



## CONCEJO DELIBERANTE DEL MUNICIPIO DE VALLE MARÍA

Valle María, 21 de marzo de 2024

### ORDENANZA Nº 433/2024

**Descripción sintética:** Crea la Oficina Municipal de Información al Consumidor - OMIC. –

**VISTO:**

La vigencia de las ley Nº 24240 (RA), la adhesión de la ley Nº 8973 (ER) de Defensa del Consumidor, y sus modificaciones y reglamentaciones, y;

**CONSIDERANDO:**

Que el art. 42 de la Constitución Nacional, incorporado con la Reforma del año 1994, otorga jerarquía constitucional a los derechos de **“los consumidores y usuarios de bienes y servicios, tutelando la relación de consumo, la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, el acceso a información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno”**.-

Que el art. 30 de la Constitución de Entre Ríos garantiza la protección de los derechos de consumidores y usuarios de bienes y servicios públicos y privados, confiriendo a los Municipios un rol preponderante en la defensa de los consumidores.

Que la ley 24240 creada en nuestro país, reformulada y complementada con otras normativas desde el propio Código Civil y Comercial y demás, constituye el Sistema de Defensa del Consumidor, previendo una extensa y pormenorizada normativa tendiente a la protección de la relación de consumo y los sujetos participantes de ella que utilizan los bienes y servicios como destinatarios finales.

Que el art. 44 de la ley 8973 expresamente consigna: ***“Facúltese al Poder Ejecutivo Provincial a delegar las facultades de control y vigilancia en los Municipios de la Provincia a instancias de la autoridad de aplicación las oficinas municipales tendrán una estructura acorde a la prestación del servicio. Esta última podrá actuar por sí o concurrentemente quedando reservado a la provincia el juzgamiento de las causas aunque las presuntas infracciones pudieran afectar exclusivamente al comercio local”***.

Que la protección de los derechos del consumidor y del usuario de bienes y servicios ameritan la necesidad de crear en el ámbito del Municipio de Valle María, la Oficina de Información al Consumidor (OMIC) para asesorar a consumidores y usuarios en relación a las leyes mencionadas e intervenir en su defensa conforme las facultades derivadas de las normativas vigentes

Que, finalmente, el Art. 4º del decreto Nº 1786/99 asigna a las municipalidades la posibilidad de crear las Oficinas Municipales de Defensa del Consumidor (OMIC) con los rol pertinente: **“d) Ley Nacional Nº 24.240, previa capacitación que organizará la Autoridad Provincial de Aplicación según la respectiva planificación, los Municipios podrán obtener delegación de funciones mediante la firma de convenios.”**-



Por todo ello,

**El Concejo Deliberante del Municipio de Valle María sanciona con fuerza de**

**ORDENANZA**

Lo siguiente:

**CAPITULO I: AMBITO DE ACTUACION DE LA OMIC**

**Artículo 1º:** Créase en el Municipio de Valle María, la Oficina Municipal de Información al Consumidor, en adelante, "OMIC", que tendrá a su cargo, la implementación de las facultades delegadas por el Gobierno de Entre Ríos, referidas a la Ley Nacional N° 24240 y la Ley Provincial N° 8973 de defensa del consumidor.

**Artículo 2º:** Facúltase al Departamento Ejecutivo Municipal, a firmar los convenios necesarios, para incorporarse al grupo de Municipios que integran la Red Provincial de Oficinas Municipales de información al consumidor, en el ámbito de la Dirección General de Defensa del Consumidor del Gobierno de Entre Ríos.-

**Artículo 3º:** La OMIC dependerá orgánicamente de la Asesoría Legal a cargo del Juzgamiento de Faltas en la Municipalidad de Valle María, dotándosele del personal administrativo y/o de fiscalización correspondiente.

