



Municipalidad de la Ciudad de Corrientes
Honorable Concejo Deliberante
"Donar Órganos, es Donar Vida"

ORDENANZA N° 5782

Corrientes,

30 AGO 2012

VISTO:

Los Arts. 48 y 225 inc. p) de la Constitución Provincial que establecen como atribuciones y deberes específicos de los municipios la de dictar ordenanzas y reglamentaciones sobre defensa de los derechos de usuarios y consumidores, la Ordenanza N° 4699 del fecha julio de 2008, que crea la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor, Y;

CONSIDERANDO

Que, es prioritaria para la defensa de los derechos de los vecinos la puesta en marcha de un sistema institucional, ágil y efectivo, que permita solucionar las diferencias originadas en las relaciones de consumo.

Que, el Sistema de Arbitraje de Consumo es un método alternativo de resolución de conflictos exclusivo para cuestiones de consumo.

Que, el espíritu del arbitraje de consumo es garantizar el acceso a una solución para los consumidores y promover la transparencia en las relaciones de consumo impulsando la resolución amigable de disputas.

Que, este mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos está sustentado en la voluntad de las partes de otorgar la facultad resolutoria a un Tribunal Arbitral para que resuelva su diferencia de manera definitiva.

Que, la instauración de este sistema es un reclamo de las diferentes asociaciones de usuarios y consumidores del país.

Que, el artículo 48 de nuestra Constitución Provincial dispone: Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

Que, las autoridades deben proveer a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.

Que, la legislación establece los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia provincial, previendo el mecanismo de audiencias públicas y la necesaria participación en los organismos de control y en la confección o modificación de dicho régimen regulatorio, de las asociaciones de consumidores y usuarios y de los municipios interesados.

Que, toda persona tiene el derecho de elegir la vía de resolución para sus controversias, disputas o conflictos, que puede ser la conciliación, mediación, arbitraje,



Municipalidad de la Ciudad de Corrientes
Honorable Concejo Deliberante
"Donar Órganos, es Donar Vida"

..2//

Corrientes, 30 AGO 2011

ORDENANZA N° 5782

..3//

ORD

SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE CORRIENTES

ART

CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

ART.-1°: CREAR el Sistema Arbitral de Consumo de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes, dependiente de la máxima autoridad que tenga bajo su órbita a la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor u organismo que lo reemplace en el futuro, la que tendrá a su cargo la sustanciación del procedimiento instaurado por esta Ordenanza.

ART.-2°: LA presente Ordenanza tiene por objeto atender y resolver con carácter vinculante y produciendo idénticos efectos a la cosa juzgada para ambas partes los reclamos de los consumidores y usuarios, en relación a los derechos y obligaciones emergentes de la Ley 24.240 y su modificatoria 26.361, y disposiciones complementarias, así como de todas las normas de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes cuyo objeto sea la protección al consumidor y usuario. El sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes tendrá carácter voluntario y deberá constar por escrito.

AR

ART.-3°: NO pueden someterse a proceso arbitral:

- Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, y las que puedan dar origen a juicios ejecutivos.
- Las cuestiones que con arreglo a las leyes no puedan ser sometidas a juicio arbitral.
- Las cuestiones de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor.
- Las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuadas por la reglamentación.

ART.-4°: SERAN funciones de la Autoridad de aplicación:

- Disponer la integración y funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo, dictar las normas de procedimiento de los mismos y aprobar los textos de los acuerdos arbitrales conforme a lo establecido en la Ley 24.240 y su modificatoria Ley N° 26.361, y su reglamentación.
- Crear y administrar un Registro de Árbitros propuestos por Asociaciones de Consumidores de la Ciudad de Corrientes y un Registro de Árbitros propuestos por Asociaciones Empresariales de la Ciudad de Corrientes, que podrán integrar los Tribunales Arbitrales de Consumo.
- Crear y administrar un Registro de Árbitros Institucionales del Sistema Arbitral de Consumo de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes.
- Crear y administrar un Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes.

