



Municipalidad de Urdinarrain

ORDENANZA N° 1080 / 16

Urdinarrain, 31 de mayo 2016

VISTO

La necesidad de reglamentar el Procedimiento ante el Organismo Municipal de Información y Defensa de los Derechos de los Consumidores, y

CONSIDERANDO

Que en fecha 30/04/2004 la Municipalidad de Urdinarrain suscribió convenio con la Provincia de Entre Ríos en uso de las facultades del Artículo 18 de la Ley N° 8973, en donde se comprometió en asignar las funciones que le eran delegadas por esta, ello a través de la creación de la OMIC local.

Que dicha Oficina Municipal de Información al Consumidor a cargo de Asuntos Legales, es quién recepciona los reclamos o denuncias de consumidores y usuarios de conformidad a la normativa vigente, fija audiencia de conciliación, celebra la misma y labra las actas correspondientes.

Que de existir una Conciliación Voluntaria de los Intereses de las partes dicha Oficina puede Homologar el Acta-Acuerdo, dejándose constancia en caso de efectivo cumplimiento, y procediendo cuando corresponda al archivo del mismo.

Que en caso de no alcanzar acuerdos satisfactorios a los intereses de las partes, el expediente se eleva al Organismo Provincial a los fines pertinentes, y para que ejerza sus facultades.

Que el convenio mencionado fue ratificado por el Poder Ejecutivo Provincial mediante el Decreto N° 5925 GOB de fecha 15/11/2004, y por el Honorable Concejo Deliberante mediante Ordenanza N° 561/05 del 26/04/2005, con el objetivo de implementar políticas activas que permitan un mejor desenvolvimiento administrativo en la Defensa de los Derechos del Consumidor, autorizando al D.E.M. a reglamentarla.

Que si bien desde 2005 se venían recibiendo las denuncias de consumidores a través de otras áreas, dándole curso a las mismas, por Decreto N° 329/14 se da definitivo cumplimiento al convenio referido y legislación vigente, formalizándose entonces la creación de la Oficina Municipal de Información al Consumidor – OMIC, otorgándole las facultades correspondientes.

Que habiendo quedado establecido por la normativa vigente el objeto, la autoridad de aplicación, sus deberes y atribuciones, considero oportuno dictarse legislación estableciéndose el Procedimiento Administrativo ante la misma, y otras cuestiones que hacen al cumplimiento de objetivos de la O.M.I.C.

Que las Oficinas Municipales de Defensa de los Derechos de Consumidores y Usuarios de las distintas localidades, se comprometieron entre sí, y ante la Dirección General de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Provincia de Entre Ríos, en la 9na. Reunión del Consejo Provincial del Consumo, y otros encuentros realizados entre sí



Municipalidad de Urdinarrain

en la materia, en la materia, a perfeccionar y unificar la legislación local existente para un mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus funciones.

Que si bien el H.C.D. derivó en este D.E.M. oportunamente la facultad de dictar la reglamentación correspondiente, la que podría dictarse en su caso por Decreto, entiendo que hay materias a tratarse y legislarse en la presente, como la de imposición de penas por incomparencia a audiencia que son de materia exclusiva justamente del cuerpo deliberativo.

Que por ello, y con las atribuciones establecidas en la Ley Orgánica de Municipios, LEY 10.027 y su modificatoria Ley 10.082, el HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE URDINARRAIN sanciona la siguiente:

ORDENANZA

CAPÍTULO I: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ARTÍCULO 1º): INICIO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Cuando existan presuntas infracciones dentro del ámbito de la ciudad de Urdinarrain, a las disposiciones de la Ley Nacional N° 24240, sus modificatorias, normas reglamentarias, complementarias, resoluciones que en su consecuencia se establezcan, y nuevas normativas que al efecto se dicten, el organismo de Defensa del Consumidor del Municipio de Urdinarrain (hoy denominado OMIC), iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

ARTÍCULO 2º): DE LA INICIACION POR DENUNCIA. REQUISITOS. La denuncia de los consumidores y usuarios deberá formalizarse por escrito presentado espontáneamente o dictado verbalmente y suscripto por ante dicha Oficina Municipal, en ambos casos se deberán acompañar las pruebas documentales que avalen el reclamo y ofrecerse las restantes.

