

**ORDENANZA N° 27 – HCDPF - 2018**

Potrero de los Funes, 7 de Noviembre de 2018

**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**VISTO:**

La necesidad de dictar una normativa orientada a la protección al consumidor de servicios turísticos; y

**CONSIDERANDO:**

Que la Ciudad Turística de Potrero de los Funes se encuentra entre los destinos de mayor relevancia en la Región Cuyo;

Que la evolución de la actividad turística ha generado un importante cúmulo de inversiones en la localidad y en consecuencia de ello un mayor flujo de visitantes consumidores de los servicios que en ella se brindan;

Que el turista como tal es la base de la actividad económica y merece trato amable y cordial, que además debe ajustarse a derecho conforme a la normativa nacional, provincial y municipal vigente;

Que la Constitución Nacional, en su artículo 42 establece que ...”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 el artículo 4° de la Ley Nacional 24.240 reza: “El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión”;

Que la Ley Nacional 26.361, modificatoria de la Ley Nacional 24.240, en su artículo 6° incorpora el artículo 8bis que dispone “Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación

alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice”...

Que la Ley Provincial I-0742-2010 en el inciso c) de su artículo 3º dispone que son facultades y atribuciones de la Autoridad de Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en el orden provincial ...”Delegar funciones operativas en los gobiernos municipales, preservando la distribución de competencias establecidas en la Constitución Provincial”;

Que la misma norma provincial en el artículo 46º instituye que “La Autoridad Provincial de Aplicación, podrá actuar concurrentemente en la vigilancia y contralor, con las Autoridades Municipales. Podrá además delegar sus funciones en los Gobiernos Municipales mediante la firma de convenios”...

Que la Municipalidad de Potrero de los Funes, con fecha 15 de Marzo de 2016, suscribió un convenio con el Programa Defensa del Consumidor en los términos de la Ley Provincial citada precedentemente, cuyo fin es atender la necesidad de cumplir eficazmente con la protección de los derechos de los consumidores en la Provincia de San Luis y con el objeto de mejorar la calidad de la atención a los ciudadanos del interior de la Provincia;

Que el inciso 20 del artículo 258 de la Carta Magna Provincial y el inciso 7º del artículo 17º de la Ley XII-0349-2004 de Régimen Municipal determinan que son deberes y atribuciones del Concejo Deliberante dictar ordenanzas y reglamentos sobre todas las demás atribuciones y facultades que hagan a la prosperidad y bienestar del municipio, pudiendo tipificar faltas compatibles con la naturaleza de sus poderes;

Por ello,

**EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA MUNICIPALIDAD DE POTRERO DE LOS FUNES  
SANCIONA CON FUERZA DE:  
ORDENANZA**

**ART. 1º.-** Corresponde a la Municipalidad de Potrero de los Funes la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en su carácter de consumidor, en los términos de la Ley Provincial N° I-0742-2010, en las atribuciones delegadas en los artículos 3º y 46º de dicha norma, en las especificaciones plasmadas en el Convenio de Colaboración suscripto

con el Programa Defensa del Consumidor con fecha 15 de Marzo de 2016 y en las disposiciones de la presente Ordenanza.

**ART. 2º.-** De conformidad a las disposiciones del artículo 6º de la Ley 26.361 y esta norma, queda prohibida toda discriminación a los ciudadanos extranjeros o a cualquier persona en general ya sea por raza, edad o religión, en las actividades turísticas que se desarrollen en el ejido municipal de Potrero de los Funes, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por servicios turísticos de alojamiento, gastronómicos y turismo activo.

**ART. 3º.-** El empresario, prestador de servicios turísticos o comerciante en cualquiera de sus rubros, que venda o preste servicios turísticos en forma engañosa o diferente a la oferta publicada o contrato establecido, será responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Asimismo, será responsable por los actos de negligencia de sus empleados en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la prestación de servicios.

**ART. 4º.-** Habrá incumplimiento a las disposiciones de la presente ordenanza en los siguientes casos:

- a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente posee; o en su propaganda utilice imágenes o haga descripciones distintas a la realidad;
- b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría;
- c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;
- d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio;
- e. En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y,

f. Los demás determinados en leyes nacionales y provinciales vigentes.

