

ORDENANZA N° 3.078

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE LA RIOJA SANCIONA PARA LA MUNICIPALIDAD DE LA CAPITAL LA SIGUIENTE

ORDENANZA :

CAPITULO I : Disposiciones generales

ARTICULO 1°.- La presente Ordenanza tiene por objeto la protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios de bienes y servicios ofrecidos dentro del éjido de la ciudad de La Rioja.-

ARTICULO 2°.- A los efectos de la presente Ordenanza se consideran consumidores o usuarios a las personas físicas y jurídicas que contratan para su uso, consumo final o beneficio propio la adquisición de bienes muebles o inmuebles, o la prestación de servicios, cualquiera sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes producen, facilitan, administran o expenden esos bienes o servicios.-

ARTICULO 3°.- No tendrán carácter de consumidores o usuarios, quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman, bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.-

ARTICULO 4°.- Quedan obligados al cumplimiento de esta Ordenanza los comerciantes, productores, importadores y los prestadores de servicio, así como las empresas , sean privadas, estatales o con participacion estatal, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes a consumidores o prestación de servicios a usuarios.-

ARTICULO 5°.- En caso de duda se aplicará la norma que sea mas favorable al consumidor o usuario.-

ARTICULO 6°.- Queda exceptuada de las disposiciones de la presente Ordenanza la prestación de servicios profesionales que esté regida por su propia legislación, las que se presten en relación de dependencia y aquellas actividades en las cuales el poder de policía este confiado a otros organismos nacionales, provinciales o municipales.-

ARTICULO 7°.- A los efectos de la presente Ordenanza se declaran los siguientes derechos de los consumidores y usuarios de la ciudad de La Rioja:

- a) A la protección contra riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b) A la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) A la información correcta sobre los diferentes productos o servicios, su adecuado uso, consumo o disfrute.
- d) A integrar libremente asociaciones de consumidores y ser representados por ellas en situaciones que les atañen.
- e) A vivir en un ambiente sano.

CAPITULO II:

De la seguridad y protección de la salud de los consumidores.

ARTICULO 8°.- Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deben serlo de tal forma que , utilizados en condiciones normales o previsibles, no supongan riesgos para la salud o seguridad física de los mismos, con arreglo a las disposiciones normativas específicas.-

ARTICULO 9°.- Los bienes perecederos y los durables, las sustancias o energía, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los usuarios o consumidores, deberán comercializarse con los adecuados mecanismos, instrucciones y normas razonables o establecidas para la seguridad de aquellos, con arreglo a las disposiciones normativas específicas.-

ARTICULO 10°.- En el caso de productos alimenticios, cosméticos, o fármacos destinados al consumo humano, será obligatorio la comercialización con fecha de envase y de vencimiento colocadas en la etiqueta, como así también el detalle impreso de la composición de cada producto y la cantidad en que se halla presente cada elemento, conforme a las exigencias del Código Alimentario Argentino y demás legislaciones complementarias, provinciales o municipales.-

Los productos que contengan sustancias tóxicas o venenosas, sea cual fuere la utilización a las que se las destine, deberán consignar en sus etiquetas, en forma clara y visible esas características. Asimismo deberán incluir en ellas las precauciones que se deben tener en cuenta, las restricciones de su uso, los antídotos eficaces y los teléfonos de emergencia locales, para solicitar ayuda médica en caso de accidente.-

ARTICULO 11°.- Quienes intervengan en los distintos ciclos de la producción, depósito, comercialización, y transporte, de productos para la alimentación humana, deberán adoptar las medidas necesarias para su buena conservación y para evitar los peligros de contaminación, así como para el perfecto estado de mantenimiento de las instalaciones donde se almacenan.-

CAPITULO III

De la protección de los intereses de los consumidores

Sección 1 : Venta de Bienes

ARTICULO 12°.- Quienes se encuentren comprendidos en el Artículo 4° de la presente Ordenanza no podrán comercializar bienes atribuyéndoles una calidad que no corresponda al producto o entregar al consumidor un producto cuya calidad sea distinta a la ofrecida.-

ARTICULO 13°.- Las indicaciones metrológicas y las especificaciones técnicas relativas al bien deberán contar en la forma establecidas por las normas vigentes.-

Sección 2 : Prestación de servicios

ARTICULO 14°.- Quienes presten servicios de cualquier naturaleza a usuarios según el criterio del Artículo 2° y conforme al Artículo 6° de la presente Ordenanza, están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hubieran ofrecido o publicado los mismos.-

ARTICULO 15°.- Para cumplimentar los trámites de Habilitación Municipal, aquellos comercios cuya finalidad sea la prestación de servicios deberán presentar

la autorización de los contratos, garantías, service de reparaciones, etc. Otorgada por los organismos que legalmente tengan competencia en el tema.-

Sección 3 : Prestación de Servicios Públicos

ARTICULO 16°.- Los usuarios de servicios públicos que se presten a domicilio y requieren instalaciones específicas, deberán ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y los artefactos.-

ARTICULO 17°.- La autoridad de aplicación de la presente Ordenanza queda facultada para requerir en la normalización de instrumentos de medición (medidores) de energía, agua potable o cualquier otro similar a excepción de las comunicaciones, para que pueda verificar su buen funcionamiento, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.-

Sección 4 : Ventas directas y otras modalidades de ventas.

ARTICULO 18°.- Entiéndese por venta directa aquella propuesta al consumidor que se hace en el lugar que habita en forma permanente o transitoria.-

ARTICULO 19°.- Lo dispuesto en esta Sección regirá también para los casos de prestaciones de servicios cuando se realicen en las mismas circunstancias que las descriptas en el Artículo anterior.-

ARTICULO 20°.- Quienes comercialicen bienes o servicios bajo la modalidad de venta directa deberán ajustarse a lo dispuesto en el Artículo 12° de la presente Ordenanza.-

Sección 5 : Publicidad

ARTICULO 21°.- La oferta, promoción o publicidad engañosa podrá dar lugar al procedimiento tendiente a hacerla cesar, sin perjuicio de las actuaciones para imponer la sanción que corresponda.-

ARTICULO 22°.- Se considera engañosa toda modalidad de información o comunicación que induzca a error al consumidor respecto a la naturaleza características, calidad, cantidad, propiedades, origen, precio y cualquier otro dato sobre productos o servicios.-

ARTICULO 23°.- Cuando el proveedor de productos o servicios que emitiera publicidad engañosa fuese obligado a cesar en ella, podrá darse a publicidad la sentencia que así lo ordene, con sus fundamentos.-

Sección 6 : Servicios de medicina prepagos.

ARTICULO 24°.- Las entidades cuyo objeto sea las prestaciones de servicios de medicina prepagos privados o similares en los que los usuarios afiliados o adherentes al sistema de cobertura abonen cuotas periódicas convenidas con anticipación, deberán registrarse en dependencias que el Departamento Ejecutivo determine por vía reglamentaria, aplicándose a este respecto las disposiciones de la presente Ordenanza.-

ARTICULO 25°.- Las entidades cuyo objeto sea la implementación de planes de ahorro, planes de ahorro previo, planes de ahorro con fines determinados y aquellas que establezcan contratos de cualquier naturaleza en su relación

con los consumidores y usuarios, deberán registrarse en las dependencias que el Departamento Ejecutivo determine por vía reglamentaria.-

Las entidades que implementen planes de prepago con fines de turismo estudiantil dirigidos a personas físicas o jurídicas domiciliadas en la ciudad de La Rioja, además de la inscripción señalada en párrafos anteriores, deberán registrarse en la dependencia que el Departamento Ejecutivo determine por vía reglamentaria, acreditando en forma fehaciente que el cumplimiento de las obligaciones y prestaciones inherentes a su actividad se encuentra resguardado por un Seguro contratado al efecto con Compañía autorizada por la Superintendencia de Seguros de la Nación.-

