

QUILMES, 10 FEB 2021

VISTO: el Expediente N° 4091-916-D-2021, la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y sus modificatorias, el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297/2020 y sus respectivas prórrogas, la Resolución N° 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación; la Ley N° 13.133 de la Provincia de Buenos Aires, la Resolución N° 36/2021 del Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica de la Provincia de Buenos Aires; la Ordenanza Municipal N° 13.394/2020 y su Decreto promulgatorio N° 2796/2020, el Decreto Municipal N° 1814/2004, el Decreto Ley N° 6769/58 (Ley Orgánica de las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires); y

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 participar en 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, así como 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 Artículo 75 inciso 23° de la Constitución Nacional prevé la necesidad de promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, así como 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 administrativos y judiciales para la efectiva implementación de los derechos de los consumidores y usuarios;

N° 0289

Que el Poder Ejecutivo Nacional estableció como medida rectora para la preservación de la salud de todas las personas que habitan el suelo argentino, el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio mediante el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297/2020 y sus correspondientes 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° 1814/2004 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 a lo dispuesto por el Artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, en tanto vela por los derechos de las y los consumidores, la Ley Provincial N° 13.133, y el Decreto Ley N° 6769/58 (Ley Orgánica de las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires), en su capítulo II -del Departamento Deliberativo- y capítulo IV -del Departamento Ejecutivo-, resulta competencia del Estado en su conjunto la coordinación e implementación de mecanismos institucionales por los cuales se tomen decisiones tendientes a la tutela de las y los ciudadanos para los que gobiernan;

Que, el art. 3 de la Resolución Provincial N° 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 la cuestión con perspectiva de género, se evidencian en la dinámica de consumo innumerables prácticas naturalizadas, que sistemáticamente profundizan la vulnerabilidad de las consumidoras, justificando así la existencia del género y diversidades como subcategoría dentro de las y los consumidores hipervulnerables, lo cual requiere un tratamiento especial por las características propias de la problemática que se plantea;

Que, el sistema de consumo reproduce sentido e identidad y es necesario modificar el sentido en reproducción, a través de la implementación de medidas que promuevan buenas prácticas y auto regulación, por ejemplo en áreas de publicidad y marketing;

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, resultando 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: ADHIÉRESE a la Resolución N° 36/2021 del Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica de la Provincia de Buenos Aires.-

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

ARTÍCULO 3º: ENCOMIENDASE a la Dirección General de Defensa de Usuarios, Consumidores y Lealtad Comercial - Subsecretaría Legal y Técnica - Secretaría Legal y Técnica 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) 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;
- c) Implementar medidas en pos de la eliminación y mitigación de obstáculos en el acceso a la justicia de las y los consumidores hipervulnerables;
- d) 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;
- e) Implementar las medidas que resulten razonables para facilitar el pleno ejercicio de los derechos de las y los consumidores hipervulnerables en los procedimientos administrativos;
- f) Releva la información necesaria para evaluar, analizar, diseñar y desarrollar herramientas para el diagnóstico y análisis de información que identifique las barreras de acceso de las y los consumidores hipervulnerables;

N° 0289

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

ARTÍCULO 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: en toda comunicación se 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.-

ARTÍCULO 6°: ASÍGNASE a la Dirección General de Defensa de Usuarios, Consumidores y Lealtad Comercial - Subsecretaría Legal y Técnica - Secretaría Legal y Técnica 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.-

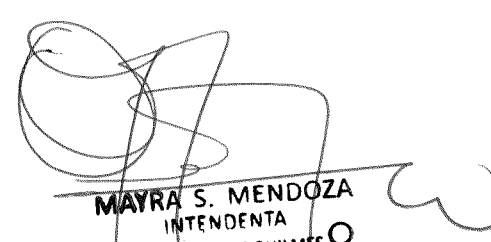
ARTÍCULO 7°: DISPÓNESE que el presente Decreto será refrendado por el Sr. Jefe de Gabinete.-

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**.-


ALEJANDRO E. GANDULFO
JEFE DE GABINETE
MUNICIPALIDAD DE QUILMES




MAYRA S. MENDOZA
INTENDENTA
MUNICIPALIDAD DE QUILMES


CLAUDIO H. CARBONE
SECRETARIO LEGAL Y TÉCNICO
MUNICIPALIDAD DE QUILMES

Nº 0289