

QUILMES,

VISTO: la Ley de Defensa del Consumidor N° 24240 y modificatorias, Ley N° 13.133 de la Provincia de Buenos Aires, Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297/2020 y sus respectivas prórrogas, la Ordenanza Municipal N° 13.394 Decreto promulgatorio N° 2796, N° 1814/2004 el Decreto Ley N° 6769/58 (Ley Orgánica de las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires), Res. N° 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación y Resolución 36/2021 del Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica de la Provincia de Buenos Aires.

CONSIDERANDO:

Que a través del Artículo 42 de la Constitución Nacional, se garantiza a las y los consumidores, en el marco de las relaciones de consumo, la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, el derecho a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, debiendo las Autoridades proveer a la protección de esos derechos y establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos;

Que, dicha previsión constitucional reconoce en las y los consumidores su vulnerabilidad estructural en el mercado de consumo frente a los proveedores de bienes y servicios y la necesidad de que, las autoridades públicas provean a la protección de sus derechos;

Que, no obstante, la vulnerabilidad estructural de todos los consumidores en el mercado, algunos de ellos pueden encontrar agravada su situación en razón de su edad, género, condición psicofísica, nacionalidad, entre otras, lo que obliga a la adopción de medidas de tutela diferenciada sobre estos sujetos;

Que el inciso 23 del Artículo 75 de dicha constitución impone la necesidad de promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por la misma y por los Tratados Internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños y las niñas, las mujeres, los adultos mayores y las personas con discapacidad;

Que la Ley Nacional N° 24.240 -y sus modificatorias- ofrece el marco normativo protector de las y los consumidores en la relación de consumo;

Que el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece que las y los consumidores y usuarios tienen derecho, en las relaciones de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz;

Que, conforme a dicho artículo la Ley Provincial N° 13.133 establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario, y tiene por objeto establecer las reglas de las políticas públicas y los mecanismos

INTENDENCIA MUNICIPAL
QUILMES

prórrogas, medida acompañada por la Provincia de Buenos Aires vía Decreto Provincial N° 132/2020;

Que, en sintonía con la normativa nacional mencionada, el Decreto Provincial N° 132/2020 -y sus prórrogas-, ratificado por Ley N° 15.174, declaró el estado de emergencia sanitaria en la Provincia por el término de 180 días, a tenor de la enfermedad por el nuevo coronavirus (covid-19)

Que en razón de las medidas mencionadas y a fin de dar continuidad al actuar administrativo se precisaron las áreas esenciales de la Municipalidad de Quilmes, mediante el Decreto N° 644/2020 y sus respectivas prórrogas ratificadas mediante ordenanza municipal N°13.394/2020;

Que, a través del Decreto Municipal N° 1814/04 se adoptó el procedimiento prescripto por la ley 13.133 para la inspección, comprobación y juzgamiento de las infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y sus normas reglamentarias en la Provincia de Buenos Aires;

Que en el ámbito municipal es de competencia de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) observar y hacer observar el cumplimiento efectivo de dichas leyes.

Que, surge de las estadísticas propias de la Dirección General de Defensa de Usuarios, Consumidores y Lealtad Comercial de este Municipio que de los reclamos efectuados un importante porcentaje corresponden a casos de consumidores/as en un estado de vulnerabilidad agravada por cuestiones de género, edad, condición psicofísica, nacionalidad, situación socioeconómica, entre otros.

Que de acuerdo al artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires que vela por los derechos de las y los consumidores, la Ley Provincial N° 13.133, y el Decreto Ley (Ley Orgánica de las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires) N° 6769/58 en su capítulo II Del Departamento Deliberativo y el capítulo IV Del Departamento Ejecutivo, versan sobre las competencias, atribuciones y funciones, pero también sobre la coordinación y mecanismos institucionales por la cual se toman decisiones para las y los ciudadanos para los que gobiernan;

Que, el art. 3 de la Resolución Provincial 36/2021 invita a los Municipios a adoptar las medidas y acciones pertinentes para garantizar, dentro de la jurisdicción municipal, una tutela de acompañamiento para las y los consumidores hipervulnerables;

Que se advierte la necesidad de intervención del Estado Municipal a fin de brindar una tutela efectiva, mediante la implementación de políticas públicas diferenciadas a favor de los consumidores hipervulnerables, con el objetivo de mitigar los efectos de las causas de fondo;

