



*Municipalidad del Partido de General Pueyrredon*  
*Departamento Deliberativo*

Expediente D.E.: 5674-3-2018  
Expediente H.C.D.: 2379-1P-17  
Nº de registro: O-18007  
Fecha de sanción: 10/05/2018  
Fecha de promulgación: 18/05/2018  
Decreto de promulgación: 1039-18

## **ORDENANZA N° 23687**

**Artículo 1º.-** La presente ordenanza se aplica 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.

**Artículo 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 (con excepción de entidades bancarias y financieras por motivos de seguridad) y el orden de atención sea según talón numerado, el tiempo de espera no podrá superar los 60 minutos.

**Artículo 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:

“SEÑOR 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.”

La falta de exposición de la cartelera en un lugar visible para el público traerá aparejada las sanciones previstas en la Ley n° 24.240 y el procedimiento de la Ley n° 13.133.

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

**Artículo 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.

**Artículo 6º.-** Créase una mesa de trabajo integrada por representantes de la Dirección General de Defensa del Consumidor, la Defensoría del Pueblo de General Pueyrredon, un miembro de cada Bloque Político del 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.



*Municipalidad del Partido de General Pueyrredón*  
*Departamento Deliberativo*

**Artículo 7º.-** Facúltase al Departamento Ejecutivo, para que en el plazo de noventa (90) días reglamente la presente, estableciendo el procedimiento de control y las sanciones aplicables.

**Artículo 8º.-** Comuníquese, etc.

**Pérez  
Vicente**

**Sáenz Saralegui  
Arroyo**