El particular afectado por una infracción, puede denunciar por sí o por representante o por intermedio de una asociación de consumidores debidamente registrada.

La denuncia deberá contener:

a) Nombre, apellido, D.N.I. y domicilio del denunciante y en su caso de su representante. En caso de formularse por una asociación de consumidores, deberá indicarse además la denominación completa de la entidad, su domicilio y número de inscripción en el registro.

En caso de presentarse por representante deberá acreditarse personería con el respectivo poder o acta poder otorgado judicial, notarial o administrativamente.



Municipalidad de Urdinarrain

b) Nombre y apellido o denominación social, domicilio real, domicilio constituido en Urdinarrain, y teléfono, fax o correo electrónico del denunciado, y todo otro dato de identificación que tenga del mismo.

c) Los hechos relatados en forma concreta y precisa.

d) Expresar su pretensión en forma clara.

e) La documentación que acredite la relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante, y su D.N.I. en original para constatar y fotocopias para expediente y traslados. En su caso deben indicarse los medios por los que se pretende probar la relación de consumo y los demás hechos base de la denuncia. Si la denuncia es formulada verbalmente, el organismo deberá proceder a labrar acta, dejando constancia en la misma de los datos de identidad y domicilio real y constituido del denunciante. Si se trata de una persona jurídica deberán acompañarse los instrumentos constitutivos de la misma y la representación legal correspondiente. Asimismo, deberán consignarse los demás requisitos establecidos en el presente. En todos los casos se deberá constituir domicilio dentro del ejido municipal, en el caso que residiera fuera del mismo.

En el acta que a tal efecto se labre se deberá advertir al denunciante las penalidades previstas por el artículo 48° de la Ley N° 24240 para el caso de denuncias maliciosas, y demás normativas que se dictare al efecto o en su reemplazo.

ARTÍCULO 3°): GRATUIDAD: Las denuncias presentadas ante el organismo de Defensa del Consumidor por consumidores o usuarios, individual o colectivamente, de conformidad con las normas de defensa del consumidor, estarán exentas de sellados.

ARTÍCULO 4°): REGISTRO DE DENUNCIAS: Presentada una denuncia ante el organismo de Defensa del Consumidor, ésta se registrará con un número de causa de orden interno y se procederá a caratular la misma.

ARTÍCULO 5°): INSTANCIA CONCILIATORIA: Recibida una denuncia de parte interesada, si resulta procedente de acuerdo con las circunstancias del caso, el organismo de Defensa del Consumidor podrá promover la instancia conciliatoria. En caso de no ser procedente, deberá en igual término ser desestimada la denuncia, por resolución expresa o en forma tácita si no hubiera acto administrativo expreso en dicho término.

a) La primera notificación a las partes deberá hacerse por cédula con entrega de la correspondiente copia de la denuncia, y documental, la fecha y hora de la audiencia y el aviso a fin de que el requerido acredite personería, constituya domicilio en la ciudad de Urdinarrain, y fije un correo electrónico, fax y teléfono, para las siguientes comunicaciones en la causa. El requerido podrá presentar por escrito su descargo y las pruebas que hagan a



Municipalidad de Urdinarrain

su derecho dentro de los cinco (5) días hábiles de notificado. En caso de no acreditar personería se lo intimará para que en el plazo de cinco (5) días subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado. Asimismo deberá transcribirse en la citación, al menos, el inciso c) y d) del presente artículo y los artículos 46°, 47° y 48° de la Ley N° 24240, y normativa que se dictare al efecto. La notificación de la audiencia a la parte denunciante podrá hacerse personalmente en el expediente, o por comunicación telefónica, fax o correo electrónico constituido, dejándose debida constancia de ello. Respecto a las denunciadas, será válida la notificación realizada en cualquiera de sus domicilios en la ciudad de Urdinarrain, en el acreditado por la denunciante, o el fiscal que surja del organismo de recaudación nacional descargado de la página web pertinente (por cédula diligenciada por agente municipal, o carta postal).

