



HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE LANUS

Corresp. Expte.- D-00311/19.- H.C.D.



POR CUANTO :

EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE HA SANCIONADO LA SIGUIENTE :

ORDENANZA 12933

Artículo-1º:-OBLIGATORIEDAD. Toda persona física o jurídica que comercialice bienes y/o preste servicios, que cuente con local comercial o no, donde se preste servicio de atención al cliente o servicios de post venta, dentro del Partido de Lanús, deberá contar con un Libro de Quejas, Sugerencias, Agradecimientos y/o Reclamos, de carácter obligatorio, en adelante "Libro de Quejas".-

Artículo-2º:-Todos los proveedores mencionados en el Art. 1º, que cuenten con página Web, mediante la cual promocionen o vendan sus productos y/o servicios, deberán incorporar un enlace que se denomine "Libro de Quejas, Sugerencias, Agradecimientos y/o Reclamos online" para que los usuarios o clientes puedan completar un formulario electrónico con sus eventuales quejas, sugerencias, agradecimientos y/o reclamos.-

Artículo-3º:-REQUISITOS. El libro de Quejas será foliado, primera y última hoja con indicación de la fecha, y previo pago de los derechos de visado administrativo fijados en la Ordenanza Fiscal e Impositiva 2019. Dicho visado será entregado por la Dirección de Defensa del Consumidor. Una vez agotado el libro, se deberá habilitar uno nuevo mediante el mismo procedimiento y archivar los anteriores.-

Artículo-4º:-CUSTODIA. Los proveedores comprendidos en el Art. 1º de la presente Ordenanza, se encuentran obligados a cuidar de la integridad del "Libro de Quejas", velando por la correlación en la foliatura, así como la conservación de cada una de ellas. No se admitirán tachaduras ni enmiendas, o agregados ni entre líneas, siempre que no hayan sido salvados bajo firma del reclamante.

El libro de quejas deberá encontrarse en lugar visible para el consumidor y/o usuario y debidamente señalizado dentro del establecimiento.-



Artículo-5°:-REQUISITOS LIBRO DE QUEJA ONLINE. Se deberá: a) incorporar en la página de inicio o "home page" un enlace que se denomine "LIBRO DE QUEJAS ONLINE", a través del cual se ingresará a un formulario para completar los datos del reclamante y redactar su reclamo, b) una vez enviado, la empresa, comercio y/o persona física encuadrada dentro del Artículo 1° deberá emitir en forma automática, mediante correo electrónico una constancia de recepción incluyendo copia textual del reclamo.-

Artículo-6°:-MOTIVOS DE QUEJAS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y/O RECLAMOS. Se considerarán motivos suficientes para registrar una queja, sugerencia, agradecimiento y/o reclamo en los libros de quejas físicos y libros de quejas online, de manera no excluyente:

- a- Tiempo de espera excesivo.
- b- Mala atención por parte de los empleados.
- c- Falta de respuesta.
- d- Falta de información sobre los productos ofrecidos y/o mecanismos en la ejecución del trámite.
- e- Falta de atención por parte del responsable del área.
- f- La restitución, el cambio y/o la reparación del bien adquirido.
- g- La resolución o rescisión del contrato.
- h- La negativa a entregar ticket, factura, contrato u otro documento requerido en la operación.
- i - La negativa a la devolución del importe de seña, cuando no se ha cumplido con la entrega de un bien o producto.

Ninguna queja o reclamo se considerará como denuncia por infracción a la Ley Nacional N° 24240 de Defensa del Consumidor, a la Ley N° 22802 de Lealtad Comercial, debiendo este tipo de trámite iniciarse conforme lo establecido en la Ley Nacional N° 24.240 y Ley Provincial N° 13.133.-

Artículo-7°:-DEL CONSUMIDOR Y/O USUARIO. CONTENIDO. El consumidor o usuario asentará sus peticiones a través de quejas, sugerencias, agradecimientos o reclamos, éstas deberán contener firma, nombre y apellido, número de documento de identidad, dirección de correo electrónico si la tuviere, número de teléfono del que la efectúe.

