

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE OFICINAS MUNICIPALES Y COMUNALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC Y OCIC)

Autoridades Provinciales

Gobernador de la Provincia de Santa Fe

CPN Omar Perotti

Vicegobernadora

Dra. Alejandra Silvana Rodenas

Ministro de Producción, Ciencia y Tecnología

Med. Vet. Daniel Aníbal Costamagna

Secretario de Comercio Interior y Servicios

Lic. Juan Marcos Aviano

Directora Provincial de Promoción de la Competencia
y Defensa del Consumidor

Dra. María Betania Albrecht

Presentación

El Manual de Procedimiento para Oficinas Municipales y Comunales de Información al Consumidor (OMICs y OCICs) tiene como objetivo dejar asentado a nivel provincial un mecanismo de trabajo que permita la sistematización de prácticas y procedimientos de defensa de derechos de consumidores, tanto de la propia autoridad de aplicación de la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor y demás normativa consumeril, como de los entes locales que trabajan mediante convenio con la Secretaría de Comercio Interior y Servicios.

Instaurar este mecanismo, significa en parte, ordenar los procedimientos que se llevan a cabo desde que una persona consumidora se acerca a las oficinas, ya sea presencialmente o de manera virtual, a consultar o asesorarse sobre sus derechos en determinada relación de consumo (ej, la adquisición de alimentos o de un electrodoméstico, la contratación del servicio de telefonía o wifi, la celebración de un contrato de alquiler de vivienda, la compra de un paquete turístico o del servicio de medicina prepaga, entre muchísimos otros) hasta que logra la resolución de su conflicto o la aplicación de una sanción al proveedor.

Además de ello, por otra parte, también significa brindar seguridad jurídica, tanto a consumidores como a los propios proveedores, que podrán saber el modo de trabajo en la materia, en todo el territorio provincial en donde esté la Autoridad de Aplicación o las autoridades locales.

Pero además, por último, implica jerarquizar y ordenar el trabajo de las propiasOMICs y OCICs, que son generalmente el primer contacto de la ciudadanía con el Estado para el abordaje de sus problemas. Elaborar pautas razonables y transparentes de gestión de casos, que permitan la subsistencia de métodos de trabajo ágiles, eficientes y proactivos en la defensa de derechos de las y los consumidores santafesinos y la perdurabilidad de los métodos y de los organismos, en definitiva, más allá de las personas específicas que ocupan o lideran momentáneamente esos espacios.

Desde el Gobierno de la Provincia de Santa Fe, a través del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, tenemos la convicción de que debemos articular todos los esfuerzos necesarios para lograr un salto de calidad en la protección de consumidores en todo el territorio provincial, lo cual va de la mano también con brindar al sector de proveedores pautas claras de gestión de reclamos.

La Secretaría de Comercio Interior y Servicios a través de la Dirección Provincial de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor, desde diciembre 2019 viene llevando adelante un trabajo de fuerte impronta en la materia, tanto en lo territorial como en lo técnico-jurídico. Hemos propiciado la creación de 10 Oficinas nuevas, entre ellas, las primeras Oficinas Comunales en la historia provincial; hemos descentralizado funciones en 3 de las antiguas oficinas permitiéndoles llevar adelante por su propia cuenta las instancias conciliatorias; hemos firmado convenios de delegación de facultades con las primeras oficinas de la provincia: Rosario y Santa Fe; hemos emitido disposiciones y actos administrativos de jerarquización, fortalecimiento institucional mediante entrega de aportes no reintegrables, de cooperación y ordenamiento del trabajo de todos los actores en la promoción y protección de derechos de consumidores. Entre dichas acciones, y sólo al efecto ilustrativo, podemos mencionar la creación, mediante Decreto N° 687/20, de la Red Provincial de Oficinas Municipales y Comunales de Información al Consumidor, cuyo objeto es coordinar acciones y sistemas de información y gestión en la materia. Hemos suscripto la Disposición Nro. 29/2022 mediante la cual invitamos a los municipios y comunas integrantes

de dicha Red Provincial a adherir al Sistema Nacional de Ventanilla Única Federal como sistema de recepción, gestión y estadísticas de reclamos. También hemos creado, por Decreto N° 757/2021, el Registro Provincial de Domicilios Electrónicos de Proveedores, que determina la obligatoriedad de proveedores de bienes y servicios de la provincia de Santa Fe de constituir una casilla de correo electrónico para las notificaciones de procedimientos iniciados en defensa del consumidor, lo que le brinda a los trámites celeridad, y reduce costos al Estado.

