PROYECTO DE RESOLUCIÓN

Artículo 1°.- El Poder Ejecutivo informará, a través del organismo correspondiente, y en particular del área competente en materia de defensa y protección de consumidores y usuarios, y en un plazo no mayor a 30 (treinta) días de recibida la presente, acerca de los siguientes puntos relativos a las políticas públicas implementadas desde enero de 2024 a la actualidad en la protección y defensa de los derechos de consumidores y usuarios en el ámbito de la Ciudad.

1. Informe fecha de inicio de la adhesión (de manera formal o informal) al sistema de Ventanilla Única Federal. Indique cuántos reclamos ingresaron por esa vía y adjuntar copia de documentación de la formalización.

2. Informe si los reclamos ingresados por el sistema de Ventanilla Única Federal se derivan al Sistema de Conciliación de la Justicia en Relaciones de Consumo ("Mi Reclamo") del Poder Judicial de la Ciudad. En caso afirmativo, informe en que oportunidad se realiza dicha derivación.

3. Informe porcentaje de metodología de celebración de audiencias de conciliación (presencial y/o virtuales y/o mixtas). Respecto a las presenciales, informe donde se celebran las mismas. Y respecto a las virtuales, informe sistema informático utilizado y normativa específica habilitante.

4. Informe porcentaje de reclamos interpuestos por consumidores hipervulnerables, detallando rubros y subrubros más denunciados.

5. Informe porcentaje de reclamos por servicios públicos y estadísticas propias de los mismos.

6. Informe cantidad de expedientes imputados y sancionados. Respecto a los sancionados, especifique el tipo de sanción impuesta.

7. Informe cantidad de multas impuestas por infracción a la normativa de defensa del consumidor, detallando monto de multas cobradas y cantidad de expedientes apelados y en trámite ante el poder judicial.

8. Informe porcentaje y monto destinado de manera exclusiva a educación en consumo, de acuerdo a la normativa vigente, y desarrolle su aplicación.

9. Informe cantidad de inspecciones o fiscalizaciones efectuadas, y sanciones aplicadas por infracciones a la normativa vigente, detallando normativa aplicada, tipo de infracción y monto total de multas impuestas.

10. Informe cantidad y denominación de expedientes iniciados mediante actuaciones de oficio, bajo la normativa de la ley de defensa del consumidor.

11. Informe recursos humanos y estructura administrativa afectada a las tareas de defensa del consumidor, indicando dotación de personal, sedes de atención y cobertura territorial.

12. Informe medidas adoptadas para garantizar accesibilidad a personas con discapacidad, personas mayores, migrantes y sectores hipervulnerables, incluyendo disponibilidad de atención accesible, intérpretes, formatos alternativos y simplificación digital.

13. Informe herramientas digitales implementadas para facilitar reclamos, seguimiento de expedientes, notificaciones y/o acceso a información.

14. Informe presupuesto asignado y ejecutado -anualmente- destinado a políticas de defensa del consumidor, discriminando programas y partidas principales.

15. Informe denominación de convenios celebrados con organismos nacionales, comunales, asociaciones civiles, universidades u otras instituciones vinculadas a la materia.

16. Informe si posee registro de asociaciones de consumidores bajo su órbita. En caso afirmativo, remitir listado.

17. Informe los programas, planes, campañas, acciones y políticas públicas desarrolladas en materia de defensa del consumidor, indicando objetivos, alcance territorial, población destinataria, plazos de ejecución y resultados obtenidos.

Art. 2º.- Comuníquese, etc.

FUNDAMENTOS

Sra. Presidenta:

El presente pedido de informes surge de la necesidad de conocer la información actualizada, sistematizada y pública respecto de las políticas desarrolladas por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en materia de defensa y protección de consumidores y usuarios.

La tutela de consumidores y usuarios posee jerarquía constitucional y exige del Estado una actuación activa orientada a prevenir abusos, corregir asimetrías informativas, garantizar canales eficaces de reclamo y promover relaciones de consumo más justas y transparentes.

Sin perjuicio de la relevancia institucional de esta materia, no se advierte con facilidad la existencia de información pública consolidada, periódica y accesible respecto de resultados de gestión, principales problemáticas detectadas, sectores con mayor conflictividad, capacidad operativa del sistema y medidas específicas impulsadas por la administración local.

Contar con datos ciertos y comparables resulta indispensable para evaluar la eficacia de las herramientas existentes, identificar necesidades de mejora, orientar recursos públicos y fortalecer el control legislativo sobre las políticas implementadas.

Asimismo, la evolución del comercio electrónico, la digitalización de servicios, las nuevas modalidades de contratación y el impacto diferenciado sobre personas mayores y sectores vulnerables exigen respuestas estatales modernas y basadas en evidencia.

Por todo lo expuesto, solicitamos la aprobación del presente proyecto de resolución.

Firmado digitalmente por Berenice Lia Iañez
Fecha:28/05/2026 10:53:00

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires