



Gobierno de Santa Fe
Ministerio de Gobierno y Reforma del Estado
Secretaría de Tecnologías para la Gestión

**INSTRUCTIVO PARA EL TRÁMITE
“DEFENSA DEL CONSUMIDOR – DENUNCIAS/RECLAMOS”
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS.**



Abril 2019

INSTRUCTIVO PARA EL TRAMITE “DEFENSA DEL CONSUMIDOR – DENUNCIAS/RECLAMOS” DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS.

Destinatarios: Todo consumidor que adquiere un bien o un servicio para su uso personal (no cuando lo contrata como comerciante o empresa). También pueden reclamar las personas jurídicas (cooperadoras escolares, asociaciones o fundaciones) cuando tienen problemas como consumidoras.

Este trámite permite realizar denuncias a comercios por presunta infracción a la Ley N°24.240 de Defensa del Consumidor.

La denuncia debe ser realizada por el titular o usuario de la compra o contratación del servicio.

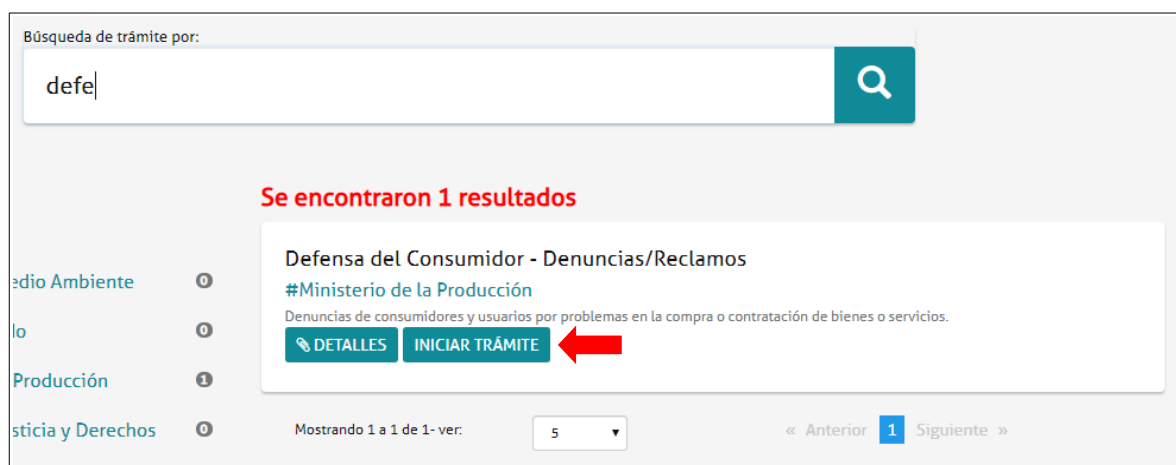
1-



Ingresar al portal de autogestión de la provincia de Santa Fe <https://autogestion.santafe.gob.ar> y buscar el trámite: “Defensa del Consumidor – Denuncias/Reclamos”

El ingreso puede realizarse a través de id ciudadana o con clave fiscal nivel 3.

Una vez en el sistema, ingresar el nombre del trámite en el buscador. Hacer clic en **Iniciar trámite**.



2-

Completar los datos del solicitante

El sistema mostrará los datos asociados a la cuenta con los que ya dispone. Si no están completos o son incorrectos, presione en **EDITAR** para modificarlos.

Puede ver datos adicionales haciendo clic en el botón **VER COMPLETO**.

Una vez completados, presione el botón **CONTINUAR**.

Defensa del Consumidor - Denuncias/Reclamos

Datos del solicitante

Nombre: MARIA
Apellidos: ZENI
CUIT/CUIL: 20259101507
Correo electrónico de aviso: fbassetti@santafe.gob.ar
Teléfono de contacto: +54 3412500002

Domicilio

Calle: los olmos 221 bis. Número: 221
Piso: 122 Código Postal: 2132

Provincia: SANTA FE Departamento: ROSARIO
Localidad: FUNES País: AR

EDITAR
VER COMPLETO
CONTINUAR

3-

Completar los “Datos del Trámite” que incluyen la información de la/s persona/s denunciada/s.

