

# Informe de gestión 2021

Secretaría de Comercio Interior y Servicios.

Dirección de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor.

Ministerio de Producción,  
Ciencia y Tecnología

Santa Fe  
Provincia

# GESTIÓN DE RECLAMOS

## Sistema de denuncia remota:

---

Reclamos ingresados por VUF

**12750**

casos ingresados.

Ingresos a través del 0800

**7700**

(el 70% de estos casos corresponden a consultas acerca del programa “Billetera Santa Fe”).

## Atención presencial al público:

---

La actividad de atención presencial, por cuestiones de la pandemia, se retomó el 02 de agosto del corriente año. Desde esa fecha, hasta la actualidad, se han atendido más de **1.415 personas\***, las cuales deben sacar previo turno a través de la Web. Cada caso atendido se carga en VUF, para luego continuar la gestión en dicho aplicativo nacional.

## Hipervulnerables

---

Se consideran consumidores hipervulnerables las personas humanas que se encuentren en situaciones de especial vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores.

También podrían ser considerados consumidores hipervulnerables las personas jurídicas sin fines de lucro que convoquen o protejan a consumidores hipervulnerables.

Cantidad de casos de promedio mensual

**50**

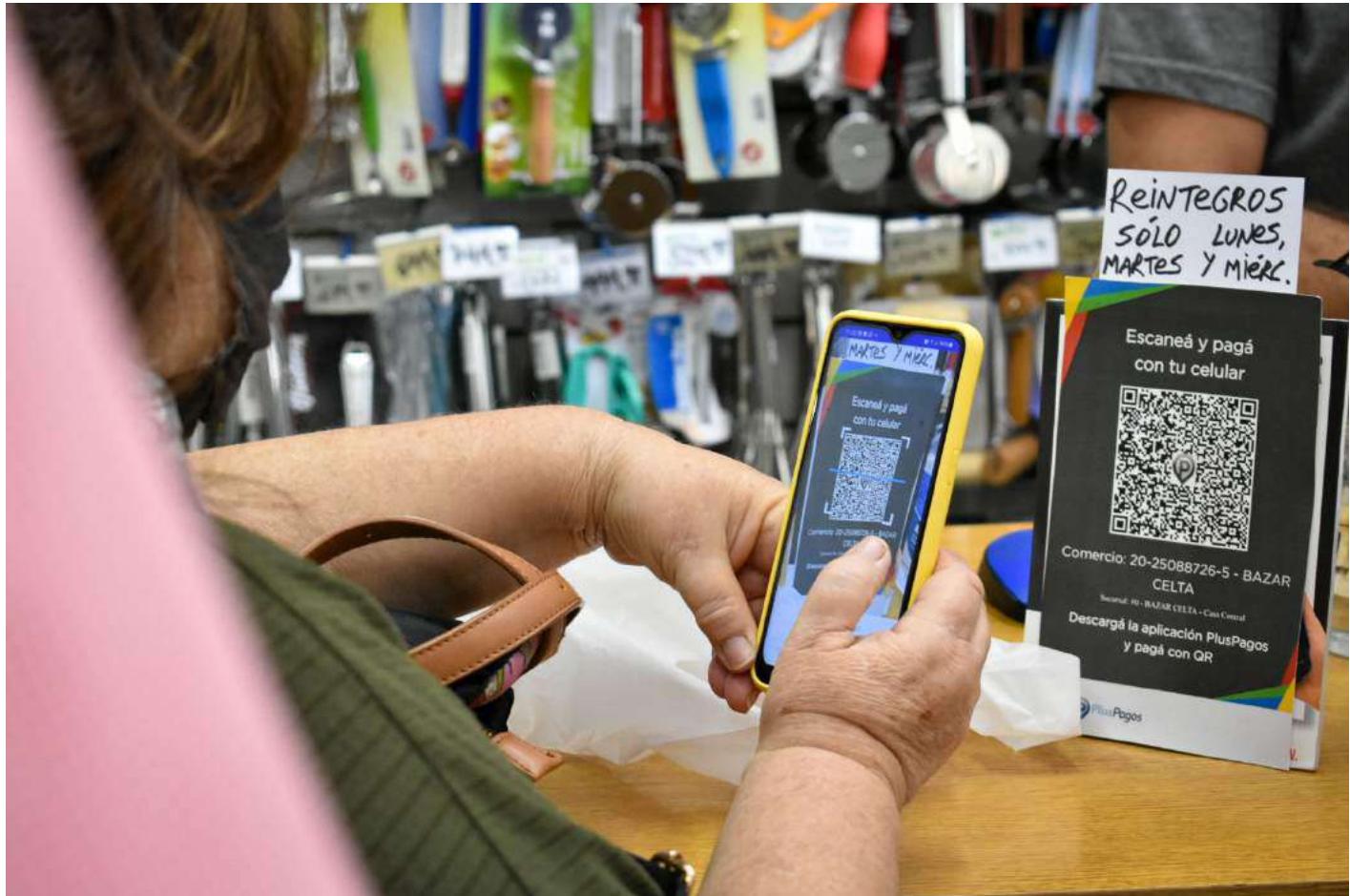
Tiempo promedio de resolución:

**10**  
días hábiles

% de casos que se resuelven:

**50%**

## Billetera Santa Fe



**FUNCIÓN:** Asesoramiento, recepción y gestión de reclamos o denuncias ante alguno de los siguientes inconvenientes con el Programa.

- Aplicación de recargos al precio final del bien por abonar con la billetera.
- Falta de exhibición de precios en vidrieras, góndolas, etc.
- Rechazo del pago con la billetera en días válidos para su uso.
- Exigencia de un importe mínimo de compra para poder abonar con la billetera.
- No recepción de los reintegros correspondientes.
- Hackeos, estafas o robos de datos o dinero de la billetera.
- Bloqueo o cualquier inconveniente técnico debido al mal funcionamiento de la aplicación móvil.

Total de casos resueltos

**1326**

Total de casos ingresados

**1820\***

\*Cada caso se carga en VUF, para luego continuar la gestión en dicho aplicativo nacional.

## -Clasificación de los reclamos

CATEGORÍA	CANTIDAD	RESOLUCIÓN
<b>PROBLEMAS TÉCNICOS USUARIOS</b> (bloqueos de cuentas, pagos duplicados, inactividad de cuentas, instalación, adhesión de medios de pagos, altas, carga de datos)	870	550
<b>FALTA DE REINTEGROS A USUARIOS</b>	210	190
<b>COBRO DE RECARGOS A USUARIOS</b>	345	250
<b>FRAUDES / HACKEOS* A USUARIOS</b> (robo de cuentas, robo de datos, estos casos están judicializados y se acompaña desde la Dirección) *muchos de estos casos se judicializan y se acompañan desde la dirección; otros se resuelven en la Dirección	29	15
<b>PROBLEMAS CON TRANSFERENCIAS DE USUARIOS</b>	270	240
<b>PROBLEMÁTICAS DE COMERCIOS</b> (problemáticas de los comercios, gestión de pagos erróneos o devoluciones, no aplicación de promociones)	96	81
<b>TOTALES</b>	<b>1820</b>	<b>1326</b>



# INSPECCIONES

## Fiscalizaciones realizadas en:

Almacén - Autoservicio	170
Supermercado - Mayorista -	
Hipermercado	275
Indumentaria - Calzados -	
Accesorios	689
Art. Del Hogar - Electro - Informática	103
Gastronómico	53
Carnicería - Pescadería	61
Corralón de Construcción -	
Pinturería	46
Farmacia	135
Juguetería	55
Librería	73
Turismo	10
Otros	437



## -Fiscalizaciones electrónicas:

**102**  
inspecciones digitales

## -Actas labradas

Constataciones	1981
Imputaciones	126

## -Otros temas

Fiscalización por Acuerdos de Cortes de Carne
Relevamiento de Precios de Materiales de Construcción
Fiscalización por Acuerdo de Precio en Materiales Escolares
Relevamiento de Precios de Frutas y Verduras
Relevamiento de Precios por Acuerdo del Programa Precios Santafesinos
Relevamiento de Precios por Acuerdo del Programa Super Cerca

**2107**  
Total de inspecciones

## -Localidades con más inspecciones

Localidad	Cantidad
Santa Fe	551
Rosario	526
Reconquista	455
Virtual	102
Rafaela	67
Esperanza	42
San Jorge	40
Santo Tomé	38
San Cristóbal	33
Galvez	28



## -Según normativa

Normativa / Motivo de la Fiscalización	Cantidad
Disposición 47/2021 - Billetera Santa Fe	1576
Res. 7/2002, DNU N° 274/2019 - Exhibición de Precios	1672
Ley 24.240 Art. 5º - Alimentos Vencidos	71
Res. 100/2020, Res 1050/2021, Res 1064/2021 - Control de Precios	54
Ley 12.069 - Grandes Superficies	12
Ley 27.545 - Ley de Góndolas	13
Res. 249/2021 - Precios de Garrafas de GLP	10
Ley 20.680 - Provisión de Oxígeno	4

## RESULTADOS

---

**4** sanciones por infracción a la Ley 20.680

**MONTO:** **\$2.200.000,00**

**1** sanción según Ley 24.240, resuelto en caso colectivo

**MONTO:** **\$5.000.000,00**

# OFICINAS MUNICIPALES Y COMUNALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

## Apertura de Oficinas Municipales y Comunales de Información al Consumidor:

Se realizó la apertura de **6** Oficinas Municipales y Comunales de Información al Consumidor en el territorio santafesino, correspondientes a las localidades de Bigand, Tostado, Las Parejas, Rufino, El Trébol y María Teresa.

