

Ordenanza N° 3783

EL CONCEJO MUNICIPAL

SANCIONA LA SIGUIENTE

ORDENANZA N° 3783

Art. 1).- **CRÉASE** en la órbita del Concejo Municipal de Esperanza la Oficina Municipal del Consumidor de la ciudad de Esperanza.

Art. 2).- La Oficina Municipal del Consumidor actuará en la jurisdicción del municipio de Esperanza.

Art. 3).- Serán autoridades de la Oficina Municipal del Consumidor:

a) El Jefe de la Oficina.

b) Un Secretario Letrado.

Art. 4).- El Jefe de la Oficina y del Secretario Letrado, desempeñarán sus funciones con carácter rentado de acuerdo a lo establecido en la presente.

Art. 5).- El Jefe de la Oficina Municipal del Consumidor será un funcionario nombrado a tal fin por el Concejo Municipal. Durará en sus funciones por el término de cuatro (4) años, pudiendo ser designado nuevamente al cumplirse el plazo de su nombramiento.

Art. 6).- Podrá ser elegido Jefe de la Oficina Municipal del Consumidor toda persona que reúna las siguientes condiciones:

a) Tener no menos de 22 años de edad y dos años de residencia inmediata en el municipio.

b) No hallarse comprendido dentro del régimen de incompatibilidades que establece el Art. 25 de la Ley N°2756. El ejercicio de la actividad docente no será considerado como incompatibilidad a los fines del presente artículo.

Art. 7).- El Jefe de la Oficina Municipal del Consumidor cesará en sus funciones por algunas de las siguientes causas:

a) Renuncia. Incapacidad sobreviniente. Muerte.

b) Expiración del plazo de su nombramiento.

c) Por actuar con marcada negligencia en el cumplimiento de las obligaciones o deberes a su cargo.

d) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito doloso.

e) Por haber incurrido en alguna de las situaciones de incompatibilidad previstas por ésta Ordenanza.

Art. 8).- En los supuestos previstos en los incisos c), d) y e) del artículo anterior, así como lo referido a la incapacidad sobreviniente, el cese se decidirá por el voto de los dos tercios de los miembros presentes del Honorable Concejo Municipal, previo descargo efectuado por el interesado. En lo que respecta a la incapacidad sobreviniente, ésta deberá acreditarse fehacientemente.

Art. 9).- El Jefe de la Oficina Municipal del Consumidor percibirá por su labor una remuneración equivalente al 80% de la que percibe por todo concepto un Concejal.

Art. 10).- El Jefe de la Oficina Municipal del Consumidor tendrá a su cargo las siguientes funciones:

a) Elaborar el organigrama que estructure la oficina Municipal del Consumidor.

b) Organizar la tarea de la Oficina e instruir al personal que prestará servicios bajo sus órdenes. En la Oficina Municipal del Consumidor, en principio, no se confeccionarán

Ordenanza N° 3783

expedientes. Las quejas serán asentadas en una planilla donde constarán sintéticamente los antecedentes del caso.

c) Diagramar, las modalidades de trabajo y de atención al público, cuyas demandas se recibirán personalmente, por carta o por teléfono.

d) En general, todo lo relativo al funcionamiento de la oficina, pudiendo dictar normas internas y/o de funcionamiento, crear programas de educación y formación, crear registros públicos tendientes a cumplir las funciones encomendadas en la presente Ordenanza.

Art. 11).- El Secretario Letrado será designado por el Concejo Municipal. Durará en su cargo por el término de cuatro (4) años, pudiendo ser designado nuevamente al cumplirse el plazo de su nombramiento.

Art. 12).- Podrá ser designado Secretario Letrado de la Oficina Municipal del Consumidor, toda persona que reúna las condiciones exigidas para ser designado Jefe de la Oficina, con el requisito adicional de contar con el título de abogado.

Art. 13).- El Secretario Letrado de la Oficina Municipal del Consumidor cesará en sus funciones cuando incurriese en alguna de las causales previstas en el Art. 7) de la presente Ordenanza. El tratamiento de las mismas será idéntico al previsto en el Art. 8) de la presente.

Art. 14).- El Secretario Letrado de la Oficina Municipal del Consumidor recibirá por su labor una remuneración equivalente al 60% de la que percibe por todo concepto un Concejel.

Art. 15).- La Presidencia del Concejo Municipal dotará a la Oficina Municipal del Consumidor del personal necesario para su funcionamiento, en un número que no podrá ser inferior a dos (2) agentes. En la selección del personal se tendrá debidamente en cuenta la calificación del mismo en orden a las tareas y fines que persigue la oficina.

Art. 16).- La Presidencia del Concejo Municipal proveerá a la Oficina Municipal del Consumidor del espacio físico, muebles, útiles y demás medios indispensables para su funcionamiento. En especial se deberá proveer al organismo de líneas telefónicas en número suficiente, un servicio 0-800 y un portal web dadas las características propias de la Oficina.

Art. 17).- La Oficina Municipal del Consumidor tendrá las siguientes funciones:

a) Informar a los consumidores a fin de que, al contratar cuenten con los elementos necesarios para elegir en las mejores condiciones posibles.

b) Difundir entre los consumidores los derechos que, como tales, les asisten, propendiendo a la realización de campañas de educación y formación para el consumo sea dentro de la administración pública u organizando cursos, jornadas o conferencias para funcionarios y agentes pertenecientes a la misma, así como para empresarios, educadores o consumidores y usuarios en general.

c) Advertir a los consumidores acerca de prácticas desleales que perjudiquen a quienes contraten de buena fe.

d) Orientar a los consumidores sobre las ofertas más convenientes o sistemas de comercialización ajustados a sus posibilidades y requerimientos.

e) Recibir las quejas de los consumidores para, luego de su consideración, darles el curso de acción que estime más adecuado.

Ordenanza N° 3783

f) Mediar entre los consumidores y empresas públicas o privadas con el propósito de obtener una amigable composición del conflicto de intereses planteado ante la Oficina.

g) Asesorar a los consumidores, en caso de prosperar el trámite, acerca de las alternativas legales más convenientes.

h) Proponer y asesorar a las autoridades públicas y representantes de la actividad privada, acerca de las medidas a adoptar para corregir, mejorar o implementar servicios, utilizando como base, la experiencia acumulada a través de los reclamos recibidos.

i) Capacitar y promover la organización de los consumidores.

j) Asistir a los consumidores en todo cuanto pueda ser de su interés.

k) Promover lo concerniente al comercio justo y sustentable en la ciudad de Esperanza.

l) Crear un Consejo Consultivo para recibir sugerencias de la marcha de la oficina, donde puedan participar las Asociaciones Vecinales de la ciudad de Esperanza y las Asociaciones de Defensa del Consumidor de la ciudad.

Art. 18).- **FACÚLTASE** a la Oficina Municipal del Consumidor para que suscriba Convenios de Cooperación con Instituciones y Entes Públicos o Privados en general, con el propósito de recibir orientación especializada para el mejor cumplimiento de sus fines o ejecutar las funciones que le son propias de su incumbencia. Ad referéndum del Concejo Municipal la oficina podrá suscribir convenios cuyo destino sea el Fondo Oficina Municipal del Consumidor.

Art. 19).- Las Oficinas Técnicas de diversas áreas del municipio deberán prestar colaboración a la Oficina Municipal del Consumidor cuando ella lo requiera, para el cabal cumplimiento de su cometido.

Art. 20).- Las oficinas de inspección y control de la Municipalidad, dentro de sus posibilidades, darán curso prioritario a las denuncias y recomendaciones que les efectúe la Oficina Municipal del Consumidor.

Art. 21).- La Oficina Municipal del Consumidor deberá informar al Concejo Municipal, sobre la marcha de su actividad, cuando éste lo requiera o cuando lo solicite el Jefe de la Oficina.

Art. 22).- **ESTABLÉCESE** la obligatoriedad de exhibir en lugar visible y destacado anuncios cuyo texto informe sobre la existencia de la Oficina del Consumidor, sus funciones y una síntesis de los derechos de consumidores, clientes, y usuarios, para todos los comercios, empresas de bienes y servicios y demás ámbitos similares ya sea de la órbita estatal o privada, y todas las oficinas municipales existentes en el ámbito de la ciudad de Esperanza. La oficina será la responsable del desarrollo e implementación de una campaña de difusión en los medios masivos de comunicación, del servicio instituido en la presente norma. Igual obligación de dicha mención deberá insertarse en las boletas de tasas municipal de alumbrado, barrido y limpieza que se emitan por parte del Departamento Ejecutivo Municipal.

Art. 23).- **CRÉASE** la cuenta especial “Fondo Oficina Municipal de Información al Consumidor”, la que se integrará con los recursos que asigne el Concejo Municipal para cumplir con las funciones de la Oficina creada por la presente Ordenanza. Toda autorización de gastos que realice la oficina de la ciudad de Esperanza, será realizada mediante autorización extendida por el Jefe de la Oficina Municipal del Consumidor y el Presidente del Concejo Municipal.

Ordenanza N° 3783

Art. 24).- Comuníquese al Departamento Ejecutivo.

SALA DE SESIONES, Noviembre 07 de 2013.-

ES COPIA FIEL

Dra. M. NORMA R. de PORTMANN
Secretaria H.C.M.

RAFAEL ANTONIO DE PACE
Presidente H.C.M.