si la misma sea satisfactoria para el ciudadano, se archivarán las actuaciones. En caso de no existir pronunciamiento alguno por parte del requerido la Oficina lo intimara nuevamente, so pena de aplicación de un apercibimiento,
- h) El apercibimiento por parte de la Oficina del defensa al ciudadano, surtirá los mismos efectos que el “pronto despacho” en los términos de los artículos 28 y 29 de la Ley Nacional 19.549 de Procedimiento Administrativo. Habilitando en tal caso al reclamante a instar su reclamo por la vía judicial.

#### **FINANCIACION DE LA DIRECCION**

**ARTICULO 41º:**Destínese una partida presupuestaria que determinara el ejecutivo municipal, para los gastos que demande la organización de la Dirección de Defensa del Consumidor. -----

**ARTICULO 42º:**Créase la cuenta especial “Fondo Oficina Municipal de Defensa del Consumidor”, la que se integrará con los recursos provenientes de las sanciones aplicadas por infracciones a la presente Ordenanza y la Ley Provincial 13.133, destinándose el



sesenta por ciento (60 %) de lo ingresado exclusivamente a las arcas del tesoro municipal y el cuarenta por ciento (40 %) restante, gírese a la Dirección de Defensa al Consumidor para solventar los gastos que demande el cumplimiento de la Ley 13.133 en el territorio municipal.-----

**ARTICULO 42° BIS:** El Director de la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor revestirá un cargo político; y los empleados de la dirección serán elegidos dentro del personal municipal de planta permanente capacitándolos a los efectos de dar cumplimiento a lo prescripto por esta ordenanza.-----

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**ARTÍCULO 43°:** Atento al plazo que demandara la creación del Juzgado Municipal de Defensa al Consumidor y Protección al Usuario y a los efectos de tornar operativa la aplicación de sanciones en el corto plazo, facúltese supletoriamente al Juzgado de Faltas Municipal para el cumplimiento de las disposiciones descriptas y con las facultades detalladas en los artículos 4 y 5.-----

**ARTICULO 44°:** Comuníquese al Departamento Ejecutivo para su cumplimiento y a quienes corresponda.-----

**ARTICULO 45°:** De forma-----

**ORDENANZA 017**

**Dada en el recinto del Honorable Concejo Deliberante a los 27 días del mes de Abril del 2016**