En este documento podrán encontrar la Disposición N° 35/2022, la cual incluye en su Anexo Único el Manual de Procedimientos para Oficinas Municipales y Comunales de Información al Consumidor – OMICs/OCICs. En dicho Manual encontrarán, además de las referencias al marco normativo aplicable y de los pasos y trámites a seguir desde la recepción del reclamo de un consumidor o consumidora hasta su resolución o disposición de sanción, los siguientes modelos: a) Notificación de reclamo/ traslado de reclamo sin audiencia; b) Citación para audiencia de conciliación; c) Acta de manifestación d) Acta poder; e) Acta de ratificación; f) Acta de derivación de expedientes a la provincia.

Esperamos que este Manual sirva en cada territorio para fortalecer y profundizar en las herramientas y métodos de protección de derechos de consumidores, eslabón más débil de la cadena de comercialización, pero destinatario final de la producción y, en definitiva, actor clave en las definiciones económicas de un país.

Muchas gracias.-



Abog. María Betania Albrecht.

Directora Provincial de Promoción de
la Competencia y Defensa del Consumidor



Lic. Juan Marcos Aviano.

Secretario de Comercio
Interior y Servicios



Med. Vet. Daniel Costamagna

Ministro de Producción,
Ciencia y Tecnología

ÍNDICE

MARCO NORMATIVO PROTECTORIO CONSUMIDORES APLICABLE EN LA PROVINCIA.....	6
PRINCIPIOS y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL DERECHO DEL CONSUMIDOR.....	8
RELACIÓN DE CONSUMO ¿QUÉ ES Y QUÉ PARTES LA CONFORMAN?.....	10
CONTRATOS DE CONSUMO.....	11
MODALIDADES ESPECIALES DE CONTRATOS DE CONSUMO.....	12
RECLAMO/DENUNCIA.....	13
¿Qué canales tiene el consumidor para iniciar su Reclamo o Denuncia ante la vulneración de sus derechos?.....	13
¿QUÉ SON LAS OMIC/ OCIC Y CÓMO SURGEN?.....	14
¿CUÁL ES LA PRINCIPAL FUNCIÓN DE LAS OFICINAS MUNICIPALES/COMUNALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC/OCIC)?.....	14
¿CÓMO SE ESTRUCTURA EL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO/INTERNO DE LA OMIC?.....	15
RECOMENDACIONES RELATIVAS A LA ORGANIZACIÓN.....	16
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.....	17
Consideraciones previas sobre la implementación de tecnologías de gestión electrónica de documentos.....	18
¿Cuáles son las ETAPAS del procedimiento administrativo?.....	18
PRIMERA ETAPA: GESTIÓN CONCILIATORIA.....	19
-Primer contacto con el reclamante ¿qué debemos tener en cuenta?.....	19
-¿Sobre qué y cómo debemos indagar?.....	21
Cuestiones importantes del desarrollo del procedimiento que se recomienda informar al reclamante.....	21
SEGUNDA ETAPA: AUDIENCIA CONCILIATORIA.....	23
Notificación de Audiencia.....	24
Personas que pueden intervenir en las audiencias.....	25
Desarrollo de las Audiencias:.....	25
Contenido del Acta.....	26
Resultados Audiencias.....	26
REMISIÓN DE LAS ACTUACIONES.....	27
TERCER ETAPA: INSTANCIA SUMARIAL.....	27
INSTANCIA RESOLUTIVA.....	28
Anexo – Plantillas.....	29
NOTIFICACIÓN- Traslado de reclamo sin audiencia.....	29
CITACIÓN PARA AUDIENCIA.....	30
ACTA DE MANIFESTACIÓN.....	31
INTIMACIÓN POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO CONCILIATORIO.....	31
REQUERIMIENTO POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO CONCILIATORIO.....	31
ACTA PODER.....	31
ACTA DE RATIFICACIÓN.....	32
ACTA DE DERIVACIÓN.....	32



