

4262

4

2011

2

1

Mar del Plata, 24/04/2015

VISTO la sanción de la Ordenanza 20.291, promulgada por Decreto 840/11, y;

CONSIDERANDO

Que por medio de la Ordenanza 20.291 se creó la Dirección General para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos, dependiente de la Secretaría de Gobierno, y en sus artículos 2° y 3° se establecen la misión y objetivos de la misma.

Que el Decreto 352/07, que hasta la actualidad regía el procedimiento de dicha Dirección General, fue normado en atención al objeto de la Ordenanza 16.863, actualmente derogada.

Que a los fines de cumplimentar una nueva reglamentación que se adapte a los requerimientos de la Ordenanza 20.291, y a fin de reglamentar un procedimiento de sustanciación de denuncias e intervenciones más ágil y dinámico que se adapte a los objetivos propuestos por dicha normativa y a las necesidades de la Dirección General para la Promoción y la Protección de los Derechos Humanos, deviene imprescindible la elaboración de un nuevo procedimiento administrativo.

Que, por otro lado, nos encontramos en la necesidad de crear una Oficina Municipal de Información al Consumidor conforme el artículo 81 inciso e) de la Ley Provincial 13.133, exclusivamente para atender las denuncias de personas con discapacidad en su relación de consumo, tratándose de casos de hipervulnerabilidad de dichos/as usuarios/as, visto lo normado por los artículos 3° y 8° bis de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, cuyo procedimiento administrativo deberá tramitar conforme lo establecido por la ley 13.133.

Que, consecuentemente, el presente se sanciona de acuerdo a lo normando en el artículo 108 inciso 3° de la Ley Orgánica de las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires.

Por ello, y en uso de atribuciones que le son propias,

EL INTENDENTE MUNICIPAL

DECRETA

SECCIÓN PRIMERA – TRAMITE ORDINARIO

TÍTULO I - AMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1º.- AMBITO DE APLICACIÓN.- La Dirección General para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos será competente para intervenir en casos en que, por acción u omisión estatal o de particulares, se produzcan violaciones a derechos humanos, de carácter generalizado y/o sistemático, entendiéndose como tales, a aquellas que generen una multiplicidad de víctimas y/o sean consecuencia de un obrar reiterado o constante, lo hará también en los supuestos previstos en la ley 23.592 y en aquellos casos que se encuadren en situaciones de violencia institucional, en los términos previstos por la ordenanza 20.291, las cuales tramitarán de conformidad con los títulos II, III, IV y V del presente decreto,

El procedimiento administrativo deberá iniciarse a petición de parte interesada o actuación de oficio, utilizando el formulario que se integra como Anexo I.

TÍTULO II - ADMISIÓN DE DENUNCIA

ARTÍCULO 2º.- DENUNCIA.- Realizada por el/la interesado/a la denuncia formal, o actuación de oficio, se procederá a formar expediente administrativo por ante la Mesa General de Entradas.

Los/as denunciantes deberán ser mayores de 18 años, mientras que para el caso de niñas, niños y/o adolescentes deberá presentarse su representante legal.

ARTÍCULO 3º.- DUPLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.- La Dirección General no considerará una denuncia:

- a) si los hechos contenidos en ella se encontraran pendientes de resolución en otra dependencia administrativa de similares funciones, sea nacional, provincial o municipal,
- b) si la misma reproduce sustancialmente otra petición pendiente o ya examinada y resuelta por la Dirección General.

ARTÍCULO 4º.- RECAUDOS.- La denuncia deberá ser presentada personalmente ante la dirección general y deberá contener:

1.- Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del interesado o la interesada.

2.- Relato preciso y circunstanciado de la situación, motivo de denuncia, indicando la/s personas físicas o jurídicas responsables de carácter público y/o privado.

3.- Aportar toda la prueba de la que el/la interesado/a intente valerse. Esto es medios documentales, testimoniales, informativos y cualquier otro considerado suficiente para la demostración de los hechos alegados. Para el caso de no contar con la misma en dicha instancia, se le podrá otorgar un plazo de cinco (5) días hábiles para que los ofrezca.

4.- Indicar si ha realizado otras denuncias por hechos relatados y, en su caso, señalar organismo y número de expediente donde tramita el mismo.