A los fines referidos, se considera plan de prepago con fines de turismo estudiantil, a la realación jurídica de naturaleza contractual que obliga a una persona física o jurídica – denominada Entidad – a la futura prestación de servicios turísticos a otra u otras personas físicas o jurídicas domiciliadas en la ciudad de La Rioja – denominadas Usuarios – a desarrollar dentro o fuera del país con motivo u ocasión de algun acontecimiento vinculado al quehacer estudiantil y contra el pago adelantado de una suma o porcentaje de dinero.-

Enseñanza parasistemática :

ARTICULO 26°.- Los establecimientos de enseñanza parasistemática que desarrollen sus actividades dentro del éjido de la ciudad de La Rioja, deberán registrarse en dependencia que el Departamento Ejecutivo determine por vía reglamentaria a los fines de la correspondiente Habilitación Municipal, debiendo presentar la autorización otorgada por los organismos que legalmente tengan competencia en el tema.-

ARTICULO 27°.- Los establecimientos de enseñanza que no se hayan comprendido dentro del sistema educativo nacional, provincial o municipal y que no esten autorizados para otorgar títulos habilitantes deberán hacer constar ésta circunstancia en la publicidad, promoción, contratos y presentación de los cursos que se dictan en lugares visibles y con caracteres tipográficos notables.-

ARTICULO 28°.- La enseñanza por correspondencia realizadas por empresas radicadas dentro del éjido de la Municipalidad de La Rioja estará sujeta a las mismas prescripciones mencionadas en los Artículos anteriores, debiendo consignar además en la correspondencia el número de inscripción como contribuyente municipal y el domicilio legal de los responsables de la oferta.-

CAPITULO IV

De la información y educación del consumidor.

ARTICULO 29°.- Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán permitir en forma cierta y objetiva una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, de conformidad a las normas relativas a identificación de mercaderías, publicidad engañosa y exhibición de precios o de cualquier otra norma que en el futuro se dicte en la materia.-

ARTICULO 30°.- En el caso de venta de vivienda prefabricadas económicas o similares, se facilitará al comprador una documentación completa suscripta por el vendedor en la que se defina en planta a escala de vivencia y el trazado

de todas las instalaciones y los materiales empleados en su construcción, en especial aquellos a los que el usuario no tenga acceso directo.-

Las empresas dedicadas a la comercialización de las mismas, deberán registrarse en dependencia que el Departamento Ejecutivo determine por vía reglamentaria como requisito previo a la correspondiente Habilitación Municipal y aprobar los planos conforme al Código de Edificación vigente.-

ARTICULO 30° BIS.- Para poder proceder a la venta o compromiso de venta de bienes inmuebles sujetos a subdivisión bajo el régimen de propiedad horizontal, en proyecto o en construcción será requisito indispensable haber cumplimentado el trámite exigido por la Ley de Prehorizontalidad vigente.-

Los responsables de la comercialización de los bienes de referencia, en el acto referido, deberán acreditar el cumplimiento de lo establecido por la Ley de Prehorizontalidad, haciendo constar esta circunstancia en los instrumentos legales pertinentes y adjuntar la documentación que lo acredite.-

ARTICULO 31°.- Quienes comercialicen bienes cuya entrega se realice por ejemplares a lo largo de un período de tiempo estarán comprendidos en las prescripciones del Artículo 12° de la presente Ordenanza.-

ARTICULO 32°.- La educación de consumidores y usuarios también deberá ser contemplada desde la propia escuela, para lo cual se arbitrarán los medios necesarios a fin de incluir, en los planes de enseñanza de las escuelas municipales, una materia dedicada a desarrollar temas de consumo. Los conocimientos deberán ser graduales y apropiados a la capacidad intelectual de los alumnos, previéndose la inclusión de talleres y actividades prácticas que sirvan para fijar los conocimientos, adquiriendo correctos hábitos de consumo.-

CAPITULO V:

De la Oficina de Información al Vecino y Protección al Consumidor

ARTICULO 33°.- Créase en el ámbito de la Municipalidad de La Rioja la Oficina de Información al Vecino y Protección al Consumidor, dependiente del Departamento Ejecutivo.