**Artículo 4º: DEBERES Y ATRIBUCIONES DE LA OMIC DE VALLE MARIA:**

- a) Promover la protección de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios en los términos reconocidos por el art. 42 de la Constitución Nacional
- b) Velar y controlar el estricto respeto y cumplimiento de la Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor, la ley de adhesión n° 8973, demás leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal concordantes con la misma.
- c) Fomentar la educación para el consumo, la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, el control de la calidad y eficiencia de los servicios públicos.
- d) Recibir, atender, canalizar y seguir las quejas y denuncias de los consumidores, usuarios y/o asociaciones de consumidores, interviniendo a través de audiencias de conciliación de partes.
- e) Promover y velar por la defensa y representación de los intereses de consumidores individual o colectivamente ante organismos oficiales o privados y la justicia.
- f) Asesorar a los consumidores y usuarios respecto a las normas y derechos relacionados al consumo y servicios, tanto en el ámbito privado como público.
- g) Difundir los procedimientos para la prevención y solución de conflictos dentro del marco de los servicios públicos y las relaciones de oferta y demanda de bienes y servicios en general.
- h) Promoción y dirección de audiencias y conciliaciones entre damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos, efectuar sugerencias en cuanto al dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, tendientes a la protección o educación de los consumidores.
- i) Celebrar convenios o acuerdos de colaboración con organismos públicos o privados a fin de hacer efectiva y eficaz la implementación de los objetivos de la presente Ordenanza.
- j) Requerir y/o efectivizar las inspecciones, comprobaciones y pericias vinculadas al cumplimiento de las normas inherentes a la Defensa del Consumidor.
- k) Toda otra actividad destinada a la defensa, información y educación del consumidor.

**CAPITULO II: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.**



**Artículo 5º: INICIO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.**

La OMIC iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de todo Vecino que se halle radicado en la jurisdicción del Municipio de Valle María, que invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores, ante presuntas infracciones a la Ley Nacional N°24240, normas reglamentarias y resoluciones que en su consecuencia se dicten.-

**Artículo 6º: REQUISITOS DE LA DENUNCIA DE INICIACIÓN.**

La denuncia deberá formalizarse por escrito o verbalmente, acompañar las pruebas documentales que avalen el reclamo y ofrecer las restantes que no se tengan en su poder.

El particular afectado por una infracción en los términos del Artículo 4º, puede denunciar por sí o por representante o por intermedio de una asociación de consumidores debidamente registrada.

**FORMALIDADES DE LA DENUNCIA:**

a) Nombre, Apellido, D.N.I. y domicilio del denunciante y en su caso de su representante.

De formularse por una asociación de consumidores, deberá indicarse su denominación completa de la entidad, su domicilio y número de inscripción en los Registros correspondientes. Asimismo deberá consignar número telefónico (red Whatshap) y/o correo electrónico, donde, en su caso, serán válidas las notificaciones realizadas con conformación de recepción o lectura.

En caso de presentarse por representante, se deberá acreditar personería con el respectivo poder, otorgado judicial o administrativamente.

b) Identificación del denunciado: Nombre y apellido o denominación social; domicilio del denunciado y de conocerse, deberá consignar número telefónico (red Whatshap) y/o correo electrónico, donde, en su caso, serán válidas las notificaciones realizadas con conformación de recepción o lectura.

c) Relato de los hechos en forma concreta y precisa.

d) Determinar su pretensión en forma clara.

e) La documentación que acredite la relación de consumo y demás que obre en poder del denunciante. Asimismo, se deberá indicar los medios por los que se pretende probar la relación de consumo y los demás hechos manifestados en la denuncia.

Si la denuncia es formulada verbalmente, el organismo deberá proceder a labrar acta, dejando constancia en la misma de los requisitos enumerados precedentemente, poniendo a disposición un formulario para ello. Si se trata de una persona jurídica deberán acompañarse los instrumentos constitutivos de la misma y la representación legal correspondiente.

En el acta que a tal efecto se labre se deberá advertir al denunciante las penalidades previstas por el Artículo 48º de la Ley N°24240 para el caso de denuncias maliciosas.