## -Concurso de Proyectos de Oficinas Municipales y Comunales del Consumidor (OMIC / OCIC):

Según la Res. 441 se realizó la convocatoria anual de “**Concurso de Proyectos para el Financiamiento de las Oficinas Municipales y Comunales de Información al Consumidor**”, la cual tiene como finalidad el fortalecimiento institucional de los municipios y comunas que forman parte de la Red Provincial de OMICs.

Se presentaron al concurso un total de **17** proyectos correspondientes a OMIC y OCIC de la Provincia de Santa Fe, cuyo monto solicitado alcanza un total de **\$10.043.417,12**

## -Gestiones:

Más de **6.000 atenciones** a consumidores y consumidoras en las diferentes oficinas del territorio provincial informadas desde junio a diciembre 2021.

**1674** reclamos formalizados en los últimos 6 meses

**2.556** reclamos resueltos favorablemente en los últimos 6 meses



# ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

## -Inscripción de Asociaciones de Consumidores:

Se inscribió una Asociación, *Red Argentina de Consumidores (Rosario)* y actualmente se encuentran 2 en trámite, las cuales son: *Consumidores de la era digital (Santa Fe)* y *Asociación para la defensa ciudadana (Reconquista)*.

## -Concurso de Proyectos de Asociaciones de Consumidores:

Según la Res. 442 se realizó la convocatoria anual de "Concurso de Proyectos para el Financiamiento de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios", la cual tiene como finalidad el fortalecimiento institucional de las entidades civiles inscriptas en el Registro Provincial creado según Dec. 0874/2020 .

Se presentaron al concurso un total de **5** proyectos correspondientes a Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Santa Fe, cuyo monto solicitado alcanza un total de **\$2.324.256,42**

## CAPACITACIONES

Durante el 2021 se realizaron diversas capacitaciones y encuentros, en los cuales se convocó a diferentes actores de la sociedad y entidades u organismos gubernamentales.

## -MES DE LAS Y LOS CONSUMIDORES:

Durante todo el mes de MARZO de 2021 se llevaron a cabo una serie de actividades que consistieron en: lanzamiento de una campaña comunicacional informativa sobre derechos de usuarios y consumidores. Promoción de derechos de forma presencial, en la vía pública, intervención en ferias y acompañamiento en el evento "Juntas de pie".

Participación de **15 OMIC/OCIC** en la agenda con intervenciones de difusión y promoción de Derechos en la vía pública.



## **-JORNADA PARA FRACCIONADORES Y PRODUCTORES DE MIEL – RÉGIMEN JURÍDICO EN COMERCIO Y CONSUMO**

### **-JORNADA CON OMICs Y OCICs DEL TERRITORIO SANTAFESINO:**

Se concretaron dos encuentros de Oficinas Municipales y Comunales de Información al Consumidor (OMICs / OCICS) , actividades llevadas con el fin de analizar el anteproyecto de **Ley de Defensa del Consumidor** en el territorio santafesino, que tiene por objetivo mejorar las relaciones de consumo entre empresas y consumidores.

Dichas reuniones, que contaron con la participación de **20** OMICs / OCICS, se enmarcan en el trabajo articulado que realiza el Gobierno Provincial con el sector. De las actividades participaron las oficinas del consumidor de Las Rosas, María Teresa, San Lorenzo, Villa Constitución, Cañada de Gómez, Rosario, Capitán Bermúdez, Arroyo Seco, Casilda, Pérez, Bigand, Rafaela, Santa Fe, Esperanza, Gálvez, Sastre, San Jorge, Villa Ocampo y Reconquista.



## **-CAMPANÍA DE PREVENCIÓN DE ESTAFAS Y FRAUDES POR MEDIOS DIGITALES:**

En el marco de las fiestas de fin de año y previo a las vacaciones de verano, se presentó una guía práctica de prevención ante posibles estafas y fraudes por medios digitales.