ARTICULO 34°.- Son misiones de la Oficina de protección al consumidor:

- 1) Informar sobre los trámites municipales, receptar y tramitar quejas, denuncias y sugerencias referidas al ámbito municipal.
- 2) Asesorar, informar, educar y proteger a los consumidores y usuarios haciéndoles conocer sus derechos como tales.
- 3) Apoyar la implementación de programas de educación escolar con destino a los alumnos que concurren a Escuelas de la Municipalidad de La Rioja, con el objeto de formar consumidores responsables desde la niñez misma.
- 4) Desarrollar planes de difusión de normas y consejos sobre temas relacionados con el consumo, destinados a promover la educación como consumidores y usuarios, de los ciudadanos de la ciudad de La Rioja.-
- 5) Actuar como moderador en las situaciones de conflicto creador entre adquirentes y proveedores de bienes o servicios, tratando de corregir la conducta errónea que le dio origen y promoviendo al acuerdo entre partes como actos previo a la remisión de las actuaciones al Juzgado de Faltas Municipal.

- 6) Promover acción pública de oficio o por denuncia escrita de un consumidor o usuario que fuera presentada ante la Oficina de Información al Vecino y Protección al Consumidor, como presunta contravención a la presente Ordenanza, citar a las partes para mediar en sus diferencias y en caso de lograrlo archivar las actuaciones, con comunicación al Consejo Municipal de Protección al consumidor.
- 7) Actuar como órgano de contralor de la relación jurídico contractual señalada en el párrafo tercero del Artículo 25° de la presente Ordenanza, para lo cual podrá tomar todas las medidas tendientes a la protección de los derechos de los usuarios, requerir informes o colaboración a Organismos oficiales de esta y otras ciudades argentinas y promover , en su caso, la celebración de convenios de cooperación mutua con igual finalidad.-

CAPITULO VI

De la Competencia en el Juzgamiento de las Contravenciones

ARTICULO 35°.- Los Juzgados de Faltas tendrán competencia para el juzgamiento de las contravenciones de la presente Ordenanza y a las disposiciones nacionales y/o provinciales de esta materia cuya aplicación corresponda a la Municipalidad de La Rioja.

CAPITULO VII

Del Procedimiento

ARTICULO 36°.- El Procedimiento sera oral y público, pudiendo el presunto infractor a su criterio presentar descargo por escrito.

ARTICULO 37°.- En caso de fracasar la instancia de mediación en la Oficina de Información al Vecino y Protección al Consumidor mencionado en el Artículo 34° - Inciso 6) , la denuncia será receptada y constatada labrandose el Acto correspondiente, mediante mecanismos determinados por vía reglamentaria y se notificará al denunciado para que comparezca dentro de los 3 (tres) días hábiles subsiguientes ante el Juez de Faltas, bajo apercibimiento de ser declarado rebelde.

ARTICULO 38°.- Al comparecer ante el, el Juez de Faltas informará al presunto infractor los antecedentes contenidos en las actuaciones y le oirá personalmente, otorgandole un plazo de 5 (cinco) días hábiles para solucionar el problema que dió origen a las actuaciones. Si durante dicho lapso el presunto infractor comparece ante el Juez acreditando con pruebas la solución del conflicto, este resolverá la causa de inmediato . En este caso y si no mediara reincidencia, se archivarán las actuaciones.-
En caso de no arribar a la solución del objeto de la denuncia, el presunto infractor podrá presentar descargo y ofrecer la prueba que haga a su derecho. Producida y diligenciada el Juez resolverá la causa sin más trámite.-

ARTICULO 39°.- Todos los gastos que demanden los dictámenes periciales o de otra naturaleza, seran soportados por el condenado.

CAPITULO VIII

De las Sanciones

ARTICULO 40°.- Las infracciones comprobados en materia de protección a consumidores y usuarios serán sancionadas con penas consistentes en multas y clausuras.