**Artículo 7º: GRATUIDAD.**

Las denuncias presentadas ante el Organismo de Defensa del Consumidor por usuarios o consumidores, individual o colectivamente, de conformidad con las normas de defensa del consumidor, estarán exentas de sellados.-

**Artículo 8º: REGISTRO DE RECLAMOS.**

Presentada una denuncia ante la OMIC, ésta se registrará con un número de causa, fecha de ingreso y se procederá a caratular la misma.

**Artículo 9º: INSTANCIA CONCILIATORIA.**

a) Recibida una denuncia de parte interesada, si resulta procedente de acuerdo con las circunstancias del caso y en un plazo de veinte días hábiles, la OMIC debe 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.

La primera notificación a las partes deberá hacerse por cédula con entrega de la correspondiente copia de la denuncia, la fecha y hora de la audiencia y el aviso a fin de que el requerido acredite personería y constituya domicilio en la ciudad de VALLE MARÍA. Asimismo deberá consignar número telefónico (red Whatshap) y/o correo electrónico, donde, en su caso, serán válidas las notificaciones realizadas con conformación de recepción o lectura.

Asimismo deberá transcribirse el inc. c) y d) del presente artículo y los artículos 46º, 47º y 48º de la Ley N° 24.240.

b) El procedimiento es oral, actuado y público.

c) En caso de incomparecencia injustificada del denunciante, o su representante, a la audiencia de conciliación, a pedido del denunciado se lo podrá tener por desistido de la denuncia, sin perjuicio de la facultad del organismo de ordenar notificar al denunciante del acta de la audiencia a los fines de que se expida al respecto.

d) En caso de incomparecencia injustificada del denunciado, éste será pasible de multa, cuyo monto se fijará entre 10UTR a 100 UTR. A dicho efecto, se tendrá en cuenta la reincidencia en la falta, otras circunstancias que a juicio de la OMIC se consideren atenuantes o agravantes, la cuantía económica del reclamo y la situación económica financiera del denunciado pudiendo tenerse como parámetro el monto de pago de la Tasa por Inspección Sanitaria, Higiene y Seguridad.

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.

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 la OMIC. 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 la OMIC procederá a homologar el acuerdo alcanzado.

h) En caso de ser necesario se podrá fijar una prórroga de la audiencia de conciliación.

**Artículo 10º: ACUERDOS CONCILIATORIOS. INCUMPLIMIENTOS.**

El organismo procederá a constatar el cumplimiento de los acuerdos alcanzados.

Constatado el cumplimiento se ordenará el archivo de las actuaciones.

El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios celebrados ante la OMIC se considerará violación a la Ley N° 24240, por lo que se dispondrá la remisión de las actuaciones a la autoridad de aplicación provincial para el dictado de la resolución correspondiente.

**Artículo 11º: DE LA INICIACIÓN DEL TRÁMITE DE OFICIO. INSPECCIONES:**

El trámite ante el Organismo podrá ser iniciado de oficio por la propia área 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.

En estos casos 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 de la Provincia, a efectos de continuar con el trámite previsto en la Ley Nacional N°24240. 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.

**Artículo 12º: COMPROBACIÓN TÉCNICA.**

Cuando en el transcurso de la etapa conciliatoria sea necesaria una comprobación técnica a efectos de esclarecer los hechos, el organismo de defensa del consumidor, podrá requerir el auxilio de la repartición municipal 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 días hábiles, contados a partir de la fecha en que se recepcionó el requerimiento de la comprobación técnica.

**Artículo 13º: PAGO DE MULTAS.**

En el caso en que corresponda la aplicación de la sanción de multa por inasistencia injustificada a la audiencia conciliatoria, el infractor deberá proceder a abonar la suma fijada mediante el Volante de Pago expedido por el Organismo competente, dentro del término de 10 días hábiles de notificado de la resolución que así lo dispone, salvo que haya interpuesto recurso en cuyo caso el ingreso del importe será dentro del plazo para apelar o simultáneamente con la presentación del recurso. 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, la OMIC procederá a remitir copia autenticada de los antecedentes pertinentes al Área municipal competente, a efectos de la constitución del título ejecutivo para su posterior cobro judicial.

