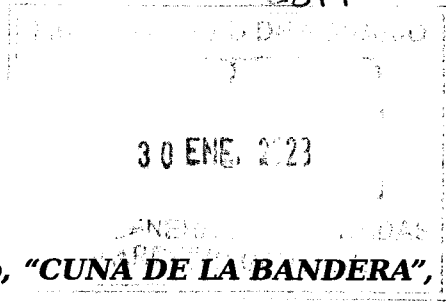




Concejo Municipal  
de Rosario



Palacio Vasallo  
PUESTA EN VALOR 2016

**Rosario, "CUNA DE LA BANDERA", 15 de Diciembre de 2022.-**

**Señor Intendente Municipal**

**DR. PABLO JAVKIN**

S. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D.-

Cúmpleme llevar a su conocimiento que en sesión realizada en el día de la fecha se consideró la siguiente:

**RESOLUCIÓN**  
**(N° 5.959)**

**Concejo Municipal**

Las/os Concejales/es Julia Irigoitia, Lisandro Cavatorta, Marina Magnani y Norma López han presentado el siguiente proyecto, el cual expresa:

"Visto: El Artículo 42° de la Constitución Nacional, incorporado con la reforma de 1994; la Ley de Defensa del Consumidor, sancionada en el año 1993 y sus posteriores reformas; el Código Civil y Comercial de la Nación, aprobado por Ley N° 26.994, que incorpora diversas normas directas e indirectas de protección a las y los consumidores, especialmente al regular el contrato de consumo.

La Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación, que establece la categoría de consumidores hipervulnerables, expresando que "a los fines de lo previsto en el Artículo 1° de la Ley N° 24.240 se consideran consumidores hipervulnerables, a aquellos consumidores que sean personas humanas y que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores."; el artículo 2°, inciso e) de la mencionada Resolución, que considera consumidores hipervulnerables a quienes detenten "la condición de persona migrante o turista".

La Resolución 1015/2021 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación, que incorpora al ordenamiento jurídico nacional la Resolución N° 11 de fecha 26 de agosto de 2021 del GRUPO MERCADO COMÚN del MERCADO COMÚN DEL SUR (MERCOSUR), relativa a la protección de los/as consumidores/as en situación de hipervulnerabilidad, entre los que se encuentra la persona que detenta la condición de "persona turista".

El Decreto N° 62.068 del corriente año sancionado por el Concejo Municipal de Rosario, por medio del cual se adhirió a la resolución de la Secretaría de Comercio de Nación donde se encuentra la definición de los

2

consumidores hipervulnerables en su artículo 2°, específicamente el inc. e) "La condición de persona migrante o turista", y

Considerando: Que el/la consumidor/a turista se encuentra contenido/a dentro de una categoría jurídica diferenciada del/de la consumidor/a en sentido estricto, denominada por la doctrina y reconocida por la legislación nacional y supranacional como "consumidor hipervulnerable" y que pone acento en el agravamiento de la vulnerabilidad intrínseca de cualquier consumidor/a por encontrarse en alguna de las situaciones y/o circunstancias y/o condiciones enumeradas en la normativa.

Que el turista es una persona humana que, como turista, realiza actos jurídicos, contrata servicios y/o adquiere productos y que, por ello, es un/a consumidor/a o un/a usuario/a y, como tal, se halla en situación desventajosa o de vulnerabilidad frente a proveedores profesionales en la venta o comercialización de dichos bienes y servicios. Como consumidor o usuario, el turista se encuentra en una situación de desigualdad frente a estos profesionales, desigualdad que la ley de defensa del consumidor y todo el resto de la normativa protectoria pretenden equiparar mediante previsiones y mecanismos que equiparen la situación del contratante más débil: el/la consumidor/ a.

Que, sin embargo, esta desigualdad propia de cualquier consumidor/a, se ve seriamente acentuada en el caso del consumidor turista, toda vez que se trata de una persona que se encuentra en un lugar que no conoce, lejos de su residencia habitual o de su domicilio, muchas veces sin conocer o entender el idioma, las costumbres y hábitos del lugar en el que se encuentra.

Que en tal entendimiento, la categoría de "consumidor hipervulnerable" ha sido incorporada a nuestra legislación nacional mediante la Resolución 139/2020 de la autoridad nacional, a la vez que receptada por la Resolución N° 11 de fecha 26 de agosto de 2021 del GRUPO MERCADO COMÚN del MERCADO COMÚN DEL SUR (MERCOSUR) que, como tal, también ha sido agregada a nuestro ordenamiento jurídico.

Que la ciudad de Rosario, desde hace tiempo, se ha constituido en un importante centro turístico regional, nacional e internacional, no sólo por la belleza y los atractivos geográficos, la importancia y la calidad de su oferta gastronómica, cultural, social, deportiva y de entretenimiento, sino también por la variada oferta y capacidad de alojamiento con la que cuenta. A esto debe agregarse que Rosario se ha constituido en una ciudad de referencia para la realización de congresos, jornadas y eventos académicos de gran nivel nacional e internacional, eventos deportivos internacionales como fueron los Juegos Suramericanos de la Juventud, y otras actividades que congregan una gran cantidad de turistas de todo el mundo.

Que la actividad turística en Rosario constituye una gran y real fuente de ingresos para el sector privado comercial y de servicios de la ciudad e, indirectamente, para el Departamento Ejecutivo Municipal.

Que la ciudad de Rosario cuenta con una Oficina Municipal del Consumidor -la más antigua del país-, dependiente del Concejo Municipal de Rosario, y que se ocupa de promover la difusión de derechos y la concientización de consumidores/as y usuarios/as y de receptor sus reclamos e intentar mecanismos de solución de ellos.

Que, en tal sentido, y con el objetivo de que la ciudad pueda brindar asesoramiento, concientización y soluciones a las eventuales dificultades e inconvenientes a las que los turistas, en su condición de consumidores/as, pueden enfrentarse durante su permanencia en la ciudad, se propone la creación de un programa con el objetivo de proteger y cuidar a aquellas personas que visiten nuestra ciudad, a la vez que orientarlas a fin de prevenir los perjuicios a los que pueden verse expuestas y, finalmente, a ofrecerles medios ágiles y sencillos para resolver y solucionar los problemas que puedan llegar a encontrar durante su estadía”.

Por lo expuesto, se eleva para su aprobación el siguiente proyecto de:

### **RESOLUCIÓN**

**1°.-** El Concejo Municipal resuelve crear el programa “Turista Protegido”, que se implementará a través de la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor, y que tendrá como objetivo genérico brindar asesoramiento y asistencia a los turistas que concurran a la ciudad durante los períodos de vacaciones/receso de invierno y de verano, fines de semana largos y durante aquellas fechas en las que, con motivo de eventos deportivos, culturales y/o de cualquier índole y que resulten masivos o convocantes y en los que se prevea una gran asistencia de turistas a la ciudad, buscando proteger sus derechos como consumidores/as y usuarios/as.

**2°.-** El presente programa tiene por objetivo específico generar campañas integrales de prevención de potenciales lesiones de derechos de los/as consumidores/as turistas que visitan la ciudad de Rosario, asesorando e informando sobre las medidas para evitar perjuicios y los modos y lugares para la realización de denuncias y/o reclamos por incumplimientos o deficiencias en los servicios o productos adquiridos o contratados.

**3°.-** El programa estará integrado por:

a) Una amplia campaña de difusión y concientización con recomendaciones y contenido destinado a los consumidores turistas para evitar perjuicios, junto con los lugares, números de teléfono, página web y/o correo electrónico para solicitar asesoramiento y/o realizar denuncias o reclamos; la que consistirá en la colocación de cartelería y señalética en los diferentes puntos turísticos de la ciudad, transporte urbano de colectivos y de taxis, así como una adecuada y oportuna difusión en redes sociales y páginas oficiales de la Municipalidad de Rosario y de la Oficina Municipal del Consumidor;

b) La colocación de cartelería informando los medios a través de los cuales podrá solicitar asesoramiento y/o realizar reclamos o denuncias, en hoteles, hostels y otro tipo de alojamiento temporario con fines turísticos, locales gastronómicos y de entretenimiento, cines, teatros y establecimientos similares que ofrezcan servicios de cualquier índole a consumidores/as turistas;

c) A los fines de atender las consultas y los reclamos de los consumidores turistas, la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor dispondrá, en los días y períodos enunciados en el Punto 1º, de personal capacitado para la atención del 0800 de dicha dependencia, en el horario de 8 a 15 horas, así como de una dirección de correo electrónico específicamente destinada a la atención de estos consumidores, los que serán respondidos a la mayor brevedad;

