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

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires"

Hoja Adicional de Firmas
Normativa

Número: INLEG-2026-42132178-GCABA-DGCCN

Buenos Aires, Viernes 18 de Septiembre de 2026

Referencia: RES 456-2026 N

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2026.09.18 10:36:41 -03:00

Vanesa Alejandra Gaetani
Asistente administrativo
D.G. COORDINACION Y CONSOLIDACION NORMATIVA
AREA JEFE DE GOBIERNO

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2026.09.18 10:36:42 -03:00

Expte. 1677-D-26-.

NOTA Nº 1008 / 2026

Buenos Aires, 15 de septiembre de 2026

Señor Jefe de Gobierno:

Tengo el agrado de dirigirme al señor Jefe de Gobierno, a efectos de hacerle llegar copia autenticada de la Resolución aprobada por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en la sesión del día 3 de septiembre ppdo, registrada bajo el Nº 456 / 2026.

Saludo al señor Jefe de Gobierno con toda consideración.

Firmado digitalmente por Maria Clara MUZZIO
Fecha:15/09/2026 17:12:42
Presidente

Firmado digitalmente por Pablo Javier Schillagi
Fecha:15/09/2026 15:49:46
Secretario Parlamentario

Al Señor
Jefe de Gobierno
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Sr. Jorge Macri
S. / D.

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires"

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo

Número: IF-2026-42132502-GCABA-DGCCN

Buenos Aires, Viernes 18 de Septiembre de 2026

Referencia: RES 456-2026 E

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 1 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2026.09.18 10:37:48 -03:00

Vanesa Alejandra Gaetani
Asistente administrativo
D.G. COORDINACION Y CONSOLIDACION NORMATIVA
AREA JEFE DE GOBIERNO

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2026.09.18 10:37:48 -03:00

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires"

Informe

Número: IF-2026-42165605-GCABA-DGCCN

Buenos Aires, Viernes 18 de Septiembre de 2026

Referencia: EX-2026-42131889- -GCABA-DGCCN s/ RESOL. 456/2026 - Informes 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.

SECRETARÍA DE GOBIERNO Y VÍNCULO CIUDADANO

Me dirijo a usted en el marco de la Resolución **456/2026** de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada el día **03/09/2026**, cuya copia se encuentra agregada al presente Expediente Electrónico, mediante la cual tramita un Pedido de Informe al Poder Ejecutivo, enmarcado en el artículo 83 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Se deja constancia que la mentada Resolución establece un plazo de **30 días hábiles** para remitir a la Legislatura la respuesta al pedido, operando su vencimiento el día **02/11/2026**. En este sentido, se solicita tenga a bien dar curso al presente Expediente Electrónico en el ámbito de su repartición para la elaboración de la respuesta, a partir de la información obrante en el/las área/s competente/s, y devolver las presentes actuaciones a esta Gerencia Operativa Asuntos Legislativos **antes del día 29/10/2026, a fin de dar respuesta al pedido en cuestión**. Se solicita asimismo que, al remitir las actuaciones, tenga a bien hacer constar en los actuados **con claridad y precisión la documentación que debe remitirse a la Legislatura como respuesta al Pedido de Informe que por los presentes obrados tramita**.

En este sentido, se solicita tenga a bien elaborar un Informe que dé cuenta de la intervención de las áreas que se encuentran bajo el ámbito de competencia de su repartición, e identifique el/los Documento/s que debe/n ser remitido/s a la Legislatura, **indicando a tal efecto el Número SADE de el/los Documento/s Electrónico/s a remitir y el número de orden bajo el cual obran agregados al Expediente**.

Asimismo, si usted considera que el pedido de información requiere, a los fines de dar una respuesta completa, de la intervención adicional de otro Ministerio o área de gobierno, se agradece tenga a bien notificar a esta repartición mediante Nota (módulo Comunicaciones Oficiales) en el plazo de TRES (3) DÍAS HÁBILES de recibida la presente, a fin de que se dé intervención a dicho organismo.

Si tiene alguna consulta, no dude en comunicarse con esta Gerencia Operativa a asuntoslegislativos@buenosaires.gob.ar o al 5091-7444.

Sin otro particular lo saluda a Ud. atentamente,

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2026.09.18 12:03:52 -03:00

Joaquin Giannuzzi
Gerente Operativo
D.G. COORDINACION Y CONSOLIDACION NORMATIVA
AREA JEFE DE GOBIERNO

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2026.09.18 12:03:53 -03:00

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires"

Informe

Número: IF-2026-49090520-GCABA-DGDYPC

Buenos Aires, Lunes 2 de Noviembre de 2026

Referencia: Pedido de informe Resolución N.° 456/2026 (EX-2026-42131889- -GCABA-DGCCN)

HONORABLE LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

SR. PABLO JAVIER SCHILLAGI

SR. SECRETARIO PARLAMENTARIO

S / D:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, en cumplimiento de lo requerido mediante la Resolución N.° 456/2026 de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

A tal efecto, corresponde formular la aclaración de que los datos que se informan a continuación, corresponden al período comprendido entre enero 2024 a agosto 2026 inclusive. Hasta agosto de 2025, los registros surgen del sistema PECTRA y, desde entonces, de los sistemas SADE y TAD:

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.

La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor adhirió formalmente al Régimen de Ventanilla Única Federal mediante la Disposición N.° 423/DGDYPC/2025, de fecha 27 de enero de 2025, publicada en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires el 29 de enero de 2025.

Para mejor proveer, se adjunta copia del referido acto administrativo.

Dicha adhesión tuvo por objeto incorporar a esta Autoridad de Aplicación local al sistema federal de recepción y derivación de reclamos administrado por la autoridad nacional de aplicación de la Ley N.° 24.240, en el marco de las competencias atribuidas a esta Dirección General por la Ley N.° 757.

La Disposición N.° 423/DGDYPC/2025 constituye el instrumento formal de adhesión plena de esta Dirección General a la Ventanilla Única Federal. No obra en esta Dirección General acto, convenio, acuerdo o instrumento anterior por el cual se hubiera formalizado una adhesión distinta o informal al referido régimen.

Corresponde asimismo efectuar una precisión institucional: la adhesión de esta Dirección General a la Ventanilla Única Federal no comprende, autoriza ni instrumenta acuerdos que la autoridad nacional pudiera haber celebrado con otros órganos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para la derivación de reclamos hacia

procedimientos distintos del previsto por la Ley N.° 757.

En relación con la cantidad de reclamos recibidos mediante la Ventanilla Única Federal durante el período consultado, se registraron 13.331 presentaciones remitidas a esta Dirección General, conforme a la información disponible en sus sistemas.

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.

Esta Dirección General no efectúa derivaciones de reclamos ingresados mediante la Ventanilla Única Federal al sistema de conciliación denominado “Mi Reclamo”, correspondiente al Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En consecuencia, no administra ni dispone de registros propios relativos a la oportunidad, los criterios y las condiciones operativas de las derivaciones que eventualmente efectúen otros organismos hacia dicho sistema, correspondiendo dicha información a las autoridades que intervienen en su gestión.

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.

En el ámbito de esta Dirección General se implementan dos modalidades de celebración de audiencias de conciliación: virtual y semipresencial.

En la modalidad virtual, todas las partes intervinientes comparecen de manera remota, mientras que en la modalidad semipresencial, la parte denunciante comparece presencial en la sede designada, mientras que la parte o las partes denunciadas participan de manera remota.

Durante el período comprendido entre enero de 2024 y agosto de 2026, el 94 % de las audiencias de conciliación se celebraron bajo modalidad virtual y el 6 % restante bajo modalidad semipresencial.

Las audiencias bajo la modalidad semipresencial se llevan a cabo, durante el período informado, en las siguientes sedes habilitadas:

- Sede Comunal 2, sita en Uriburu 1022;
- Punto de Atención Ciudadana (PAC) 4, sito en Av. Martín García 464, PB;
- Sede Comunal 13, ubicada en Av. Cabildo 3067, piso 1, cuya atención bajo modalidad semipresencial cesó a partir de julio de 2026;
- Sede Comunal 4, sita en Av. del Barco Centenera 2906.

Por otro lado, las audiencias virtuales se realizan mediante la plataforma Zoom, encontrándose su respaldo normativo previsto en la Disposición N.° 4366/DGDYPC/2020 de esta Dirección General, específicamente en su artículo 8° y en la reglamentación contenida en el Anexo II (IF-2020-20301283-GCABA-DGDYPC), dictada en el marco de la Ley N.° 757 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios y de la Ley Nacional N.° 24.240 de Defensa del Consumidor.

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

Los sistemas de registración utilizados durante el período considerado no contemplan una clasificación estadística específica y uniforme que permita identificar de manera automatizada la totalidad de los reclamos promovidos por consumidores en situación de hipervulnerabilidad.

En consecuencia, los registros disponibles no permiten obtener un porcentaje consolidado ni una desagregación por rubros y subrubros con criterios homogéneos para todo el período consultado.

Esta limitación se circunscribe a la sistematización estadística de los datos y no implica, por sí misma, que las circunstancias particulares de vulnerabilidad no puedan ser consideradas durante la tramitación de las denuncias.

Sin perjuicio de las limitaciones señaladas en materia de registro y sistematización de datos, esta Dirección General ha definido procedimientos de actuación orientados a brindar una respuesta adecuada a las necesidades específicas de los consumidores en situación de hipervulnerabilidad. En este marco, se promueve la articulación con las áreas competentes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y con la Defensoría del Pueblo, a fin de coordinar las intervenciones que resulten pertinentes frente a las denuncias presentadas por integrantes de este colectivo y procurar una atención acorde con las particularidades de cada situación.

En este sentido se promueven atenciones presenciales para admisión de audiencias en sedes comunales, audiencias semipresenciales, intervenciones ante presentaciones espontáneas y trámites y capacitaciones a los empleados de otras áreas de gobierno con intervención en estos colectivos (personas mayores, discapacidad, etc.).

5. Informe el porcentaje de reclamos por servicios públicos y sus estadísticas.

Conforme a los registros de esta Dirección General, durante el período comprendido entre enero de 2024 y agosto de 2026 se registraron un total de 1.281 denuncias correspondientes al rubro Servicios Públicos Domiciliarios, que comprende los servicios de energía eléctrica, agua y gas.

A continuación, se detalla la cantidad de denuncias ingresadas por año y el porcentaje que representan sobre el total de denuncias registradas en cada período.

RUBRO	AÑOS	CANTIDADES DE DENUNCIAS INGRESADAS	PORCENTAJE SOBRE TOTAL DENUNCIADO
Servicios Públicos Domiciliarios	2024	262	1,50%
	2025	606	2,40%
	ago-26	413	1,80%
TOTALES		1.281	

Por su parte, los reclamos vinculados con los servicios de telefonía, internet y televisión paga se encuentran

registrados bajo el rubro Servicios de comunicaciones.

Durante el período informado se contabilizaron 5.649 denuncias correspondientes a dicho rubro, cuyo detalle anual y participación porcentual sobre el total de denuncias ingresadas en cada período se expone a continuación.

RUBRO	AÑOS	CANTIDADES DE DENUNCIAS INGRESADAS	PORCENTAJE SOBRE TOTAL DENUNCIADO
Servicios de comunicaciones	2024	2.273	13%
	2025	1.840	7,3%
	ago-26	1.536	6,78%
TOTALES			

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

En cuanto a la cantidad de expedientes imputados y sancionados a través del sistema SADE, durante el período comprendido entre enero de 2024 y agosto de 2026 inclusive , se han imputado CUATRO MIL TRECE (4013) expedientes y dictado TRES MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN (3441) sanciones.

Siendo los tipos de sanciones impuestas las siguientes: apercibimiento, multa y exclusión del Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal.

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.

En relación a las sanciones impuestas por infracciones a las normativas en materia de consumo y administradores de consorcios, conforme a los registros del sistema correspondientes al período solicitado, se han aplicado un total de TRES MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN (3441) sanciones, de las cuales TRES MIL DOSCIENTAS TREINTA Y UNA (3231) fueron multas.

En cuanto a su percepción, se recaudó un monto total de MIL CIENTO CUARENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS DOS MIL TRESCIENTOS NUEVE PESOS CON CINCUENTA CENTAVOS ($1.143.202.309,46), estos montos se obtuvieron del extracto bancario del Banco de la Ciudad de Buenos Aires, a través del Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera - GCABA (SIGAF).

Dicha recaudación se distribuye de la siguiente manera:

- Año 2024: $255.021.496,91
- Año 2025: $571.411.885,83
- Enero a agosto 2026: $316.768.926,72

Durante el período relevado se registraron 224 recursos de apelación contra actos sancionatorios. Su estado de tramitación corresponde a la información actualizada obrante en los registros respectivos.

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

Las acciones de educación en consumo se desarrollan en el marco del programa presupuestario de Defensa y Protección al Consumidor.

La aplicación de los fondos comprende remuneraciones y contratos del personal afectado a tareas de formación, divulgación, diseño y comunicación, como así también, a la compra de materiales educativos, elementos de difusión y gastos de traslado vinculados con las actividades territoriales.

Las acciones incluyen talleres en establecimientos educativos, centros de jubilados, comercios, asociaciones y otros espacios comunitarios. Asimismo se destaca la participación en la iniciativa “Vinculación con el Futuro” en articulación con el Ministerio de Educación de la CABA y actividades de divulgación en el marco del programa Más Servicios en tu Barrio de la Secretaría de Gobierno y Vinculo Ciudadano. Su alcance y resultados se detallan en la respuesta del punto 17.

A continuación se detallan los montos invertidos por año:

Inc.	Partida	Detalle	2024	2025	08-2026
1	1.1	Remuneraciones	$ 43.500.000,00	$ 60.405.132,00	$ 48.988.664,00
3	3.4.9	Contrataciones	$ 5.067.535,00	$ 27.697.892,00	$ 28.949.268,00
3	3.5.3	Artes gráficas y elementos de difusión	$ 23.358.265,43	$ 2.036.960,00	$ 17.857.526,00
3	3.7.8	Movilidad	$ 900.000,00	$ 2.054.200,00	$ 1.801.000,00
		Total	$ 72.825.800,43	$ 92.194.184,00	$ 97.596.458,00

En relación con las acciones de educación en consumo, se detallan los gastos informados por el área competente para los ejercicios 2024, 2025 y el período enero-agosto de 2026, discriminados por inciso y partida presupuestaria.

Los importes comprenden remuneraciones, contrataciones, materiales de difusión y gastos de movilidad vinculados con las actividades educativas desarrolladas por el organismo.

En cuanto a la aplicación del porcentaje mínimo previsto en el artículo 24 de la Ley 757, su determinación requiere considerar los recursos que integran el fondo establecido por dicha norma y los gastos efectivamente imputables a actividades de educación en consumo.

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.

En atención a la cantidad de inspecciones efectuadas, a continuación se brinda un detalle correspondiente a los períodos 2024, 2025 y 2026 (hasta agosto inclusive), de la cantidad de inspecciones realizadas para verificar el cumplimiento de la normativa vigente, a partir de las actas de constatación, infracción y requerimientos labradas:

Año 2024: 3.940 inspecciones.

Año 2025: 3.251 inspecciones.

Año 2026 (período enero - agosto): 2.075 inspecciones.

De los sumarios sustanciados por presuntas infracciones a la normativa, se detallan las sanciones y monto total de multas aplicadas:

Período 2024

- **Apercibimientos:** 126
- **Multas:** 675
- **Monto total de multas impuestas:** $155.180,30

Período 2025

- **Apercibimientos:** 61
- **Multas:** 892
- **Monto total de multas impuestas:** $129.238.,07

Período 2026 (hasta el mes de agosto)

- **Apercibimientos:** 15
- **Multas:** 512
- **Monto total de multas impuestas:** $90.225,505

Las sanciones precedentemente detalladas fueron aplicadas en virtud de las infracciones a la siguiente normativa:

Reglamento Técnico MERCOSUR 146/04, Resolución Conjunta ANEXO 1 149/05, Reglamento Técnico Mercosur 163/05, Resolución 313/2025 , Ley Nacional 24.240, DNU 274/19, Leyes Locales 2013, 2221, 2244, 2247, 2696, 3281, 4801, 4827, 5008 y 66 y Disposiciones .4054/25 y 309.

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

En relación con la cantidad y denominación de expedientes iniciados mediante actuaciones de oficio bajo la normativa de defensa del consumidor, durante el período 2024 hasta agosto de 2026 inclusive, este Organismo procedió a iniciar de oficio un total de CINCO MIL VEINTIÚN (5.021) actuaciones.

Dichas actuaciones se encuentran bajo las denominaciones de: *"administración de consorcios"* y de *"infracción ley 22.802".*

Cabe destacar, que la tramitación de los expedientes obedece al ejercicio de las facultades de contralor conferidas a esta autoridad, con el objeto de velar por el cumplimiento de las normas vigentes, resguardando el orden público de protección y garantizando la tutela efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios.

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.

Conforme a la información proporcionada por el área competente en materia de recursos humanos, se detalla la dotación de personal de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, discriminada por unidad organizativa, con fecha de corte al 31 de agosto de 2026.

DG DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR	Dotación Actual
DIRECCIÓN GENERAL	16
GO ASUNTOS JURIDICOS, JUDICIALES E INSTITUCIONALES	22
GO DESCENTRALIZACION Y ADMINISTRACION	54
GO INSPECCIONES	24
SGO REGISTRO PUBLICO DE ADMINISTRADORES DE CONSORCIO (RPA)	11
TOTAL	**127**

Las sedes de habilitadas para atención presencial son las siguientes:

- Comuna 2: Uriburu 1022 - CABA - Lunes a viernes de 8:30 a 14:30 horas.
- Punto de Atención Ciudadana 4: Av. Martín García 464 - Planta Baja - CABA - Lunes a viernes de 8:30 a 14:30 horas.
- Sede Comunal 4: Av. Del Barco Centenera 2906 - CABA - Lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.
- Punto de Atención Ciudadana 8: Soldado de la Frontera 5059 - Edificio 23 (barrio Savio) - CABA - Lunes a viernes de 9:00 a 14:30 horas.
- Sub Sede Comunal 15: Mujeres de Fraga 4108 - CABA - Lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

La cobertura territorial se complementa con la atención a distancia mediante la plataforma TAD, las audiencias virtuales, que representan el 94 % del total (punto 3), y la participación en el programa Más Servicios en tu Barrio en las distintas comunas (punto 17).

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.

En cuanto a las medidas adoptadas para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad, personas mayores, migrantes y sectores hipervulnerables, el Organismo contempla, dentro de sus procedimientos habituales de atención, un conjunto de pautas operativas orientadas a facilitar la interacción de los ciudadanos con la administración pública, con especial consideración hacia la diversidad de los usuarios.

A continuación, se detallan las dinámicas y herramientas implementadas en los distintos canales de gestión:

Las oficinas destinadas a la atención presencial se encuentran adaptadas bajo criterios de Diseño Universal conforme a la normativa edilicia vigente, disponiendo de accesos a nivel, rampas y áreas de circulación aptas para personas con movilidad reducida y personas mayores.

Asimismo, se dispone de atención espontánea, sin necesidad de turno previo, destinada a personas mayores de 65 años, con discapacidad y mujeres embarazadas en las respectivas sedes habilitadas.

Por otra parte, el personal que interactúa con el público participa activamente de las capacitaciones dictadas por el Gobierno de la Ciudad, orientando su labor hacia el acompañamiento de sectores que requieran un soporte específico durante la gestión de sus trámites.

En materia de capacitación, se contemplan las instancias formativas previstas en la Ley 6755, sobre Buenas Prácticas en Discapacidad, y la Ley 6354, relativa a los derechos de las personas mayores y la prevención de las violencias.

Asimismo, esta Dirección General articula con las áreas competentes del Gobierno de la Ciudad en dichas materias, a fin de facilitar la atención de situaciones que requieran una intervención específica.

La difusión de los requisitos y procedimientos correspondientes a los trámites de esta Dirección General se realiza mediante materiales informativos y canales de atención disponibles, procurando facilitar el acceso y la comprensión de la información por parte de los ciudadanos.

Asimismo, se promueve el uso de lenguaje claro en la elaboración de instructivos y comunicaciones, con el objeto de simplificar las gestiones y facilitar el acceso a los servicios, especialmente para aquellas personas que presentan dificultades en el uso de herramientas digitales.

Por otra parte, se mantiene la modalidad de audiencias semipresenciales, conforme a lo informado en el punto 3, como alternativa de atención para quienes requieren asistencia presencial. Asimismo, se articula con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para la atención de las consultas y derivaciones que correspondan en el ámbito de competencia de esta Dirección General.

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

Hasta agosto de 2025, la Dirección General utilizó el sistema PECTRA para la gestión de sus actuaciones. A partir de esa fecha, los trámites comenzaron a canalizarse mediante los sistemas SADE y TAD, de acuerdo con la naturaleza de cada procedimiento.

A.Gestión de expedientes y reclamos ciudadanos:

SADE (Sistema de Administración de Documentos Electrónicos): es un ecosistema integrado por aplicativos informáticos que trabajan en forma colaborativa, compuesto por módulos como Escritorio Único (EU), Generador de Documentos Electrónicos Oficiales (GEDO), Expediente Electrónico (E.E.), Comunicaciones Oficiales (CCOO), entre otros.

TAD (Trámites a Distancia): Funciona como el portal oficial de acceso ciudadano para realizar, gestionar y llevar el seguimiento de sus trámites ante la Administración de manera virtual.

BA Colaborativa: Herramienta digital destinada específicamente a la recepción, canalización y gestión de las solicitudes de inspección efectuadas por vecinos y vecinas ante posibles incumplimientos de la normativa de lealtad comercial en la vía pública, locales comerciales o sitios web.

B. Audiencias:

SIGECI: Sistema implementado para la gestión y obtención de turnos destinados a la realización de audiencias de conciliación.

Zoom: Plataforma utilizada para la celebración de audiencias virtuales, garantizando la inmediatez, el proceso y la posibilidad de resolución de conflictos a distancia.

C.Control de Gestión, Indicadores y Transparencia

Tablero Power BI: Herramienta empleada para la generación de reportes, estadísticas e indicadores clave para la optimización en el seguimiento y control de gestión.

D. Sistema de Notificaciones

NEF (Notificación Electrónica Formal): El Sistema de Notificaciones Electrónicas Fehacientes (NEF) correspondiente a SADE representa una funcionalidad del módulo GEDO. Esta solución habilita la generación de notificaciones dirigidas tanto a individuos en calidad de personas físicas como a entidades jurídicas.

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

En relación con el presupuesto destinado a las políticas de defensa y protección al consumidor, conforme a la información suministrada por el área competente en materia presupuestaria, se detallan a continuación los porcentajes de ejecución correspondientes a los ejercicios 2024, 2025 y 2026.

Ejercicio	Porcentaje de ejecución
2024	70 %
2025	87 %
2026 (al 31/08)	76 %

Asimismo, conforme a la apertura programática identificada en los antecedentes presupuestarios del organismo, se informa:

Clasificación presupuestaria	Identificación

Jurisdicción	20
Subjurisdiccion	28
OGESE	480
Unidad Ejecutora	3262
Programa	42
Actividad	10000
Fuente de financiamiento	13
Denominación	Acciones de Coordinación de Defensa y Protección al Consumidor

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

En relación con los convenios celebrados por esta Dirección General, se informa que, en el marco de las acciones desarrolladas en materia de defensa y protección de los derechos de consumidores y usuarios, se suscribieron los siguientes instrumentos con la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires:

- **Convenio Específico N.° 2 de Asistencia Técnica y Profesional**, celebrado entre la entonces Secretaría de Atención Ciudadana y Gestión Comunal y la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, tramitado mediante el expediente EX-2020-02783319-GCABA-SECACGC.
- **Adenda III al Convenio Específico N.° 2**, tramitada mediante el expediente EX-2024-26371588-GCABA-SECGVC, mediante la cual se modificaron aspectos presupuestarios del instrumento.
- **Convenio Específico N.° 3 de Asistencia Técnica**, celebrado con la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, tramitado mediante el expediente EX-2026-15762960-GCABA-SSDGOB.

Los instrumentos mencionados tienen por objeto brindar asistencia técnica y profesional en materias vinculadas con las competencias de esta Dirección General.

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

La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor cuenta con un Registro de Asociaciones de Consumidores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Conforme a la información registral disponible al 31 de agosto de 2026, se detallan a continuación las asociaciones inscriptas en dicho registro.

- Asociación Defensa del Consumidor y Usuario de la Argentina (ADECUA)
- ADELCO.
- DEUCO Defensa Usuarios y Consumidores Asociación Civil.
- Asociación Ciudadana por los Derechos Humanos (ACDH).
- Consumidores Damnificados Asociación Civil.
- Unión de Usuarios y Consumidores (UUYC).
- Unión de Consumidores de Argentina (UCA).
- Consumidores Libres Cooperativa Limitada.
- Asociación Civil Cruzada Cívica para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos.
- Consumidores Alerta Asociación Civil (CONSAL).
- Asociación Civil Protección Consumidores del Mercosur (PROCONSUMER).
- Asociación por la Defensa de Usuarios y Consumidores (ADUC).
- Unión Argentina para la Defensa del Consumo (UNADEC) Asociación Civil.
- Asociación Civil por los Consumidores y el Medio Ambiente (ACYMA).
- Asociación Civil Red Argentina de Consumidores.
- Asociación de Defensa del Asegurado, Consumidores y Usuarios (ADACU).
- Asociación de Consumidores y Usuarios de la Argentina (ACUDA).
- Asociación Civil Instituto Promotor de los Argentinos.
- Federación de Mutuales para la Defensa Organizada del Consumo.
- Asociación Civil Consumidores Con Opinión Sin Fines Lucro.

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.

La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor desarrolla acciones de educación en consumo, divulgación de derechos, asesoramiento territorial y orientación al sector comercial, conforme se detalla a continuación.

Acciones de educación en consumo

Estas acciones tienen como objetivo promover el conocimiento y ejercicio de los derechos de consumidores y usuarios, brindar herramientas para tomar decisiones informadas y fomentar el consumo responsable.

Se desarrollan mediante talleres participativos en establecimientos educativos, centros de día y centros de jubilados de distintas comunas de la Ciudad. Están destinados a estudiantes de nivel primario y secundario, incluidos estudiantes con discapacidad, docentes, integrantes de la comunidad educativa y personas mayores.

Los contenidos comprenden derechos del consumidor, garantías, trato digno, publicidad, decisiones de consumo, prevención de estafas digitales, lectura de envases, etiquetado de alimentos, riesgos vinculados con las apuestas digitales, consumo responsable y canales de denuncia.

Las actividades en establecimientos educativos se realizaron entre febrero y diciembre del 2024 y 2025, y entre febrero y agosto del 2026. Las destinadas a personas mayores se desarrollaron en diciembre de 2024, durante 2025 y entre enero y agosto de 2026, según la programación de cada institución.

Conforme a la información proporcionada por el área responsable, durante 2024 se realizaron 238 talleres, con una participación estimada de 2.455 personas; durante 2025, 418 talleres, con una participación estimada de 3.440 personas; y entre enero y agosto de 2026, 494 talleres, con una participación aproximada de 4.280 personas.

Estas cifras corresponden a las actividades desarrolladas en establecimientos educativos, centros de día y centros de jubilados.

Participación en ACAP / Vinculación con el Futuro

En articulación con el Ministerio de Educación, la Dirección General participa mediante encuentros formativos destinados a estudiantes de escuelas secundarias, orientados a acercar herramientas para el ejercicio de sus derechos como consumidores.

Los encuentros abordan derechos del consumidor, publicidad y consumo, prevención de estafas digitales, lectura de envases y riesgos asociados a las apuestas digitales.

Durante 2025, en el marco de ACAP, se realizaron 7 encuentros entre junio y octubre, en Polo Saavedra, Barracas y Jefatura de Gobierno, con una asistencia estimada de 1.400 participantes.

Durante 2026, hasta el 31 de agosto, se realizaron 7 encuentros de Vinculación con el Futuro, entre marzo y agosto, en Polo Saavedra y Jefatura de Gobierno, con una asistencia total de 1.540 participantes.

Participación en Más Servicios en tu Barrio

La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor participa en las jornadas del programa Más Servicios en tu Barrio, conforme al cronograma y las convocatorias efectuadas por el área responsable, brindando asesoramiento y orientación a los vecinos sobre sus derechos como consumidores y los canales disponibles para realizar consultas y reclamos.

Estas acciones complementan los canales habituales de atención del organismo y permiten acercar información a los vecinos de distintas comunas de la Ciudad.

Durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 31 de agosto de 2026, se atendieron 545 consultas vinculadas principalmente con servicios públicos, telecomunicaciones, servicios bancarios y financieros, estafas digitales, bajas de servicios, contratos, administración de consorcios, garantías, reparaciones y entrega de productos. Asimismo, se brindó orientación sobre el estado de denuncias en trámite.

Acciones de asistencia y orientación al sector comercial

En el marco de las acciones de asistencia y orientación al sector comercial, la Dirección General trabaja en forma articulada con la Dirección General de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas y la Federación de Comercio e Industria de la Ciudad de Buenos Aires (FECOBA), con el objetivo de promover el conocimiento y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial.

A tal efecto, equipos de la Dirección General, en conjunto con representantes de FECOBA, realizan recorridas semanales por establecimientos comerciales de la Ciudad, a fin de brindar información y orientación a los comerciantes sobre la normativa aplicable y contribuir a la prevención de incumplimientos.

En virtud de lo expuesto, se remite la información proporcionada por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, correspondiente a los puntos requeridos mediante la Resolución 456/2026 de esa Legislatura, junto con la documentación respaldatoria que se acompaña.

Sin otro particular, saludo a Ud. atentamente.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2026.11.02 13:56:00 -03:00

Alejandro Perez
Director General
D.G.DE DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR
AREA JEFE DE GOBIERNO

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2026.11.02 13:55:59 -03:00

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

Disposición

Número: DI-2025-423-GCABA-DGDYPC

Buenos Aires, Lunes 27 de Enero de 2025

Referencia: Adhesión Régimen de Ventanilla Única Federal

VISTO: La Resolución N° 274 de fecha 26 de marzo de 2021 de la ex Secretaría de Comercio Interior, del ex Ministerio de Desarrollo Productivo ambos del Gobierno Nacional; la Ley de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario N° 757 -texto consolidado- de CABA, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 42° de la Constitución Nacional prevé la necesidad de establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos en el marco de las relaciones de consumo y que, a tal efecto, las autoridades deben proveer la protección de esos derechos y establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos;

Que la existencia y principal objetivo de la Ventanilla Única Federal es facilitar la interposición de los reclamos de los consumidores de todo el país a través de una plataforma electrónica, con la finalidad de que la Autoridad Nacional, en su carácter de administrador del sistema, pueda analizar y derivar los reclamos a efectos de su tratamiento y eventual resolución;