**Artículo 14º:** La resolución que disponga multa por inasistencia injustificada a la audiencia será notificada y el trámite de apelación se regirá por las disposiciones de la Ordenanza N° 12/2012, siendo requisito para su interposición válida el previo pago de la multa, acreditado con el comprobante de ingreso por Tesorería.-

**CAPITULO III: EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR.**

**Artículo 15º: PROGRAMAS EDUCATIVOS.**

Incumbe a la OMIC 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 16º: 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.

#### **CAPITULO IV- CREACION DE REGISTRO NO ME LLAMES**

**Artículo 17°:** Créase en el ámbito de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), el Registro denominado “No quiero que me llamen”.

**Artículo 18°:** El Registro a crearse por la presente, está destinado a proteger a los usuarios de los servicios de telefonía, tanto fijas o domiciliarias como móviles, de las ventas, ofertas y/o promociones telefónicas que realizan las empresas mediante llamados y/o mensajes de texto.

**Artículo 19°:** En el registro “No quiero que me llamen” podrán inscribirse todos aquellos titulares del servicio telefónico tanto domiciliario como móvil, que expresen su deseo de no recibir ningún tipo de ventas, ofertas y/o promociones comerciales, ya sea a través del servicio de telemarketing o por medio de mensajes de texto. Dicha inscripción será totalmente gratuita.

**Artículo 20°:** Las inscripciones que se realicen en el mencionado registro tendrán una vigencia de dos (2) años y se renovarán automáticamente por un periodo igual, salvo manifestación en contrario del usuario registrado. La inscripción podrá ser revocada en cualquier momento a instancias del usuario.

**Artículo 21°:** La OMIC deberá comunicar a las empresas que presten el servicio de telefonía en jurisdicción municipal la sanción y vigencia de la presente ordenanza.

**Artículo 22°:** La OMIC mantendrá abierta la posibilidad de inscripción durante todo el año al público en general en el Registro “No Quiero que me Llamen”.

**Artículo 23°:** La OMIC deberá comunicar en forma mensual a las distintas empresas de servicio telefónico, la nómina de inscriptos en el Registro indicando sus datos y número de línea que se encuentra afectado por el servicio de venta y telemarketing.

**Artículo 24°:** Las Empresas de servicio telefónico, una vez comunicada la nómina de usuarios que se encuentren inscriptos en el Registro, contarán con un plazo de sesenta (60) días para proceder a dar la baja de sus bases de datos de los servicios de venta y/o telemarketing.

**Artículo 25°:** Vencido el plazo a que se hace referencia en el artículo anterior, y ante incumplimiento reiterado, denunciado por el titular del servicio de telefonía inscripto en el Registro, la OMIC queda facultada a iniciar un procedimiento administrativo, del que se dará vista a la empresa, indicando la presunta infracción. Una vez acreditada la infracción la OMIC procederá a aplicar las sanciones y/o multas que establecen las leyes de Defensa del Consumidor vigentes.

**Artículo 26°:** Facúltase al Departamento Ejecutivo Municipal a reglamentar los aspectos no previstos en la presente ordenanza.

**Artículo 27°:** Los datos personales recabados en el registro “No quiero que me llamen” estarán protegidos conforme lo establece la Ley de Protección de Datos Personales N° 25326.

#### **CAPITULO V- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**



**Artículo 28º:** Las disposiciones de la Ley Nacional N° 24.240, Ley Provincial N° 8973 y las normas que en consecuencia estén vigentes y/o se dictaren, se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente por la presente Ordenanza, y en tanto no resulten incompatibles con la misma.

**Artículo 29º:** Las notificaciones, podrán ser efectuadas personalmente, por cédula, por cédula postal con aviso de retorno y/o número telefónico vía red Whatshap y/o por correo electrónico denunciado por las partes intervinientes. 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.

**Artículo 30º:** Remítase al Departamento Ejecutivo, regístrese, publíquese, y en estado archívese.

—