Adjuntá documentación:
Los documentos marcados con * son obligatorios.

Datos del Trámite *	COMPLETAR
Formulario de Reclamo *	COMPLETAR
Documento Nacional de Identidad *	ADJUNTAR
Contrato	ADJUNTAR
Factura o Recibo	ADJUNTAR
Presupuesto	ADJUNTAR
Certificado de Garantía	ADJUNTAR
Folletos publicitarios	ADJUNTAR
Notificaciones extrajudiciales	ADJUNTAR
Documentación complementaria	ADJUNTAR

Deberá seleccionar si realiza un reclamo contra una Persona Física o Jurídica y completar los datos correspondientes a la opción elegida.

Datos del Trámite *

+ - Datos del denunciado

Tipo de Persona: *Persona Física*

Apellido del denunciado:

Nombre del denunciado:

DNI del denunciado:

Información anexa

Provincia: *SANTA FE*

Departamento: *Iriondo*

Localidad: *SANTA FE*

Calle:

Número:

Piso:

Departamento:

GUARDAR

Puede añadir denunciados con los botones "+" y "-" si dentro del mismo reclamo están involucradas más de una persona.

En el caso en que la persona denunciada sea de la provincia de Santa Fe podrá seleccionar departamento y localidad de los despleables.

Datos del Trámite *

+ - Datos del denunciado

Tipo de Persona

Razón social del denunciado

CUIT del denunciado

Información anexa

Provincia

Departamento

Localidad

Calle

Número

Piso

Departamento

GUARDAR

En el caso en que la persona denunciada no sea de la provincia de Santa Fe, deberá ingresar por teclado el departamento y localidad que corresponda.

Una vez completados los campos presionar **GUARDAR** para registrar la información. En caso de necesitar cambiarlos, clickear nuevamente el botón **COMPLETAR**, realizar las modificaciones necesarias y guardar nuevamente.

4-

Completar el Formulario de Reclamo

Formulario de Reclamo *

COMPLETAR

Deberá completar los datos solicitados (ver Referencias)

Formulario de Reclamo * COMPLETAR

Reclamo

¿Solicita audiencia virtual? (Tenga en cuenta que solo tendrá audiencia virtual si la empresa infractora está en el listado de empresas con convenio, revisar instructivo PDF)

Motivo del reclamo

¿Cómo espera que se resuelva?(Puede seleccionar mas de una opción)

Cambio de Producto

Bonificación en el abono

Reparación del producto/servicio técnico

Anulación del contrato

Otro

Reclamo previo

¿Realizó algún otro tipo de reclamo?

→

GUARDAR

Si necesita más espacio puede modificar desde aquí el área visible del campo.

Referencias:

a)

Formulario de Reclamo *

Reclamo

¿Solicita audiencia virtual? (Tenga en cuenta que solo tendrá audiencia virtual si la empresa infractora está en el listado de empresas con convenio, revisar instructivo PDF)

Si
No

Tendrá la opción de escoger **audiencia virtual**. Mediante este proceso Ud. no deberá asistir presencialmente para llegar a un acuerdo con la persona denunciada sino que recibirá una propuesta de resolución por parte de la misma, la cual podrá ser aceptada o rechazada.

Tenga en cuenta que para solicitar la audiencia virtual:

-Ud. no tendrá la opción de optar por audiencia presencial en caso de no llegar a un acuerdo por este medio.

-Sólo puede seleccionar solicitar este tipo de audiencia con las siguientes empresas:

Telecom Personal S.A.

Telecom Argentina S.A.

Arnet S.A.

