

## LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO HA SANCIONADO LA SIGUIENTE

### ORDENANZA (N° 8.704)

#### Concejo Municipal:

Vuestra Comisión de Gobierno y Cultura ha tomado en consideración el proyecto de Ordenanza de los concejales Zamarini, León y López mediante el cual establecen capacitación en derecho de consumidores como requisitos para habilitación de comercio.

Fundamentan que: "Visto: La propuesta de incorporar como requisito para la habilitación de comercios en la ciudad de Rosario la asistencia a un curso formativo sobre Derechos de los Consumidores, por parte de las personas físicas o representantes de personas jurídicas que solicitaren la habilitación.

Considerando: Los derechos de consumidores y usuarios de bienes y servicios han sido expresamente reconocidos en nuestra Constitución Nacional a partir de la reforma de 1994 como art. 42.

En nuestra ciudad el Concejo Municipal de Rosario, interesándose por esta temática creó en 1992 a través de la Ord. 5442 la Oficina de Municipal del Consumidor cuyas funciones son las de "a) informar a los consumidores a fin de que, al contratar cuenten con los elementos necesarios para elegir en las mejores condiciones posibles; b) difundir entre los consumidores los derechos, que como tales, les asisten; c) advertir a los consumidores acerca de prácticas desleales que perjudiquen a quienes contraten de buena fe; d) orientar a los consumidores sobre las ofertas más convenientes ..." entre otras a la vez de asesorar y mediar en caso de conflicto de intereses.

Por lo que puede afirmarse que nuestra ciudad ha formado parte activamente de este proceso de construcción de una cultura de derechos.

El reconocimiento de los derechos de usuarios y consumidores, la creación de espacios para el asesoramiento y posibilidad de acompañamiento en el reclamo, permite que las relaciones comerciales y de consumo se desarrollen teniendo como pautas reglas más equitativas en el mercado, incluyéndose como marco integrativo de dichas prácticas a la Ley de Lealtad Comercial (ley 22.802) y Ley de Defensa de la Competencia (ley 25156).

Es una clara responsabilidad de las autoridades proveer "a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo" - art. 42 Constitución Nacional-, así como le "Incumbe al Estado Nacional, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Provincias y Municipios la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública".... - ley 24240 de Defensa del Consumidor y su mod. ley 26631, art. 60.

Reafirmamos la competencia de los gobiernos de promover esta cultura de derechos, ya que es a través de los distintos niveles del Estado donde se encuentra la posibilidad de igualar los mismos, al brindar la información necesaria e instalar a través de sus reparticiones u organismos, dispositivos de asesoramiento y asistencia que respalden dicho acceso y ejercicio para todos los ciudadanos y ciudadanas.

Las relaciones comerciales, específicamente las relaciones de consumo han sido definidas por el art. 2° de la ley de consumidores 24240 y su mod. ley 26631 como "el vínculo jurídico entre proveedores y consumidores o usuarios", determinándose a su vez en el art. 3 que se entiende por proveedor a las "personas físicas o jurídicas de naturaleza pública o privada que desarrollen de manera profesional, aún ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la ley"; surge sin dudar que de alguna manera todos los ciudadanos y ciudadanas se encuentran como sujetos protagonistas de dichas relaciones en nuestras sociedades

Consideramos entonces, que un aporte importante a la construcción de ciudadanía es entender que los ciudadanos y ciudadanas, en tanto consumidores y consumidoras de bienes y servicios, necesitan contar con la información y las herramientas que les posibilite establecer relaciones equitativas en el consumo.

Las prácticas comerciales suponen hoy una larga cadena de valor; a la transformación, elaboración o industrialización de productos le sigue un camino medianamente extenso de distribución hasta llegar a la comercialización, sin dudas son los comercializadores de bienes y servicios quienes mantienen la relación directa con el consumidor; por tanto en el caso de defecto o insatisfacción por las cosas adquiridas el reclamo se formula en primera instancia ante el comercializador, independientemente de las líneas de atención al cliente que las empresas hubieren establecido.

La cercanía en el trato comercial hace que el consumidor recurra directamente donde compró el producto, que en muchos ocasiones le proporcionará la información de la línea al cliente de existir, o el servicio oficial, pero al tratarse de servicios un tanto impersonales que en la mayoría de los casos no tienen su asiento en la ciudad, los consumidores dirigen su reclamo al comercializador, que a su vez también en muchas ocasiones desconoce como asesorar a su cliente.

La responsabilidad del proveedor de “suministrar en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee y las condiciones de su comercialización” está determinada por la ley (art. 4 Ley 24.240), pero cierto es también que dicha responsabilidad parecería no agotarse en un texto informativo que se acompaña dentro del envoltorio del producto desde su marca de origen.