AR

CA

AR

AR

AR



Municipalidad de la Ciudad de Corrientes
Honorable Concejo Deliberante
"Donar Órganos, es Donar Vida"

2012

..3//

5782

Corrientes,

30 AGO 2012

ORDENANZA N°

ART.-5°: LOS Tribunales Arbitrales de Consumo se integrarán con tres (3) Vocales, los que serán asistidos por un (1) Secretario. Uno de los árbitros será elegido entre los propuestos por las asociaciones de consumidores, el otro entre los propuestos por las asociaciones empresariales, y el tercer miembro será designado entre los inscriptos en el Registro de Árbitros Institucionales. El Árbitro institucional deberá poseer título de abogado y CINCO (5) años en el ejercicio de la profesión como mínimo, y acreditar especial preparación en materia de defensa del consumidor y en métodos alternativos de resolución de conflictos. El resto de los árbitros deberán poseer título universitario y CINCO (5) años en el ejercicio de la profesión como mínimo, y acreditar especial preparación en materia de defensa del consumidor y en métodos alternativos de resolución de conflictos. La Autoridad de Aplicación podrá fijar otros requisitos para poder ser árbitro.

ART.-6°: EL Árbitro Institucional será sorteado por la autoridad de aplicación entre aquellos que se encuentren inscriptos en el Registro de Árbitros Institucionales, el mismo será Presidente del Tribunal Arbitral de Consumo. Dirigirá el procedimiento y dictará por sí solo las providencias de mero trámite. El resto de los árbitros serán designados de la siguiente forma: El consumidor, o quien lo represente, deberá elegir un Árbitro entre los inscriptos en el Registro de Árbitros propuestos por las Asociaciones de Consumidores de la Ciudad de Corrientes. El proveedor, o quien lo represente, deberá elegir un Árbitro entre los inscriptos en el Registro de Árbitros propuestos por las Asociaciones Empresariales de la Ciudad de Corrientes. Ninguno de los Árbitros que integren las listas propuestas por las asociaciones de consumidores o empresariales tendrá a su cargo velar los intereses de su respectivo sector durante el proceso arbitral. Todos los árbitros deberán ser imparciales. Si por alguna causa las partes no realizan la elección del árbitro de su sector, se realizará por sorteo entre los inscriptos en los respectivos registros.

ART.-7°: LOS Árbitros decidirán la controversia planteada según equidad, actuando como amigables componedores.

CAPITULO III: PROCEDIMIENTO

ART.-8°: EL proceso arbitral comenzará con la designación del Tribunal Arbitral de Consumo que tendrá un plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles para emitir su laudo, contados a partir de su conformación, sin perjuicio de las prórrogas debidamente fundadas que pudieran fijarse.

ART.-9°: LAS partes podrán actuar por derecho propio o debidamente representadas. No será obligatorio el patrocinio letrado.

ART.-10°: EL impulso del procedimiento será de oficio, en caso de inactividad de las



Municipalidad de la Ciudad de Corrientes
Honorable Concejo Deliberante
"Donar Órganos, es Donar Vida"

..4//

5782

Corrientes, **30 AGO 2000**

..5//

ORDENANZA N°

ORDI

ART.-12°: CUANDO el proveedor hubiese realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes, respecto de futuros conflictos con consumidores y usuarios, el acuerdo arbitral quedará formalizado con la presentación de la solicitud de arbitraje por el reclamante.

ART.

ART.-13°: EL laudo emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo tendrá carácter vinculante y una vez firme producirá efectos idénticos a la cosa juzgada. El laudo será asimilable a una sentencia judicial y podrá ejecutarse por las vías prescriptas en las normas procesales.

ART.-14°: CONTRA el laudo arbitral emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo sólo podrán interponerse el recurso de aclaratoria y la acción de nulidad.

ART.-15°: LOS tribunales de la justicia que resulten competentes en razón de la materia, entenderán en los casos de incumplimiento del laudo arbitral o en la acción de nulidad del mismo.

CAPIT

ART.

CAPITULO IV: DE LA OFERTA PÚBLICA DE ADHESION AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE CORRIENTES.

ART.-16°: SE denomina Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes a la adhesión previa que efectúen los proveedores de bienes y servicios para solucionar a través del mismo los posibles conflictos que se lleguen a suscitar en el marco de una relación de consumo, de conformidad a las reglas que se establezcan y aquéllas que defina la Autoridad de Aplicación.