MARCO NORMATIVO PROTECTORIO DE CONSUMIDORES APLICABLE EN LA PROVINCIA

Hablamos de un **sistema normativo** que protege a las personas físicas y jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, en forma gratuita u onerosa, bienes y servicios como **destinatario final**, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Las principales fuentes son:

A) **CONSTITUCIÓN NACIONAL, ARTÍCULO 42º:** “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno”.

B) **RESOLUCIÓN 36/2019** del Grupo Mercado Común (Mercosur), incorporado al ordenamiento jurídico argentino por Resolución N.º 310/2020 de la Sec. De Comercio Interior de la Nación.

C) **CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN** (específicamente lo relativo a Contratos de Consumo; Art. 1092 al 1122).

D) **LEY 24.240 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:** contiene normas de protección y defensa de los consumidores; establece la autoridad de aplicación, procedimientos y sanciones.

E) **LEY 25.065 DE TARJETAS DE CRÉDITO:** establece las normas de regulación del sistema de tarjetas de crédito, compra y débito.

F) **LEY 20.680 LEY DE ABASTECIMIENTO:** establece las normas que rigen con respecto a la compraventa, permuta y locación de cosas muebles, obras y servicios y las penalidades para los infractores.

G) **DECRETO DE NECESIDAD Y URGENCIA 274/2019** de Lealtad Comercial.

H) **DECRETO 4174/2015** Reglamento para el trámite de las actuaciones administrativas (Provincia de Santa Fe).

I) **DECRETO 687/20** Creación de la Red Provincial de Oficinas Municipales de Información al Consumidor (REPOMIC)

J) **DECRETO 757/2021** Reglamento para la digitalización de trámites administrativos en materia de protección y defensa de los derechos de usuarios y consumidores. Obligación de los proveedores de bienes y servicios que posean actividad en

la provincia de registrar domicilios electrónicos en el REGISTRO DE DOMICILIOS ELECTRÓNICO DE PROVEEDORES (Provincia de Santa Fe).

K) **RESOLUCIÓN 274/2021** Creación de Ventanilla Única Federal y registro de domicilios electrónicos de proveedores de bienes y servicios (Secretaría De Comercio Interior de la Nación).

L) **DISPOSICIÓN 32/2021** de la Secretaría de Comercio Interior de y Servicios. Adhesión a la resolución 274/21 de creación de Ventanilla Única Federal (Provincia de Santa Fe).

M) **DISPOSICIÓN 29/2022** de la Secretaría de Comercio Interior de y Servicios. Invitación a OMIC y OCIC a adherir al sistema de Ventanilla Única Federal.

Nota importante: conforme al art. 3 de la Ley 24.240 y arts. 1 a 3 y 1094 del Código Civil y Comercial, el estatuto protectorio del consumidor se integra con todas las normas que regulan la relación de consumo, debiendo aplicarse en caso de duda aquella más favorable al consumidor, por ser conforme al orden público protectorio según el art. 42 CN. A este método interpretativo del derecho se le llama diálogo de fuentes.



Promoción de derechos de las y los consumidores en la vía pública. OMIC CAÑADA DE GÓMEZ



PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL DERECHO DEL CONSUMIDOR

Delineados tanto por la Resolución N° 36/2019 del Grupo Mercado Común (Mercosur) y la Constitución Nacional:

1. **SALUD Y SEGURIDAD.** El consumidor no debe sufrir daños en su persona ni en sus bienes como consecuencia de sus actos u opciones de consumo.
2. **INTERESES ECONÓMICOS.** El consumidor no debe sufrir perjuicios económicos como consecuencia de sus actos u opciones de consumo. Fuera del precio, las cláusulas contractuales irrazonables o gravosas para el consumidor pueden ser declaradas abusivas.
3. **RESPECTO DE LA DIGNIDAD DE LA PERSONA HUMANA:** protección de la persona conforme los criterios que surgen de los Tratados de Derechos Humanos. El trato digno implica evitar exponer al consumidor a prácticas comerciales abusivas o inadecuadas al trato digno. Ej. largas colas o esperas, respuestas dilatorias a los reclamos, falta de atención a las líneas telefónicas, falta de respuesta en los sistemas de reclamo, entre otras.
4. **PROCEDIMIENTOS EFICACES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Los proveedores y el Estado deben disponer de mecanismos adecuados, ágiles y simples para dar solución rápida y definitiva a los reclamos de los consumidores.
5. **PROGRESIVIDAD Y NO REGRESIÓN:** implica la adopción -por parte de los Estados- de medidas apropiadas tendientes a lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos de los consumidores, sin retroceder en los estándares de tutela alcanzados.
6. **ORDEN PÚBLICO DE PROTECCIÓN:** se fundamenta en la situación de debilidad y vulnerabilidad estructural en la cual se encuentran los consumidores en la «sociedad de consumo». En nuestro país, encuentra anclaje Constitucional (Artículo 42°). y se inserta tanto en el Artículo 3° de la Ley de Defensa del Consumidor, como en el Artículo 1094° del CCyCN. El in dubio pro consumidor como regla de interpretación del Derecho, determina que cuando una norma, general o particular, puede llevar a dos o más posibles interpretaciones, el intérprete debe privilegiar aquella fuese más favorable al consumidor en el caso concreto.
7. **ACCESO AL CONSUMO:** surge, expresamente, de normativas internacionales sobre Derechos Humanos, incorporadas a nuestro ordenamiento jurídico, con vigencia a nivel constitucional, en los términos del Artículo 75, inc. 22) de la Constitución Nacional. Puntualmente, consiste en el derecho de toda persona a estar en condiciones de obtener la satisfacción 'efectiva' de sus necesidades (en particular, las denominadas "básicas"), mediante el acceso concreto al consumo".
8. **INFORMACIÓN:** derecho a recibir información oportuna (antes de la celebración del contrato), clara veraz y suficiente, también durante y luego de ejecutado el contrato, que le

permita al consumidor, primero, elegir lo que quiere, y, durante o luego del acto de consumo, ejercer sus derechos plenamente.

9. **CONSUMO SUSTENTABLE:** la producción, el comercio y el consumo no pueden desentenderse del impacto en el medio ambiente. La correcta disposición final de residuos, el consumo energético, y el uso de energías y materiales renovables son algunos de los modos concretos de consumir con cuidado del medio ambiente.

10. **PROTECCIÓN ESPECIAL PARA CONSUMIDORES EN SITUACIÓN VULNERABLE Y DE DESVENTAJA:** aquí corresponde hacer especial mención de la Resolución N° 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, destinada a incrementar la protección a ciertos consumidores en situación de vulnerabilidad agravada, calificados como “HIPERVULNERABLES”, en especial reclamamos que involucren derechos de niños o adolescentes; personas pertenecientes al denominado colectivo LGBT+; mayores de 70 años; personas con discapacidad; migrantes o turistas; pueblos originarios; ruralidad; residencia en barrios populares (Ley N° 27.453); y situaciones de vulnerabilidad socio-económica (jubilados, pensionados o trabajadores que perciban menos de dos salarios mínimos; monotributistas con salarios mensualizados menores a dos salarios mínimos, pensionados veteranos de guerra, etc.)

11. **PREVENCIÓN DE RIESGOS:** los proveedores deben evitar razonablemente que el consumidor sufra riesgos derivados de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad.

12. **NO DISCRIMINACIÓN:** el Artículo 8° bis de la LDC, dispone que los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios, en tal sentido, deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

13. **BUENA FE:** ambas partes, proveedor y consumidor, debo contratar y cumplir de buena fe con sus obligaciones y deberes.

14. **EQUIPARACIÓN DE DERECHOS:** en el ámbito de la contratación electrónica se reconoce y garantiza un grado de protección que no debe ser inferior al otorgado en otras modalidades de comercialización.