Telefónica Móviles Argentina S.A. (Movistar)

Telefónica de Argentina S.A.

b) Deberá seleccionar cuál es su expectativa de resolución:

¿Cómo espera que se resuelva?(Puede seleccionar mas de una opción)

Cambio de Producto	<input checked="" type="checkbox"/>
Bonificación en el abono	<input type="checkbox"/>
Reparación del producto/servicio técnico	<input type="checkbox"/>
Anulación del contrato	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>

c) Si realizó un reclamo previo con la persona denunciada deberá completar el número de reclamo suministrado por la misma:

Reclamo previo

¿Realizó algún otro tipo de reclamo?

Número de reclamo

Una vez completado el formulario, presione **GUARDAR**.

El sistema adjuntará los datos cargados. Éstos se podrán visualizar y verificar si están correctos. En caso de necesitar realizar una modificación, se elimina el documento y se vuelve a repetir la carga.

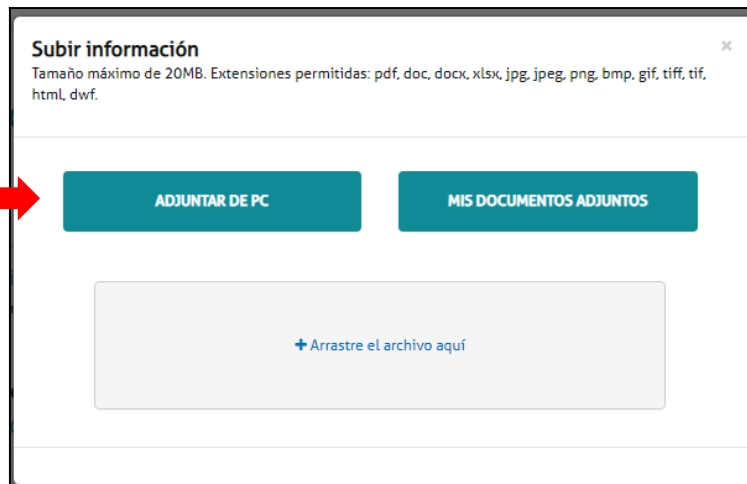
Formulario de Reclamo *

IF-2019-00000651-GSF-DGPROMUDI#MECO

5-

Adjuntar escaneo/foto del DNI

Documento Nacional de Identidad *



El sistema adjuntará el/los documento/s, que luego podrá/n ser visualizado/s. En caso de necesitar realizar una modificación, se elimina el documento y se vuelve a repetir la carga.



El procedimiento es igual de aquí en adelante para todos los documentos adjuntos.

6-

Para los casos de contratación de servicios, adjuntar el documento del contrato, de la misma manera que en el paso anterior.

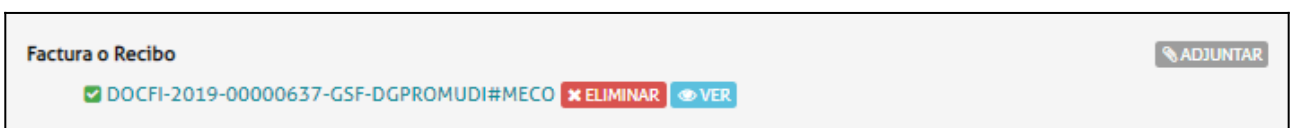


El sistema adjuntará el/los documento/s, que luego podrá/n ser visualizado/s. En caso de necesitar realizar una modificación, se elimina el documento y se vuelve a repetir la carga.



7-

Adjuntar factura o recibo correspondiente al producto/servicio relacionado al reclamo.



8-

Adjuntar, si lo hubiere, el presupuesto realizado para el producto/servicio.

Presupuesto		ADJUNTAR
-------------	---	----------

Presupuesto		ADJUNTAR
<input checked="" type="checkbox"/> DOCFI-2019-00000638-GSF-DGPPROMUDI#MECO	<input type="checkbox"/> ELIMINAR	<input type="checkbox"/> VER

9-

Adjuntar, si lo hubiere, el certificado de garantía del producto o prestación.

