



*H. Concejo Deliberante
Bolívar*

Bolívar, 25 de Abril de de 2019

AL DEPARTAMENTO EJECUTIVO

REF. EXP. N° 7509/18

EL H. CONCEJO DELIBERANTE EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES SANCIONA CON FUERZA DE

= ORDENANZA N° 2537/2019 =

ARTICULO 1º: Aplíquese la presente ordenanza a las entidades bancarias, financieras y comerciales, incluyendo a aquellas que prestan servicio de cobranza de impuestos o pago de haberes a jubilados y/o pensionados, en las que se registre una gran concurrencia de público y se lleve adelante una atención personalizada, en todo el ámbito territorial del partido de Bolívar.

ARTICULO 2º: Fíjense las siguientes pautas de atención a usuarios/ consumidores:

A- en todos aquellos casos en que los usuarios deban permanecer de pie realizando una fila para ser atendidos, el tiempo de espera no podrá ser mayor a 45 minutos;

B- en aquellos casos que la entidad provea de asientos suficientes, instalaciones sanitarias de libre acceso y el orden de atención sea según talón numerado, el tiempo de espera no podrá superar los 60 minutos.

ARTICULO 3º: En todos los establecimientos en que se aplique la presente, se deberá exhibir un cartel informando sobre el derecho tutelado, el cual tendrá la siguiente redacción:

"SR. USUARIO USTED TIENE DERECHO A SER ATENDIDO EN UN PERÍODO MÁXIMO DE 45 MINUTOS SI LA ESPERA SE REALIZA DE PIE. EN CASO QUE LA ENTIDAD CUENTE CON ASIENTOS SUFICIENTES PARA LA ESPERA, LA MISMA NO PODRÁ SUPERAR LOS 60 MINUTOS. CASO CONTRARIO LA ENTIDAD SERÁ PASIBLE DE SANCIÓN."

ARTICULO 4º: Todos los sujetos comprendidos en esta norma tienen la obligación de contar con un libro de quejas o reclamos. El Libro de Quejas debe estar foliado y sellado por la autoridad de aplicación que designe la reglamentación. Las manifestaciones deben realizarse por triplicado. El folio original queda en el



*H. Concejo Deliberante
Bolívar*

libro, una copia se entrega al reclamante y otra se remite a la autoridad competente.

ARTICULO 5º: 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. En estos casos, los consumidores o usuarios pueden dejar un reclamo o queja por escrito, fuera del formato oficial, y los sujetos alcanzados por esta norma se encuentran obligados a recibirlos debiendo expedirles una copia sellada por un responsable o autoridad jerárquica. Dicha constancia resulta suficiente a los efectos de que el consumidor denuncie ante la autoridad competente la negativa o la carencia del Libro de quejas.

ARTICULO 6º: Créase una mesa de trabajo integrada por representantes de la Oficina de Defensa del Consumidor, un representante de la oficina del Defensor del Pueblo de la PBA, un representante del Defensor del Pueblo (Ordenanza 2487/2018 una vez puesta en práctica por el DE) un miembro de cada Bloque Político de este Honorable Concejo Deliberante, integrantes de las ONG vinculadas a la protección de los derechos de los usuarios y consumidores, así como un referente de la Asociación Bancaria y del Sindicato de Empleados de Comercio, para la implementación, el monitoreo y la elaboración de datos y estadísticas para su posterior publicación en el Sitio Web del municipio.

ARTICULO 7º: Se faculta al Departamento Ejecutivo, para que en el plazo de noventa (90) días reglamente la presente, estableciendo el procedimiento de control y las sanciones aplicables.

ARTICULO 8º: Comuníquese, publíquese, regístrese y archívese.-----

**DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL H. CONCEJO DELIBERANTE DE BOLÍVAR, A VEINTICUATRO DIAS DEL MES DE ABRIL DE 2019.
FIRMADO**



*H. Concejo Deliberante
Bolívar*

CLAUDIA M. GRUCCI
Secretaria HCD

JOSE GABRIEL ERRECA
Presidente HCD
ES COPIA