15. **ORGANIZACIÓN:** La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.



RELACIÓN DE CONSUMO ¿QUÉ ES Y QUÉ PARTES LA CONFORMAN?

Es el **vínculo** que se establece, entre el **productor o proveedor** que suministra un bien o presta un servicio y, el **consumidor** quien lo adquiere y utiliza como destinatario final para satisfacer una necesidad ubicada por fuera del ámbito empresarial o profesional (Ver Artículo 1092 CCyCN / Artículo 3º LDC).

El Artículo 42 de la Constitución Nacional, es plenamente aplicable a todas las relaciones de consumo: *“A partir de su reconocimiento constitucional los derechos del consumidor quedan colocados en un lugar de innegable preeminencia dentro del elenco de prerrogativas ciudadanas, alzándose como un «principio de nivel máximo», a tal punto que el propio Estado asume el rol de garante y principal promotor de su goce pacífico y adecuada implementación”*¹

¿A quiénes debemos considerar Consumidores?

Nuestra LDC en su Artículo 1º establece que: *“Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.*

Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.”

¿A quiénes debemos considerar Proveedores/ Productores?

Nuestra LDC en su Artículo 2º establece que *“es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios”*

El artículo agrega además: “No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento”.

¿Qué obligaciones generales tienen las partes en una relación de consumo?

En primer lugar, tenemos al productor, quien debe brindarle al consumidor en todo tiempo un trato digno, equitativo y no discriminatorio, respetando su libertad de contratar, proporcionándole información gratuita, clara, cierta y detallada de todas las características de los bienes o servicios, las condiciones de compra o de uso y cualquier otro dato importante.

Frente a ello, el/la consumidor/a, para quien si bien la normativa no establece

¹ <http://justiciacolectiva.org.ar/la-nocion-de-consumidor-en-la-nueva-ley-de-defensa-del-consumidor/>

explícitamente ninguna obligación, debe asumir, entre otras, el hábito de leer atenta y acabadamente toda la información explicativa y descriptiva que contenga cada artículo o servicio de consumo, antes de cerrar la compra o contratación; la responsabilidad de informarse respecto de la naturaleza y características principales de los bienes o servicios obtenibles en el mercado; conocer las condiciones de contratación; usar correctamente los bienes y servicios adquiridos, tomando todas las medidas que estén a su alcance para evitar los riesgos que podrían derivar de su inadecuado consumo o utilización; abstención de denunciar a proveedores sobre la base de simples sospechas sin debido fundamento y si con ello persiguiera el fin de crearles un perjuicio económico o moral; realizar operaciones de consumo en los comercios debidamente habilitados; y en especial, la responsabilidad de educar y educarse en el ejercicio de un consumo libre y responsable al amparo de la ley.

CONTRATOS DE CONSUMO

Nuestro CCyCN en su Artículo 1093, dispone que *“es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social”*, quedando afuera claramente aquellos que compren estos bienes con el fin de revenderlos a terceros con fin de lucro.

Seguidamente, establece como **principios de interpretación del contrato de consumo**: la protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable, siempre en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa.

- **Gratuidad:** aún cuando no haya precio u otra contraprestación, se aplica todo el régimen de protección del consumidor. Ej.: cuenta de correo electrónico gratuita.
- **Ausencia de contrato:** aún cuando no hubiera un contrato firmado, o condiciones generales de uso de un servicio escritas, o, ni siquiera se pudiera establecer que se aplica alguno de los contratos regulados en el Código Civil y Comercial, se aplica igualmente el régimen protectorio del consumidor, dado que rige cada vez que hay relación de consumo, con o sin contrato, antes, durante o después del contrato.

Casos dudosos.

No hay “protección del consumidor” cuando no hay relación de consumo. **No hay relación de consumo** cuando el bien o servicio se integra en un circuito productivo o comercial.

Ejemplos:

✓ Contrato de locación de inmueble para uso comercial.

✓ Contrato de posnet para comercio.

✓ Compra de automóvil para uso como taxi.

✓ Compra de computadora para local que vende equipos informáticos.