Certificado de Garantía		ADJUNTAR
-------------------------	---	----------

Certificado de Garantía		ADJUNTAR
<input checked="" type="checkbox"/> CE-2019-00000639-GSF-DGPPROMUDI#MECO	<input type="checkbox"/> ELIMINAR	<input type="checkbox"/> VER

10-

De ser de interés, adjuntar imágenes de los folletos publicitarios referentes al producto/servicio.

Folletos publicitarios		ADJUNTAR
------------------------	---	----------

Folletos publicitarios		ADJUNTAR
<input checked="" type="checkbox"/> IF-2019-00000640-GSF-DGPPROMUDI#MECO	<input type="checkbox"/> ELIMINAR	<input type="checkbox"/> VER

11-

Adjuntar, si existieran, notificaciones extrajudiciales que se hayan hecho previas al trámite de denuncia.

Notificaciones extrajudiciales		ADJUNTAR
--------------------------------	---	----------

Notificaciones extrajudiciales		ADJUNTAR
<input checked="" type="checkbox"/> IF-2019-00000641-GSF-DGPPROMUDI#MECO	<input type="checkbox"/> ELIMINAR	<input type="checkbox"/> VER

12-

Adjuntar, de existir, documentación complementaria relevante a la denuncia.


Documentación complementaria	 <input type="button" value="ADJUNTAR"/>
Documentación complementaria <input checked="" type="checkbox"/> IF-2019-00000643-GSF-DGPRMUDI#MECO <input type="button" value="ELIMINAR"/> <input type="button" value="VER"/>	<input type="button" value="ADJUNTAR"/>

13-

Una vez ingresados todos los campos, y adjuntada la documentación correspondiente, presionar **CONFIRMAR TRAMITE**.

Adjuntá documentación:
 Los documentos marcados con * son obligatorios.

Datos del Trámite *	<input type="button" value="COMPLETAR"/>
<hr style="border-top: 1px dashed #ccc;"/>	
Formulario de Reclamo *	<input type="button" value="COMPLETAR"/>
<input checked="" type="checkbox"/> IF-2019-00000651-GSF-DGPRMUDI#MECO	<input type="button" value="ELIMINAR"/> <input type="button" value="VER"/>
<hr style="border-top: 1px dashed #ccc;"/>	
Documento Nacional de Identidad *	<input type="button" value="ADJUNTAR"/>
<input checked="" type="checkbox"/> DDCPE-2019-00000650-GSF-DGPRMUDI#MECO	<input type="button" value="ELIMINAR"/> <input type="button" value="VER"/>
<hr style="border-top: 1px dashed #ccc;"/>	
Contrato	<input type="button" value="ADJUNTAR"/>
<input checked="" type="checkbox"/> DDCFI-2019-00000648-GSF-DGPRMUDI#MECO	<input type="button" value="ELIMINAR"/> <input type="button" value="VER"/>
<hr style="border-top: 1px dashed #ccc;"/>	
Factura o Recibo	<input type="button" value="ADJUNTAR"/>
<input checked="" type="checkbox"/> DDCFI-2019-00000649-GSF-DGPRMUDI#MECO	<input type="button" value="ELIMINAR"/> <input type="button" value="VER"/>
<hr style="border-top: 1px dashed #ccc;"/>	
Presupuesto	<input type="button" value="ADJUNTAR"/>
<input checked="" type="checkbox"/> DDCFI-2019-00000647-GSF-DGPRMUDI#MECO	<input type="button" value="ELIMINAR"/> <input type="button" value="VER"/>
<hr style="border-top: 1px dashed #ccc;"/>	
Certificado de Garantía	<input type="button" value="ADJUNTAR"/>
<input checked="" type="checkbox"/> CE-2019-00000646-GSF-DGPRMUDI#MECO	<input type="button" value="ELIMINAR"/> <input type="button" value="VER"/>
<hr style="border-top: 1px dashed #ccc;"/>	
Folletos publicitarios	<input type="button" value="ADJUNTAR"/>
<input checked="" type="checkbox"/> IF-2019-00000645-GSF-DGPRMUDI#MECO	<input type="button" value="ELIMINAR"/> <input type="button" value="VER"/>
<hr style="border-top: 1px dashed #ccc;"/>	
Notificaciones extrajudiciales	<input type="button" value="ADJUNTAR"/>
<input checked="" type="checkbox"/> IF-2019-00000644-GSF-DGPRMUDI#MECO	<input type="button" value="ELIMINAR"/> <input type="button" value="VER"/>
<hr style="border-top: 1px dashed #ccc;"/>	
Documentación complementaria	<input type="button" value="ADJUNTAR"/>
<input checked="" type="checkbox"/> IF-2019-00000643-GSF-DGPRMUDI#MECO	<input type="button" value="ELIMINAR"/> <input type="button" value="VER"/>



Se iniciará el trámite y se generará un expediente, cuyo número se muestra en pantalla, donde se vinculará toda la documentación cargada.













El trámite se generó con éxito

Número de trámite

Número de trámite: EX-2019-00000652- -GSF-DGPRMUDI#MECO

Este n° está en su buzón de trámites

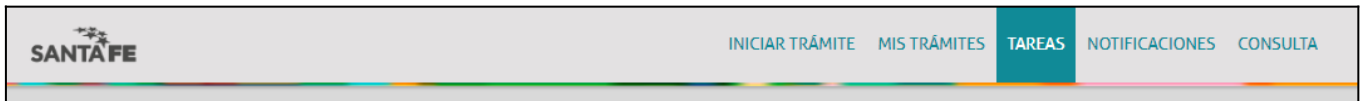
Documentación asociada:

Nombre	Acciones
PV-2019-00000653-GSF-DGPRMUDI#MECO	
IF-2019-00000655-GSF-DGPRMUDI#MECO	
IF-2019-00000643-GSF-DGPRMUDI#MECO	
IF-2019-00000644-GSF-DGPRMUDI#MECO	
IF-2019-00000645-GSF-DGPRMUDI#MECO	
CE-2019-00000646-GSF-DGPRMUDI#MECO	
DOCFI-2019-00000647-GSF-DGPRMUDI#MECO	
DOCFI-2019-00000648-GSF-DGPRMUDI#MECO	
DOCFI-2019-00000649-GSF-DGPRMUDI#MECO	
DOCPE-2019-00000650-GSF-DGPRMUDI#MECO	
IF-2019-00000654-GSF-DGPRMUDI#MECO	
PV-2019-00000656-GSF-DGPRMUDI#MECO	

INICIO

Subsanación de documentación

En caso de subsanación de alguno de los documentos, se le notificará por correo electrónico que tiene una tarea pendiente en el portal de autogestión.



1.

Hacer clic en “Tareas”, donde se podrá visualizar todas las tareas pendientes.

Tareas

Estas son todas las tareas que se te asignaron al realizar tus trámites. Podés firmar, pagar, agregar o corregir documentación vinculada a los mismos

Pendientes Historial

Búsqueda de trámite por:
Buscar por N° de trámite, nombre de trámite, :

Fecha	Nombre	Tarea	Referencia	Enviado por	Número de Trámite	Acciones
30/11/2018	SUBSANACION	IGPJ: Comunicación de la Inscripción en el Registro Público de Rosario o Venado Tuerto	No se ve acta	MESDIG - PVD	EX-2018-00000615- -GSF- MESDIG	

Mostrando 1 a 1 de 1- ver: 5

« Anterior 1 Siguiente »

Continuar

En “Referencia” se informa por qué se realizó el pedido de subsanación.

2.

Para realizar la subsanación ir a “Acciones”.

Tareas

Estas son todas las tareas que se te asignaron al realizar tus trámites. Podés firmar, pagar, agregar o corregir documentación vinculada a los mismos

Pendientes Historial

Búsqueda de trámite por:
Buscar por N° de trámite, nombre de trámite, :

Fecha	Nombre	Tarea	Referencia	Enviado por	Número de Trámite	Acciones
30/11/2018	SUBSANACION	IGPJ: Comunicación de la Inscripción en el Registro Público de Rosario o Venado Tuerto	No se ve acta	MESDIG - PVD	EX-2018-00000615- -GSF- MESDIG	 Subsanar trámite

Mostrando 1 a 1 de 1- ver: 5

« Anterior 1 Siguiente »

3.

Adjuntar la documentación a subsanar.

Comunicación de la Inscripción en el Registro Público de Rosario o Venado Tuerto

No se ve acta

Adjuntá documentación:
Los documentos marcados con * son obligatorios.

Documentación Adicional *

ADJUNTAR

Subir información

Tamaño máximo de 20MB. Extensiones permitidas: pdf, doc, docx, xlsx, jpg, jpeg, png, bmp, gif, tiff, tif, html, dwf.

ADJUNTAR DE PC

MIS DOCUMENTOS ADJUNTOS

+ Arrastre el archivo aquí

El sistema adjuntará el documento, que luego podrá ser visualizado

Adjuntá documentación:
Los documentos marcados con * son obligatorios.

Documentación Adicional *

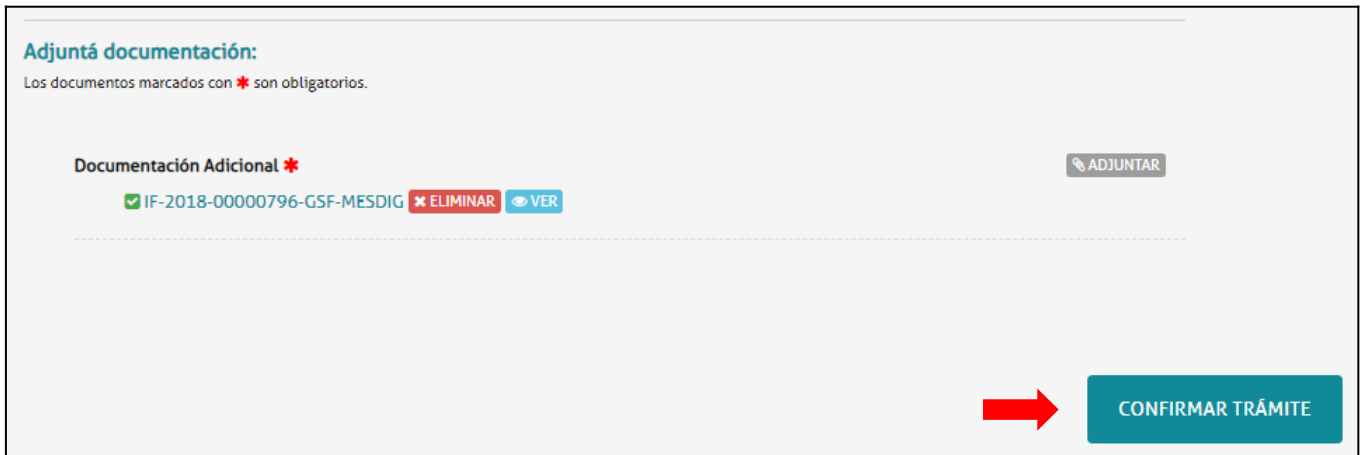
IF-2018-00000796-GSF-MESDIG ~~ELIMINAR~~ VER

ADJUNTAR

CONFIRMAR TRÁMITE

4.

Una vez que el documento esté correcto, hacer clic en “Confirmar trámite”.



The screenshot shows a web interface for document management. At the top left, it says "Adjuntá documentación:" followed by a note: "Los documentos marcados con * son obligatorios." Below this, there is a section titled "Documentación Adicional *". In this section, a document is listed with a green checkmark icon, the ID "IF-2018-00000796-GSF-MESDIG", and two action buttons: a red "ELIMINAR" button and a blue "VER" button. To the right of this section is a grey "ADJUNTAR" button. At the bottom right of the interface, a red arrow points to a teal button labeled "CONFIRMAR TRÁMITE".

Una vez confirmado el trámite, se vinculará el documento subsanado al expediente y será enviado nuevamente para su tratamiento.