**********

# ORDENANZA N° 1120/21

**VISTO:**
La obligación del Estado de proteger y garantizar los derechos de los consumidores frente a la posibilidad de prácticas comerciales abusivas y/o desleales.

**Y CONSIDERANDO:**
Que el Artículo N°42 de la Constitución Nacional consigna 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".
Que el mismo Artículo especifica que es obligación de las autoridades "proveer a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a 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 a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios".
Que por medio del Artículo N°60 de la mencionada Ley, se otorga competencias a los Municipios para la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, y para la "implementación de programas destinados a aquellos consumidores y usuarios que se encuentren en situación desventajosa, tanto en zonas rurales como urbanas".
Y que en el ámbito de la ciudad de Roldán no existe disposición alguna que establezca mecanismos de competencia municipal para la defensa de los derechos del consumidor.

**********

*POR ELLO, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES de la Ley 2.756, EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE ROLDÁN SANCIONA LA PRESENTE*

## ***ORDENANZA***

**ARTICULO N°1.- CREACIÓN:** Créase en el ámbito del Municipio de Roldán, la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor, como autoridad de aplicación de la Ley N°24.240 (y posteriores modificaciones introducidas mediante la Ley N°26.361) para la inspección, comprobación, determinación de las infracciones a los derechos del consumidor, y toda otra atribución que la misma implique.

**ARTICULO N°2.- DEFENSOR:** Será potestad del Departamento Ejecutivo Municipal crear las estructuras administrativas, cargos y funciones naturales al desempeño de la Oficina, quedando bajo su determinación el nombramiento del Defensor General, y de los funcionarios con competencia para el desarrollo y el cumplimiento de las funciones específicas del área.

**ARTICULO N°3.- ATRIBUCIONES GENERALES:** Serán atribuciones de la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor:
a. Prestar asesoramiento y evacuar inquietudes a los consumidores y usuarios.
b. Brindar información, orientación y educación al consumidor.
c. Fomentar y facilitar la creación 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 empresa denunciada.
g. Propiciar la creación de normativa protectiva de los consumidores en el ámbito de competencia municipal teniendo en cuenta la problemática local y regional.
h. Colaborar con el Gobierno Municipal y/o Provincial en la difusión de las

campañas de educación y orientación al consumidor.
i. Impulsar y participar activamente en campañas de información, difusión y educación para el consumo.
j. Designar un Cuerpo de Inspectores del área a los efectos de ejercer funciones relacionadas con la defensa y protección de los consumidores y usuarios, como así también disponer lo necesario para la capacitación y perfeccionamiento del personal.
k. Constatar a través de su Cuerpo de Inspectores el cumplimiento de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, y evitar eventuales infracciones a la misma.

**ARTICULO N°4.- ACTUACIONES ESPECÍFICAS:** Será competencia de la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor actuar en todo lo dispuesto por la Ley Nacional N°24.240 e intervenir en las contravenciones registradas a la mencionada norma. A saber:
a. Homologar, cuando así corresponda, los acuerdos conciliatorios celebrados ante la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor.
b. Producir la prueba ofrecida por el presunto infractor siempre que existieren hechos controvertidos y que no resulte manifiestamente inconducente de conformidad a los procedimientos vigentes en la Justicia de Faltas Municipal.
c. Instar la actuación de oficio para la comprobación o constatación de presuntas infracciones a la Ley Nacional N°24.240.
d. De oficio o a petición de la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor, ejercer las funciones y atribuciones establecidas por la Ley Nacional N°24.420, pudiendo a tal efecto: disponer medidas técnicas, admitir pruebas, dictar medidas de no innovar o para mejor proveer, 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 denunciantes, damnificados, presuntos

infractores, testigos y peritos, y presentarse ante los Juzgados y Tribunales que corresponda.
e. Fijar los montos correspondientes a multas, contravenciones y medidas sancionatorias, así como todo lo relacionado al procedimiento administrativo,
debiendo tomar como referencia, para su actualización, el índice de precios al consumidor (IPC-INDEC).
f. Dictar todas las resoluciones y adoptar todas las medidas que sean necesarias a los efectos del mejor cumplimiento de sus funciones.
g. Confeccionar anualmente estadísticas que comprendan las resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios; los casos de negativa a celebrar acuerdos conciliatorios, y los incumplimientos de lo estipulado en el marco de la Ley N°24.240.
h. Requerir la colaboración, asesoramiento o intervención de las secretarías, departamentos y reparticiones municipales, así como de la Dirección de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor de la provincia de Santa Fe.
i. Velar por el decoro, respeto y buen trato hacia los consumidores y usuarios que acudan ante los Organismos Municipales competentes a asesorarse o efectuar reclamos.
j. Adoptar las medidas necesarias para mantener el orden, la disciplina, la asistencia y el buen comportamiento del personal a su cargo.

**ARTICULO N°5.- ACCESO A LA INFORMACIÓN:** Será deber del Departamento Ejecutivo Municipal fijar una residencia permanente de la Oficina, a los fines de garantizar el libre acceso a la información y los derechos ciudadanos, disponiendo además la creación de una plataforma digital autónoma, un teléfono de acceso gratuito, y una dirección de correo electrónico institucional, de libre acceso para los ciudadanos.

**ARTICULO N°6.- ASIGNACIÓN DE PARTIDAS:** Autorizase al Departamento Ejecutivo Municipal a incorporar a su estructura orgánica la Oficina Municipal de

**********

Defensa del Consumidor, para la consecución de los fines mencionados (Artículos N°3 y N°4), y la asignación de las partidas presupuestarias necesarias para el cumplimiento de la presente.

**ARTICULO N°7.- FONDO ESPECIAL:** Créase la cuenta especial "Fondo Oficina Municipal de Defensa del Consumidor", que se integrará con los recursos provenientes de las sanciones aplicadas por infracciones a la presente Ordenanza y la Ley N°24.240.

**ARTICULO Nº8.- CUERPO DE INSPECTORES:** Créase un cuerpo de Inspectores propio de la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor, para hacer valer los derechos y velar por los roldanenses, a los efectos de ejercer funciones relacionadas con la defensa y protección de los consumidores y usuarios, como así también disponer lo necesario para la capacitación y perfeccionamiento del personal.

**ARTICULO Nº9.-** Regístrese, Publíquese, Comuníquese y Archívese.-

***Sala de Sesiones, Roldán 02 de Noviembre de 2.021.-***