En cambio, cierta doctrina y jurisprudencia consideran que **sí habría relación de consumo** cuando el consumidor, a pesar de ser comerciante, no integra el bien comprado en el circuito comercial (reventa) o productivo (transformación en otro producto).

Ejemplos:

✓ Farmacia que compra equipo informático doméstico (no habría relación de consumo en la compra de un equipo profesional o en la contratación de un software de inventario o contabilidad).

✓ Empresa que produce alimentos compra teléfonos móviles para sus empleados.



MODALIDADES ESPECIALES DE CONTRATOS DE CONSUMO

Los contratos electrónicos (compras a través de internet) y otras contrataciones en la calle o en espacios comunes de shoppings son de uso común actualmente.

La legislación los regula del siguiente modo:

- Contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales: aquel concluido en el domicilio o lugar de trabajo del consumidor, en la vía pública, o por medio de correspondencia, entre otros.
- Contratos celebrados a distancia: en especial, por medios postales, electrónicos, telecomunicaciones, así como servicios de radio, televisión o prensa.

En relación a la utilización de medios electrónicos, nuestro CCyCN dispone en su Artículo 1106 que se exija que el contrato conste por **escrito**. Este requisito se cumple con la inclusión del texto en un sitio web, aplicación, correo electrónico u otro soporte electrónico. Conforme lo establece el Artículo 34 de la LDC, en los mencionados Contratos de Consumo con modalidades especiales, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación, es decir arrepentirse de haber contratado, durante el plazo de diez **(10) días** corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. El proveedor debe garantizar el ejercicio gratuito de este derecho, retirando el bien a su cargo. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada y debe ser informada por escrito, de forma clara y notoria, en todo documento que con motivo de la venta le sea presentado al consumidor.



RECLAMO/DENUNCIA

¿Qué canales tiene el consumidor para iniciar su Reclamo o Denuncia ante la vulneración de sus derechos?

- Los reclamos de toda la provincia pueden ser cargados en forma digital (internet) a través de la **VENTANILLA ÚNICA FEDERAL (VUF) DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**. Este sistema nacional deriva el reclamo al sistema provincial. En este link se puede acceder al sitio: <https://autogestion.produccion.gob.ar/consumidores>
- **Atención Presencial (previo pedido de turno):** la SCIYS atiende en sus oficinas de Santa Fe y Rosario previa solicitud de turno correspondiente mediante el teléfono 0800-5556768 int. 3, en días hábiles de 8 a 12 horas, o en el sitio web: <https://turnos.santafe.gov.ar/turnos/web/frontend.php>
- **OFICINAS MUNICIPALES Y COMUNALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR:** reciben los reclamos localmente y su zona de influencia, según oficina más cercana al domicilio del consumidor o consumidora reclamante.
[https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/259414/1365404/file/Oficinas %20Municipales%20de%20Infor%20al%20Consumidor%2028-09-21.pdf](https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/259414/1365404/file/Oficinas%20Municipales%20de%20Infor%20al%20Consumidor%2028-09-21.pdf)



Firma de convenio de colaboración. Creación de OCIC BIGAND.



¿QUÉ SON LAS OMIC/ OCIC Y CÓMO SURGEN?

Mediante Decreto N.º 687/21 se reconoció legalmente la existencia –por primera vez– de las OMICS, y se creó la Red Provincial de Oficinas Municipales de Información al Consumidor (REPOMIC), en el ámbito del Ministerio de Producción Ciencia y Tecnología provincial, facultándose a la Secretaría de Comercio Interior y Servicios para reglamentar su funcionamiento y coordinar acciones entre el Estado Provincial y las OMIC/OCIC.

Actualmente en la Provincia de Santa Fe, existen los siguientes tipos de oficinas:

- Oficinas Municipales y Comunales
- Oficinas con facultades delegadas para tomar audiencias y sin facultades al efecto;
- Oficinas con agentes provinciales que trabajan en colaboración con los municipales o comunales, y otras que no cuentan con dicho personal.