**ART. 5º.-** Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas ante la Secretaría de Turismo Municipal, en las oficinas de Defensa del Consumidor, que tendrá interconexión inmediata con la Policía Provincial, Defensoría del Pueblo, Programa Defensa del Consumidor, otros centros de Información Turística y las embajadas que manifiesten interés de relación mutua sobre este particular.

El Departamento Ejecutivo, a través de la Secretaría de Turismo, tendrá por misión encargarse de buscar una solución directa de los conflictos conforme a los procedimientos establecidos en el Convenio de Colaboración suscripto con el Programa Defensa del Consumidor con fecha 15 de Marzo de 2016, según se detalla:

- 1º. Implementar un sistema de recepción de denuncias que formulan los consumidores que se hayan visto afectados en sus derechos, como consumidores conforme o estipula la Ley Nacional N° 24.240
- 2º. Tendrá facultades para dar inicio a la actuación administrativa conforme la Ley Provincial N°: I-0742-2010 y convocar a las partes a la audiencia de conciliación, concluyendo en su caso con esta etapa del procedimiento.
- 3º. En los casos de la leyes N° 24.240 y 22.802, la Municipalidad, a través de la Secretaría de Turismo, tendrá facultades para: Proceder a la verificación de los hechos y labrar actas de constatación y si fuese necesario requerir el auxilio de la fuerza pública, de acuerdo con el Inc g) del Art.7 de la Ley V-0295-2004.-
- 4º. La Secretaría de Turismo tendrá la obligación de elevar cualquier actuación que haya labrado o recepcionado al programa Defensa del Consumidor en un plazo no mayor a 48hs. de haber labrado o recepcionado la misma.
- 5º. Para el caso de que la etapa de conciliación no resulte en un acuerdo de partes, cualquiera sea el motivo, procederá a elevar la actuaciones conforme a lo estipulado en el punto 4º.

- ART. 6º.-** Cuando se determinare que la parte responsable de la infracción a la presente norma fuere el operador de un Área Turística Protegida y/o de un contrato o concesión turística del Municipio; la sanción podrá materializarse incluso en la resolución del contrato.
- ART. 7º.-** Sin perjuicio de los mecanismos de protección señalados en los artículos anteriores, si en los actos u omisiones de los empresarios turísticos existiere algún tipo de infracción penal, la parte damnificada podrá ejercer la acción legal correspondiente.
- ART. 8º.-** A los efectos de esta ordenanza, se establecen las siguientes sanciones de carácter general:
- a. Amonestación escrita, en caso de faltas leves y cuando el conflicto pudiera solucionarse con la sola intervención de la Secretaría de Turismo Municipal;
  - b. Inclusión en una nómina de empresarios incumplidores a crearse, en caso de faltas comprobadas leves repetitivas y faltas graves;
  - c. Multa de 1.000UVM a 10.000UVM para quienes no proporcionen la información solicitada por la Secretaria de Turismo Municipal y no exhiban las listas de precios.
  - d. Multa de 1.000UVM a 15.000UVM, que se regulará de manera gradual y proporcional al incumplimiento, a los prestadores de servicios turísticos que infrinjan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o contravengan las disposiciones de esta Ordenanza y sus reglamentos.
  - e. Las multas establecidas en los incisos c y d precedentes se duplicarán cuando se hubiere utilizado la marca “Potrero Encanta” o sus logo e isotipos protegidos por los títulos de marca número 2.749.228, 2.749.227, 2.749.231 y 2.749.229 del Instituto Nacional de la Propiedad Intelectual.
- ART. 9º.-** El Ejecutivo Municipal reglamentará la presente Ordenanza en el término de sesenta (60) días a partir de su promulgación.

**ART. 10°.-** Comuníquese, publíquese, dese copia al Registro Oficial y archívese.-

**María José Marrero**  
Secretaria Legislativa  
HCD  
Potrero de los Funes

**Pablo Daniel Sosa**  
Presidente  
HCD  
Potrero de los Funes