TÍTULO III - PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA O ACTUACIÓN DE OFICIO

ARTÍCULO 5º.- ANALISIS PRELIMINAR.- Si de la evaluación inicial de los hechos denunciados surgiesen dudas respecto de estar comprendidos dentro del ámbito de aplicación del presente decreto, podrá intimarse a la persona denunciante para que rectifique o amplíe sus dichos en un plazo de cinco (5) días hábiles.

ARTÍCULO 6º.- DESESTIMACION DE LA DENUNCIA.- Si del análisis inicial realizado se determina que los hechos denunciados no encuadran dentro del ámbito de aplicación del presente decreto reglamentario, se desestimará la denuncia y se archivará sin más trámite, notificándose a la parte denunciante.

ARTÍCULO 7º.- PROVIDENCIA INICIAL. TRASLADO.- Cuando del análisis preliminar surja que la denuncia o actuación de oficio, *prima facie*, encuadra dentro del ámbito de aplicación del presente decreto reglamentario, se dictará una providencia de Precisión Básica Inicial y deberá darse traslado al denunciado/a, con copia del reclamo y de la documentación agregada al expediente.

ARTÍCULO 8º.- DESCARGO.- La persona denunciada deberá comparecer a efectuar el descargo, acompañar y ofrecer la prueba de que intente valerse en las actuaciones dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de habérselo notificado bajo apercibimiento de resolver con las constancias agregadas al expediente.

ARTÍCULO 9º.- AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.- En oportunidad de dictar la providencia inicial, la Dirección General podrá fijar una audiencia para que las partes arriben a una conciliación, con el objeto de eliminar el acto o la conducta denunciados.

ARTÍCULO 10º.- En caso de realizarse la audiencia prevista en el artículo 9º deberá labrarse acta dejando constancia en forma sucinta del desarrollo de la misma y su resultado.

ARTÍCULO 11º.- ACUERDO CONCILIATORIO.- De lograrse una conciliación satisfactoria, deberá homologarse la misma y registrarse el acta de audiencia en el libro que a dichos fines lleve la Dirección General para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos. Cumplido ello, se procederá al archivo de las actuaciones.

ARTÍCULO 12º.- APERTURA A PRUEBA.- En caso de fracasar el acuerdo conciliatorio o de no haberse fijado la audiencia prevista en el Artículo 9º, se fijará el plazo para que las partes produzcan la prueba ofrecida, cuyo término máximo será de 30 días hábiles. Será facultad de la Dirección General prorrogar dicho plazo de acuerdo a la prueba pendiente de producción.

De no contar con la presentación de la parte denunciada podrá producirse la prueba ofrecida por el/la denunciante, sin necesidad de providencia de apertura a prueba.

ARTÍCULO 13º.- En cuanto a la prueba testimonial, por razones de celeridad y economía procesal, se admitirán un máximo de tres (3) testigos por cada parte. Salvo que por la excesiva complejidad de los hechos denunciados resulte necesario ampliar el número de testigos.

La parte que los ofrece tendrá a su cargo la comparecencia de los/las testigos propuestos.

TÍTULO IV - DICTAMEN FINAL

ARTÍCULO 14º.- DICTAMEN FINAL.- Vencido el plazo de producción probatoria, se analizarán los elementos probatorios incorporados y producidos por las partes y aquellos que hubiere aportado la Dirección General, y se emitirá un dictamen final técnico emanado de un organismo especializado en materia de Derecho Humanos, el cual no afectará de modo directo o inmediato la esfera de los involucrados, notificándose el mismo a las partes.

El dictamen final contendrá:

1) En caso de haber sido acreditada la conducta, el acto o la manifestación que contempla el ámbito de aplicación del presente decreto, se realizará una recomendación en la cual se indique el cese del mismo, que estará determinado en los fundamentos, y se le hará saber al afectado los derechos y acciones que le asisten para reclamar judicialmente.

Queda facultada la Dirección General para dar intervención, en caso de corresponder, a los organismos de contralor pertinentes.

2) De no encontrarse encuadrados los hechos dentro del ámbito de aplicación del presente, se determinaran los fundamentos de tal decisión y se procederá al archivo de las actuaciones.

ARTÍCULO 15º.- IRRECURRENIBILIDAD DEL DICTAMEN FINAL.- El dictamen final emitido, debido al carácter consultivo de la Dirección General, no reviste el carácter de acto administrativo en tanto no afecta de modo directo o inmediato la esfera

de los involucrados. Por ello no será de aplicación el capítulo XIII “De los Recursos” de la Ordenanza General 267/80, dejando a salvo los casos donde corresponda la aplicación de la Sección Segunda del presente decreto.

