



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2021 - Año de la Salud y del Personal Sanitario

Resolución

Número:

Referencia: EX-2021-10538454-GDEBA-DPDDCYUMPCEITGP Ventanilla Única Federal

VISTO, el expediente electrónico N° EX-2021-10538454-GDEBA-DPDDCYUMPCEITGP, las Leyes Nacionales N° 24.240 y 27.541 y sus modificatorias, las Leyes N° 13.133, N° 15.164 y N° 15.174, el Decreto Nacional N° 260/2020, sus complementarios y modificatorios, los Decretos N° 54/2020, 132/2020 y N° 106/2021, complementarios y modificatorios, la Resolución N° 274/2021 de fecha 26 de marzo de 2021 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 42 de la Constitución Nacional garantiza a las y los consumidores, en el marco de las relaciones de consumo, la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, el derecho a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, debiendo las autoridades proveer a la protección de esos derechos y establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos;

Que la Ley Nacional N° 24.240 -y sus modificatorias- ofrece el marco normativo protector de las y los consumidores en la relación de consumo;

Que el artículo 41 de la citada Ley Nacional establece que las provincias serán las autoridades locales de aplicación y de sus normas reglamentarias, en sus respectivas jurisdicciones;

Que, en el marco de la emergencia sanitaria, económica y social dispuesta por Ley Nacional N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el marco de la Emergencia Pública y sus normas reglamentarias y complementarias, se puso en evidencia la necesidad de contar con canales de información pública en los sitios web de los proveedores en virtud de los conflictos que se suscitan en el marco de las

relaciones de consumo en entornos digitales;

Que, a través del Decreto Nacional N° 260/2020, prorrogado mediante Decreto N° 167/2021, se amplió en nuestro país, hasta el 31 de diciembre de 2021, la emergencia pública en materia sanitaria en virtud de la Pandemia declarada por la ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) en relación con el Coronavirus COVID19, cuya propagación a nivel mundial resulta de público conocimiento;

Que, en este marco, la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación ha dictado la Resolución N° 274/2021 institucionalizando la Ventanilla Única Federal;

Que el principal objetivo de la Ventanilla Única Federal ha sido facilitar la interposición de los reclamos de las y los consumidores y usuarios de todo el país a través de una plataforma electrónica;

Que el mencionado sistema digitalizado y gratuito les permite a las y los consumidores, con total facilidad y sin tener que movilizarse, plantear su reclamo en la plataforma diseñada a tal fin y agregar todo otro dato o documentación adicional atinente a su reclamo, sin perjuicio de los demás canales de reclamos existentes;

Que, asimismo, el funcionamiento de la Ventanilla Única Federal ha permitido registrar, a los fines estadísticos, los reclamos interpuestos y procesar información precisa sobre las diversas problemáticas sectoriales y generales y sobre las prácticas e incumplimientos más comunes por parte de los proveedores que afectan a las relaciones de consumo, con la finalidad adicional de permitir la implementación de las políticas públicas necesarias para el tratamiento y la consideración de lo evidenciado;

Que, por último, el artículo 7° de la Resolución invita a las provincias a adherir a la presente;

Que, por otro lado, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, en su artículo 38, establece que los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz;

Que, asimismo, agrega que la Provincia proveerá al establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos;

Que la Ley N° 13.133 establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario conforme el artículo 38 de la Constitución, y tiene por objeto establecer las reglas de las políticas públicas y los mecanismos administrativos y judiciales para la efectiva implementación de los derechos de los consumidores y usuarios;

Que, en sintonía con la normativa nacional mencionada, el Decreto N° 132/2020 -y sus prórrogas, ratificado por Ley N° 15.174, declaró el estado de emergencia sanitaria en la Provincia por el término de 180 días, a tenor de la enfermedad por el nuevo coronavirus (Covid-19);

Que es competencia de este Ministerio, en virtud del artículo 29 de la Ley N° 15.164 y Decreto N° 54/2020, coordinar las acciones tendientes a la defensa del consumidor y, a través de la Subsecretaría de

Desarrollo Comercial y Promoción de Inversiones diseñar, planificar e implementar políticas que contribuyan a difundir, mejorar y ampliar las políticas de defensa de las y los consumidores y usuarios en coordinación con otros organismos competentes, y a su vez, a través de la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios, le corresponde coordinar y generar propuestas sobre el desarrollo de mecanismos y sistemas para la protección de los derechos de las y los consumidores y usuarios como también, coordinar con las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) toda gestión referente a la defensa de las y los consumidores y usuarios;

Que, en este sentido, se articuló con la Autoridad Nacional a fin de sistematizar la recepción, asignación y derivación electrónica de los reclamos interpuestos por las y los consumidores y usuarios de la provincia de Buenos Aires;

Que las últimas estadísticas de la Dirección Provincial mencionada arrojan que en el año 2020 se ingresaron por esa herramienta electrónica más de 80.000 (ochenta mil) reclamos de las y los consumidores con jurisdicción en la provincia de Buenos Aires;

Que, por todo lo expuesto, este Ministerio considera menester adherirse a la mencionada Resolución N° 274/2021 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación a fin de promover y facilitar la interposición y el tratamiento de los reclamos de las y los consumidores y usuarios;

Que ha tomado la intervención de su competencia Asesoría General de Gobierno;

Que la presente medida se dicta en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 29 de la Ley N° 15.164 y el Decreto N° 54/2020;

Por ello,

**EL MINISTRO DE PRODUCCIÓN, CIENCIA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

RESUELVE:

ARTICULO 1°. Adherir a la Resolución N° 274/2021 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación que crea el régimen de Ventanilla Única Federal.

ARTICULO 2°. Designar a la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios -u organismo que en el futuro la reemplace- como autoridad de aplicación provincial de la presente, con facultades suficientes para dictar las disposiciones aclaratorias y/o complementarias necesarias para su eficaz implementación.

ARTICULO 3°. Registrar, comunicar a la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, publicar en el Boletín Oficial y en el SINDMA, y pasar a la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios. Cumplido, archivar.-