No existiendo otra legislación aplicable, las competencias de las **OFICINAS MUNICIPALES Y COMUNALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**, surgen de la normativa municipal aplicable, y de los Convenios de Colaboración celebrados entre la Secretaría de Comercio Interior y Servicios, las que pueden comprender:

- a. Sólo recepción de reclamos y conciliación a través de medios electrónicos y postales.
- b. Recepción de reclamos, conciliación a través de comunicaciones y celebración de audiencias de conciliación.



¿CUÁL ES LA PRINCIPAL FUNCIÓN DE LAS OFICINAS MUNICIPALES/ COMUNALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC/OCIC)?

La función primordial de las Oficinas de Municipales y Comunales de Información Consumidor, es recibir reclamos de los consumidores y gestionar conciliaciones con las empresas reclamadas. Agotada la instancia conciliatoria, debe remitir los antecedentes a la SCIYS para su posterior tramitación (segunda conciliación o instrucción de sumario).

En tal sentido, operan como **nexo**, tanto entre los consumidores y/o usuarios locales y su zona de influencia y la Secretaría de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe, como así también, entre las partes que conforman el procedimiento en sí (reclamantes y reclamados).

Para ello, cuenta con la **facultad** de canalizar la *recepción, análisis, registro y tratamiento* de las inquietudes y denuncias de las y los consumidores o usuarias/os, tanto en forma directa, como derivada desde la Autoridad de Aplicación provincial, conforme lo establecido en la Ley N° 24.240 y otras normas que regulan la relación de consumo.

Sin pretender adelantarse en el desarrollo del presente Manual, resulta importante destacar, que **no necesariamente todos los reclamos conllevan a la celebración de AUDIENCIAS**, ya

que en muchos casos las *intermediaciones de BUENOS OFICIOS* que llevan adelante las OMIC/OCIC, permiten arribar tempranamente a un **acuerdo conciliatorio**, evitando de esta manera dicho estadio administrativo. Justamente radica allí, uno de los ejes en los que se apoya su necesidad y existencia: la celeridad y eficacia con que pueden ser resueltos ciertos reclamos, evitando con ello la dilación en el tiempo y la disposición de recursos materiales y humanos, que implica la fijación y celebración de audiencias conciliatorias.



¿CÓMO SE ESTRUCTURA EL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO INTERNO DE LA OMIC?

Respecto a la articulación operativa de las OMIC/OCIC, por un lado tenemos a la Provincia, quien aporta instructivos, modelos de formulario de recepción de denuncias y demás documentos para el homogéneo y normal funcionamiento de las Oficinas. Asimismo se compromete a capacitar al personal municipal o comunal asignado, brindar asistencia técnica y jurídica, como así también organizar junto con la Municipalidad/Comuna, jornadas de educación y capacitación sobre la temática del consumo destinadas a la población en general y al personal afectado de la OMIC/OCIC. Mediante **Disposición 29/2022** la SCIYS invitó a las OMIC y OCIC a adherir al sistema de Ventanilla Única Federal, habilitando con ello un usuario de acceso al sistema de Ventanilla Única Federal para las OMIC/OCIC adherentes y acceso directo a los reclamos ingresados por consumidores o la propia oficina, a través del **PORTAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR** y a los registros de reclamos y tableros del sistema con información estadística sobre los mismos, además de acceder al registro de domicilios electrónicos de proveedores de bienes y consumo de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación.



Atención y asesoramiento a onsumidores. OMIC RAFAELA.

La provincia cuenta con domicilios electrónicos registrados por los proveedores, de conformidad con el **Decreto 757/21**, donde podrán ser notificados oficialmente de toda actuación vinculada a los trámites de defensa del consumidor municipales y comunales.

Por su parte, la **Municipalidad/Comuna**, debe proveer el espacio físico necesario y adecuado, como así también la logística apropiada para el normal funcionamiento de la oficina, asignando para ello, recursos humanos y económicos que permitan llevar adelante las tareas delegadas. A su vez, facilitar toda información que la Provincia le requiera, en relación a la tramitación de los reclamos y el estado de los mismos.



