



Municipalidad de Gral. Acha  
**CONCEJO DELIBERANTE**

### **VISTO:**

Que es necesario la creación de una Ordenanza Municipal sobre la habilitación de un libro de quejas en oficinas y áreas de atención al público de la Municipalidad de General Acha y Organismos Provinciales, Nacionales, Comercios, Empresas y Servicios Públicos que trabajen en contacto directo con el cliente y/o usuario, y;

### **CONSIDERANDO:**

Que, la Ley 24.440 de Defensa al Consumidor determina la obligación de contar con Libros de Quejas, sugerencias y reclamos en comercios que cuenten con gran movimiento de público, servicio de atención al cliente, venta de cualquier tipo de productos y oficinas públicas, municipales, provinciales y/o nacionales.

Que, es imprescindible para los consumidores, usuarios, contribuyentes y/o vecinos exigir que en cada establecimiento comercial haya un libro de reclamos, en el que puedan manifestar en forma fundada su insatisfacción por algún producto y/o servicio.

Que, las quejas que puedan presentar los consumidores abarcan: productos en mal estado, no entregar facturas, anunciar ofertas falsas, productos vencidos, demoras en la entrega, fallas, atenciones deficientes y otros problemas que deben ser atendidos a través de este mecanismo que los vecinos necesitan disponer.

Que, la Municipalidad debe propiciar los medios que permitan resguardar los derechos de los consumidores, usuarios y/o contribuyentes a la hora de reclamar.

Que, el Libro de Quejas debe ser habilitado y verificado por la oficina del Defensa al Consumidor del Municipio de General Acha, el que debe ser sometido periódicamente a controles obligatorios para evitar que el reclamo del consumidor sea en vano.

Que, los consumidores pueden dejar por escrito su reclamo en este libro. Y los negocios comprendidos dentro de la presente norma serán controlados por el Municipio.

Que, los comercios que no cuenten con el libro podrán ser sancionados con penas que vayan, según los casos desde el apercibimiento hasta la clausura, según la Ley Nacional 24.440 de Defensa al Consumidor.

Que, las reparticiones públicas deben adoptar medidas para el cumplimiento de la presente efectuando las sanciones administrativas en caso de incumplimiento para con el personal y/o responsable del área u organismo en cuestión.

Que, la mencionada Ley determina que los libros deben estar ubicados en lugares visibles.

Que, con esta medida se busca otorgar a los consumidores, usuarios y/o contribuyentes un instrumento para hacer valer sus derechos. "Si el consumidor deja asentado en el libro de quejas su denuncia, es más fácil reclamar en la Oficina del Consumidor. Quedando como prueba que el cliente y/o usuario y/o contribuyente pasó por el negocio y se quejó por el servicio, la atención o la compra.

### **POR ELLO:**

**EL CONCEJO DELIBERANTE DE GENERAL ACHA  
SANCIONA CON FUERZA DE  
ORDENANZA**



Municipalidad de Gral. Acha  
CONCEJO DELIBERANTE

**Artículo 1º:** Establézcase que todos los comercios, personas físicas o jurídicas que comercialicen bienes o presten servicios en las etapas minoristas, consumidor final y organismos y/o empresas públicas y/o privadas, municipales, provinciales y/o nacionales inclusive, que desarrollen sus actividades dentro del Ejido del Municipio de General Acha; deberán habilitar con carácter OBLIGATORIO un “LIBRO DE QUEJAS”, el que estará a disposición del cliente, consumidor y/o usuario de servicios toda vez que este lo requiera.-

.../

**Artículo 2º:** El Libro de Quejas deberá estar debidamente foliado y rubricado por el Jefe a cargo de la Dependencia Municipal de Defensa al Consumidor de General Acha.-

**Artículo 3º:** Exhíbese en todos los lugares de atención al público, un cartel con la siguiente inscripción: “LIBRO DE QUEJAS A SU DISPOSICIÓN, con el correspondiente número de Ordenanza Municipal. El mismo deberá tener las siguientes dimensiones: 40 x 30 cm.-

**Artículo 4º:** Facúltese al Director a cargo de la Dependencia Municipal de Defensa del Consumidor a habilitar y verificar los Libros de Quejas a fin de constatar si existen reclamos en los mismos, para el planteo correspondiente y la información a la autoridad de aplicación u organismo competente.-

**Artículo 5º:** El Libro de “Quejas” deberá ser el modelo y formato que disponga el Jefe a cargo de la Dependencia Municipal de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de General Acha, y la ADQUISICIÓN de los mismos será por cuenta de cada Organismo, Empresa, Comercio y toda otra dependencia que trabaje en contacto directo con el cliente o usuario. Anotada la queja en el libro, el consumidor deberá comunicarla a la Dependencia Municipal de Defensa al Consumidor quien si la considera pertinente labrará un Acta y Librará comunicación a la Autoridad de Aplicación.-

**Artículo 6º:** La Notificación y Comunicación de la presente disposición se efectuará a través de las áreas correspondientes, serán de carácter reservado a cuyo efecto el OMIC establecerá un sistema de Resguardo de la Información.-

**Artículo 7º:** La presente Ordenanza se aplicara a partir de los sesenta (60) días de promulgada la presente.-

**Artículo 8º:** Regístrese, comuníquese al Departamento Ejecutivo para sus demás efectos, publíquese en el Boletín Oficial Municipal y cumplido que fuere, archívese.-

DADA EN SALA DE SESIONES EL DÍA VEINTISIETE DE MAYO DE DOS MIL QUINCE.-

**ORDENANZA N° 28/15**