



Buenos Aires
Gobierno de la Ciudad

Secretaría Gobierno y Vínculo Ciudadano

Subsecretaría Servicios al Ciudadano

**Dirección General de Defensa y Protección al
Consumidor**

Gerencia Operativa Descentralización y Administración

Manual de procedimientos

2024

ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Admisión de denuncias	3
	2. a) Canal digital: Trámites Digitales	3
	2. b) Canal presencial: Sedes Comunes	4
3.	Programación de la audiencia conciliatoria	4
4.	Adhesión a notificación electrónica	5
5.	Notificaciones	5
6.	Audiencia de conciliación	6

1. Introducción

El Manual de Procedimiento, establece un sistema organizativo y operativo que permite facilitar la tramitación de actuaciones administrativas y establecer un mecanismo de trabajo de sistematización de prácticas y procedimientos, cumpliendo con su marco normativo, para la aplicación de la Ley Nacional 24240, como también en el ámbito local, la Ley 941 y la Ley 757.

El objetivo de este manual es detallar el procedimiento para el análisis y admisión de las solicitudes denuncias que ingresan a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, el proceso de notificación de las mismas y el desarrollo de las audiencias conciliatorias, como así también especificar el uso de los distintos sistemas que se utilizan en cada paso del proceso (STD, PECTRA Y SADE).

2. Admisión de denuncias

A los efectos de garantizar la defensa y la protección de los derechos de los consumidores, este Organismo siendo la máxima autoridad de aplicación del Gobierno de la Ciudad, tiene como competencia la recepción de denuncias.

A grandes rasgos, el ciudadano puede ingresar una denuncia ante una presunta infracción a la Ley 24240 (Defensa al Consumidor) o a la Ley 941 (Registro Público de Administradores de Consorcios), ocurridos dentro del ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

El servicio es totalmente gratuito, en todas y cada una de las etapas que lo componen.

La denuncia a título ejemplificativo, conforme artículo 6 de la Ley 757 - texto consolidado ley 6017-, será deducida por escrito, mediante nota o por medio del canal digital y deberá contener:

a) Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del denunciante. En caso de formularse por intermedio de una asociación de consumidores debe indicarse, además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Ciudad.

b) El domicilio que se fije a los fines del trámite deberá encontrarse dentro del radio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

c) Nombre y apellido o denominación social, y el domicilio del denunciado.

- d) Los hechos relatados en forma concreta y precisa.
- e) La pretensión en términos claros, concretos y precisos.
- f) La documentación que acredite la relación de consumo.
- g) Copia de DNI del titular.

En el caso de las denuncias contra Administradores de Consorcios, también deberá agregar:

Última liquidación de expensas, completa y legible.

En caso de ser propietario: escritura, última boleta de ABL o un servicio de su titularidad.

En caso de ser inquilino: contrato de locación o un servicio de su titularidad.

Las denuncias pueden realizarse por dos vías:

- Canal digital
- Canal presencial

2. a) Canal digital: Trámites Digitales

Se ingresa al portal de Trámites digitales desde la web del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires: <https://buenosaires.gob.ar/tramites/denuncia-digital-defensa-al-consumidor>. El vecino debe indicar el encuadre normativo (seleccionar Ley 24240 o Ley 941, según corresponda), completar los campos que requiere la solicitud y adjuntar los archivos correspondientes. Al finalizar, obtendrá un número de trámite, el cual también se envía por mail.

Dicho trámite impacta en estado *“Inicial”* y es trabajado por el equipo de Admisión de denuncias, donde se debe evaluar si el objeto de reclamo corresponde a la competencia de la Dirección, si la documentación que se acompaña es correcta y suficiente; en caso que se necesite modificar o agregar algún dato o archivo, se envía a *“subsananar”* el trámite. En este caso, el vecino recibe un correo electrónico con una solicitud de corrección, en el cual se indica de forma clara y detallada lo que debe subsanar, el plazo con el que cuenta (cinco días hábiles) y el link de acceso para realizarlo. Hecho esto, el trámite impacta con estado *“subsanada”* y se procede a corroborar si se realizaron las correcciones y si cumple con los requisitos de admisibilidad. De ser así, la solicitud pasa a estado *“verificada”*, de lo cual se informa también vía mail.

Dentro de las cuarenta y ocho horas de verificado el trámite, impacta como denuncia propiamente dicha en nuestro sistema *“PECTRA”*, y el vecino recibe vía mail la carátula con el número de su denuncia. A su vez, la denuncia se vincula, también, con el sistema SADE con su número de expediente correspondiente, donde constarán todas las actuaciones desde el inicio hasta su resolución.

En caso que, por algún motivo, la solicitud no corresponda a nuestro Organismo, contactamos al vecino telefónicamente para informarle el motivo por el cual no podemos gestionar su reclamo, indicando dónde puede dirigirse para canalizar correctamente su consulta/solicitud. En este caso el trámite debe ser *“denegado”* lo que también se informa, además, vía mail.

2. b) Canal presencial: Sedes Comunales

La atención al público en las sedes comunales habilitadas consiste en asesorar a los vecinos sobre sus derechos en materia de consumo y, particularmente, sobre la relación

de consumo que lo motivó a acercarse al centro de atención, cómo es el procedimiento en nuestra Dirección y los requisitos para realizar la denuncia correspondiente.

Se puede solicitar turno previo, a través de la web: <https://buenosaires.gob.ar/tramites/denuncia-presencial-defensa-al-consumidor> y el día indicado el vecino se presenta en la comuna con la documentación solicitada. Se realiza un análisis sobre la procedencia de la denuncia, y se procede a digitalizar la documentación que el vecino presenta. En este caso la denuncia se ingresa de manera manual desde "PECTRA", a través de este sistema se cargan todos los datos y archivos correspondientes. Al finalizar, el sistema arroja la carátula con el número de denuncia generado (en este caso, ingresa a nuestro Organismo directamente como denuncia, distinto a lo que ocurre con el canal digital, donde primero se obtiene número de trámite).

Al momento de recepcionar la denuncia tanto de manera digital como por el canal presencial, la información debe ser cargada en un drive interno, con el fin de contar con la información necesaria para la programación de la audiencia y realizar un seguimiento detallado de cada caso.

3. Programación de la audiencia conciliatoria

Luego de ingresada la denuncia, se debe promover la instancia conciliatoria, establecida en el artículo 9 de la Ley 757. Por ello, el equipo de admisión contacta a cada vecino con el fin de agendar la fecha y horario de la instancia conciliatoria. Para lo cual, se tiene en cuenta los plazos de notificación, los cuáles difieren si las denuncias se encuentran o no adheridas a la notificación digital. El medio de contacto con el vecino puede ser telefónico o por correo electrónico desde el mail programacionaudienciasdgdypc@buenosaires.gob.ar, una vez confirmada dicha fecha se agenda en el Calendar (de Google) de cada audiencista y la información también se vuelca al drive interno de trabajo. En esta etapa se informa al vecino y se responden sus dudas acerca del procedimiento administrativo, la forma en la que se llevará a cabo la audiencia de conciliación y la finalidad de la misma.

Para el caso de las denuncias contra administradores de consorcio por presunta infracción de Ley 941, el vecino puede optar por no tener audiencia conciliatoria y solicitar el pase directo de su denuncia al área Jurídica. En cuyo caso, no se agenda una fecha para la conciliación, sino que directamente la denuncia se cierra en Pectra y el expediente se deriva a la Gerencia Operativa Asuntos Jurídicos Judiciales e Institucionales.

4. Adhesión a notificación electrónica

Toda empresa denunciada, dentro de nuestro marco normativo de procedimiento (Ley 757) y que anteriormente no haya constituido de forma voluntaria, un domicilio electrónico, recibirá una cédula de notificación con la Disposición N° 4366/2020. La cual consiste en la creación de un Sistema de Notificación Electrónica (SNEDC), a través del cual tanto empresas jurídicas o personas físicas puedan constituir un domicilio electrónico que sirva de fehaciente notificación para futuras denuncias ante nuestra Dirección.

Para ello, se debe ingresar al sistema de trámites digitales: <https://tramitesdigitales.buenosaires.gob.ar/formulario/formularioTemplate/adhesionND>

, en la opción “Adhesión a notificación digital”, conforme lo estipulado en el Anexo I de la mencionada Disposición, y el representante legal de la empresa que realiza la adhesión deberá completar los campos y cargar la documentación requerida. Esta documentación consiste en completar el acta de adhesión, cargar el documento que acredite la personería correspondiente (por ejemplo, poder, estatuto, etcétera) y el DNI de quien inicia el trámite.

Una vez completo, el sistema informa un número de trámite, el cual será trabajado por el equipo de notificaciones y, en caso de requerir alguna modificación se enviará a subsanar el mismo. Si la solicitud ya se encuentra completa y correcta, se verifica el trámite y se procede a cargar toda la información en un drive interno correspondiente a la adhesión de empresas, que servirá para futuras notificaciones.

Asimismo, para los casos que por alguna razón no realicen la adhesión a través de trámites digitales, se establece el contacto vía mail o telefónicamente, donde se indica la documentación requerida. En todos los casos de adhesión, se debe realizar el “gedo” correspondiente de forma manual, a través de SADE.

Si llega a darse el caso de que la empresa adherida sufre alguna modificación, por ejemplo cambia la denominación o su CUIT, se debe solicitar nuevamente el acta de adhesión con los datos correspondientes actualizados.

5. Notificaciones

Una vez que ingresa la denuncia en PECTRA, se debe notificar de la misma a las partes denunciadas, conforme procedimiento normativo. Esta notificación puede ser, digital (de acuerdo a lo establecido en la Disposición N° 4366/2020) o en formato papel y, en ambos casos, se envía a cada parte denunciada la documentación correspondiente al reclamo iniciado por el vecino.

En caso que la notificación sea electrónica (se envía toda la documentación pertinente, desde el mail notificaciones.dgdypc@buenosaires.gob.ar), la misma se genera automáticamente desde PECTRA al tratarse de empresas que se encuentran adheridas al SNEDC y, de la misma forma, se vincula a la denuncia. Para el caso de las cédulas papel, por un lado, se debe confeccionar el documento de forma manual para cada denuncia y deberá diligenciarse al domicilio de la parte denunciada, ya sea a través de la empresa OCASA (para todo el territorio fuera del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) o mediante nuestros agentes notificadores. Por otro lado, luego que se confirma la programación de la audiencia, debe enviarse una nueva tanda de cédulas, que deberán especificar los datos correspondientes a la notificación de la instancia conciliatoria, con el fin de poder conectarse a la misma sin inconvenientes.

Conforme la Ley 757/2002 – Procedimiento Administrativo – contamos con un plazo de diez (10) días hábiles para promover la instancia conciliatoria en el caso de la notificación en formato papel y, para el caso de la notificación digital la misma se realiza en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.

Una vez que las cédulas regresan con el resultado de la notificación, se deben convertir a un Gedo y vincularlas, de esa forma, al expediente a través de SADE.

Es destacable mencionar que, en todos los casos de las cédulas diligenciadas en soporte papel, se adjunta la Disposición N° 4366/2020 con el propósito de invitar a las empresas,

que aún no han adherido a nuestro sistema de notificación electrónica, a que lo realicen a través de la web.

Asimismo, en caso que el domicilio denunciado por el vecino no exista o ya no corresponda a la empresa en cuestión, contamos con la posibilidad de solicitar a la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (AGIP) dicho dato. Esto se debe realizar a través de una comunicación oficial desde SADE y el resultado obtenido es volcado al drive interno de trabajo del sector, para, además, tenerlo en cuenta para futuras denuncias.

Respecto a las denuncias contra administradores de consorcio, los domicilios para efectuar la correspondiente notificación (ya sea papel o digital), se obtienen de la base de datos del Registro Público de Administradores de Consorcio, la cual es compartida a través de un drive de Google o se puede obtener, también, desde PECTRA.

6. Audiencia de conciliación

La instancia conciliatoria consiste en un espacio de resolución de conflictos, donde asisten, por un lado la parte denunciante (el vecino que impulsó la denuncia) y, por otra, la parte denunciada, es decir, la/s empresas/s que el vecino indica como presuntas responsables de su reclamo o el administrador de consorcio en cuestión.

Las audiencias pueden ser totalmente virtuales, a través de la plataforma Zoom o semipresenciales, donde únicamente asiste de forma presencial a las comunas habilitadas la parte denunciante (dichas opciones se indican al momento de agendar la fecha correspondiente).

En un plazo no menor a 5 días hábiles a celebrarse la audiencia, se realiza la notificación de la misma mediante correo electrónico a las partes involucradas (denunciante y denunciada), indicando fecha, horario y link de Zoom correspondiente, junto con los instructivos para acceder a la mencionada plataforma, a través de la cual se llevará a cabo la conciliación. Esto se realiza desde el siguiente correo electrónico: audienciaweb@buenosaires.gob.ar, al cual también pueden contactarse las partes a fin de mantener un intercambio y propiciar, con mayor celeridad, el acuerdo deseado.

Es de suma importancia que, previo al día de celebración de la audiencia, cada audiencista constataste que las audiencias existentes en el calendar y en el drive de trabajo coincidan, a fin de descartar cualquier inconsistencia entre ambos registros. Asimismo, el audiencista también debe analizar la denuncia y conocer en detalle el motivo de la misma, junto con la pretensión del denunciante, de esta forma se incrementan de manera exponencial sus herramientas para acercar a las partes y conducir a las mismas a un acuerdo.

En el momento de llevar a cabo la celebración de la conciliación, cada audiencista debe conectarse a la cita agendada en la plataforma Zoom cinco minutos antes del horario de inicio, y debe dar acceso a las partes, verificando que los nombres coincidan con los autos. En caso de que la parte denunciante no se presente, se lo debe contactar telefónicamente para conocer el motivo y si es necesario asistirlo en la conexión. Una vez que se da comienzo a la audiencia, es importante que cada audiencista se presente y haga una breve introducción acerca de la modalidad y el objetivo de la conciliación. Luego, conociendo la pretensión del denunciante, puede introducir la misma en el diálogo, otorgando a cada parte la palabra, conforme vaya transcurriendo la instancia y

debe solicitarle a la parte denunciada un ofrecimiento que satisfaga dicha pretensión, o bien puede brindar posibles propuestas conciliatorias, a fin de terminar con el conflicto planteado.

El sistema a través del cual se celebra la audiencia es PECTRA, allí se debe indicar la presencia/ausencia de cada parte involucrada, los datos y la personería jurídica de quien asiste en representación de la parte denunciada, como así también el resultado de la conciliación. Estos resultados pueden ser los siguientes:

- Acuerdo
- Sin acuerdo
- Desistimiento
- Cuarto intermedio
- Cuarto intermedio con citación de nueva empresa
- Incomparecencia de la parte denunciada
- Incomparecencia de la parte denunciada con nueva fecha
- Incomparecencia de la parte denunciante
- Incomparecencia de ambas partes

El acta producto del resultado de la conciliación, debe ser compartida a las partes previo a dar por finalizada la instancia (a través de la opción de compartir pantalla, que permite Zoom), para su conformidad y luego se envía por mail, firmada por cada audiencista, a todos los que intervienen en las actuaciones. Un vez que la misma se celebra a través de PECTRA, desde la bandeja correspondiente ("Cargar documentación post audiencia") se deben adjuntar todos los archivos pertinentes a la denuncia en cuestión, que no hayan sido cargados en su inicio. Por ejemplo, puede ocurrir que la parte denunciante amplíe su denuncia, lo cual debe acompañarse al expediente original, junto con cada acta que corresponda, las notificaciones realizadas y el intercambio de mails, si lo hubiere.

Tan pronto como se celebra y se da cierre a la audiencia desde PECTRA, no se puede realizar ninguna otra modificación ni cargar ningún otro archivo desde dicho sistema, sólo se podrá vincular documentación en SADE, con el gedo correspondiente.

Finalizada esta instancia, se informa a cada denunciante los pasos que corresponden a cada resultado y las actuaciones pasan a tramitarse por la Gerencia Operativa Asuntos Jurídicos Judiciales e Institucionales, ya sea para su homologación, en caso de cierre con acuerdo, o imputación, según corresponda.



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S
2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Manual de Procedimiento GO Descentralización y Administración.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 8 pagina/s.