

*Concejo Deliberante  
de la Ciudad de Neuquén*

**ORDENANZA N° 13477.-**

**VISTO:**

El Expediente N° CD-101-B-2016, la Ley Nacional N° 24240, la Ley Provincial N° 2874, la Carta Orgánica Municipal, las Ordenanzas N° 12520 y 12035, y los reiterados reclamos de clientes en relación a la calidad de atención de entidades financieras y bancarias, comercios, dependencias públicas municipales, provinciales y nacionales de esta ciudad; y,

**CONSIDERANDO:**

Que los vecinos expresan su descontento ante los largos tiempos de espera para la atención en instituciones financieras, bancarias, comercios, dependencias públicas municipales, provinciales y nacionales.-

Que mediante la Ordenanza N° 12520 se establece la prioridad en la atención al público para las personas de edad avanzada, embarazadas, personas con discapacidad temporal o permanente, mayores de 60 años, o acompañadas de menores de 2 años.-

Que si bien la Ordenanza N° 12035 establece la obligatoriedad de la instalación de sanitarios a las entidades financieras y bancarias públicas y privadas, no es factible su aplicación por la legislación de protección bancaria, situación redundante en el marco nacional.-

Que el Artículo 8°) Bis de la Ley Nacional N° 24240, establece que "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".-

Que por ello debe garantizarse al público en general un tiempo máximo de espera en los espacios antes mencionados.-

Que los mencionados derechos se encuentran consagrados en el Artículo 42°) de la Constitución Nacional, en el Artículo 55°) de la Constitución de la Provincia del Neuquén y en el Artículo 14°) de la Carta Orgánica Municipal.-

Que, en el mismo orden, la Ley Provincial N° 2874 regula sobre prácticas abusivas contrarias al trato digno e invita a municipios de primera categoría a efectuar normas similares.-

Que es necesario actualizar la normativa local, derogar aquellas que no tienen factibilidad de hecho en su correspondiente aplicación y unificar los criterios a efectos de mejorar el trato digno al ciudadano.-

Que de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 165°) del Reglamento Interno del Concejo Deliberante, el Despacho N° 030/2016, emitido por la Comisión Interna de Legislación General, Poderes, Peticiones, Reglamento Y Recursos Humanos fue anunciado en la Sesión Ordinaria N° 09/2016, el día 26

- PROMULGADA TACITAMENTE -  
ART. 76 - CARTA ORGANICA  
MUNICIPAL

Bicentenario de la Independencia Nacional"

*Concejo Deliberante  
de la Ciudad de Neuquén*

de mayo y aprobado en la Sesión Ordinaria N° 10 /2016, celebrada por el Cuerpo el 09 de junio del corriente año.-

Por ello y en virtud a lo establecido por el Artículo 67º), Inciso 1), de la Carta Orgánica Municipal,

**EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN  
SANCIONA LA SIGUIENTE  
ORDENANZA**

**ARTÍCULO 1º):** ADHIÉRASE a la Ley Provincial N° 2874 "prácticas abusivas contrarias al trato digno".-

**ARTÍCULO 2º):** ESTABLÉCESE la atención prioritaria a personas con discapacidad temporal o permanente, embarazadas, mayores de 60 años, o acompañadas de menores de 2 años, proveyéndose asientos suficientes para utilizar durante su espera y gestión en entidades financieras y bancarias, comercios, dependencias públicas municipales, provinciales y nacionales.-

**ARTÍCULO 3º):** Las entidades financieras y bancarias, comercios, dependencias públicas municipales, provinciales y nacionales, deberán exhibir cartelera, de superficie superior a 0,50 m<sup>2</sup>, con la siguiente leyenda:

"Ordenanza N° 13477 Tienen derecho a la atención prioritaria, las personas con discapacidad temporal o permanente, embarazadas, mayores de 60 años, o acompañadas de menores de 2 años.

Toda persona tiene derecho a comenzar a ser atendida en un lapso no mayor a 30 minutos desde que ingresa al local.

Atención al Ciudadano 147".-

**ARTÍCULO 4º):** La autoridad de aplicación de la presente Ordenanza será la Dirección de Comercio, Industria y Calidad Alimentaria, o la dependencia que en el futuro la remplace.-

**ARTÍCULO 5º):** DEROGASE las Ordenanzas N° 12520 y 12035.-

**ARTÍCULO 6º):** COMUNIQUESE AL ORGANO EJECUTIVO MUNICIPAL.-

**DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN; A LOS NUEVE (09) DIAS DEL MES DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL DIECISEIS (Expediente N° CD-101-B-2016).-**

ES COPIA  
am

FDO.: SCHLERETH  
FUERTES

Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén  
Dr. MANUEL FUERTES  
Secretario Legislativo



Publicación Boletín Oficial Municipal  
Edición N° 2087  
Fecha 15... / 07... / 2016

Ordenanza Municipal N° 13477-12016  
Promulgada Tácitamente Art. 76º  
CARTA ORGANICA MUNICIPAL  
Expte N° CD-101-B-16