

Informe de gestión 2020

**Secretaría de Comercio Interior y Servicios
Dirección de Promoción de la Competencia
y Defensa del Consumidor**

Santa Fe
Provincia

SISTEMA DE DENUNCIA REMOTA

VENTANILLA
ÚNICA FEDERAL

6900

Reclamos dic 2019-
dic 2020

TRÁMITES A
DISTANCIA

1004

Reclamos dic 2019-
dic 2020

ABASTECIMIENTO Y
PRECIOS MÁXIMOS

6856

Denuncias marzo
2020-dic 2020

ABASTECIMIENTO Y PRECIOS MÁXIMOS

CANALES DE DENUNCIA

- 0-800-555-6768 (OPCIÓN 3)
- APPLICACIÓN "CORONAVIRUS SANTA FE"
- www.santafe.gob.ar/ms/covid19

Total 0800	19,95%
Total APP	4,08%
Total Web	75,11%

Rosario	43,02%
Santa Fe	13,94%
Venado Tuerto	3,18%
Santo Tome	2,80%
Rafaela	2,38%

POR LOCALIDAD

Localidades con mayor cantidad
de denuncias

RUBROS DENUNCIADOS POR RES. PRECIOS MÁXIMOS

Denuncias categorizadas por rubro

Categorizados	6193	90,33%
Rubro	Denuncias	%
Almacén	294	4,29%
Artículos de Limpieza e higiene	45	0,66%
Autoservicio	578	8,43%
Carnes	437	6,37%
Distribuidora	97	1,41%
Farmacia	467	6,81%
Ferretería	24	0,35%
Kiosco	134	1,95%
Mayorista	390	5,69%
Otros	125	1,82%
Panificación	37	0,54%
Perfumería	28	0,41%
Servicios de Telefonía y Cable	67	0,98%
Supermercado	2896	42,24%
Verdulería	574	8,37%

HIPERVULNERABLES (Res.139/2020)

42% DÉBITOS SOBRE IFE

28% PRESTAMOS USURARIOS, NEGATIVA DE BAJAS DE TARJETAS Y OTROS INCUMPLIMIENTOS DE BANCOS

30% VULNERABILIDAD SOCIOECONÓMICA

INSPECCIONES



FISCALIZACIONES REALIZADAS EN:

Supermercados y Autoservicios	507
Mayoristas y Distribuidores	156
Industrias	21
Mercado de Productores	34
Farmacias	53
Rubro construcción	75

RELEVAMIENTO PEDIDOS YA:

Se relevó costo de comisiones aplicados por PEDIDOS YA en 82 locales de comida para llevar.