4

d) La Oficina Municipal del Consumidor dispondrá de un sistema de recepción de reclamos o denuncias en línea para los/as consumidores/as turistas, arbitrando todos los medios a su alcance para resolverlos de la manera más rápida y ágil posible, procurando que sean resueltos durante el tiempo en el cual el turista se encuentre en la ciudad y, de no ser así, en el menor tiempo posible, previendo que el consumidor turista cuente con un sistema en línea que le permita la prosecución y seguimiento del trámite de su reclamo, desde el lugar de su domicilio o residencia;

e) En los puntos turísticos y de información al turista, será obligatoria la capacitación del personal de atención al público respecto de los derechos de usuarios y consumidores y de los modos, lugares y medios en los que puede canalizar sus reclamos o denuncias, con la finalidad de que pueda advertir y asesorar a los turistas. Dicha capacitación estará a cargo y será diseñada por la Oficina Municipal del Consumidor.

4°.- La totalidad de las previsiones contenidas en el Punto 3º deberán estar disponibles en formato que permita el acceso y la comprensión de la información por parte de personas ciegas, con baja visión, con discapacidad auditiva y/o cognitiva, y por personas mayores. Del mismo modo, la información deberá también encontrarse disponible en idioma inglés y portugués, como mínimo, con la finalidad de que pueda ser comprensible por turistas de origen extranjero.

5°.- El Concejo Municipal, a través de la Oficina Municipal del Consumidor, promoverá la celebración de convenios de asistencia al consumidor turista con la Secretaría de Comercio Interior y Servicios del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología de la Provincia de Santa Fe, en su carácter de Autoridad de Aplicación de la ley 24.240, sus reglamentaciones y/o modificatorias.

Asimismo, procurará que los titulares, cámaras y entidades que nuclean a las empresas y comercios detallados en el inciso b) del Punto 3º, así como aquellas que agrupen a quienes brinden servicios de cualquier naturaleza a turistas, establezcan un procedimiento ágil, rápido y efectivo para la solución de los reclamos o denuncias que efectúen los consumidores turistas, procurando que la resolución del reclamo se logre antes de que el turista deje la ciudad o a la mayor brevedad posible.

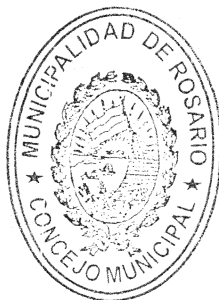
Dicho procedimiento deberá ser aprobado y auditado periódicamente por la Oficina Municipal del Consumidor.

6°.- El Concejo Municipal, a través de la Oficina Municipal del Consumidor, podrá coordinar acciones con el ETUR a fin de mejorar el cumplimiento de sus funciones específicas y brindar otros servicios que se consideren adecuados a los fines de la presente.

7°.- Comuníquese con sus considerandos.

**Saludo al señor Intendente muy atentamente.**

  
Dr. ALEJO MOLINA  
Secretario General Parlamentario  
Concejo Municipal de Rosario



  
Mg. MARÍA EUGENIA SCHMUCK  
Presidenta  
Concejo Municipal de Rosario

**Expte. N° 264.478-P-2022 C.M.-**


EXPTE. N° 3371-C-2023

FS. N° 5


ORDENANZA N° 5959

Rosario, 01 de febrero de 2023.


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



Lic. Adrian Ghiglione  
Secretario  
Secretaria de Deporte y Turismo  
Municipalidad de Rosario



DEBORA S. MARZONI  
Subsecretaria de  
Gestión Ciudadana  
Municipalidad de Rosario



Dr. PABLO JAVKIN  
Intendente  
Municipalidad de Rosario