Que al analizar el tema con perspectiva de género, se evidencia en la dinámica de consumo, innumerables prácticas naturalizadas, que sistemáticamente profundizan la vulnerabilidad de los consumidores, justificando así la existencia del género y diversidades como subcategoría dentro de los consumidores hipervulnerables, lo cual requiere un tratamiento especial por las características propias de la problemática que plantea;

Que en razón a ello, la hipervulnerabilidad con causa en cuestiones de género y diversidad, constituye un factor potencializador de dicha asimetría;

Que en consecuencia, resulta necesario atender a la especial y agravada vulnerabilidad en la que se ven inmersos ciertos consumidores, y resulta oportuno y conveniente adecuar la normativa en la materia en pos de garantizar más y mejores derechos para la población quilmeña;

Que atento a lo antedicho se dicta el presente Decreto en uso de las atribuciones conferidas la normativa citada y el artículo N° 107 y concordantes de la Ley Orgánica de las Municipalidades (Decreto-Ley N° 6.769/58 con modificaciones vigentes); y

Por todo lo expuesto;

LA INTENDENTA MUNICIPAL

DECRETA:

ARTÍCULO 1º: ADHIÉRASE a la Resolución N°36/2021 del Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica de la Provincia de Buenos Aires.

ARTÍCULO 2º: ESTABLECESE a favor de las y los Consumidores Hipervulnerables, en los casos que corresponda, la atención prioritaria en consulta personal.

ARTÍCULO 3º: ENCOMIÉNDASE a la Dirección General de Defensa de Usuarios, Consumidores y Lealtad Comercial de la Municipalidad de Quilmes, a fin que arbitre las medidas necesarias para la efectiva implementación del presente.

- a) Articular de oficio con organismos públicos y/o privados;
- b) Articular de oficio con las áreas Municipales;
- c) Promover en los proveedores de bienes y servicios buenas prácticas comerciales en materia de atención, trato y protección de derechos de las y los consumidores hipervulnerables;
- d) Implementar medidas en pos de la eliminación y mitigación de obstáculos en el acceso a la justicia de las y los consumidores hipervulnerables;
- e) Identificar oficiosamente los reclamos de las y los consumidores hipervulnerables derivados de la Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor, y de los presentados ante la Dirección de Defensa de Usuarios, Consumidores y Lealtad Comercial de la Municipalidad de Quilmes;
- f) Facilitar los ajustes razonables para el pleno ejercicio de derechos de las y los consumidores hipervulnerables en los procedimientos



- h) Colaborar en la implementación en los sistemas estadísticos y de control de gestión de indicadores relativos a las y los consumidores hipervulnerables.

ARTICULO 4°.- APLÍQUESE el debido análisis con perspectiva de género, para la totalidad de los reclamos, con especial atención para los iniciados por consumidores hipervulnerables.

ARTÍCULO 5°.- DISPÓNESE que todos los procedimientos administrativos en los que esté involucrado un consumidor o consumidora hipervulnerable, se deberán observar los siguientes principios procedimentales rectores, sin perjuicio de otros establecidos la legislación vigente:

- a) Lenguaje accesible: toda comunicación deberá utilizar lenguaje claro, coloquial, expresado en sentido llano, conciso, entendible y adecuado a las condiciones de las y los consumidores hipervulnerables;
- b) Deber reforzado de colaboración: los proveedores deberán desplegar un comportamiento tendiente a garantizar la adecuada y rápida composición del conflicto prestando para ello toda su colaboración posible;
- c) Tratamiento preferencial y expedito en los trámites administrativos iniciados ante la Dirección de Defensa de Usuarios, Consumidores y Lealtad Comercial de la Municipalidad de Quilmes.

ARTICULO 6°: ASIGNASE a la Dirección General de Defensa de Usuarios, Consumidores y Lealtad Comercial de la Municipalidad de Quilmes como autoridad de aplicación de la presente, con facultades suficientes para dictar las disposiciones aclaratorias y/o complementarias necesarias para su eficaz implementación.

ARTICULO 7°: El presente Decreto será refrendado por el Sr. Jefe de Gabinete.

ARTÍCULO 8°: DISPÓNESE que la presente medida entrará en vigencia desde su publicación en el Boletín Oficial Municipal.-

ARTÍCULO 9°: DÉSE al Registro General, **PUBLÍQUESE** en el Boletín Oficial, y **ARCHÍVESE**.