b) El procedimiento es oral, actuado y público.

c) En caso de incomparecencia injustificada del denunciante o su representante a la audiencia se lo tiene por desistido de la denuncia.

d) En caso de incomparecencia injustificada del denunciado a la audiencia de conciliación y/o supletoria que se fije al efecto, se tendrá por fracasada la instancia conciliatoria, siendo pasible las denunciadas de MULTAS, equivalentes de cincuenta (50) hasta quinientos (500) litros de nafta super, convertidas a PESOS o moneda oficial nacional, ello al momento del dictado de resolución,. A dicho efecto se tendrá en cuenta la reincidencia en la falta, otras circunstancia que a juicio del organismo se consideren atenuantes o agravantes, la cuantía económica del reclamo y la situación económica financiera del denunciado pudiendo tenerse como parámetro el monto de ingresos o capital denunciado en el pago de los tributos municipales, provinciales o nacionales.

e) En el supuesto de que las partes no arriben a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante, si las circunstancias del caso lo aconsejan, podrá formular una propuesta de acuerdo, que puede ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de cinco (5) días hábiles. Transcurrido dicho término, sin que haya pronunciamiento de partes, se tiene a la propuesta conciliatoria como rechazada, y se da por fracasada la conciliación promovida.

No se aplicará multa por incomparecencia a la audiencia de conciliación en los casos en que la denunciada remitiera propuesta conciliatoria por correo postal, fax o correo electrónico, y la misma fuere aceptada por la parte denunciante, y además esta última comunique que se ha cumplido con la propuesta y pida el archivo de actuaciones.



Municipalidad de Urdinarrain

- f) En caso de fracasar la instancia conciliatoria el funcionario actuante dará por concluido el procedimiento por simple providencia, remitiéndose las actuaciones a la autoridad de aplicación provincial para la sustanciación y resolución definitiva.
- g) Si las partes llegan a un acuerdo conciliatorio antes de la audiencia deberán presentarlo por escrito ante el organismo de Defensa del Consumidor Municipal. De llegarse a un acuerdo en la audiencia se labrará el acta en tal sentido, y, habiendo llegado a una justa composición de los derechos e intereses de las partes el organismo podrá homologar el acuerdo alcanzado.
- h) En caso de ser necesario la Oficina Municipal podrá fijar prórroga de la audiencia de conciliación o supletoria de la misma.
- i) En primera audiencia, o al momento de su presentación la parte denunciada deberá constituir domicilio en la ciudad de Urdinarrain, y establecer correo electrónico o fax –si los tuviera- a donde se practicarán las siguientes notificaciones.

ARTÍCULO 6°): ACUERDOS CONCILIATORIOS. INCUMPLIMIENTO: El organismo podrá constatar el cumplimiento de los acuerdos alcanzados; y podrá ordenar el archivo de las actuaciones, de oficio o a pedido de parte. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios celebrados ante el organismo se considera violación a la Ley N° 24240, y demás normativa vigente, por lo que se dispondrá la remisión de las actuaciones a la autoridad de aplicación provincial para el dictado de la resolución correspondiente. El denunciante podrá pedir copia certificadas de las actuaciones a los fines que considere pertinentes, en cualquier momento, previo a la remisión de las actuaciones a la autoridad provincial.