FISCALIZACIONES DIGITALES

44 Inspecciones digitales, en eventos de ofertas exclusivas

ACTAS LABRADAS

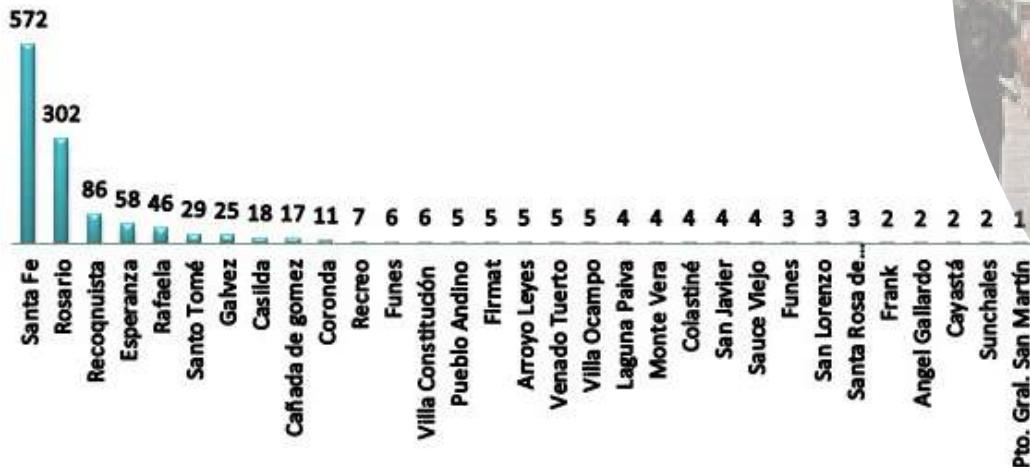
Constatación	1067
Imputación	191

OTROS TEMAS

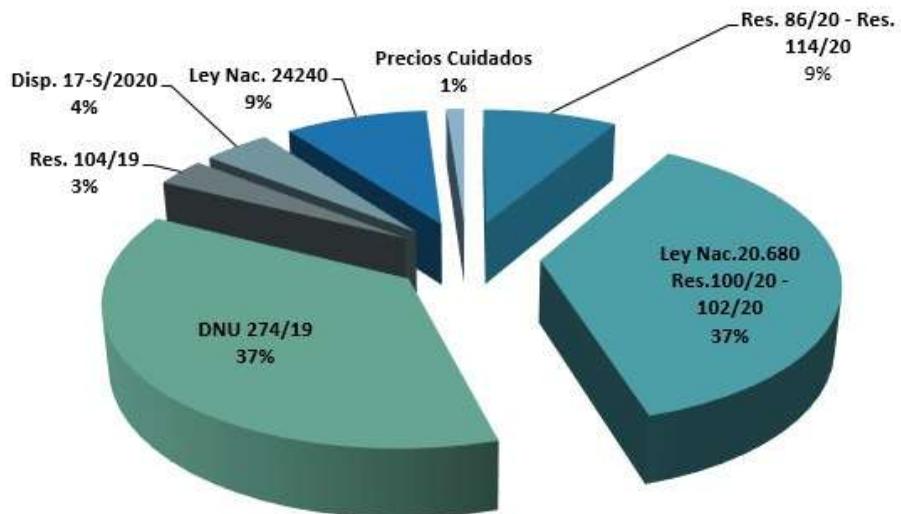
Oferta de servicios en cajeros automáticos
Exhibición de precios
Recargos indebidos
Distribución y comercialización de gas envasado en período invernal
Acuerdo precio de carnes

**TOTAL
1258
INSPECCIONES**

SEGÚN LOCALIDAD



SEGÚN NORMATIVA



RESULTADO

229 Expedientes caratulados por presunta infracción a la Ley 20.680 de abastecimiento

18 Comercios imputados

8 Disposiciones de multas por

\$650.000

CASO PEDIDOS YA

Multa de **\$3.000.000**

Primera provincia en fijar máximo de comisión a comercios gastronómicos.

Primera provincia del país en regular este servicio 11-09-2020

Santa Fe fijó comisión máxima de 25% más IVA para servicios de delivery de Pedidos Ya



En un contexto de emergencia sanitaria y aislamiento social preventivo y obligatorio, en el que creció la demanda del servicio, transformándose en un servicio esencial tanto para locales gastronómicos como para las y los consumidores, se comprobó que la firma ha cuadriplicado su facturación, habiendo sobre elevado el importe de las comisiones aprovechando la situación de emergencia. Ante la falta de presentación de documental que justificara el aumento desmedido, la Secretaría de Comercio Interior y Servicios imputó a la firma por la suma de \$3.000.000 y fijo una comisión máxima.

COORDINACIÓN OMIC'S

\$4.600.000

EN APORTES NO REINTEGRABLES
PARA EL FORTALECIMIENTO DE
LAS OMIC'S

8

NUEVAS OMIC'S
INCORPORADAS

24

OMIC'S CON CONVENIOS
VIGENTES



CREACIÓN DE LA RED PROVINCIAL DE OMIC'S "REPOMIC"

Creada por Decreto del Gobernador Omar Perotti, nro. 687/2020, con el objetivo de promover herramientas útiles tendentes a la coordinación de esfuerzos, recursos y al trabajo articulado entre la provincia y los gobiernos locales

ASOCIACIONES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CREACIÓN REGISTRO PROVINCIAL DE ASOC. DE CONSUMIDORES Y USUARIOS "REPAC"

Por Decreto provincial del Gobernador Omar Perotti nro. 874/2020, al efecto de establecer vínculos formales con las mismas, conformar mecanismos de consulta, asistencia, trabajo coordinado y recepción de inquietudes en materia de derechos de consumidores y usuarios.

\$400.000

EN APORTES NO REINTEGRABLES

3

ASOCIACIONES INSCRIPTAS

LIDECO
CESYAC
PROCONSUMER

+

1

ASOCIACIÓN EN TRÁMITE
DE INSCRIPCIÓN
**UNIÓN DE USUARIOS Y
CONSUMIDORES**

CAPACITACIONES

9
JORNADAS
OPERATIVO TARJETA
ALIMENTAR

11
PARTES DE PRENSA/
COMUNICACIONES
EN MATERIA DE
CONSUMO
DIFUNDIDAS

3
CICLOS DE
CAPACITACIONES
VIRTUALES
Andrea Beltramo

INICIO CICLO DE CONVERSATORIOS



4 JORNADAS DE CAPACITACIÓN A OMICS
30 ASISTENTES PROMEDIO EN CADA JORNADA



5 JORNADAS DE CAPACITACIÓN A
INSPECTORES DE LA SECRETARÍA
4 JORNADAS DE CAPACITACIÓN A
INSPECTORES DE MUNICIPIOS Y COMUNAS