CAPIT

ART.-17°: LOS interesados en adherir al sistema de oferta pública, deberán presentar su solicitud por escrito ante el Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes, que a tal efecto habilitará la Autoridad de Aplicación. Ésta determinará los requisitos formales que deberá contener la solicitud pertinente y los demás efectos de la adhesión.

ART.

ART.

ART.-18°: LOS proveedores que hayan realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes deberán informar adecuadamente a los consumidores y usuarios tal circunstancia. A tal efecto, la Autoridad de Aplicación otorgará el distintivo oficial de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes, el cual podrán ostentar en toda publicación.

ART.

ART.

ART.

PEA

ART.-19°: EL incumplimiento de las obligaciones emergentes de laudos dictados por Tribunales Arbitrales de Consumo por los proveedores adheridos al Sistema

DAD



Municipalidad de la Ciudad de Corrientes
Honorable Concejo Deliberante
"Donar Órganos, es Donar Vida"

..5//

5782

Corrientes, **30 AGO 2012**

ORDENANZA N°

demás recaudos que se establezcan. El proveedor deberá informar adecuadamente a los consumidores y usuarios tales circunstancias.

ART.-21°: LOS consumidores y usuarios que decidan someterse voluntariamente al Sistema Arbitral de Consumo de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes, conforme las disposiciones de esta ordenanza deberán suscribir el convenio arbitral en los formularios que la Autoridad de Aplicación proveerá al efecto. El proveedor o comerciante individual también deberá suscribirlo en el supuesto en que no se encuentre adherido a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes. El sometimiento voluntario de las partes contendientes se efectuará en todos los casos y sin excepción a través del acuerdo arbitral que establezca la autoridad de aplicación.

CAPITULO V: PROVEEDORES NO ADHERIDOS A LA OFERTA PÚBLICA

ART.-22°: EN caso de que el proveedor reclamado no se encuentre adherido a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes, se le notificará de la existencia de la solicitud de arbitraje admitida por la autoridad de aplicación. Aquel deberá aceptar o rechazar el arbitraje solicitado dentro del plazo de cinco (5) días de recibida la notificación. En caso de aceptarlo, deberá suscribir el convenio arbitral correspondiente y designar el árbitro de su sector dentro del citado plazo. Si el proveedor rechazara formalmente la solicitud o no se presentare a suscribir el convenio arbitral dentro del plazo establecido, se dará inicio a las actuaciones administrativas ante la autoridad de aplicación de las ordenanzas que protegen a los consumidores.

CAPITULO VI: DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

ART.-23°: LA presente Ordenanza entrará en vigencia a partir de los ciento veinte (120) días de su sanción.

ART.-24°: LA autoridad de aplicación dictará las normas que implementarán el Sistema Arbitral de Consumo de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes.

ART.-25°: LA presente Ordenanza será refrendada por el Secretario del Honorable Concejo Deliberante.

ART.-26°: REMITIR la presente al Departamento Ejecutivo para su promulgación.

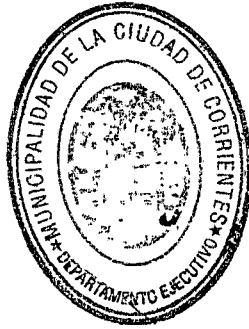
ART. 27°: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.
PEA/la.

DADO EN EL REGISTRO DEL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE A LOS

VISTO: LA ORDENANZA N° 5782 SANCIONADA POR EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE EL 30-08-2012.

Y PROMULGADA: POR RESOLUCIÓN N° 2335 DEL DEPARTAMENTO EJECUTIVO MUNICIPAL EL 17-09-2012.

POR LO TANTO: CUMPLASE.



Ma. Emilia Gronda de Corvalán
Ma. Emilia Gronda de Corvalán
Directora General de Despacho
Municipalidad de la Ciudad de Corrientes

ORDEN

VISTO

CONSEJO

Condor
004077

faculta
dentro

Resolu
Socioe
Estado

Depart
diferen
solidar
de con

los ex
obra e

Orgán
Conce

POR

ART