



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS

MESA DE MOVIMIENTO

16 MAR 2021

Recibido..... 837 .....Hs.

Exp. N°..... 42482 .....C.D.

### PROYECTO DE COMUNICACIÓN

La Cámara de Diputados de la Provincia vería con agrado que el Poder Ejecutivo, por intermedio del organismo que corresponda, revea la decisión administrativa que suspende la atención presencial y las audiencias de conciliación en materia de Defensa del Consumidor, implementando un sistema de gestión de turnos que compatibilice la tutela de derechos de usuarios y consumidores, al mismo tiempo que la protección de las condiciones sanitarias de los agentes públicos.



### **FUNDAMENTOS:**

Como es sabido, la ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, habilita un sistema de reclamos y denuncias en favor de todos los usuarios y consumidores que adquieran un bien o un servicio para su uso personal, como destinatario final, en donde la empresa vendedora no cumple con lo pactado en la transacción comercial, o la misma no presta un servicio conforme al contrato celebrado, o se exigen prestaciones no solicitadas ni convenidas, o se sufre maltrato o abuso, entre otras tantas situaciones.

En estos casos, la persona afectada puede realizar un reclamo o denuncia en la Dirección General de Comercio Interior y Servicios, dependiente del Ministerio de la Producción, siendo la misma gratuita, debiendo ser realizada en forma personal por el titular o usuario de la compra o contratación del servicio, o mediante apoderado.

Sucede que, en la actualidad, este trámite de suma importancia para todos los ciudadanos santafesinos -que contempla atención presencial y realización de audiencias de conciliación-, se encuentra suspendido por aplicación del Decreto Provincial Nro. 324/2020, del 8 de abril de 2020, de "prórroga del aislamiento social, preventivo y obligatorio" en todo el ámbito de la Provincia de Santa Fe, que incluía la suspensión del dictado de clases presenciales en los establecimientos educativos oficiales y privados en todas sus modalidades, el cierre al público de shoppings y establecimientos comerciales de circulación masiva, y de oficinas de atención al público de la administración pública provincial.

Hoy sólo contamos con un sistema de consultas a un teléfono 0800, o la posibilidad de ingresar nuestra denuncia a través de un Formulario de denuncias, en la Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor, no pudiendo avanzar en la tramitación del mismo.



**CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

Entendemos que la habilitación progresiva de actividades y la recuperación de ciertas rutinas administrativas debería alcanzar a este servicio de atención al consumidor, justamente en momentos donde el fenomenal desarrollo del comercio on line, por un lado, y la proliferación de distintos tipos de estafa telefónicas, por otro, hacen que se torne imprescindible el funcionamiento pleno de este mecanismo de tutela ciudadana.

Es por eso, que solicitamos a nuestros pares nos acompañen en la aprobación del presente proyecto.

Diputado Provincial  
Fabián Lionel Bastia