



*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Ushuaia*

**BLOQUE DEL PARTIDO JUSTICIALISTA
CONCEJAL MARIO A. LLANES**

CONCEJO DELIBERANTE USHUAIA	
MESA DE ENTRADA LEGISLATIVA	
ASUNTOS INGRESADOS	
Fecha: 17/12/12	Hs. 10
Numero: 1640	Fojas: 4
Acto. N°	266/12
Firma: <i>FORTE</i>	

**NOTA N° 193 /2012.-
LETRA: BPJ – M.A.LL.-**

Ushuaia, 11 de diciembre de 2012.-

Sr. Presidente
Concejo Deliberante
Damián De Marco
S / D

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente remito adjunto proyecto de Ordenanza, a fin de que sea incorporado al boletín de asuntos entrados de la próxima Sesión Ordinaria.

El objeto de la presente es crear una ordenanza que norme en nuestra ciudad, en lo que concierne a establecimientos comerciales y a las entidades públicas, un aspecto que refiere directamente a la obligación del Municipio de propender a la protección integral de los consumidores y usuarios, específicamente regular acerca de los tiempos de espera que como máximo debe insumir la atención a éstos en dichos lugares.

Tal directriz, se enmarca en antecedentes recientes como la experiencia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, teniendo su marco jurídico enclave en nuestra Constitución Nacional (art. 42 CN), como también en el orden municipal en el art. 27 punto 2 y 6 y en el art. 32 de la Carta Orgánica, de donde se extrae el derecho de igualdad de trato y oportunidades, condiciones dignas y equitativas de trato y la protección integral como consumidores y usuarios.

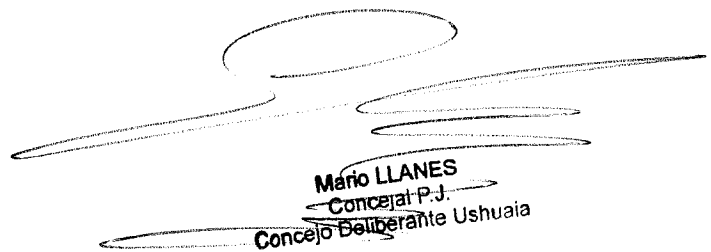
Por tales motivos, contraviene lo anteriormente expuesto, cuando la atención para el pago de un impuesto, servicio, cobro de salarios u otra prestación en los referidos establecimientos excede un tiempo prudencial de treinta (30) minutos, como parámetro máximo. Lo expuesto, deriva en que se vuelva necesario adecuar la dinámica de las instituciones y organizaciones en función a las demandas existentes, promoviendo la plena

Mario LLANES
Mario LLANES
Concejal P.J.
Concejo Deliberante Ushuaia

satisfacción de los derechos de los consumidores y usuarios y una adecuada atención a la persona.

De tal manera, se logra una atención más eficiente y digna para el consumidor y usuario, estableciendo como contrapartida para aquellas entidades y/o establecimientos que no se ajusten a estas nuevas requisitorias un sistema de sanciones, que derivan en sistema de multas, mediante un procedimiento iniciado por la detección de la infracción de oficio o a través de la queja del vecino. Por dichas razones, también se exigirá la existencia de un Libro de quejas, en donde se asentará por parte del usuario el incumplimiento de la atención en tiempo debido, arbitrando asimismo un sistema de carteles en donde se precisará esta herramienta al servicio de la comunidad.

Como colofón de lo expuesto es que se solicita el acompañamiento de los Sres. Concejales para la sanción de la presente Ordenanza.



Mario LLANES
Concejal P.J.
Concejo Deliberante Ushuaia

PROYECTO DE ORDENANZA

ARTICULO 1º: Todas aquellos establecimientos o instituciones públicas y privadas ubicadas dentro del ejido municipal que presten servicios de cobranza de impuestos o servicios públicos y/o pagos de haberes de todo tipo deberán garantizar la atención del usuario en un lapso no mayor a 30 minutos.

ARTICULO 2º: Los establecimientos e instituciones mencionadas en esta norma deberán contar con un libro de quejas, foliado y rubricado por la autoridad, los cuales deberán estar a disposición de clientes o usuarios para que éstos, en caso de así decidirlo asienten su horarios de ingreso y egreso al local, y cualquier tipo de queja y/u observación referida a la atención recibida. Es obligación del establecimiento entregar constancia del reclamo a quien lo solicite. El libro deberá ser ubicado en lugares visibles, contando con señalización adecuada para su libre utilización por parte de los usuarios que deseen efectuar su queja por infracción a la presente norma.

ARTICULO 3º: Los establecimientos o instituciones comprendidas en la presente Ordenanza deberán exhibir a la vista del público, en letra y tamaño legible un cartel que contenga el siguiente texto completo: "Toda persona tiene derecho a comenzar a ser atendida en un lapso no mayor a treinta minutos desde que ingresa al establecimiento. Se encuentra a disposición un libro de quejas para el caso de incumplimiento".

ARTICULO 4º: El incumplimiento de lo ordenado por cualquiera de los artículos anteriores constituye infracción y dará lugar al siguiente régimen de sanciones:

- a) En caso de no tener el cartel indicativo, de 40 a 100 U.F.A.
- b) En caso de no encontrarse a disposición el Libro de Queja o no extender constancia del reclamo, de 70 a 200 U.F.A.
- c) En caso de atención al cliente en un plazo mayor a treinta (30) minutos, de 100 a 400 U.F.A.

ARTICULO 5º: Sin perjuicio de la aplicación de las sanciones correspondientes, en los casos en que los establecimientos o instituciones comprendidas incumplan con las disposiciones de la presente, la autoridad de aplicación la intimará para que adecuen su accionar a las previsiones aquí contenidas en un plazo máximo de 10 días.

ARTICULO 6º: La implementación de la presente se efectivizará en un plazo de un mes desde su reglamentación, a los efectos de que los establecimientos e


Mario LLANES
Concejal P.J.
Concejo Deliberante Ushuaia

instituciones se adecuen o incorporen mecanismos y/o herramientas informáticas para el cumplimiento de la presente.

ARTICULO 7º: La autoridad de aplicación y fiscalización de la presente ordenanza, será la Secretaria de Gobierno Municipal a través de la Dirección de Comercio e Industria.

ARTICULO 8º: El Departamento Ejecutivo Municipal deberá en un plazo de sesenta (60) días proceder a la reglamentación de la presente adoptando las medidas necesarias para su efectiva implementación.

ARTICULO 9º: REGISTRAR. Pasar al Departamento Ejecutivo Municipal para su promulgación, dar al Boletín Oficial Municipal para su publicación y ARCHIVAR.



Mario LLANES
Concejal P.J.
Concejo Deliberante Ushuala