ARTÍCULO 7°): DE LA INICIACION DE TRAMITES E INSPECCIONES DE OFICIO: El trámite ante el organismo podrá ser iniciado de oficio por la propia oficina de Defensa del Consumidor en base a hechos de público conocimiento, sea por informaciones periodísticas (televisivas, radiales, escritas) o por denuncia anónima. Asimismo el organismo podrá disponer de oficio la realización de inspecciones para constatar la presunta infracción. Además podrá efectuar todo tipo de trámites antes las autoridades que considere pertinentes a los fines de la protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

En los casos mencionados en el párrafo anterior, se labrará acta por el inspector actuante, por triplicado donde conste en forma concreta y precisa el hecho, la que se remitirá a la Dirección General de Defensa al Consumidor y Lealtad Comercial a efectos de continuar con el trámite previsto en la Ley Nacional N° 24240 y demás normativa vigente en las materias de actuación. Del acta, en la que deberá constar todo lo actuado y las manifestaciones vertidas por el interesado, se dejará un ejemplar en poder del inspeccionado, de su factor, empleado, dependiente o representante.



Municipalidad de Urdinarrain

ARTÍCULO 8°): COMPROBACION TECNICA Y ASISTENCIA: Cuando en el transcurso de cualquier etapa, sea necesaria una inspección, o comprobación técnica a efectos de esclarecer los hechos, el organismo de Defensa del Consumidor, podrá requerir el auxilio de la repartición municipal que considere competente. La comprobación técnica podrá efectuarse en presencia de ambas partes, si es voluntad de las mismas o de una de ellas o sin presencia de éstas. En su caso en el acta deberá dejarse constancia de las manifestaciones vertidas por los presentes. El acta será firmada por el funcionario actuante y las partes concurrentes. La repartición municipal actuante deberá informar sobre el resultado de la comprobación en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se recepción en la repartición el requerimiento de la comprobación técnica.

ARTÍCULO 9°): MULTAS: En el caso en que corresponda la aplicación de la sanción de multa por inasistencia injustificada a la audiencia conciliatoria, la oficina de Defensa al Consumidor elevará las actuaciones al Departamento Ejecutivo Municipal –a quien corresponde el Juzgamiento de Faltas-, con todos los antecedentes para que se expida al efecto.

ARTÍCULO 10°): PAGO DE MULTAS - RECURSOS: En el caso en que se hubiera procedido a la aplicación de la sanción de multa por inasistencia injustificada a la audiencia conciliatoria, el infractor deberá proceder a abonar la suma fijada en Tesorería del Municipio, dentro del término de cinco (5) días hábiles de notificado de la resolución que así lo dispone. El pago quedará acreditado con el duplicado de la boleta respectiva o su fotocopia certificada. Vencido el plazo sin que el infractor haya abonado la multa impuesta, se podrá emitir certificado de deuda por la oficina pertinente a efectos de proceder a su cobro por vía judicial. Asimismo las penas de multa que no sean abonadas en el plazo establecido, serán registradas como deudas, inhibiendo al multado para obtener el certificado de libre deuda.

Contra la resolución que impone la multa podrá interponerse dentro de los cinco (5) días Recurso de Revocatoria debidamente fundado, para que la autoridad que lo dictó (D.E.M.) la revoque por contraria decisión, si así correspondiere. El Poder Ejecutivo Municipal deberá resolverla dentro de los diez (10) días. Cumplido el plazo para resolverla, sin haberlo hecho, se considerará denegado el recurso.

También podrá interponerse Recurso de Aclaratoria para corregir cualquier error material o para aclarar un concepto oscuro, sin alterar lo sustancial de la decisión o para suplir cualquier omisión en que se hubiera incurrido sobre alguna petición o cuestión planteada. Deberá interponerse ante la autoridad que dictó el acto dentro de los cinco (5) días de su notificación y será resuelto en igual término, sin que se suspendan los plazos para plantear otros recursos que pudieran corresponder.