Desde la Dirección Provincial se llevan a cabo gestiones de reclamos por estafas y fraudes. Además, no solo se gestionan los reclamos recibidos por esta Dirección, sino que además, los recibidos por las Oficinas municipales y comunales de Información al Consumidor, logrando con el trabajo conjunto resultados positivos.



## **-BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES CON PERSPECTIVA DE GÉNERO EN EL SECTOR GASTRONÓMICO:**

Se está trabajando sobre esta temática actualmente, diciembre de 2021, junto al Ministerio de Igualdad, Género y Diversidad, se realizaron encuentros simultáneos junto al sector hotelero-gastronómico en las localidades de Rafaela, Rosario y Santa Fe, para trabajar en una campaña de sensibilización en las temáticas de perspectiva de género y defensa de derechos de las y los consumidores.



# OTRAS ACCIONES

## -ANTEPROYECTO DE LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

Dentro del “Santa Fe + Justicia”, participamos de la comisión que elaboró el anteproyecto de *Código de procedimiento para la implementación de los derechos de los consumidores*. La misma estuvo integrada por Aidilio Fabiano, Marcelo Quaglia, Susana Gueiler, Gonzalo Sozzo, Lorena Bianchi, Carlos Hernandez y Maria Betania Albrecht.



## - MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES CON PERSPECTIVA DE GÉNERO:

Realizamos aportes para la redacción definitiva de una *Guía de prácticas comerciales con perspectiva de género*, que impulsó la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo.

Se presentaron formulaciones y recomendaciones a este manual en donde se aspira a brindar los aportes necesarios para promover las prácticas comerciales y de consumo, que garanticen los derechos de las y los consumidores tanto en dignidad humana e igualdad. Las mismas fueron llevadas y analizadas en conjunto con el Ministerio de Igualdad, Género y Diversidad.



## -MESAS DE DIÁLOGO PROVINCIAL DE COMERCIO Y CONSUMO

Fue creada por el gobernador Omar Perotti, mediante el Decreto N° 1057 en el año 2020, y su fin último es abordar las diversas temáticas pertinentes para el sector comercial y brindar un espacio de diálogo para el intercambio de perspectivas entre las partes.

Desde ésta Dirección participamos en sus cuatro encuentros realizados en el 2021 donde se tocaron temas referidos a:

- Publicidad Vía internet / Redes distintos mecanismos antifraude.
- Precios y empaquetado con perspectiva de género.
- Análisis de las Cadenas de Valor y formación de precios en la producción y comercialización de bienes y servicios.
- Fraudes, estafas bancarias, campañas antifraudes (información a la ciudadanía).
- Manual Buenas Prácticas Comerciales
- Evaluación de las etapas de billetera Santa Fe
- Proyecto de Ley provincial de Defensa del Consumidor
- Ley de Góndolas



## -CONSEJO FEDERAL DE CONSUMO “COFEDEC”

El Consejo Federal del Consumo es una instancia federal de coordinación de políticas vinculadas a temas de consumo. Desde la provincia de Santa Fe no solo participamos de estas asambleas, sino que además formamos parte de su comisión ocupando la Secretaría de Comunicación y Difusión.

Desde este rol, durante el 2021, realizamos dos publicaciones de las revistas digitales “**COFEDEC**” y además tenemos a cargo los perfiles de redes sociales para generar contenido y mantenerlos activos con información pertinente para las y los consumidores.



## **-CONVENIO METROLOGÍA LEGAL CON INTI**

La Metrología Legal se ocupa de verificar la observancia de Reglamentos Técnicos y Legales en lo referente a las unidades de medida, los métodos y procedimientos de medición, los instrumentos de medición y las unidades materializadas. Está dirigida a garantizar la corrección y equidad en las transacciones comerciales, protección de la salud, el medio ambiente y la seguridad pública.

Desde la Dirección Provincial, y como autoridad de competencia de la Ley Nacional 19.511 de Metrología Legal, firmamos un convenio marco, donde reactivamos la aplicación de la respectiva Ley.



## **-CAMPANAS VIRTUALES DE INFORMACIÓN A LAS Y LOS CONSUMIDORES EN FECHAS ESPECÍFICAS DE COMPRA ONLINE COMO: HOT SALE, BLACK FRIDAY y CYBER MONDAY.**

Acompañamos a las y los consumidores en épocas de descuentos por compras virtuales. Lo realizamos a través de campañas virtuales fomentando el cuidado, los buenos hábitos y el control por parte de quienes realicen compras, además previo a cada fecha comenzamos con las fiscalizaciones electrónicas, para que no existan conductas abusivas por parte de las empresas que venden sus productos.

