

ORDENANZA Nº 12531

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

ORDENANZA

Art. 1º: Dispónese la implementación de un mecanismo que permita receptor reclamos y sugerencias, por parte de usuarios, consumidores y público en general referidos a proveedores de productos y servicios de nuestra Ciudad.

Art. 2º: A los fines de cumplimentar lo previsto precedentemente, se implementará un Formulario de Reclamos y Sugerencias para consumidores, usuarios y público en general, con el objeto que los ciudadanos puedan exponer, narrar y/o manifestar sus disconformidades o recomendaciones ante proveedores de productos y servicios que desarrollen su actividad en la Ciudad de Santa Fe.

Art. 3º: El Formulario de Reclamos y Sugerencias deberá garantizar los siguientes requerimientos, sin perjuicio de otros que vía reglamentaria se determinen:

- a) Estará dispuesto en un lugar de fácil acceso y visible del comercio u oficina correspondiente y contará con todos los insumos para su efectiva e inmediata utilización.
- b) Cada formulario deberá encontrarse por triplicado:
 - 1) El original: deberá ser conservado por el responsable del comercio u oficina respectiva.
 - 2) El duplicado: deberá ser remitido por el responsable del comercio u oficina respectiva a la Dirección de Derechos Ciudadanos conforme se establece en el artículo 3º.
 - 3) El triplicado: deberá ser entregado en ese mismo momento como copia al reclamante y/o sugerente de lo asentado.
- c) Deberá estar firmado con aclaración; tanto por un empleado y/o representante comercial debidamente autorizado y por el reclamante y/o sugerente que utilice el formulario.

ORDENANZA Nº 12531

d) Deberá contener una clara identificación del comercio u oficina ante la cual se efectúa el reclamo o sugerencia, con expresa indicación de su domicilio.

Art. 4º: La remisión del duplicado a la Dirección de Derechos Ciudadanos de la Municipalidad de Santa Fe deberá ser efectuada por el responsable del comercio u oficina respectiva dentro de un plazo no mayor al de cinco (5) días hábiles y por el medio que la Dirección determine más conveniente.

Art. 5º: Se exigirá la exhibición de la cartelería correspondiente que indique la disponibilidad del formulario y el derecho del reclamante y/o sugerente a exigir la entrega de una copia del mismo.

Art. 6º: La Dirección de Derechos Ciudadanos dará curso a las gestiones administrativas pertinentes de acuerdo al espíritu y carácter del planteo formulado. El reclamante podrá comunicarse con ésta a los fines de constatar la remisión del formulario y realizar el seguimiento de las gestiones respectivas.

Art. 7º: Toda infracción a lo dispuesto por esta normativa será sancionada con multa de 15 a 30 UF.

Art. 8º: La Dirección de Derechos Ciudadanos realizará una campaña de difusión y concientización del uso y los beneficios que tiene este sistema de reclamos y sugerencias para los usuarios y consumidores.

Art. 9º: La vigencia de la presente Ordenanza, comenzará a regir a partir de los sesenta (60) días de su promulgación.

Art. 10º: Las erogaciones que demanden la ejecución de la presente serán imputadas a la partida presupuestaria del ejercicio fiscal correspondiente.

Art. 11º: Comuníquese al Departamento Ejecutivo Municipal.

SALA DE SESIONES, 28 de junio de 2018.-

Presidente: Sr. Sebastián Atilio Alberto Pignata
Secretario Legislativo: Abog. Mariano Manuel Bär

Expte. CO-0062-01441508-7 (ORDENANZA)