



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONSUMO

Prov. de Buenos Aires

***LEY PROVINCIAL N° 13.133 - “CODIGO
PROVINCIAL DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES”.
DENUNCIAS. AUDIENCIAS. PANDEMIA.***

Autoridad de Aplicación Nacional, Provincial y Local de la Ley N° 24.240. Competencias y Facultades.

- **SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR.** Art. 41° - Ley N° 24.240 - ***“La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley (...)”***
- **DIRECCION PROVINCIAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS Y LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.** - ***“(...) las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento”***
- **DIRECCIONES MUNICIPALES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR – “OMIC”** (135 Municipios). Art. 80° – Ley N° 13.133 ***“Los Municipios serán los encargados de aplicar los procedimientos y las sanciones previstos en esta Ley, respecto de las infracciones cometidas dentro de los límites de sus respectivos territorios (...)”.***
(*Consejo Provincia de consumo CÔPRODEC)

Ley N° 13.133

“Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Usuarios y Consumidores”

OBJETO:

*Establecer las reglas de las políticas públicas y los **mecanismos** judiciales y **administrativos** para la efectiva implementación (tutela) en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires de los DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES (Art. 1°)*

Breve análisis - Ley Provincial N° 13.133

- 1) Políticas Públicas: Lineamientos de políticas públicas de protección de los usuarios y consumidores en la Provincia de Bs. As. (arts. 2° a 22°).
- 2) Acceso a la Justicia: Procedimiento judicial aplicable a los conflicto de consumo (Título VII - arts. 23° a 30°).
- 3) **Procedimiento Administrativo: Procedimiento aplicable para la inspección, comprobación y juzgamientos de las infracciones a los usuarios y consumidores** (arts. 36° a 82°).

2) Acceso a la JUSTICIA (Título VII - arts. 23° a 30°):

- **Trámite mediante proceso SUMARISIMO (CPCC)** – A menos que a solicitud de parte del juez por resolución fundada considere trámite de conocimiento más eficaz.
- **Principio de GRATUIDAD** – Las actuaciones judiciales están exentas de pago de tasas, contribuciones u otras imposiciones económicas.
- **LEGITIMACIÓN para interposición acción:**
 - a) Los usuarios y consumidores en forma individual y colectiva.
 - b) Las Asociaciones de consumidores debidamente registradas en PBA.
 - c) Los Municipios a través de la OMIC.
- Serán **COMPETENTES** para resolver conflictos de consumo los Juzgados de Primera instancia en lo Civil y Comercial o los Juzgados de Paz Letrados. Los Juzgados de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativos – Controversias entre prestadores de servicios públicos o concesionarios de obras públicas y usuarios.

3) Procedimiento ADMINISTRATIVO (arts. 36° a 82°):

Aplicación supletoria - Ley de Procedimiento Administrativo de la Provincia de Buenos Aires – y sus leyes modificatorias.

FORMAS DE INICIACIÓN DE RECLAMOS ANTE LAS DIRECCIONES MUNICIPALES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR – OMIC

a) DE OFICIO

**Iniciativa de la propia
Autoridad local
aplicación (OMIC)
Constatación de
infracción por agentes
inspectores municipales
(se labra acta)**

b) POR DENUNCIA

**Consumidores o
usuarios ponen en
conocimiento a la
Autoridad local de
aplicación (OMIC) la
existencia de presuntas
infracciones a la LDC**

a) SUMARIO
INICIADO DE OFICIO

Se destina agente inspector para verificar la infracción
ACTA DE CONSTATAción

-Labrada por triplicado y prenumerada.

- CONTENIDO (Planteos de posteriores nulidades)

- a) Lugar, fecha y hora inspección.**
- b) Individualización datos de la persona cuya actividad es objeto inspección.**
- c) Domicilio comercial.**
- d) Domicilio real o social.**
- e) Nombre y apellido de la persona con quien se entiende la diligencia.**
- f) Determinación clara y precisa del hecho constitutivo de la infracción .**
- g) Datos testigos.**
- h) Fecha y hora culminación de la diligencia.**
- i) Firma y aclaración inspector y demás intervinientes.**

El agente inspector invita al responsable a dejar constancia sobre el hecho o motivo presunta infracción y la existencia testigos. Si no hace uso facultad (constancia en el acta).

EN EL MISMO ACTO se notifica al responsables (encargado, empleado, etc.)

DENTRO PLAZO 5 DÍAS HABILES

**El presunto infractor podrá presentar su descargo y ofrecer prueba
*-debiendo además acreditar personería y constituir domicilio dentro radio del municipio-***

Aplicación (arts. 51 s.s. y ccds)
PROCEDIMIENTO COMÚN

b) SUMARIO
INICIADO POR DENUNCIA

ETAPA DE INICIO - FORMALIZAR

- 1) Por escrito**
2) Verbalmente *

1) Por escrito:

- **Cada OMIC tiene un formulario tipo (CONTENIDO: Datos identidad, domicilio real, descripción conflicto, pretensión).**
- **Se acompaña las pruebas (documentación respaldatoria conflictiva consumo).**
- **INFORMA denunciante de las penalidades previstas en el art. 48° de la Ley Nacional N° 24.240 (denuncia maliciosa).
*Aplicación art. 47° “a) Apercibimiento y b) Multa de PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000)”.***

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONSUMO - Prov. de Buenos Aires

S _____ / _____ D

DATOS DEL REQUIRENTE (Quien inicia el reclamo)

Nombre y Apellido:

DNI: Domicilio real:

Entre calles: Localidad:

Partido: Domicilio Constituido:.....

Entre calles: Localidad:

Partido: Teléfono:

Celular: Mail:

DATOS DEL REQUERIDO

Empresa:

Domicilio:

Localidad: Teléfono:

Empresa:

Domicilio:

Localidad: Teléfono:

Empresa:

Domicilio:

Localidad: Teléfono:

DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO

.....

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONSUMO - Prov. de Buenos Aires

PRETENSIONES DEL RECLAMANTE:

.....

.....

.....

.....

DOCUMENTACIÓN QUE ACOMPAÑA:

.....

.....

.....

.....

AUDIENCIA

Fecha:

Horario:

Fecha:

Horario:

Fecha:

Horario:

Fecha:

Horario:

AUTORIZACION

El que suscribe Sr./a

DNI Nº autoriza al Sr./a

DNI Nº a concurrir a las audiencias de conciliación que se designen, tomar vista del expediente de referencia, solicitar nueva fecha de audiencia conciliatoria, suscribir acuerdo transaccional y denunciar su incumplimiento.

OBSERVACIONES

INSTANCIA CONCILIATORIA

“recepcionada la denuncia se abrirá la instancia conciliatoria” (art. 46°)

Fija fecha de audiencia conciliatoria

Notificación proveedor requerido **POR ESCRITO** (*Cédula Notificación/ Carta Documento*)

IMPORTANTE: Proveedor primera presentación tiene que **constituir domicilio dentro del radio Municipio y acreditar personería** – *Intimación para que plazo 5 días hábiles subsane (art. 51°)*

ACTO DE LA AUDIENCIA:

Comparecencia personal de las partes con intervención audiencista OMIC

Labra acta de audiencia conciliatoria

ACUERDO se suscribe y se **HOMOLOGA**

Acuerdo Conciliatorio: SUSPENDE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

CORRESPONDE EXPTE N° 4076-***/19**

En Merlo, a los ***** días del mes de **** de *, siendo las ***** correspondiente al expediente número 4076-*****.

Requiere:*****, con DNI N° *****con domicilio real en la calle*****- de la Localidad y Partido de Merlo- Provincia de Buenos Aires. -----

Firma Requerida I: ***** con domicilio denunciado en la calle *****Merlo- Provincia de Buenos Aires. Representado por ***** con*****, cuyas copias de poder adjunta a las presentes. -----

Abierta la audiencia y cedida la palabra a la parte requirente, la misma ratifica lo manifestado a fs. 01 y 01 vuelta, la cual es su pretensión, *****

