



DECRETO D.M.M. – SECRETARÍA DE GOBIERNO - AÑO 2021 -

00411

SANTA FE DE LA VERA CRUZ,

30 NOV 2021

VISTO:

El Documento DE-1250-01728387-0 (NI), y;

CONSIDERANDO:

Que la Ordenanza N° 10.144 y su Decreto Reglamentario 00704/2000, estableció la implementación de la Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor, siendo una de sus funciones primigenias, bregar por la conciliación y solución de los reclamos o denuncias de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Municipalidad de Santa Fe.

Que la intervención de este área es a los fines de propiciar una instancia de diálogo y escucha mutua entre los usuarios o consumidores y los proveedores de bienes y servicios que lo brindan, a través de un procedimiento de intervención gratuito para las partes.

Que el artículo 42 de la Constitución Nacional establece que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno; agregando que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo y a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, entre otros.

Que en virtud de ello, y ante la necesidad de permitir a la ciudadanía el acceso oportuno a espacios de asesoramiento a fin de plantear inquietudes o formalizar reclamos contra proveedores de bienes o servicios, se conformaron Oficinas Municipales de Información al Consumidor, actuando como instancias de intermediación con la Provincia, mediante el Ministerio de la Producción, Ciencia y Tecnología.

Que en esta línea es auspicioso destacar la firma de Convenio de colaboración entre la Provincia de Santa Fe y la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe, a fin de coordinar acciones en materia de protección de consumidores y usuarios, ello a fin de que la etapa conciliatoria celebrada en estas oficinas no se vea replicada en instancias provinciales posteriores, continuando el trámite en dicha instancia con el sumario administrativo y, en su caso, la aplicación de la sanción respectiva.

Que desde el inicio del aislamiento social, preventivo y obligatorio dispuesto en el marco de la de pandemia por Covid-19, conforme el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297 del Poder Ejecutivo Nacional, el servicio de Conciliación de la Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor, se ha visto afectado por la imposibilidad de concurrencia de los vecinos a la Dirección de



00411

DECRETO D.M.M. – SECRETARÍA DE GOBIERNO - AÑO 2021 -

Derechos y Vinculación Ciudadana.

Que dicho servicio es altamente demandado por los consumidores y usuarios, atento a la eficacia de sus resultados y su contribución a la solución y/o respuesta en los reclamos planteados, por lo que resulta necesario habilitar herramientas que permitan darle continuidad a los trámites administrativos en los que interviene esta oficina municipal.

Que la Dirección de Derechos y Vinculación Ciudadana, a fin de dar respuesta a las nuevas modalidades que se hacen necesarias desarrollar, comenzó a utilizar canales de comunicación digitales. Así, en consonancia con otros organismos, se promueve la utilización de medios electrónicos como videoconferencias u otros análogos para la realización de las audiencias de conciliación, siendo auspicioso contar con los recursos y herramientas informáticas, que permitan desarrollar acciones prontas y certeras de manera continua.

Que, en esa línea de acción, actualmente se encuentra en funcionamiento en el portal de oficina virtual de la Municipalidad de Santa Fe, un link específico a fin de concretar denuncias o reclamos vía remota, sin necesidad que el usuario o consumidor concurra a las oficinas de la dependencia, desarrollándose todo el procedimiento conciliatorio de manera virtual.

Que esta situación le permite al denunciante o reclamante optar por la modalidad presencial o virtual para dar inicio a su trámite, evitando de esta manera que ante cualquier situación o imprevisto que pudiera ocurrir se vea resentido el servicio.

Que la Dirección de Derechos y Vinculación Ciudadana manifiesta que posee las herramientas tecnológicas necesarias para dar continuidad al servicio de Conciliación en materia de Consumidores y Usuarios de forma virtual y, solicita se dicte la norma a tal efecto.

Por ello;

EL INTENDENTE DE LA MUNICIPALIDAD
DE LA CIUDAD DE SANTA FE DE LA VERA CRUZ
DECRETA:

Art. 1º: Autorícese a la Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor a realizar las gestiones, audiencias y demás trámites relativos a la Conciliación en Materia de Consumidores y Usuarios previstas por la Ordenanza Nº 10.144, reglamentada por Decreto D.M.M. Nº 00704/2000, a través de medios electrónicos, videoconferencias y otros análogos que permitan la transmisión de voz y/o imagen, en consonancia con la gestión de reclamos mediante Oficina Virtual.

Art. 2º: Dispónese que a partir del dictado del presente, la Dirección de Derechos y Vinculación Ciudadana implementará un procedimiento a tales fines, respetando en lo pertinente el



DECRETO D.M.M. – SECRETARÍA DE GOBIERNO - AÑO 2021 -

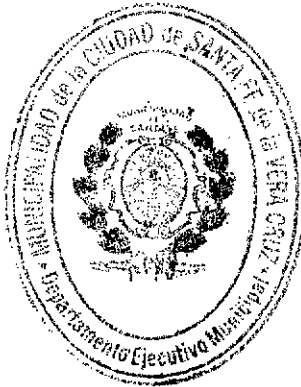
00411

establecido mediante Decreto D.M.M. N° 00704/2000, y realizará las acciones necesarias, determinando los requisitos correspondientes, a fin garantizar el acceso a las audiencias de conciliación en materia consumeril, llevadas a cabo mediante la Oficina Municipal de Información y Protección del Usuario y Consumidor de manera no presencial, a través de un procedimiento virtual dinámico de confidencialidad y gratuidad, permitiendo a las partes involucradas optar por la modalidad presencial o virtual al inicio de sus participaciones en las actuaciones administrativas.

Art. 3º: Refréndese por el Secretario de Gobierno.

Art. 4º: Comuníquese, publíquese y dése al D.M.M. y R.M..

Abog. Federico Crisalle
Secretario de Gobierno



Lic. Raúl Emilio Jatón
Intendente

ES COPIA
NADIA ALVAREZ OPORTO
Jefa Depto. Legislación