

**BLOQUE CAMBIEMOS**  
**CONCEJO MUNICIPAL ROSARIO**

**VISTO**

La necesidad de garantizar a usuarios y consumidores respaldo por los reclamos que pudieran efectuar en el marco de las relaciones de consumo;

**CONSIDERANDO**

Que, las relaciones de consumo se encuentran reguladas por la ley 24240 de Defensa del Consumidor y del Usuario.

Que, en el ámbito del Concejo Municipal se desarrolla la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor, que ha visto ampliado su marco de actuación con la sanción de normativa variada que permite acercarla cada vez más al ciudadano.

Que, en tal sentido es menester ampliar aún más las herramientas de protección de los usuarios y consumidores, garantía esta de índole constitucional (art. 42 de la Constitución Nacional).

Que, al efecto es indispensable permitir que quienes a futuro puedan presentarse a efectuar reclamos en virtud de la citada ley cuenten con herramientas probatorias que permitan acreditar la persistencia de su reclamo o el haber primeramente procurado solucionar cualquier tipo de desavenencia por los caminos que las propias empresas brindan.

Que, en muchos casos los mecanismos de reclamos son telefónicos a los denominados "call centers" que atienden a los consumidores y usuarios en diversas órbitas de consulta.

Que, se torna en tal sentido útil contar con el número de reclamo que permita efectuar el seguimiento del mismo por parte del reclamante a fin de evitar iniciar un nuevo trámite cuando no se cuenta con la descripción específica.

Que, asimismo el mencionado número de reclamo deberá ser brindado por la vía en que se efectuara el reclamo con más la remisión de correo electrónico describiendo el contenido general de la tramitación efectuada.

Que, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por ley N° 4388 ha garantizado los presupuestos mencionados.

Por todo lo expuesto, el Concejal abajo firmante eleva para su tratamiento y posterior aprobación el siguiente Proyecto de:

**ORDENANZA.**

Artículo 1°: Será obligación de las prestadoras de servicios y/o comercializadoras y/o toda persona física o jurídica comprendida en la ley 24240 brindar a quien efectúe reclamación y/o

queja y/o consulta y/o gestión y/o cualquiera otra tramitación en razón de la relación de consumo la de solicitar al reclamante dirección de correo electrónico a la que deberá remitir:

a.- Fecha y hora del trámite.

b.- Descripción de lo peticionado.

c.- Número de reclamo según los registros de la prestataria.

En caso de no contar el solicitante con dirección de correo electrónica será obligación de la prestataria de poner a disposición en la sucursal más cercana a su domicilio copia impresa en formulario que deberá contener la información a que aluden los incisos del presente artículo.

Artículo 2°: El envío del correo electrónico deberá ser efectuado en forma inmediata a la presentación del peticionario, sin perjuicio de la información que pueda brindarse en forma oral o virtual por los medios del reclamo.

Artículo 3°: En caso de omitir la remisión del mencionado correo electrónico el reclamante será pasible de las sanciones que correspondan según la ley 24240 y concordantes.

Artículo 4°: Comuníquese con sus considerandos.

Antesalas, 10 de abril de 2018.