1ER CICLO DE CONVERSATORIOS
"CONVERSACIONES SOBRE CONSUMO Y
DERECHOS"
ENCUENTRO "SOCIEDAD DE LA
INFORMACIÓN- EL CONSUMO EN
TIEMPOS DE INTERNET"

MESAS DE DIALOGO Y ASESORAMIENTO



Encuentros con **Agencias de Turismo** sobre Derechos de Consumidores y Ley 27563 de Sostenimiento y Reactivación de la Actividad Turística Nacional, en el marco de la emergencia sanitaria.



Encuentro con la **Cámara de Empresas y Corredores Inmobiliarios** de la Provincia.



Reunión con la **Gerencia de Protección al Usuario de Servicios** Financieros del BCRA para gestionar canales de resolución de reclamos.



Reunión **autoconvocados** titulares de créditos UVA de la provincia



Encuentro con **Productores de Acero** de la provincia en acompañamiento a la Secretaría de Industria sobre abastecimiento

PROYECTOS E INNOVACIÓN



Redacción Proyecto de Ley Provincial de Procedimiento para la Defensa de las y los Consumidores



Encuesta virtual a consumidores y consumidoras de la provincia para elaboración de mapa de conflictos de consumo



Elaboración Proyecto de Decreto de Constitución de Domicilio Electrónico para proveedores de bienes y servicios

Santa Fe
Provincia

PRODUCCIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Producción, Ciencia y Tecnología / Comercio Interior y Servicios /

④ **Encuesta: ¿Dónde no se respetan tus derechos?**

CONSEJO FEDERAL DEL CONSUMO "COFEDEC"

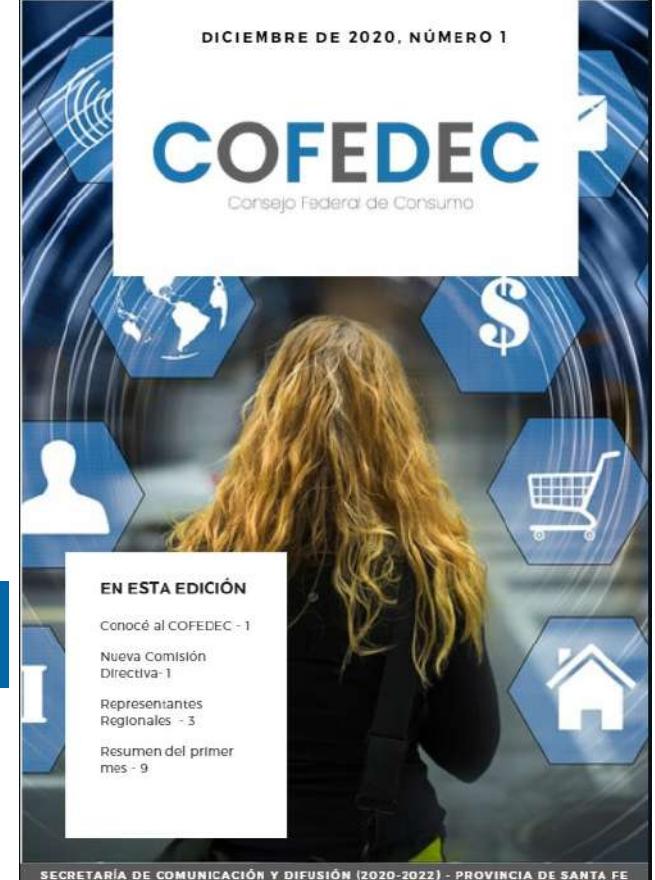
SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

La Secretaría de Comercio Interior y Servicios fue elegida en elecciones virtuales el 6 /11 para el cargo de Secretaría de Comunicación y Difusión, en el marco de ello se realizó:

- Modificación del logo del COFEDEC
- Creación de perfiles en redes sociales, en actualización periódica
- Creación revista del COFEDEC

REVISTA COFEDEC

- Primera edición Diciembre de 2020
- De publicación cuatrimestral



COFEDEC

Consejo Federal de Consumo

COFEDEC EN REDES



facebook.com/Consejo-Federal-de-Consumo



instagram.com/cofedec



twitter.com/cofedec