Procederá además el Recurso de Revisión cuando la resolución hubiere sido dictada teniendo como fundamento un documento que después se ha declarado falso, o cuando se



Municipalidad de Urdinarrain

hallaren documentos decisivos ignorados, extraviados o detenidos por fuerza mayor o por obra de un tercero. Podrá interponerse en cualquier tiempo y ante la autoridad que dictó la resolución definitiva, quien resolverá en el término de sesenta (60) días. La interposición de este recurso no suspenderá ni interrumpirá ningún plazo, incluso tampoco el exigido para la vía contencioso administrativa.

ARTÍCULO 11)°: Las sumas por pago de multas por incomparencia a audiencias, las que remita el Estado Provincial por coparticipación de multas, las que se gestionen ante diversas autoridades a los fines del cumplimiento de los objetivos de la Oficina Municipal del Consumidor, o cualquier otra que ingrese por actuación de esta, serán depositados en una cuenta con fondos de afectación específica, los que se destinarán al funcionamiento y finalidad de la misma. Autorícese al D.E.M. a efectuar las modificaciones o adecuaciones presupuestarias para dar cumplimiento a la presente.

CAPÍTULO II: EDUCACION AL CONSUMIDOR

ARTÍCULO 12)°: PROGRAMAS EDUCATIVOS: Incumbe al organismo de Defensa al Consumidor, la formulación de programas educativos para el consumo y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas.

ARTÍCULO 13)°: FORMACION AL CONSUMIDOR

La formación al consumidor debe tender a:

- a) Hacerle conocer, comprender y adquirir habilidades para ayudarlo a evaluar las alternativas y emplear sus recursos en forma eficiente. Facilitar la comprensión y utilización de información sobre temas inherentes al consumidor.
- b) Orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de utilización de servicios.
- c) Impulsarlo para que desempeñe un papel activo que regule, oriente y transforme el mercado a través de sus decisiones.

CAPÍTULO III: DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

ARTÍCULO 16)°: Las disposiciones de la Ley Nacional N° 24240, Ley Provincial N° 8973, sus modificatorias, complementarias y reglamentarias, y las que se dicten al efecto, se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente por la presente ordenanza, y en tanto no resulten incompatibles con la misma.



Municipalidad de Urdinarrain

ARTÍCULO 17°): Las notificaciones a primer audiencia conciliatoria, la de imposición de multas o resoluciones definitivas, y los reclamos preventivos, podrán ser efectuadas personalmente, por cédula, por carta certificada, carta documento o similar, o a la dirección de correo electrónico o fax constituido por la requerida ante la OMIC. Se tendrán por válidas y vinculantes para el denunciante todas las notificaciones efectuadas en el domicilio real o legal constituido, y para el presunto infractor supletoriamente las notificaciones efectuadas en el domicilio denunciado ante el organismo fiscal, o el que surja de la habilitación del local comercial, o de la Secretaría Electoral de la Nación o dirección de Personas Jurídicas.- Las restantes notificaciones serán válidas personalmente en el expediente o al fax o correo electrónico constituido.

CAPÍTULO IV: DE LOS RECLAMOS PREVENTIVOS

ARTÍCULO 18°): A pedido del denunciante, parte interesada o de oficio, la Oficina de Defensa del Consumidor podrá en primera instancia recibir el reclamo y darle carácter de reclamo preventivo, remitiéndolo a la denuncia dentro de las 24 horas, por fax o correo electrónico para que cumpla con el requerimiento dentro de las 72 horas, bajo apercibimiento de proceder a formalizar la denuncia de conformidad a los arts. 2 sigs. y cons. de la presente.

ARTÍCULO 19°): Autorícese al D.E. M. a dictar la reglamentación pertinente para el cumplimiento de la presente ordenanza

ARTÍCULO 20°): De forma.

URDINARRAIN, Sala de Sesiones 30 de mayo de 2016.

Martín Miguel Traverso – Vicepresidente Municipal / Silvia Estela Ledri Secretaria HCD

Promulgada Decreto N° 399/16 DEM. Fecha 31/05/16.-

Alberto Paulino Mornacco – Presidente Municipal
Alberto Juan Ledri - Secretario Municipal