



# ORDENANZA N° 12196

**EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE SANTA FE DE LA  
VERA CRUZ, SANCIONA LA SIGUIENTE**

## ORDENANZA

**Art. 1º:** **Trato digno y equitativo en las relaciones de consumo.** A los fines de la presente Ordenanza, se entiende por trato digno a consumidores y usuarios, toda aquella modalidad de acompañamiento, atención al público o práctica comercial ejercida en forma personalizada, respetuosa, igualitaria, eficiente e informada.

Asimismo, los proveedores de bienes o servicios deberán abstenerse de desplegar conductas vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

**Art. 2º:** **Consumidor.** Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

**Art. 3º:** **Proveedor.** Se considera proveedor a la persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.

**Art. 4º:** Son prácticas contrarias al trato digno y equitativo en las relaciones de consumo consignado en el artículo 1º de la presente, las siguientes:



## ORDENANZA Nº 12196

- a) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas con esperas superiores a los cuarenta y cinco (45) minutos;
- b) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas en condiciones de hacinamiento o a la intemperie;
- c) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en instituciones y/o locales comerciales sin provisión de asientos suficientes y/o sin acceso a instalaciones sanitarias y/o dispensadores de agua;
- d) Toda práctica que obstaculice o deniegue asistencia, asesoramiento y/o acompañamiento personalizado, en caso de ofrecerse servicios electrónicos y/o telefónicos de atención a consumidores y usuarios;
- e) Toda práctica que no respete el derecho a ser atendido y tratado con prioridad conforme lo dispone la normativa municipal vigente;
- f) Toda práctica comercial que no favorezca el consentimiento informado e igualitario de consumidores y usuarios;
- g) Toda práctica de venta o marketing agresivo llevada a cabo por empresas proveedoras sin solicitud previa del producto o servicio por parte del consumidor y/o usuario aun en aquellos supuestos en que exista vinculación contractual previa;
- h) Toda práctica publicitaria que contenga indicaciones falsas y/o discriminatorias, y/o efectúe comparaciones sobre bienes y servicios y/o sea abusiva, con el objeto de inducir a error o comportamientos perjudiciales y/o peligrosos para la salud o seguridad de consumidores y usuarios.

**Art. 5º:** **Autoridad de aplicación.** La autoridad de aplicación será la Dirección de Derechos Ciudadanos de la Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe o en



## ORDENANZA Nº 12196

su defecto, la repartición que el Departamento Ejecutivo Municipal determine.

**Art. 6º:** La autoridad de aplicación podrá iniciar actuaciones administrativas de oficio, por reclamo de organizaciones no gubernamentales, y/o por denuncia de particulares, las cuales privilegiarán aquellos mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

**Art. 7º:** En caso de no arribar a un acuerdo favorable para las partes, la autoridad de aplicación correrá traslado de las actuaciones a la autoridad administrativa provincial competente.

**Art. 8º:** **Procedimiento.** Los trámites y procedimientos se regirán por el principio de formalismo moderado a favor de consumidores y usuarios debiendo garantizarse instancias rápidas, simples y económicas.

En ningún caso se desestimaré un reclamo por incurrir en vicios formales. Si fuese indispensable, estos podrán ser subsanados con la debida asistencia técnica y gratuita del personal de la Dirección de Derechos Ciudadanos o de Organizaciones no Gubernamentales de la Ciudad de Santa Fe, especializadas en la materia, otorgando un plazo razonable a tal efecto.

**Art. 9º:** **Consultas y reclamos.** Las consultas y/o reclamos sobre presuntas prácticas de trato indigno contra consumidores o usuarios podrán realizarse personalmente, por vía telefónica a la Dirección de Derechos



## ORDENANZA Nº 12196

Ciudadanos y/o través de un formulario online, disponible en la página web de la Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe.

**Art. 10º: Consejo Municipal de Consumidores y Usuarios.** El Consejo Municipal de Consumidores y Usuarios creado por medio de la Ordenanza Nº 12.187 podrá sugerir la incorporación de nuevas prácticas contrarias al trato digno y equitativo como así también toda otra recomendación que estime favorable a los derechos de los consumidores y usuarios.

**Art. 11º: Prevención y capacitación.** El Departamento Ejecutivo Municipal, a través de la repartición correspondiente, generará instancias de formación y capacitación en materia de derechos de consumidores y usuarios, cuyos destinatarios serán aquellos proveedores que desarrollen actividades económicas en el ámbito de la Ciudad de Santa Fe.

**Art. 12º:** El Departamento Ejecutivo Municipal por vía reglamentaria establecerá las características, modalidades, duración y contenidos de la instancia de formación y capacitación en materia de derechos de consumidores y usuarios a la que refiere el artículo 11º.

**Art. 13º:** La autoridad de aplicación podrá celebrar convenios de colaboración y cooperación con personas jurídicas públicas o privadas, particularmente con universidades, entidades que nucleen a empresarios y comerciantes y asociaciones que promuevan la defensa de derechos de consumidores y usuarios, con la finalidad de optimizar el diseño, implementación y ejecución de las acciones previstas en la presente.

**Art. 14º:** Comuníquese al Departamento Ejecutivo Municipal.

**SALA DE SESIONES, 26 de mayo de 2015.-**

**Presidente: Sr. Leonardo Javier Simoniello**

**Secretario Legislativo: Sr. Raúl Alfredo Molinas**