TÍTULO V - NORMAS COMPLEMENTARIAS

ARTÍCULO 16°.- NOTIFICACIONES.- Las notificaciones a los/las interesados/as podrán realizarse, además de los medios previstos por la Ordenanza 267/80, por correo electrónico a la casilla indicada por la parte interesada en la presentación inicial o en cualquier presentación posterior, en la que se acepte expresamente la utilización de esta vía.

La notificación por correo electrónico será enviada desde la casilla institucional de la Dirección General para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (derechoshumanos@mardelplata.gov.ar). En caso de no aceptación de la vía electrónica, las notificaciones se harán mediante cédula de notificación.

ARTÍCULO 17°.- Toda presentación de parte interesada (denunciante o presunto/a responsable de la situación denunciada) deberá ser efectuada por escrito y firmada por el interesado. No son válidas las presentaciones realizadas vía correo electrónico.

ARTÍCULO 18°.- VIOLACION DDHH. INTERVENCION- Cuando de la evaluación inicial de la denuncia o actuación de oficio surja la necesidad de una rápida intervención del organismo para resolver el conflicto planteado o se trate de un caso de vulneración de derechos humanos que no se enmarque dentro del ámbito de aplicación del presente, se arbitrarán las gestiones conducentes ante el/los responsable/s del mismo y/o ante los organismos que correspondan, con el objeto de rectificar la situación denunciada. En estos casos se utilizará el formulario que se adiciona al presente como **ANEXO III**.

Se entenderá por gestiones: actuaciones de oficio; contacto con las personas señaladas como responsables para que, apelando a sus buenos oficios, adopten las medidas conducentes para la pronta solución amistosa; pedidos de informes que resulten necesarios en los distintos estamentos públicos o privados; solicitud de adopción de medidas a otras dependencias, entre otras.

El contenido y resultado de la gestión se hará constar por escrito, notificándose el mismo a el/la interesado/a.

ARTÍCULO 19°- APLICACIÓN SUPLETORIA: Para toda situación no contemplada en el presente, se aplicará en forma supletoria la Ordenanza General 267/80 de procedimiento administrativo municipal y/o los principios rectores de dicha normativa.

SECCIÓN SEGUNDA – OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y EL USUARIO

ARTÍCULO 20°.- OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR CON DISCAPACIDAD.- Conforme lo estipulado por el Artículo 81 inciso e) del Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (Ley 13.133), será competencia de la Dirección General para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos su intervención como Oficina Municipal de Información al Consumidor para aquellos casos de presuntas infracciones a la Ley 24.240, normas reglamentarias y resoluciones dictadas en su consecuencia, de oficio o por denuncia, en los casos que el/la usuario/a y/o consumidor/a sea una persona con discapacidad (Artículo 3° Ley 22.431), procedimiento que tramitará conforme lo dispuesto en la ley 13.133.

El formulario pertinente para el ingreso de este tipo de denuncias se adiciona como **ANEXO II.**

En las actuaciones de oficio se adoptará el marco de acción adecuado a la naturaleza del caso, de acuerdo a lo establecido por los arts. 37 y 38 de la ley 13.133.

ARTICULO 21°- La presente Oficina Municipal de Información al Consumidor para personas con discapacidad, tendrá las misiones y funciones signadas por el artículo 81 inc. E) de la Ley 13.133, a saber:

- a) Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los/as consumidores/as y usuarios/as.
- b) Brindar información, orientación y educación al consumidor/a.
- c) Fomentar y facilitar la creación y actuación de asociaciones locales de consumidores/as.
- d) Efectuar controles sobre productos y servicios, en la medida que sean compatibles con el régimen de competencias municipal, y en su caso, elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación para la sustanciación del procedimiento pertinente.
- e) Recibir denuncias de los/as consumidores/as y usuarios/as.
- f) Fijar y celebrar conciliaciones entre la parte denunciante y la empresa denunciada.
- g) Propiciar y aconsejar la creación de normativa protectora de los/las consumidores/as en el ámbito de competencia municipal teniendo en cuenta la problemática local o regional.
- h) Colaborar con el Gobierno Municipal en la difusión de las campañas de educación y orientación al consumidor/a.
- i) Asistir al organismo municipal en todo lo que esté a su alcance.