**CYBERMONDAY: 1 al 3 de noviembre**

**BLACK FRIDAY: 26 de noviembre**

**HOT SALE: 10, 11 y 12 de mayo**



## - ¿Siempre es más barato comprar en el Hot Sale?

**No necesariamente.** Es importante chequear los costos de envío, las condiciones de venta y los eventuales recargos que pueda hacer la tarjeta de crédito. Todo esto influye en la determinación final de lo que vas a pagar por el producto o servicio que elijas.

Ministerio de Producción,  
Ciencia y Tecnología

Santa Fe  
Provincia



## - ¿Qué pasa si hay diferencias entre lo publicado y lo que aparece en el "carrito de compra"?

Lo publicado obliga al vendedor. O sea que no puede haber diferencias entre lo contratado y lo que estaba publicado en la página.

Ministerio de Producción,  
Ciencia y Tecnología

Santa Fe  
Provincia

## Recomendaciones en relación al **Cyber Monday**



Ministerio de Producción,  
Ciencia y Tecnología  
Dirección Provincial de Promoción de la  
Competitividad y Defensa del Consumidor

Santa Fe  
Provincia

1

Para comprar con mayor seguridad,  
ingresá a la web oficial:  
<https://www.cybermonday.com.ar/>

Desde allí, a través de banners y enlaces se te redireccionará a la página del anunciante, donde se realiza la compra.

Ministerio de Producción,  
Ciencia y Tecnología  
Dirección Provincial de Promoción de la  
Competitividad y Defensa del Consumidor

Santa Fe  
Provincia

## -CAMPANAS VIRTUALES DE BUEN USO DE BILLETERA SANTA FE

Realizamos diferentes campañas con tips y recomendaciones, acerca de cuestiones que deben tener en cuenta las y los usuarios del programa "Billetera Santa Fe", a la hora de realizar alguna transacción. Además indicamos y reforzamos los canales de denuncias y reclamos.



A circular graphic overlay on a red background. It features the text "PlusPagos" at the top right and "Billetera Santa Fe" with a logo at the bottom right. The main message reads: "Debes tener en cuenta los días de promoción. TODOS los días: alimentos, farmacias, bares, restaurantes y turismo; LUNES, MARTES Y MIERCOLES: heladerías, indumentaria, calzados, jugueterías/librerías, muebles, colchonerías, marroquinerías, bazares, artículos de limpieza y perfumerías." At the bottom left is the "Banco Santa Fe" logo.

## -PARTICIPACIÓN EN OPERATIVOS MULTIAGENCIALES

Durante el segundo semestre del 2021 se realizaron diferentes operativos multiagenciales, organizados por diferentes entidades pertenecientes al Estado Provincial, donde promovimos el buen uso de la Billetera Santa Fe y de la defensa del consumidor, además captamos reclamos y denuncias de consumidores.

-Participamos en operativos realizados en la Ciudad de Santa Fe, encabezado por el Senador Castelló.

-Acompañamos los operativos del "Santa Fe + Justicia" en el sur provincial, organizado por el Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos.

-Cooperamos en la Ciudad de Reconquista con un operativo provincial multiagencial.

-Fuimos partícipes además, de los operativos sociales que realiza el Ministerio de Seguridad en diferentes barrios de la Ciudad de Santa Fe.



## **-RECORRIDOS TERRITORIALES PARA FOMENTAR EL USO DE BILLETERA SANTA FE, CONOCER EXPERIENCIAS Y PROMOCIONAR LOS DERECHOS DE LAS Y LOS CONSUMIDORES.**

Recorrimos el territorio santafesino para acompañar la promoción del programa "Billetera Santa Fe". La finalidad fue realizar un seguimiento del uso de la herramienta y obtener aportes del sector comercial en general. También, alertar sobre su correcto uso poniendo el énfasis en la prohibición de efectuar recargos en los precios por el pago con Billetera Santa Fe.

En cada localidad nos reunimos con referentes del sector comercial, para analizar en conjunto el impacto de la herramienta provincial y brindar información acerca de su funcionamiento. Además, indicamos los canales de comunicación para canalizar los reclamos correspondientes, no solo de los comercios sino también de los usuarios.

En este sentido, se visitaron comercios que recibieron denuncias ante la Dirección por presuntas prácticas abusivas.

### **LOCALIDADES:**

Soledad, San Cristóbal, Tostado, Ceres, Reconquista, Armstrong, Las Parejas, Las Rosas, Sastre, El Trébol, San Jorge, Frontera, Vila, Pilar, Esperanza, Aldao, Sunchales, Bigand, Firmat, Venado Tuerto, Pueblo Andino, Bustinza, Correa, Emilia.