Que el artículo 41 de la Ley N° 24.240, establece que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires será la autoridad local de aplicación de dicha ley y de sus normas reglamentarias, respecto de las presuntas infracciones cometidas en su respectiva jurisdicción;

Que a través de la Ley N° 757 -texto consolidado-, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires adhirió a la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240, estableciendo el procedimiento administrativo para la implementación de dicha ley en su jurisdicción;

Que el Anexo I de la mentada Ley N° 757, determina en su artículo 2°, que la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, es la Autoridad de Aplicación del Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario;

Que en ese contexto, y con base en los fundamentos expuestos, deviene pertinente que la Dirección de Defensa y Protección al Consumidor adhiera al Régimen de la Ventanilla Única Federal al igual que la mayoría de las jurisdicciones provinciales y en una acción de ratificación de la autonomía de CABA;

Que tal decisión coadyuvará a un mejor tratamiento y resolución de los reclamos de los consumidores en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por ello, en uso de las facultades conferidas por la Ley Nº 757 -texto consolidado-,

EL DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR

DISPONE

Artículo 1º.- **ADHERIR** al Régimen de Ventanilla Única Federal, dependiente de la autoridad nacional de aplicación de la Ley N° 24.240.

Artículo 2º.- Publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires. Notifíquese a la Subsecretaría de Defensa al consumidor y Lealtad Comercial del Gobierno Nacional y a la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano de CABA Cumplido, archívese.

Digitally signed by Carlos Lionel TRABOULSI
Date: 2025.01.27 11:37:36 ART
Location: Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Carlos Lionel Traboulsi
Director General
D.G.DE DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR
AREA JEFE DE GOBIERNO

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2025.01.27 11:37:48 -03:00

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires"

Informe

Número: IF-2026-49147772-GCABA-DGTALSECGVC

Buenos Aires, Lunes 2 de Noviembre de 2026

Referencia: s/ EX-2026-42131889- GCABA-DGCCN - Resol Legis 456/2026

DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN Y CONSOLIDACIÓN NORMATIVA

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. en el marco del Expediente EX-2026-42131889-GCABA-DGCCN, por el cual tramita el pedido de informe formulado por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires mediante la Resolución 456/2026, sancionada el 3 de septiembre de 2026, en los términos del artículo 83 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, referido a diversos aspectos de la gestión de la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor desde enero de 2024.

Toda vez que lo requerido versa sobre materias propias de la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor, dependiente de la Subsecretaría de Gobierno de esta Secretaría, se le dio intervención a fin de que elaborara la respuesta a partir de la información obrante en sus registros. La citada Dirección General tomó la intervención de su competencia mediante el IF-2026-49090520-GCABA-DGDYPC, que obra agregado en el orden 11.

En consecuencia, el documento que debe remitirse a la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como respuesta al pedido de informe es el IF-2026-49090520-GCABA-DGDYPC, que obra en el orden 11 y su anexo DI-2025-423-GCABA-DGDYPC, en el orden 10.

Por lo expuesto, se remiten las presentes actuaciones a esa Dirección General a fin de continuar con el trámite correspondiente.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2026.11.02 16:52:46 -03:00

Sergio Scappini
Director General
D.G. TÉCNICA, ADMINISTRATIVA Y LEGAL SECGVC
AREA JEFE DE GOBIERNO

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2026.11.02 16:52:47 -03:00

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires"

Informe

Número: IF-2026-49337287-GCABA-DGCCN

Buenos Aires, Martes 3 de Noviembre de 2026

Referencia: EX-2026-42131889- -GCABA-DGCCN s/ RESOL. 456/2026 - Informes 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.

LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

SECRETARÍA PARLAMENTARIA

De acuerdo con lo informado por los organismos intervinientes mediante IF-2026-49090520-GCABA-DGDYPC y su anexo DI-2025-423-GCABA-DGDYPC, se comunica que la Resolución 456/2026 de esa Legislatura fue respondida mediante IF-2026-49147772-GCABA-DGTALAVJG. En tal sentido, se remite la presente nota por intermedio de la Dirección General de Coordinación y Consolidación Normativa

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2026.11.03 13:19:22 -03:00

Joaquin Giannuzzi
Gerente Operativo
D.G. COORDINACION Y CONSOLIDACION NORMATIVA
AREA JEFE DE GOBIERNO

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2026.11.03 13:19:23 -03:00