ARTICULO 22°- La Dirección General para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos tendrá competencia para la sustanciación de la actuación administrativa iniciada oportunamente ante la misma, ya sea por denuncia o actuación de oficio, pudiendo en consecuencia homologar acuerdos conciliatorios arribados entre las partes, y formular el auto de imputación correspondiente y el desarrollo de la instancia administrativa siguiente hasta la etapa resolutive.

ARTICULO 23°- El Juzgado de Faltas n° 4, dependiente de la Secretaría de Gobierno, ejercerá la superintendencia de la Dirección General para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos, conforme los alcances del artículo 1° de la Ordenanza 3.950, modificada por la Ordenanza 16.326, exclusivamente por denuncias y/o actuaciones de oficio comprendidas dentro del ámbito de aplicación del presente, en donde el/la usuario/a y/o consumidor/a sea una persona con discapacidad, correspondiéndole a dicho Juzgado ejercer de manera exclusiva la etapa resolutive y la aplicación de sanciones previstas en las leyes 24.240, 13.133, y demás normas de aplicación, manteniendo la Dirección General para la Promoción y la Protección de los Derechos Humanos su jurisdicción para el tratamiento y sustanciación del expediente administrativo.

SECCIÓN TERCERA - DISPOSICIONES TRANSITORIAS

ARTÍCULO 24°.- El presente Decreto será refrendado por el señor Secretario de Gobierno.

ARTÍCULO 25°.- Derógase el decreto reglamentario 352/07.

ARTÍCULO 26°.- Regístrese, dése al Boletín Municipal, a sus efectos intervenga la Dirección de Administración.

Nlr/Dd

GARCIA

PULTI

REGISTRADO BAJO EL N° 918

- ANEXO N° I – Dec...../.....

DENUNCIA N°

Mar del Plata,

En la fecha comparece ante esta Dirección General para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos:

El Señor/Señora.....,

Acredita identidad con DNI N°: y manifiesta domiciliarse en

Calle N°: Edificio/Torre Piso:
..... Dpto:

Tel.: Barrio: de la
ciudad de Pcia.: Código Postal

Profesión / ocupación:

Nacionalidad: Sexo: Estado civil:

Correo electrónico:

ACEPTO SER NOTIFICADO/A VALIDAMENTE POR CORREO ELECTRÓNICO EN LA DIRECCIÓN CONSIGNADA MÁS ARRIBA:
SI.....NO.....

[Por cuestiones de celeridad procesal se sugiere indicar SI para aceptar la notificación por correo electrónico]

Quien impuesto del **Ámbito de Aplicación** según Art. 1° Decreto Reglamentario: *“La Dirección General para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos será competente para intervenir en casos en que, por acción y omisión estatal o de particulares, se produzcan violaciones a derechos humanos, de carácter generalizado y/o sistemático, entendiéndose como tales, a aquellas que generen una multiplicidad de víctimas y/o sean consecuencia de un obrar reiterado o constante, lo hará también en los supuestos previstos en la ley 23.592 y en aquellos casos que se encuadren en situaciones de violencia institucional, en los términos previstos por la ordenanza 20.291...”*, desea realizar la siguiente denuncia:

(El reclamo o la denuncia deben ser presentadas por el damnificado. Los niños/as y adolescentes deberán ser representados en todos los casos, solamente por sus padre/madre o tutor/ra.)

Individualización de la persona (física o jurídica), grupo o comunidad denunciados:

Apellido y nombres o nombre comercial:

Domicilio en Calle..... N°:..... Barrio:

Domicilio:

.....

Indicar hechos/circunstancias que quiera probar con la declaración:

.....

2.-Apellido/s y nombre/s:

.....

Domicilio:

.....

-Indicar hechos/circunstancias que quiere probar con la declaración:

.....

Apellido/s y nombre/s:

.....

-Domicilio:

.....

-Indicar hechos/circunstancias que quiera probar con la declaración:

.....

Se agrega prueba documental, y/o información sobre donde puede encontrarse:

Persona física: Fotocopia de DNI o documento que acredite la identidad.

Personas de existencia ideal: Documentación que acredite la autorización para actuar a nombre de la persona jurídica.

Menor de edad: Identificación oficial que acredite el vínculo filial con el menor.

Detalle documentación:

.....

.....

.....

Otras pruebas (detalle):

.....

Si actúa por medio de apoderado

Autorizo por el presente a actuar en mi nombre y representación en estos actuados al/la

sr./sra..... ,

DNI: , domiciliado en Calle: ...