En caso que el reclamo se realice a través de la página web se incorporarán los mismos datos requeridos, el primer párrafo de este artículo, siendo en este caso, obligatoria la dirección de correo electrónico y se prescindirá de la firma.-





Artículo 8º:-CARTEL INFORMATIVO. En todos los locales o comercios a que se refiere el Artículo 1º de la presente Ordenanza, deberá existir un cartel ubicado en la vidriera o zona de pago en forma visible, donde se informará la existencia del libro de quejas, el número telefónico y domicilio de la Dirección de Defensa del Usuario y Consumidor del Municipio de Lanús, el mismo será entregado por la Dirección mencionada junto con el visado.

El cartel llevará el siguiente contenido:

SR. CONSUMIDOR Y/O USUARIO

**ESTE ESTABLECIMIENTO CUENTA
CON UN**

**"LIBRO DE QUEJAS,
SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y/O RECLAMOS"**

a su disposición.

Si el establecimiento cuenta con página Web, mediante la cual promocionen o vendan sus productos y/o servicios, deberán incorporar un enlace que denomine "Libro de Quejas, Sugerencias, Agradecimientos y/o Reclamos online" para que los usuarios o clientes puedan completar un formulario electrónico con sus eventuales quejas, sugerencias, agradecimientos y/o reclamos.

**Para asesoramientos, consultas y/o inicio de denuncias Ud.
puede recurrir a la**

**DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
SECRETARIA DE GOBIERNO
MUNICIPIO DE LANUS**

Ninguna queja o reclamo se considerará como denuncia por infracción a la Ley Nacional N° 24240 de Defensa del Consumidor, a la Ley N° 22802 de Lealtad Comercial, debiendo este tipo de trámite iniciarse conforme lo establecido en la Ley Nacional N° 24.240 y Ley Provincial N° 13.133.

Av. Hipólito Yrigoyen N° 3879

**CENTRO DE ATENCIÓN VECINAL
Lunes a viernes de 7:30 a 12:30 hs.**

Tel.: 4357-5100 INT. 4445/4545

E-mail: quejasxxxx@lanus.gob.ar



Artículo-9°:-NEGATIVA DE ENTREGA DEL LIBRO. En los supuestos de negativa a entregar el libro de quejas o de falta de disponibilidad de éste se considerará infracción a la presente Ordenanza. El consumidor y/o usuario podrá formular su reclamo ante la autoridad competente en materia de defensa del consumidor, poniendo en conocimiento de ésta la negativa o la carencia del mismo. La entrega de cualquier tipo de documento distinto al establecido en la presente, se tendrá como negativa a la entrega del libro de quejas.-

Artículo-10°:-INSPECCIONES. Todo proveedor de los enumerados en el Artículo 1° de la presente, tendrá la obligación de exhibir el libro de quejas a los inspectores y/o agentes municipales que se encuentren actuando en función de fiscalización, sobre el cumplimiento de la presente y de la Ley Provincial N° 13.133.-

Artículo-11°:-PLAZOS. Los comercios que se habiliten a partir de la promulgación de la presente Ordenanza, abonarán el canon correspondiente conjuntamente con los derechos de habilitación. Los comercios ya habilitados tendrán un plazo de 120 (ciento veinte) días para su cumplimiento, a contar de la promulgación.-

Artículo-12°.-SANCIONES. El incumplimiento por parte de los proveedores a las obligaciones establecidas en la presente Ordenanza, constituirá una infracción susceptible de sanción, de conformidad con el Art. 47° de la Ley Nacional N° 24.240 y Art. 77° de la Ley Provincial N° 13.133.-

Artículo-13°:-AUTORIDAD DE APLICACION. Designase como Autoridad de Aplicación a la Secretaría de Gobierno, conforme el Decreto N° 2393, de fecha 24 de noviembre de 2009, a través de la Dirección de Defensa del Usuario y Consumidor, quien efectuará las diligencias correspondientes para su cumplimiento.-

Artículo-14°:-Comuníquese, etc.-

SALA DE SESIONES. Lanús, 27 de noviembre de 2019.-

REVISÓ
SILVANA MARIEL RECALDE
SECRETARIA
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE



MARCELO F. RIVAS MIERA
PRESIDENTE
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE

PROMULGADA POR DECRETO N° 4481

SECRETARIA 05 DIC 2019

12933

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

SECRETARIA DE PLACAVICA
Jefe In. Departamento
Ejec. General
Dirección Administrativa
2019 - Año del Centenario
del Nacimiento de Eva Perón

SECRETARIA DE PLACAVICA
Jefe In. Departamento
Ejec. General
Dirección Administrativa
Secretaría de Gobierno
2019 - Año del 75° Aniversario