La Representante de ~~ALIDAS ARGENTINA S.A.~~ S.A, manifiesta Sin reconocer hechos ni derechos y al solo efecto conciliatorio se ofrece: el cambio del producto objeto de reclamo mediante una orden de compra por el valor de \$ 1049,00. Dicha orden de compra estará disponible a partir de los 10 días hábiles de la firma de la presente, para ser utilizada en el comercio de origen ~~SOLO EN COMERCIO~~ sito en la calle A***** Provincia de Buenos Aires, a contra entrega del producto defectuoso exhibiendo DNI y la presente acta. -----

La parte requirente acepta el ofrecimiento de ~~ALIDAS ARGENTINA S.A.~~ -----

En virtud de lo expuesto, las partes cierran con acuerdo, previa homologación por el término de 10 días, disponibles en esta Dependencia. -----

Siendo las *****., se da por finalizada la audiencia.-----

Leída el acta, se firman *****ejemplares de igual tenor y el mismo efecto.-----

HOMOLOGACIÓN

CORRESPONDE A RECLAMO ADMINISTRATIVO N° *****

Merlo, Pcia. De Bs. As., 06 de Febrero de 2018.-

Visto el acuerdo celebrado en los presentes actuados y;

CONSIDERANDO:

Que según surge del acuerdo de partes celebrado con fecha 29 de Enero de 2018 a las 14:00 hs. -, por la Sra. *****con DNI N°***** , en su carácter de requirente, representada por la Sra. *****con DNI N°***** , en carácter de autorizada, y el proveedor *****representada en las presentes por la *****con DNI *****han arribado a un acuerdo conciliatorio, cuyo contenido expresa que. (...) La Representante de PHILIPS ARGENTINA S.A, adjunta informe de servicio técnico, donde se realiza el ofrecimiento, según informe de los técnicos, el televisor funciona correctamente, se le extiende la garantía por un año a partir de la expiración de la actual, la empresa se compromete a enviarle los accesorios faltantes. En 10 días hábiles le enviarán el televisor al domicilio de la denunciante. (...)

Que en virtud de lo expuesto, habiéndose satisfecho pretensiones reciprocas, corresponde la homologación del mencionado acuerdo conforme las prescripciones del Artículo 45° de la Ley 24.240, y el Artículo 47° de la Ley Provincial 13.133.-

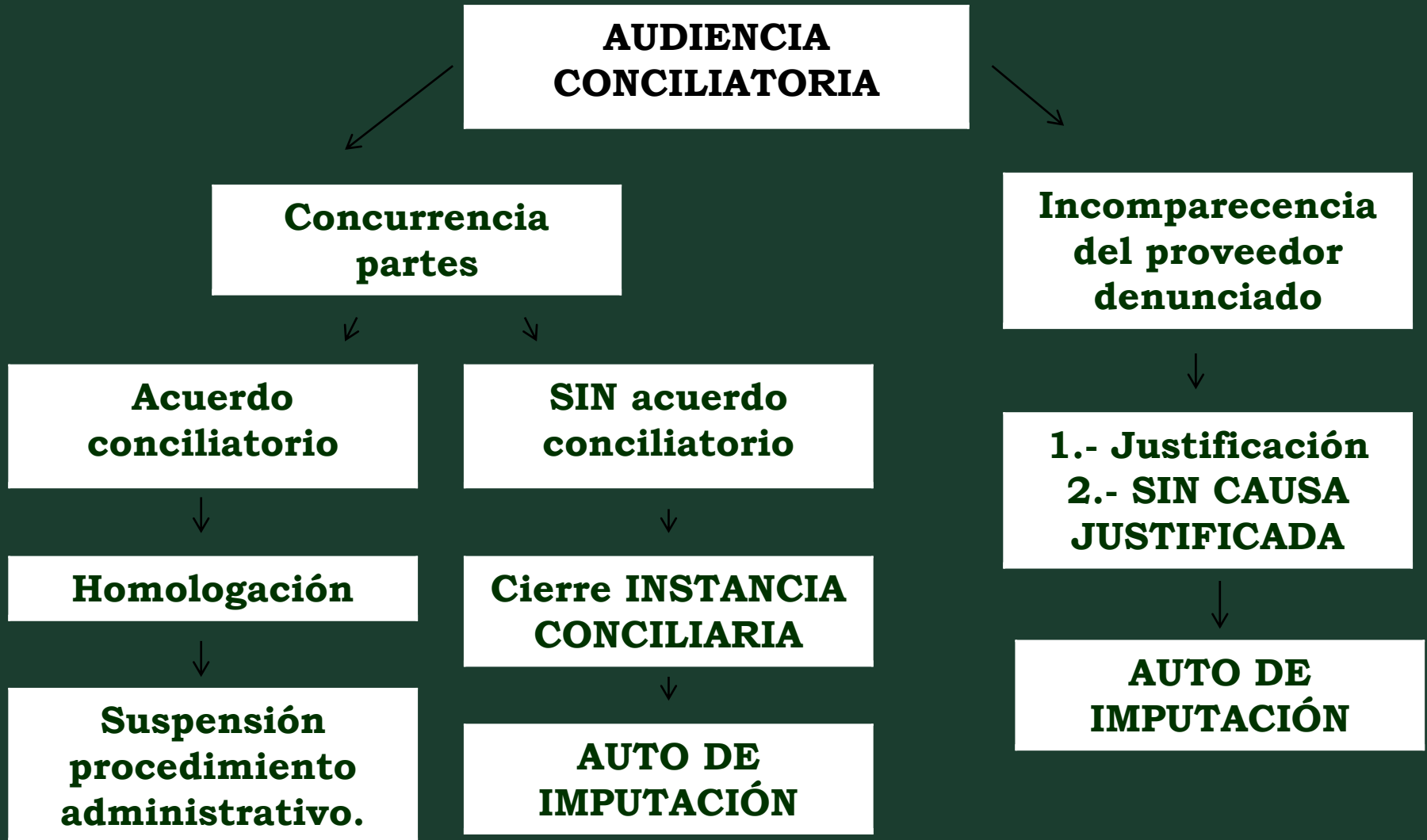
Por ello,

LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE DEFENSA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES,

DISPONE:

ARTICULO 1°: HOMOLOGAR el acuerdo conciliatorio celebrado por la Sra. *****con DNI N°***** , en su carácter de requirente, representada por la *****con DNI N°***** , en carácter de autorizada y el proveedor ~~PHILIPS ARGENTINA S.A.~~, representada en las presentes por la Srita. *****con DNI N° ***** , por haber arribado a un acuerdo sobre la base de los derechos e intereses manifestados por ambas partes y de conformidad con lo prescripto por el Artículo 45° de la Ley 24.240 y el Artículo 47° de la Ley Provincial N° 13.133.-

ARTICULO 2°: Regístrese, notifíquese a quienes corresponda y cumplido archívese.-



ETAPA CONTRADICTORIA **-IMPUTACIÓN-**

Oportunidad: Concluida la etapa conciliatoria

Compuesta:

Auto de Imputación

Descargo del proveedor (presunto infractor)

-Que es el **AUTO DE IMPUTACIÓN?**

NOTIFICAR (medio fehaciente) al presunto infractor

PLAZO DE **5 DÍAS HABILES** improrrogables

Presente por **ESCRITO** su descargo y ofrecer prueba

(art. 50 de la Ley N° 13.133)

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONSUMO - Prov. de Buenos Aires

DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR.-

Visto el presente expediente administrativo, iniciado a fs. 1 y 1 vta., mediante el reclamo impetrado por el Sr.***** formulado el día 21 de febrero de 2017, -en los términos del artículo 43º y 45º de la Ley Nacional 24.240 y 45º de la Ley Provincial Nº 13.133- contra el proveedor *****con domicilio constituido en ***** de la Localidad y Partido de Merlo, Provincia de Buenos Aires.-

A fs. 2/9 obra documental respaldatoria presentada por la parte requirente.-

La primera audiencia de conciliación se fijó para el día, **20 de marzo de 2017**, a las **13:30 hs.**, en sede de la Dirección de Defensa de Usuarios y Consumidores del Municipio de Merlo, sita en la calle Riobamba Nº 765 de la Localidad y Partido de Merlo, Provincia de Buenos Aires.-

El proveedor ~~TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.~~ fue notificado el día **14 de marzo de 2017**, mediante Cédula de Notificación, donde consta fecha fijada para la celebración de la audiencia de conciliación (fs. 13).-

Conforme surge del acta de audiencia obrante a fs. 15, tanto el usuario requirente como el proveedor requerido ~~TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.~~ se hicieron presentes. Cedita la palabra al denunciante, el mismo "... (...) ratifica lo manifestado a fs.1 y 1 vuelta así como su pretensión, la cual es que se le respete el plan contratado vigente, así como se le haga el ajuste por los días en los cuales solicitó la suspensión temporal de la línea (...).". El representante de la firma requerida ~~TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.~~ manifiesta "... (...) toma vista de las presentes actuaciones y solicita datos del requirente (número de teléfono y número de reclamo) a su vez solicita cuarto intermedio a fin de acercar una repuesta (...).". En virtud de lo expuesto, se fija una nueva fecha de audiencia para el día 03 de abril de 2017 a las 10:30 hs. quedando ambas partes notificadas.-

Conforme surge del acta de audiencia obrante a fs. 16, tanto el denunciante como el proveedor requerido ~~TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.~~ se hicieron presentes en la misma. Cedita la palabra a la parte requirente "... (...) ratifica lo manifestado a fs. 01 y 01 vuelta. Manifiesta que el traslado de la línea Nº 0220-4978392 la solicitaría en la calle Jefferson Nº 778 el Helvecia y San Benito, a nombre de Cejas Roberto Ariel (...). Aclara que en el domicilio vive su padre con el mismo nombre, en un mismo terreno, donde él vive en la parte del fondo (...).". El representante de la firma requerida "... (...) sin reconocer hechos ni derechos y a sólo efecto conciliatorio ofrece, que las siguientes facturas quedan ajustadas a 0 quedando las mismas en estado pagado (...). Se dará alta al traslado del servicio. Se ofrece también en el caso de no haber disponibilidad inmediata un equipo inalámbrico (...).". En virtud de lo expuesto, se cierra el expediente con acuerdo.-

ARGENTINA S.A. en los términos del artículo 4º, 8º bis, 19º y 40º bis. de la Ley Nacional N° 24.240, y 48º de la Ley Provincial N° 13.133.-

Por otra parte, el imputado conforme surge del artículo 50º de la Ley Provincial N° 13.133, podrá dentro del término de cinco (5) días hábiles e improrrogables a contar desde la notificación de este auto de imputación, presentar por escrito su descargo, y ofrecer las pruebas que hagan a su derecho. La letra del artículo 50 es la siguiente: "...El auto de imputación será notificado al infractor, a fin de que en el término de cinco (5) días hábiles e improrrogables presente por escrito su descargo, y ofrezca las pruebas que hagan a su derecho...".

Por ello, en uso de las atribuciones que me han sido conferidas por Decreto N° 0776/2017,

RESUELVO:

I) IMPUTAR.- Conforme lo establecido por el artículo 4º de la Ley Nacional N° 24.240 - a ~~TELÉFONICA ARGENTINA S.A.~~ **TELÉFONICA ARGENTINA S.A.**, por haber actuado contrario al deber de información.-

II) IMPUTAR.- Conforme lo establecido por el artículo 8º bis de la Ley Nacional N° 24.240- a ~~TELÉFONICA ARGENTINA S.A.~~ **TELÉFONICA ARGENTINA S.A.**, por incumplimiento al trato digno y equitativo.-

III) IMPUTAR.- Conforme lo establecido por el artículo 19º de la Ley Nacional N° 24.240- a ~~TELÉFONICA ARGENTINA S.A.~~ **TELÉFONICA ARGENTINA S.A.**, por incumplir con su obligación de respetar las condiciones de ofrecimiento y contratación de la prestación del servicio.-

IV) Asimismo, respecto al proveedor denunciado, es que se sugiere y/o solicita la aplicación del artículo 40º bis de la Ley Nacional N° 24.240.

V) IMPUTAR.- Conforme lo establecido por el artículo 48º de la ley Provincial N° 13.133- a ~~TELÉFONICA ARGENTINA S.A.~~ **TELÉFONICA ARGENTINA S.A.** por incumplimiento del acuerdo homologado.-

VI) Otorgar, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 50º de la Ley Provincial N° 13.133, el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles, para que los imputados ~~TELÉFONICA ARGENTINA S.A.~~ **TELÉFONICA ARGENTINA S.A.**,

ETAPA PROBATORIA
-PROCEDIMIENTO COMÚN-

Sólo procede ETAPA en caso de existir hechos controvertidos

La pruebas a diligenciar pueden ser ofrecidas por las partes o determinadas por la OMIC

ADMISIÓN DE LA PRUEBA:

No resulten manifiestamente inconducentes

Contra la resolución (OMIC) niegue la medida de prueba concede
RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Producción Prueba: 10 días hábiles (prorrogables justa causa)

Prueba documental, testimonial (3 testigos), informativa y pericial (*arts. 54° a 57°*)

ETAPA RESOLUTORIA

Juzgados de Faltas Municipales o Secretarías contravencionales

Resolución:

1) Desestimar la denuncia y archivar las actuaciones.

2) **Condenar al infractor y aplicar sanción.**

Plazo para dictarla: 20 días hábiles.

Hace cosa juzgada administrativa.

Sanciones aplicables (*art. 73°*):

- Apercibimiento.
- Multa de(100) a (500.000) pesos (erario municipal)
- Decomiso de mercadería y productos
- Clausura establecimiento
- Suspensión registro proveedores del Estado
- Pérdida de concesiones, permisos, habilitación.

PUBLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN CONDENATORIA

ETAPA RECURSIVA

La resolución condenatoria agota la instancia administrativa (no se puede interponer administrativo genérico - recurso de reconsideración, jerárquico o de alzada)

Abriéndose directamente una **VIA RECURSIVA PARA IMPUGNAR TAL DECISIÓN** a instancia jurisdiccional

IMPUGNACIÓN DECISIÓN:

- Inicia ante la **misma autoridad que la dictó (Juzgado de Faltas) dentro de los 20 días hábiles** de notificada.
- Dentro de los **10 días de recibida la demanda el JF la remite junto con el expediente administrativo al Juzgado Contencioso administrativo** competente. Tramita como SUMARIO DE ILEGITIMIDAD del CPCA Prov. Bs. As.

SANCIÓN MULTA

Debe acreditar deposito (a la orden de JF). Salvo perjuicio irreparable al impugnante (Efecto devolutivo).

MEDIDAS PREVENTIVAS (Art. 71°)

Ante y durante la tramitación expediente la OMIC puede dictar medidas preventivas (conducta violatorio de le Ley N° 24.240) -mejor proveer.

Merlo, 09 de octubre de 2020.-

VISTO:

Que en fecha 10 de agosto de 2020 el Sr. ***** inicio reclamo por ante esta Dirección de Defensa de Usuarios y Consumidores, a través de nuestro mail institucional, describiendo que fue víctima de un fraude electrónico bancario (...) ingresaron a mi cuenta bancaria (...)."-

Que con fecha 08 de septiembre del corriente año, se recibe descargo por parte del Dr. ***** en su calidad de abogado apoderado de la firma requerida ***** - C.U.I.T. N° ***** con domicilio procesal constituido en la calle ***** N° ***** de la Localidad y Partido de ***** Provincia de Buenos Aires, y electrónico en eduardo@coullery.com.ar. En el mismo se describe que "...el sector de fraudes analizo el reclamo y lo resolvió en forma desfavorable (...) Por lo tanto no tiene ninguna responsabilidad en el hecho (...) Para informar sobre la cuenta destino, es decir, quien recibió el dinero que reclama el denunciante, la OMIC debiera peticionario mediante oficio o medida preventiva (...)."-

Que habiendo tomado conocimiento del citado descargo la parte requirente, y

CONSIDERANDO:

Que esta Dirección, tiene facultades para iniciar tratativas a fin de impulsar una acción preventiva y de mejor proveer, según el marco normativo establecido en el art. 71° de la Ley Provincia N° 18.188 - Código de Implementación de los Derechos de Usuarios y Consumidores- que establece "Antes o durante la tramitación del expediente, se podrá dictar medida preventiva que ordene el cese de la conducta que se reputa violación a la Ley de Defensa del Consumidor y/o este Código y/o sus reglamentaciones. Asimismo, y con la mayor amplitud, se podrán disponer medidas técnicas, admitir pruebas y dictar medidas de no innovar o para mejor proveer. Se podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública al disponer la

su continuación o agravamiento. No es exigible la concurrencia de ningún factor de atribución";

Que a fin de salvaguardar la economía no solamente del denunciante sino la de su grupo familiar, ya que se vio envuelto en una presunta estafa, la cual dio lugar a la correspondiente acción penal, en trámite ante la UFI N° ** del Depto. Judicial de Morón. Denuncia N° *****/2020, Expediente P.P-*****/00, es que esta Dirección en su calidad de Autoridad local de aplicación de la Ley Nacional N° 24.240, solicita al proveedor denunciado que en forma previa a efectuar cualquier transferencia no habitual -teniendo en cuenta montos, fechas y destino de los fondos- de la cuenta de caja de ahorro y/o cuenta corriente del Sr. ***** a otra cuenta destino, efectúe comunicación a éste, a fin de requerir su autorización hasta tanto la denuncia planteada sea esclarecida, ya sea en la instancia Penal o Administrativa.-

Que es importante destacar que en el caso que se plantea se discute el artículo 5° de la Ley Nacional N° 24.240 -deber de seguridad-, en un sentido amplio y que el propio Banco Central de la República Argentina (BCRA) ha establecido y reiterado en su normativa, la imposición a la entidades bancarias de contar con "mecanismos de seguridad informáticas" que garanticen y protejan la confiabilidad de la operatoria (Comunicación A 6878, 8.8.4.5 "La debida diligencia especial al inicio de la relación comercial no exime a las entidades financieras intervinientes de realizar el monitoreo y seguimiento de las operaciones durante el transcurso de dicha relación con un enfoque basado en riesgo (EBR). Las entidades deberán prestar atención al funcionamiento de las cuentas con el propósito de evitar que puedan ser utilizadas en relación con el desarrollo de actividades ilícitas", 6942, 6944, 6945, 6949, 6951, 6953, 6957, 6958, 6977, entre otras).-

Asimismo, es que esta dependencia solicita a la citada entidad bancaria aporte toda información relevante que se desprenda de la operatoria cuestionada, entre ellas, cuáles fueron las medidas concretas

LA DIRECCION DE DEFENSA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES DE MERLO

DISPONE:

Artículo 1°: Hacer saber al ***** - C.U.I.T. N° ***** que a partir de la notificación de la presente disposición, deberá prestar la colaboración requerida en el término de diez (10) días hábiles ante esta Dirección de Defensa de Usuarios y Consumidores para el cumplimiento de la misma.-

Artículo 2°: La falta de colaboración será considerada como incumplimiento a lo establecido en el artículo 58° de la Ley Nacional N° 24.240 "los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio".-

Artículo 3°: NOTIFIQUESE por Cédula, con copia de la presente disposición al domicilio ***** N° ***** de la Localidad y Partido de ***** Provincia de Buenos Aires, y electrónico en *****

Artículo 4°: En forma excepcional, teniendo en cuenta el contexto sanitario, y mientras dure el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), los descargos serán recepcionados por vía mail institucional de esta Dirección (defensadelconsumidor@merlo.gob.ar).-

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONSUMO Y PANDEMIA

1.-) AFECTACIÓN A LA ATENCIÓN PERSONALIZADA (mesa de entradas)

Soluciones:

- Admitir inicio de reclamos a distancia: Mail institucional del organismo, incorporación formularios en pagina web municipal, reclamos telefónicamente. Ventanilla Única Federal.

2.-) REDUCCIÓN SIGNIFICATIVA PERSONAL afectado OMIC y AUMENTO DE RECLAMOS INICIADOS.

Soluciones:

-Reorganización OMIC (tarefas, rediseño de grupos semanales). Trabajo remoto.

3.-) SUSPENSIÓN DE AUDIENCIAS CONCILIATORIAS (Presenciales)

Soluciones:

-Desarrollar la etapa a través de la negociación a distancia. Traslado del reclamo vía mail institucional. Constitución domicilio electrónico proveedores. Propuestas conciliatorias.

- Desarrollado de audiencias a distancia (plataformas zoom, googlemeet, whatsapp)

GRACIAS!!!!

institutodeconsumocam@gmail.com



COLEGIO DE ABOGADOS DE
MORÓN