



HCD PERGAMINO
Honorable Concejo Deliberante de Pergamino

PERGAMINO, 27 de septiembre de 2017.-

Señor
Intendente Municipal
D. JAVIER ARTURO MARTINEZ
SU DESPACHO.-

Expte. C-62-17 **CONCEJAL ARTURO TERRILE –UNA FRENTE RENOVADOR RADICAL-** Proyecto de Ordenanza Ref: Trato digno a ciudadanos en colas de oficinas de atención al público en empresas públicas y /o privadas y comercios habilitados en el Partido de Pergamino.-

VISTO:

Que, durante los últimos años se ha incrementado notablemente la deficitaria y pésima atención de los ciudadanos en nuestro Partido de Pergamino, en entidades Públicas y/ó Privadas; y

CONSIDERANDO:

Que se han observado largas colas de nuestros jubilados en días de pago, muchos de ellos ancianos, expuestos al rayo del sol ó a las inclemencias del tiempo.-

Que carecen de baños, provisión de agua, tanto dentro como fuera de las instalaciones de Bancos y/ ó empresas.-

Que se ha tomado debido conocimiento de las anomalías y abuso de derecho sobre los ciudadanos.-

Que se ha detectado entidades bancarias, entre otras, que en horarios de almuerzo dejan habilitadas menos del 50 % de las cajas de Cobranzas.-

Que las oficinas como ANSES y PAMI carecen de ámbitos cómodos y espaciosos para que los beneficiarios de ambas reparticiones puedan esperar dignamente su turno de atención.-

Que producto de una decisión adoptada por el gobierno nacional hace años atrás se dispuso que prácticamente todos los empleados de reparticiones públicas cobraran sus haberes en los Bancos Nación y Provincia de Buenos Aires, generando colas de espera para realización de trámites de más de 3 horas, y a pesar de ello prácticamente cuentan con el mismo personal de Atención al Público.-

Que es insólito que un ciudadano, para abonar un resumen de Tarjeta de Créditos (Por Ejemplo) tenga que padecer colas de 4 horas.-

Que los mayores de 65, personas con disminución de sus capacidades y embarazadas deben tener un trato preferencial.-

Que el Art 8 Bis de la Ley Defensa del Consumidor Ley 24240 establece en su **ARTICULO 8° bis:** "Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias".-

Que en su Art 42 de la Constitución Nacional refiere al Derecho de los Consumidores y Usuarios de Bienes y Servicios a recibir de quienes lo proveen "condiciones de trato Digno y equitativo".-

Que ante la ausencia del poder del estado municipal para velar por los derechos de nuestros ciudadanos y ante la inacción de organizaciones de Defensa del Consumidor (OMIC), -quizás por falta de personal y estructura acorde- pero inacción al fin.-

Que numerosos municipios cuentan con Ordenanzas similares en defensa del "Trato Digno" en distintas Provincias de éste País.-

POR LO EXPUESTO:

El Honorable Concejo Deliberante aprobó por unanimidad en la Décimo Primera Sesión Ordinaria realizada el día 26 de setiembre de 2017, la siguiente

ORDENANZA

ARTÍCULO 1º: Impleméntese en el ámbito del Municipio del Partido de Pergamino el -----carácter de "práctica abusiva" contraria al trato digno al consumidor o al usuario en:

- ✓ Toda práctica y/o conducta que determine la autoridad de aplicación contraria a la aplicación del artículo 8 bis de la ley Nacional de Defensa al Consumidor.-
- ✓ Toda práctica de atención al público que implique una espera mayor a 60 minutos, incluso cuando se provea de asientos, existan instalaciones sanitarias disponibles y el orden de atención sea según ticket numerado emitido por terminal electrónica, con constancia de hora de emisión, al momento de atención debe ser timbrado con el horario de inicio de atención y devuelto como comprobante al cliente.-
- ✓ El plazo establecido en el párrafo anterior será de 30 minutos en caso de personas mayores a los 65 años de edad, discapacitados que realicen trámites en forma personal y mujeres que mediante la certificación correspondiente acrediten estar embarazadas.-
- ✓ Toda práctica de atención al público que implique esperar en el exterior de las siguientes instituciones: Bancos Públicos y Privados, PAMI, Dependencias Municipales, Farmacias, ARBA, ANSES, Oficina de Correos, Oficinas de BAPRO y prestadores de Servicios Públicos.-

ARTÍCULO 2º: Los incisos del artículo precedente, alcanzan a comercios, ----- entidades e instituciones públicas y privadas que cuenten con lugares habilitados para cobro, pagos y/o trámites.-

ARTÍCULO 3º: Cuando existan presuntas prácticas de atención al público ----- caracterizadas como "práctica abusiva" contraria al "trato digno" a los consumidores o usuarios según indica el art. 1 de la presente, el consumidor podrá denunciar la infracción en el libro de quejas de la entidad que deberá estar a disposición del ciudadano, exhibiéndose la cantidad de carteles necesarios que indiquen "Libro de Quejas a su disposición" y utilizar los demás canales habilitados para denuncias en el Departamento Ejecutivo. La Autoridad de Aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncias.-



ARTÍCULO 4º: Será autoridad de aplicación de la presente Ordenanza el ----- Departamento Ejecutivo mediante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), quien deberá realizar 10 AUDITORIAS al menos trimestralmente efectuadas a las entidades. (Sistema método porcentual, muestreo).-

ARTÍCULO 5º: Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán ----- pasibles de las sanciones previstas en el artículo 47 de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240. (Sanción, apercibimientos y multas destinados a fondo educación al Consumidor).-

ARTÍCULO 6º: Los sujetos indicados en el Art. 1º deberán adaptar sus ----- instalaciones y prácticas en un plazo de seis (6) meses a partir de la promulgación de la presente ordenanza a los fines de evitar las prácticas abusivas contrarias al trato digno descriptas precedentemente.-

ARTÍCULO 7º: En todos los lugares destinados a la atención al público será ----- obligatorio:

a) Otorgar prioridad y preferente atención a las mujeres embarazadas, a las personas mayores de 65 años y a los discapacitados que realicen trámites ante ellos en forma personal.-

b) Garantizar que toda persona que ingrese al lugar dentro del horario establecido para la atención al público sea atendida.-

ARTÍCULO 8º: Será obligatorio la exhibición en lugares visibles de un cartel con las ----- siguientes leyendas: “Señor usuario o consumidor, usted tiene derecho a saber que: “Su tiempo de espera en las cajas de atención al público no debe superar los sesenta (60) minutos, aun cuando se provea de asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según ticket numerado. Se le informe la cantidad de personas en espera existentes y el tiempo estimado de demora en su atención. Las mujeres embarazadas, las personas mayores de 65 años y los discapacitados tienen prioridad y preferente atención”.-

Los carteles deberán especificar los medios, direcciones y teléfonos para realizar las denuncias por las prácticas abusivas y obligaciones descriptas anteriormente, y deben citar el número de la presente Ordenanza.-

ARTÍCULO 9º: Publíquese en las boletas y/o resúmenes y todo tipo de ----- herramienta de comunicación con los usuarios el derecho que le asiste como ciudadano citándole el número de la presente Ordenanza. (Ej. Factura de la Cooperativa Eléctrica Limitada de Pergamino).-

ARTÍCULO 10º: Establézcase en todas las entidades bancarias públicas y privadas un ----- lugar de cobro destinado exclusivamente a quienes resulten beneficiarios directos de pensiones, jubilaciones y cualquier otro beneficio derivado de la seguridad social.-

ARTÍCULO 11º: Establézcase la obligatoriedad en todas las entidades bancarias públicas ----- o privadas de brindar acceso al público en general y a todo aquel usuario que lo solicite a los sanitarios disponibles para el personal trabajador existente en dichas entidades.-

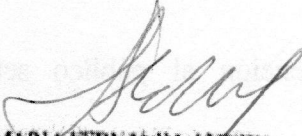
ARTÍCULO 12º: Comuníquese a los Centros de jubilados, a todas las entidades ----- bancarias públicas y privadas, PAMI, ANSES, ARBA, Litoral Gas, Colegio de Farmacéuticos, a Correos públicos y privados, a todas las Instituciones Educativas y a todos los medios locales.-

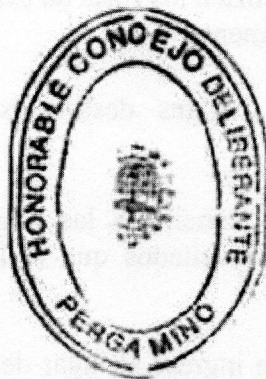
ARTÍCULO 13°: Los considerandos forman parte integrantes de la presente

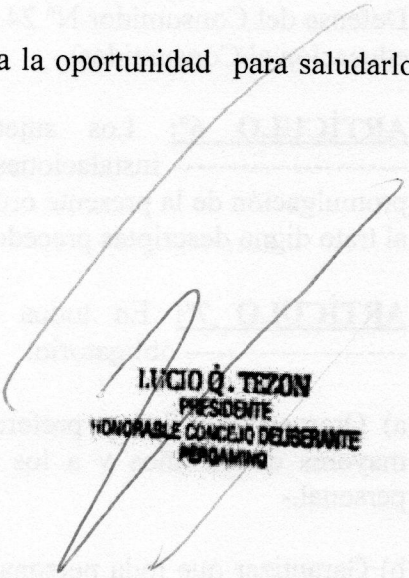
ARTICULO 14°: Comuníquese al Departamento Ejecutivo a sus efectos.-

Sin más, hago propicia la oportunidad para saludarlo con distinguida consideración.-

ORDENANZA N° 8679/17.-


MARIA FERNANDA ALEGRI
SECRETARIA
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE
PERGAMINO




LUCIO Q. TEZON
PRESIDENTE
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE
PERGAMINO