ARTICULO 41°.- El monto de las multas tendrá un mínimo de \$ 100 y un máximo de \$ 10.000. La pena de clausura no podrá exceder los 180 (ciento ochenta) días. La inhabilitación podrá ser temporaria o definitiva conforme a la gravedad de los hechos.-

ARTICULO 42°.- Anualmente se determinará el monto de las multas efectivamente abonados, debiendo destinarse el 80% (ochenta por ciento) del mismo a la realización de estudios, análisis comparativos de calidad, ensayos y controles sobre productos de consumo habitual y la correspondiente difusión a los consumidores de los resultados.-

CAPITULO IX

Del Consejo Municipal de Protección al Consumidor

ARTICULO 43°.- Créase en el ámbito de la Municipalidad de La Rioja el Consejo Municipal de Protección al Consumidor, el que estará conformado por: (2) Concejales por la mayoría y un (1) Concejel por la minoría; tres (3) Representantes del Departamento Ejecutivo Municipal; un (1) Representante de las Cámaras de Comercio y Prestadores de Servicio; un (1) Representante de las Cámaras de Fabricaciones o Importadores de Bienes que se comercialicen en la ciudad de La Rioja; un (1) Representante de cada Asociación de Consumidores con asiento en La Rioja y un (1) Representante de la Liga de Amas de Casa, debiendo las entidades mencionadas estar constituidas de acuerdo a la ley vigente en su materia.

ARTICULO 44°.- Los miembros del Consejo Municipal de Protección al Consumidor designarán anualmente un coordinador y dos secretarios de entre su seno y dictaran las normas que rijan su funcionamiento interno. El carácter de miembro se desempeñará de modo honorario.-

ARTICULO 45°.- El Departamento Ejecutivo expedirá una credencial en la que conste la condición de miembro del Consejo Municipal de protección al Consumidor, teniendo la misma el carácter de instrumento público y la que resultara de obligatoria portación en aquellas ocasiones en que hagan ejercicio de sus funciones. A falta de identificación fehaciente los particulares podrán negarse o suministrar informes u otras exigencias que en virtud de la norma se le asignen.-

ARTICULO 46°.- Son funciones del Consejo Municipal de Protección al Consumidor:

- 1) Interrelacionar a los consumidores o usuarios de bienes y servicios con comerciantes, productores, importadores, concesionarios y prestadores de servicio, con el objeto de salvaguardar los derechos de los primeros e indirectamente promover la lealtad comercial.
- 2) Publicar criterios y normas de calidad de los bienes que se comercializan.
- 3) Asesorar a los Organismos Municipales sobre aspectos vinculados al comercio en general, expendio de bienes y prestación de servicio.
- 4) Solicitar la colaboración de los Organismos Administrativos y funcionarios municipales.
- 5) Otras que por vía reglamentaria se le acuerden.

ARTICULO 47°.- El Consejo Municipal de Protección al Consumidor podrá recepcionar y formular denuncia ante los Jueces de Faltas, conforme a las formalidades prescriptas por las Ordenanzas, remitir de oficio informes técnicos sobre las cuestiones sometidas al proceso de Faltas, responder oficios de los Jueces de Faltas y apelar con fundamentos las Resoluciones emitidas, si correspondiere.-

ARTICULO 48°.- El Departamento Ejecutivo proveerá de los elementos esenciales para el normal funcionamiento del Consejo Municipal de Protección al Consumidor.-

CAPITULO X:

De la Falsa Denuncia

ARTICULO 49°.- Los Consumidores que denunciaren hechos falsos contra comerciantes o prestadores de servicios, serán pasibles de las sanciones previstas en el Capitulo VIII de la presente Ordenanza.-

ARTICULO 50°.- Comuníquese, publíquese, insértese en el Registro Oficial Municipal y archívese.-

Dada en la Sala de Sesiones del
Concejo Deliberante de la ciudad de La Rioja, a los dieciocho días del
mes de Mayo del año dos mil. Proyecto presentado por el Bloque de la
Alianza.-

p.s.

FIRMADO : Vice – Intendente Municipal Dn. Mario TORRES
Secretario Deliberativo Dn. Adrian VERA