CONCORDIA, 24 de Julio de 2025.

Expte. N° 28.662 –SC.

ORDENANZA "CARTEL DE DATOS DE CONTACTO PARA EL CONSUMIDOR Y OBLIGACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS".

EL CONCEJO DELIBERANTE DE CONCORDIA

SANCIONA LA SIGUIENTE

O R D E N A N Z A

CAPÍTULO I – "DISPOSICIONES GENERALES"

ARTÍCULO 1°.- A fin de garantizar el efectivo ejercicio del derecho a la información, a ser escuchado y a reclamar frente a prácticas abusivas, omisiones o deficiencias en la atención al público, será obligatorio para todos los establecimientos comerciales y/o prestación de servicios privados, con atención al público que se encuentren dentro del ejido de la Ciudad de Concordia:

a) **La exhibición en lugar visible de un "Cartel de datos de contacto para el consumidor" de la Dirección de Atención Ciudadana y Defensa del Consumidor;**
b) **La implementación, exhibición y puesta a disposición de un "Libro de Quejas, Sugerencias y Reclamos".**

ARTÍCULO 2°.- La autoridad de aplicación de la presente Ordenanza será el Departamento Ejecutivo Municipal, a través de la Dirección de Atención Ciudadana y Defensa del Consumidor, o el área que en su futuro la reemplace. Quien tendrá la facultad de dictar la reglamentación correspondiente, en la cual podrá establecer un régimen sancionatorio y un mecanismo de excepciones al inciso b) del art. 1, respondiendo a la imposibilidad de los pequeños comercios de cumplir con este requerimiento.

CAPÍTULO II – "CARTEL DE DATOS DE CONTACTO PARA EL CONSUMIDOR"

ARTÍCULO 3°.- Se entiende por "Cartel de Datos de Contacto para el Consumidor" a todo aquel que establezca información de contacto sobre

la Dirección de Atención Ciudadana y Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Concordia, el cual deberá exhibirse en lugar visible al público y tendrá como requisitos mínimos:

a) **Dimensiones iguales o mayores a 21 cm por 29 cm (tamaño A4);**
b) **Tipografía legible y en alto contraste con el fondo;**
c) **Ubicación en el acceso principal o sitio de espera del público.**

ARTÍCULO 4°.- La información sobre la Dirección de Atención Ciudadana y Defensa del Consumidor que deberá contener el cartel será la siguiente:

a) **Nombre de la Dirección;**
b) **Domicilio, teléfono y horario de atención;**
c) **Página web municipal;**
d) **Código QR de acceso a la página web municipal;**
e) **La leyenda: "¿Tuviste un problema? Podes hacer tu reclamo en la Dirección de Atención Ciudadana y Defensa del Consumidor".**

ARTÍCULO 5°.- La Dirección de Atención Ciudadana y Defensa del Consumidor deberá confeccionar un diseño oficial; el cual se encontrará digitalizado y podrá ser descargado del sitio web institucional de la Municipalidad de Concordia o solicitado en las oficinas de dicha Dirección.

CAPÍTULO III- "LIBRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS"

ARTÍCULO 6°.- Se entiende por "Libro de Quejas, Sugerencias y Reclamos" a todo instrumento físico que permite a los usuarios registrar reclamos, sugerencias o quejas respecto a la atención recibida. El mismo deberá ser rubricado y foliado por la autoridad de aplicación.

ARTÍCULO 7°.- El comercio o empresa deberá informar mediante un cartel a su cargo en un lugar visible la existencia del "Libro de quejas, sugerencias y reclamos". El mismo deberá contar con los siguientes requisitos:

a) **Dimensiones iguales o mayores a 21 cm por 29 cm (tamaño A4);**
b) **Contener la leyenda: "LIBRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DISPONIBLE. Este establecimiento cumple con la Ordenanza**

Municipal N° _/__. Controlado por la Dirección de Atención Ciudadana y Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Concordia".

ARTÍCULO 8°.- El Libro deberá ser de acceso libre para el usuario y los datos mínimos que deberá contener cada reclamo serán:

a) Nombre y apellido del reclamante;
b) DNI;
c) Teléfono;
d) Email;
e) Firma;
f) Redacción libre del hecho o situación que le aqueja;
g) Fecha del reclamo.