Barrio: tel.: , en todas las audiencias que se celebren oportunamente, facultándolo a presentar descargos y celebrar acuerdos conciliatorios. Firmando al pie ante la autoridad en prueba de conformidad.

Presentar este formulario y la documentación que se adjunte en original y dos copias

Reservado MGP

En este acto se pone en conocimiento del/la denunciante que se le notificará fehacientemente la fecha de la audiencia conciliatoria a la que deberá concurrir personalmente, provisto con DNI., o enviar apoderado con poder suficiente; bajo apercibimiento de tener por desistida la presente denuncia.

FIRMA DENUNCIANTE: FIRMA FUNCIONARIO:

ACLARACION: SELLO:

DOCUMENTO: HORA: .FECHA:

- ANEXO N° II – Dec...../.....

DENUNCIA N°

Mar del Plata,

En la fecha comparece ante esta Dirección General para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos:

El Señor/Señora.....,

Acredita identidad con DNI N°: y manifiesta domiciliarse en

Calle N°: Edificio/Torre Piso:

..... Dpto:

Tel.: Barrio: de la ciudad de

..... Pcia. de Código

Postal.....

Profesión / ocupación:

Nacionalidad: Sexo: Estado civil:

Correo

electrónico:@.....

.....

Quien impuesto del texto del Art. 48 de la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor: "QUIENES PRESENTEN DENUNCIA MALICIOSA O SIN JUSTA CAUSA ANTE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN SERAN SANCIONADOS SEGÚN LO PREVISTO EN LOS INC.A-B, DEL ART. 47 SIN PERJUICIO DE LAS QUE PUDIEREN CORRESPONDER POR APLICACIÓN DE LAS NORMAS CIVILES Y PENALES" desea realizar la siguiente denuncia:

(El reclamo o la denuncia deben ser presentadas por el damnificado. Los niños/as y adolescentes deberán ser representados en todos los casos, solamente por sus padre/madre o tutor/ra.)

Individualización de la persona (física o jurídica), denunciados:

.....

Domicilio en Calle..... N°:..... Ciudad:

Indicar en forma clara y precisa los hechos que motivan esta denuncia:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

1.- Apellido/s y nombre/s:

.....

Domicilio:

.....

Indicar hechos/circunstancias que quiera probar con la declaración:

.....

2.- Apellido/s y nombre/s:

.....

Domicilio:

.....

-Indicar hechos/circunstancias que quiere probar con la declaración:

.....

3.- Apellido/s y nombre/s:

.....

-Domicilio:

.....

-Indicar hechos/circunstancias que quiera probar con la declaración:

.....

Se agrega documentación, y/o información sobre dónde puede encontrarse:

Persona física: Fotocopia de DNI o documento que acredite la identidad.

Personas de existencia ideal: Documentación que acredite la autorización para actuar a nombre de la persona jurídica.

Menor de edad: Identificación oficial que acredite el vínculo filial con el menor.

Detalle documentación:

.....

.....

.....

Otras pruebas (detalle):

.....

Si actúa por medio de apoderado

Autorizo por el presente a actuar en mi nombre y representación en estos actuados al/la

sr./sra..... ,

DNI: , domiciliado en Calle: ...

Barrio: tel.: , en todas las audiencias que se celebren oportunamente, facultándolo a presentar descargos y celebrar acuerdos conciliatorios. Firmando al pie ante la autoridad en prueba de conformidad.

Presentar este formulario y la documentación que se adjunte en original y dos copias

Reservado MGP

En este acto se le notifica de la realización de la audiencia conciliatoria del día..... de de 20 ... a las hs. donde deberá concurrir personalmente, munido con DNI o por apoderado con poder suficiente.

FIRMA DENUNCIANTE: FIRMA FUNCIONARIO:

ACLARACION: SELLO:

DOCUMENTO: HORA:..... .FECHA:



**DERECHOS
HUMANOS**
MGP
MAR DEL PLATA
BATÁN

- ANEXO N° III – Dec...../.....

INTERVENCIÓN N°

Mar del Plata,

En la fecha comparece ante esta Dirección General para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos:

EL/LA SEÑOR/SEÑORA:.....

DOCUMENTO N°:.....

DOMICILIO:.....

TEL:.....

DE LA CIUDAD DE, PCIA. DE,

quien requiere de la intervención de la dependencia ante los hechos que relata:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

RESOLUCIÓN / RESPUESTA:

