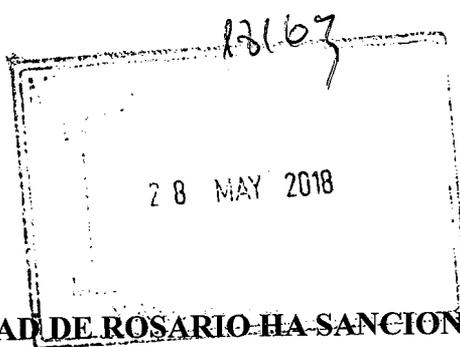




Concejo Municipal
de Rosario



Palacio Vasallo
PUESTA EN VALOR 2016



LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO HA SANCIONADO LA SIGUIENTE

**ORDENANZA
(N° 9.851)**

Concejo Municipal

Vuestra Comisión de Gobierno ha tomado en consideración el proyecto de Ordenanza presentado por el Concejal Rodrigo López Molina, mediante el cual establece que prestadoras de servicios emitan comprobante por reclamos efectuados.

Se fundamenta que: “Visto: La necesidad de garantizar a usuarios y consumidores respaldo por los reclamos que pudieran efectuar en el marco de las relaciones de consumo, y

Considerando: Que las relaciones de consumo se encuentran reguladas por la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y del Usuario.

Que en el ámbito del Concejo Municipal se desarrolla la Oficina Municipal del Consumidor, que ha visto ampliado su marco de actuación con la sanción de normativa variada que permite acercarla cada vez más al ciudadano.

Que, en tal sentido es menester ampliar aún más las herramientas de protección de los usuarios y consumidores, garantía ésta de índole constitucional (art. 42 de la Constitución Nacional).

Que, al efecto, es indispensable permitir que quienes a futuro puedan presentarse a efectuar reclamos en virtud de la citada ley cuenten con herramientas probatorias que permitan acreditar la persistencia de su reclamo o el haber primeramente procurado solucionar cualquier tipo de desavenencia por los caminos que las propias empresas brindan.

Que en muchos casos los mecanismos de reclamos son telefónicos a los denominados “call centers” que atienden a los consumidores y usuarios en diversas órbitas de consulta.

Que se torna en tal sentido útil contar con el número de reclamo que permita efectuar el seguimiento del mismo por parte del reclamante a fin de evitar iniciar un nuevo trámite cuando no se cuenta con la descripción específica.

Que asimismo, el mencionado número de reclamo deberá ser brindado por la vía en que se efectuara el reclamo con más la remisión de correo electrónico describiendo el contenido general de la tramitación efectuada.

Que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por Ley N° 4.388 ha garantizado los presupuestos mencionados”.

La Comisión ha creído conveniente producir despacho favorable y en consecuencia propone para su aprobación el siguiente proyecto de:

ORDENANZA

Artículo 1°.- Será obligación de las prestadoras de servicios y/o comercializadoras y/o toda persona física o jurídica comprendida en la Ley N° 24.240 brindar a quien efectúe reclamación y/o queja y/o consulta y/o gestión y/o cualquiera otra tramitación en razón de la relación de consumo la de solicitar al reclamante dirección de correo electrónico a la que deberá remitir:

- a) Fecha y hora del trámite.
- b) Descripción de lo peticionado.
- c) Número de reclamo según los registros de la prestataria.

En caso de no contar el solicitante con dirección de correo electrónico será obligación de la prestataria poner a disposición en la sucursal más cercana a su domicilio copia impresa en formulario que deberá contener la información a que aluden los incisos del presente artículo.

Art. 2°.- El envío del correo electrónico deberá ser efectuado en forma inmediata a la presentación del peticionario, sin perjuicio de la información que pueda brindarse en forma oral o virtual por los medios del reclamo.

Art. 3°.- Incorporase el artículo 603.84 dentro de la Ordenanza N° 2.783, Código de Faltas Municipal, lo siguiente: “Las omisiones relativas a la remisión y/o entrega de las constancias por reclamación y/o queja y/o consulta y/o gestión y/o cualquiera otra tramitación en razón de la



Concejo Municipal
de Rosario



Palacio Vasallo
PUESTA EN VALOR 2016



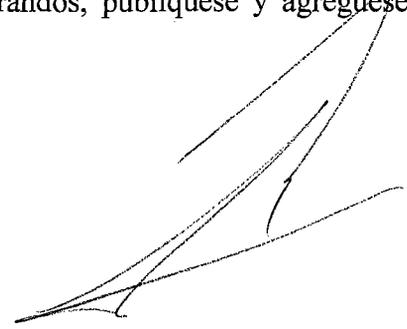
relación de consumo de los sujetos obligados, se penará con multa entre cinco (5) y cien (100) UF”.

Art. 4º.- Comuníquese a la Intendencia con sus considerandos, publíquese y agréguese al D.M..

Sala de Sesiones, 17 de Mayo de 2018.-



Dr. GONZALO J. MANSILLA
Secretario Gral. Parlamentario
Concejo Municipal de Rosario



DR. ALEJANDRO ROSSELLO
Presidente
Concejo Municipal Rosaric

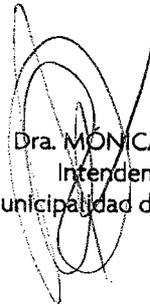
//sario, 08 de junio de 2018.

Cúmplase, comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial Municipal Electrónico
y dese a la Dirección General de Gobierno.

o



Dr. MARCELO MARCHIONATTI
Subsecretario de Gobierno
Municipalidad de Rosario



Dra. MÓNICA FEIN
Intendente
Municipalidad de Rosario