Buenos Aires, 3 de septiembre de 2026.-

RESOLUCIÓN 456/2026

Artículo 1º.- El Poder Ejecutivo informará, a través del organismo correspondiente 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 hasta la actualidad en la protección y defensa de los derechos de consumidores y usuarios en el ámbito de la Ciudad:

1. Informe la 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 adjunte copia de la documentación de 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 qué oportunidad se realiza dicha derivación.
3. Informe el porcentaje correspondiente a cada modalidad de celebración de audiencias de conciliación (presenciales, virtuales o mixtas). Respecto de las presenciales, informe dónde se celebran. Respecto de las virtuales, informe el sistema informático utilizado y la normativa específica habilitante.
4. Informe el porcentaje de reclamos interpuestos por consumidores hipervulnerables, detallando los rubros y subrubros más denunciados.
5. Informe el porcentaje de reclamos por servicios públicos y sus estadísticas.
6. Informe la cantidad de expedientes imputados y sancionados. Respecto de los sancionados, especifique el tipo de sanción impuesta.
7. Informe la cantidad de multas impuestas por infracción a la normativa de defensa del consumidor, detallando el monto de las multas cobradas y la cantidad de expedientes apelados y en trámite ante el Poder Judicial.
8. Informe el porcentaje y monto destinado de manera exclusiva a educación en consumo, de acuerdo con la normativa vigente, y desarrolle su aplicación.
9. Informe la cantidad de inspecciones o fiscalizaciones efectuadas y las sanciones aplicadas por infracciones a la normativa vigente, detallando normativa aplicada, tipo de infracción y monto total de multas impuestas.
10. Informe la cantidad y denominación de expedientes iniciados mediante actuaciones de oficio bajo la normativa de defensa del consumidor.
11. Informe los recursos humanos y la estructura administrativa afectada a las tareas de defensa del consumidor, indicando dotación de personal, sedes de atención y cobertura territorial.
12. Informe las medidas adoptadas para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad, personas mayores, migrantes y sectores hipervulnerables, incluyendo disponibilidad de atención accesible, intérpretes, formatos alternativos y simplificación digital.
13. Informe las herramientas digitales implementadas para facilitar reclamos, seguimiento de expedientes, notificaciones y/o acceso a información.
14. Informe el presupuesto asignado y ejecutado anualmente destinado a políticas de defensa del consumidor, discriminando programas y partidas principales.
15. Informe la denominación de convenios celebrados con organismos nacionales, comunales, asociaciones civiles, universidades u otras instituciones vinculadas a la materia.
16. Informe si posee un registro de asociaciones de consumidores bajo su órbita. En caso afirmativo, remita el 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.

MATIAS LÓPEZ
PABLO JAVIER SCHILLAGI

ES COPIA

Firmado digitalmente por Jorge Ignacio CESANI
Fecha:15/09/2026 16:56:43
Director de Despacho Parlamentario