GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
2026 - "Año de los Derechos Humanos por la Memoria, la Verdad y la Justicia. A 50 años de la última Dictadura cívico militar"

Resolución

Número: RESO-2026-386-GDEBA-MPCEITGP

LA PLATA, BUENOS AIRES
Viernes 16 de Octubre de 2026

Referencia: EX-2026-28170951- -GDEBA-DPDDCYUMPCEITGP - Ley 13.987- línea 148

VISTO el EX-2026-28170951-GDEBA-DPDDCYUMPCEITGP, la Ley Nacional N° 24.240, las Leyes provinciales N° 13.133, N° 15.477 y N° 14.828 y los Decretos N° 1036/2004, N° 54/2020 (modificado por Decreto N° 90/2022 y Decreto N° 208/2024) y N° 126 B/2023, y

CONSIDERANDO

Que la Ley N° 13.133 establece las bases legales para la defensa de las y los consumidores y usuarios en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, determinando que la Autoridad de Aplicación deberá proveer integralmente a la protección de los derechos de las y los consumidores y usuarios consagrados en los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional, en el artículo 38 de la Constitución Provincial, y en las demás normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, ejecutando las políticas previstas en dicha ley;

Que a través del Decreto N° 1036/2004 se designó al entonces Ministerio de la Producción como Autoridad de Aplicación de la norma citada;

Que conforme la Ley Nº 15.477 es competencia del Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica de la Provincia de Buenos Aires coordinar las acciones tendientes a la defensa del consumidor;

Que el Decreto N° 54/20, modificado por el Decreto Nº 90/22 y el Decreto N° 208/24, aprueba la estructura orgánica funcional del Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica, y establece que corresponde a la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios entender en la implementación de políticas y en los marcos normativos necesarios para garantizar los derechos de las y los consumidores y el aumento en la oferta de bienes y servicios;

Que la Ley N° 13.987 establece que en las facturas y tickets a consumidores finales emitidos en la Provincia de Buenos Aires, deberá constar en forma legible y destacada, el número de teléfono gratuito del Departamento de Orientación al Consumidor u organismo que lo reemplace y en su artículo 2° dispone que deberá consignarse el siguiente texto: *"Orientación al Consumidor Provincia de Buenos Aires*

0800.……....", cuyo incumplimiento será sancionado conforme al régimen de la Ley N° 13.133;

Que en los fundamentos de la norma mencionada se consignaba la línea telefónica 0800-222-9042, puesta a disposición por el entonces Departamento de Orientación al Consumidor para brindar información y orientación telefónica gratuita, la cual no se encuentra operativa actualmente;

Que por Ley N° 14.828 se creó el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Pública de la provincia de Buenos Aires, con el objeto de alcanzar una gestión pública de calidad que posibilite la provisión eficaz y eficiente de bienes y servicios públicos a las y los ciudadanos de la provincia de Buenos Aires impulsando la ejecución de sistemas de conducción sistemáticos y coordinados y el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) por parte del Estado Provincial;

Que uno de sus ejes en la participación ciudadana con la finalidad de permitir a los ciudadanos realizar consultas, solicitudes, sugerencias y reclamos ante el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires a través de un sistema accesible vía Internet, telefónica, y mediante cualquier otro medio que se considere oportuno;

Que en ese marco se implementó una línea telefónica gratuita de asistencia a la ciudadanía de la Provincia de Buenos Aires;

Que la puesta en funcionamiento de la Línea 148, de comunicación directa, gratuita, implementada para asesorar, asistir, recibir y despejar dudas, orientar y brindar información, a las y los ciudadanos bonaerenses en diversos temas, incluye la defensa de las y los consumidores y usuarios;

Que la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios ha suscripto el Acta de Prestación de Servicios CAIT 148 (ACTA-2024-39591064-GDEBA-DPGLMGGP) junto con la Dirección Provincial de Gobierno en Línea, Subsecretaría de Gobierno Digital, dependiente del Ministerio Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, a través de la cual la misma se compromete a prestar el servicio de recepción de llamados telefónicos por parte de la ciudadanía de consultas de trámites, información de servicios, toma de reclamos y derivación, cuando así se lo convenga, recibidos a través del CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL TELEFÓNICA (CAIT) por la línea 148, y que tengan como destinatarios a la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios;

Que atento el marco normativo referido deviene pertinente y necesario precisar los canales actuales de comunicación e información gratuitos de asistencia y asesoramiento para las y los consumidores y usuarios de la provincia de Buenos Aires, en los términos de la obligación establecida por Ley N° 13.987;

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

Que la presente medida se dicta en uso de las atribuciones conferidas por las Leyes N° 13.133, Nº 13.987 y Nº 14.828 y el Decreto Nº 54/2020 (modificado por Decreto N° 90/2022 y N° 208/2024);

Por ello,

EL MINISTRO DE PRODUCCIÓN, CIENCIA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Establecer que, a los efectos del cumplimiento del artículo 1° de la Ley N° 13.987, el número telefónico gratuito para brindar información y asesoramiento a consumidores y usuarios de la

Provincia de Buenos Aires es la Línea 148.

ARTÍCULO 2°. Las disposiciones de la presente serán de aplicación obligatoria a partir de los treinta (30) días corridos, contados a partir de la fecha de publicación de la misma en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 3 °. Registrar, publicar en el Boletín Oficial y en el SINDMA, comunicar a ARBA, notificar a ARCA, y pasar a la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios dependiente de la Subsecretaría de Desarrollo Comercial y Promoción de Inversiones. Cumplido, archivar.

Digitally signed by COSTA Augusto Eduardo
Date: 2026.10.16 14:27:44 ART
Location: Provincia de Buenos Aires

Augusto Eduardo Costa
Ministro
Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica

Digitally signed by GDE BUENOS AIRES
DN: cn=GDE BUENOS AIRES, c=AR, o=MINISTERIO DE GOBIERNO BS.AS., ou=SUBSECRETARIA DE GOBIERNO DIGITAL, serialNumber=CUIT 30715124234
Date: 2026.10.16 14:27:53 -03'00'