En atención a esta realidad cotidiana, es que pensamos que promover la difusión de los derechos del consumidor en los proveedores mejorará sustancialmente las relaciones de consumo en toda la cadena de valor de comercialización de los productos, entendiendo a las mismas no sólo en términos económicos sino de interacción social, generando relaciones más respetuosas de los derechos de quienes en los mercados se encuentran en posiciones más vulnerables.

Creemos oportuno hacer referencia aquí a lo expresado en nuestro proyecto de Promoción de Responsabilidad Social por parte del Municipio - Ord. 8406 “ Es el Estado, a quien le cabe la mayor responsabilidad en este sentido, ya que debe motorizar y viabilizar los cambios en las prácticas sociales que se construyan en función de valores colectivos” .

Se trata así de acercar a los Proveedores una herramienta de capacitación breve y sencilla, observando las distintas realidades de los emprendedores comerciales en cuanto a personal afectado al negocio, disponibilidad o no de estructura de asesoramiento en dicha temática, áreas de atención al cliente, etc. a los fines del mejor aprovechamiento de dicha instancia formativa.

Las organizaciones de defensa de los consumidores en nuestra ciudad han tenido y tienen un protagonismo importante, surge este proyecto de una inquietud planteada por la Unión de Usuarios y Consumidores de Rosario con quienes compartimos la convicción de la necesidad de información y educación de “todos los actores que integran las relaciones de consumo” para lograr una sociedad en que a través del ejercicio de los derechos se acorten las diferencias y se eviten los conflictos.”

Por todo lo expuesto la comisión eleva para su aprobación el siguiente proyecto de:

## ORDENANZA

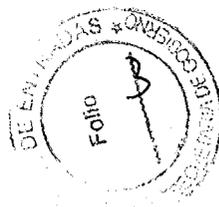
**Artículo 1º.-** Incorpórese como requisito para la habilitación de comercios en los rubros ventados en la ciudad de Rosario la capacitación en derechos de los consumidores por parte de las personas físicas y/o representante legal o apoderado de personas jurídicas que solicitaren la habilitación.

**Art.2º .-** El presente requisito deberá observarse asimismo en las solicitudes de renovaciones de habilitaciones de comercios en los rubros mencionados.

**Art 3º.-** La capacitación a que refiere el artículo 1º de la presente estará a cargo del Concejo Municipal de Rosario a través de la Oficina Municipal del Consumidor, la cual podrá celebrar convenios con organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores y universidades a los fines del dictado del curso formativo.



Concejo Municipal de Rosario  
Dirección General de Despacho



**Art. 4°.-** Incorpórese como inc. k del artículo 21 de la Ordenanza Nro. 5442 en lo referente a las funciones de la Oficina del Consumidor "inc. k : Brindar capacitación a las personas físicas y/o representante legal o apoderado de personas jurídicas que soliciten la habilitación de comercios y/o su renovación de la habilitación, expediendo constancias que acrediten la concurrencia a la instancia formativa, a los fines de cumplimentar la documentación requerida por la Dirección General de Habilitaciones de Industrias, Comercios y Servicios.

**Art.5°.-** A los fines de acreditar el cumplimiento del requisito se expedirán dos constancias del cursado, una consignando el cumplimiento del requisito para ser presentado con los trámites de habilitación y otra a modo de certificado que deberá ser exhibido en el local comercial obligatoriamente.

**Art 6°.-** La Oficina Municipal del Consumidor celebrará acuerdos y/o convenios con las Asociaciones, Federaciones y Cámaras de Comercios y Empresas a los fines de promover la difusión e información entre sus miembros de los alcances de la presente y de los derechos de los usuarios y consumidores, de las disposiciones de las normativas de lealtad comercial y libre competencia, a través de módulos formativos a dictarse según lo previsto en el art.3°.

**Art. 7°.-** Comuníquese a la Intendencia con sus considerandos, publíquese y agréguese al D.M. Sala de sesiones, 25 de Noviembre de 2010.-



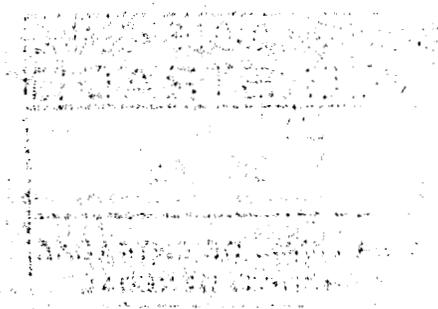
Dra. Sonia María Colacelli  
Secretaria Gral. Parlamentaria  
Concejo Municipal de Rosario



NORMA B. LÓPEZ  
Vicepresidente 1º  
Concejo Municipal de Rosario

Expte. N° 179.971-P-2010-C.M.

er



//sario, 21 de diciembre de 2010.

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

**FERNANDO ASEGURADO**  
Secretario de Gobierno  
Municipalidad de Rosario

Ing. **ROBERTO MIGUEL LIFSCHITZ**  
Intendente  
Municipalidad de Rosario