ARTÍCULO 9°.- El establecimiento deberá entregar copia escrita del reclamo al usuario, firmada y sellada por el encargado del mismo y remitir otra copia a la Dirección de Atención Ciudadana y Defensa del Consumidor en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

ARTÍCULO 10°.- Se considerarán motivos suficientes para registrar en el Libro una queja, sugerencia o reclamo, de manera no excluyente:

a) Espera excesiva;
b) Trato indigno o inadecuado;
c) Falta de respuesta o información;
d) Falta de accesibilidad;
e) Incumplimiento de condiciones pactadas;
f) Negativa a emitir factura o documentación contractual;
g) Cualquier hecho que afecte los derechos del consumidor.

ARTÍCULO 11°.- Lo asentado en el Libro de Quejas no constituirá reclamo administrativo formal ante la Dirección, debiendo realizarse por los canales establecidos en el procedimiento vigente. Tampoco se considerará como denuncia por infracción a la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor y a la Ley Provincial N° 8.973.

CAPÍTULO IV- "SANCIONES"

ARTÍCULO 12°.- El incumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Ordenanza será sancionado con una multa de 1 a 5

Juristas. La determinación de la sanción dentro de dicho rango atenderá a la gravedad de la infracción, la reincidencia y demás circunstancias del caso.

ARTÍCULO 13°.- Será autoridad de aplicación y juzgamiento el Juzgado de Faltas Municipal, a instancia de la Dirección de Atención Ciudadana y Defensa del Consumidor, quien deberá elevar el acta correspondiente con las actuaciones administrativas previas.

CAPÍTULO V- "DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS"

ARTÍCULO 14°.- Invítese a las Cámaras Empresariales, Asociaciones de Consumidores, Colegios Profesionales y otras entidades a colaborar con la difusión e implementación de las disposiciones establecidas. Autorícese al Departamento Ejecutivo Municipal a la firma de convenios con dichas Instituciones, que tengan como finalidad el cumplimiento de los objetivos de la presente Ordenanza.

ARTÍCULO 15°.- La presente Ordenanza entrará en vigencia, a partir de los 60 (sesenta) días de corrido, desde su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 16°.- Comuníquese, publíquese, regístrese y archívese.
SALA DE SESIONES "FEDERICO ZORRAQUÍN", 24 de Julio de 2025.

38.622

DRA. VERÓNICA NATALIA DELGADO
Secretaria

LIC. MAGDALENA RETA DE URQUIZA
Presidente

Mea.

F U N D A M E N T O S

Visto, la protección de los consumidores y usuarios consagrado por el artículo 42° de la Constitución Nacional, la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor y la Ley Provincial N° 8.973, así como los principios de transparencia, participación ciudadana y protección de usuarios;

Que dicha Ordenanza se aplica a todos los establecimientos comerciales y/o prestación de servicios privados, con atención al público que se encuentren dentro del ejido de la Ciudad de Concordia;

Que es deber del Estado Municipal adoptar medidas que permitan garantizar y facilitar el ejercicio de los derechos de los consumidores, promoviendo una relación más justa y equilibrada entre las partes;

Que el Libro de Quejas permite registrar las inconformidades, reclamos y sugerencias de los consumidores, brindado así una herramienta efectiva de control ciudadano sobre los servicios y comercios;

Que es fundamental garantizar el efectivo ejercicio del derecho a la información, a ser escuchado y a reclamar frente a prácticas abusivas, omisiones o deficiencias en la atención al público, promoviendo mecanismos accesibles, eficaces y formales de expresión ciudadana;

Que disponer del Libro de Quejas en un local comercial o de atención al público, con cartelería adecuada, permite fortalecer la transparencia y la buena fe en la relación de consumo;

Que es necesario para el cumplimiento de la defensa de los consumidores, que los mismos tengan conocimiento de las vías de comunicación con la Dirección de Atención Ciudadana y Defensa al Consumidor de la Municipalidad de Concordia.

****