RECOMENDACIONES RELATIVAS A LA ORGANIZACIÓN

Para una eficaz organización del trabajo en la OMIC/OCIC se sugiere contar con:

- Atención mediante sistema de asignación de turnos, a fin de poder establecer un límite de horarios, días y de asistencias diarias, permitiendo un mejor desarrollo del total de las tareas de las oficinas y organización previa.
- Se recomienda poseer registros diarios de las atenciones y gestiones realizadas, haciendo uso de herramientas tecnológicas que permitan el ordenamiento de la información, generar estadísticas, obtener datos de interés, etc. Para esto último, podrán cargar el reclamo directamente en la Ventanilla Única Federal, recibiendo los reclamos que allí se carguen a través del propio sistema que generará automáticamente el registro de reclamos.
- Una base de datos para administrar los reclamos debería incluir un listado de casos o reclamos, donde se consigne: fecha de inicio; nombre, número de documento, domicilio, teléfono y correos electrónicos del/de los reclamante/s; nombre o razón social del reclamado y todo otro dato con el que se cuente; estado del reclamo (es decir, si se han iniciado o no las gestiones de buenos oficios) y si hubo acuerdo o no (condición que suscita la apertura de la etapa conciliatoria). Dichos datos pueden ser cargados y administrados en mencionado sistema CRM de gestión de los reclamos ingresados a través de la VUF.
- Para el caso de no alcanzar un acuerdo, sobre todo para aquellas OMIC/OCIC que no tengan funciones descentralizadas, se sugiere confeccionar una planilla de egresos de aquellos reclamos derivados o remitidos al operador provincial asignado, que dará inicio a la etapa conciliatoria. En caso de OMIC/OCIC adherida al sistema de Ventanilla Única Federal podrá hacer esa derivación dentro del mismo sistema.



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Consideraciones previas sobre la implementación de tecnologías de gestión electrónica de documentos

En este punto, cabe hacer especial mención del reciente Decreto Provincial N° 0757/2021, mediante el cual se aprueba el **“Reglamento para la Digitalización de Trámites Administrativos en materia de Defensa y Protección de los Derechos de Usuarios y Consumidores”**, Dicha normativa, entre otros puntos:

- instituye a la Secretaría de Comercio Interior y Servicios como órgano de aplicación;
- dispone la creación de un Registro de Domicilios Electrónicos de Proveedores;
- promueve la implementación de actuaciones en forma electrónica, en procura de minimizar el uso de papel y los costos de traslado y documentación para el consumidor, todo ello, en el marco del Decreto N° 0426/17 mediante el cual se regula el sistema de “Gestión Documental Electrónica” (GDE); y del Decreto N° 4174/15 Reglamento para el Trámite de Actuaciones Administrativas cuyo Título XII – regula lo relativo a la sustanciación de trámites con soporte electrónico y,
- en sintonía con todo lo anterior, establece lineamientos sobre la generación de documentos, el deber de constituir domicilio electrónico, la digitalización de documentos, firma digital, notificaciones electrónicas.

Para aquellas empresas que no se encuentren registradas en el Registro de Domicilios Electrónicos de Proveedores ya sea provincial o nacional, en particular de comercios locales, se sugiere a las OMIC/OCIC, contar con una agenda de proveedores propia donde se irán asentando sus datos, a fin de imprimir celeridad en la gestión de aquellos reclamos que gestionen.



Firma de convenio de colaboración. Creación OMIC TOSTADO.

¿Cuáles son las ETAPAS del procedimiento administrativo?

A. **GESTIÓN CONCILIATORIA:** la oficina notificará el reclamo del consumidor al proveedor, indicando un plazo de 5 días conforme art. 45 de la Ley 24.240, para ofrecer un acuerdo conciliatorio.

B. **AUDIENCIA.** En caso de no obtener respuesta, o cuando el tenor de la respuesta lo requiera, o cuando el intercambio de comunicaciones entre el consumidor y el proveedor lo aconseje, la oficina que tenga facultades para ello podrá convocar a audiencia conciliatoria.

C. **ROL DEL CONCILIADOR.** El conciliador debe informar al consumidor sobre sus derechos, intentar facilitar la conciliación, incluyendo la posibilidad de ofrecer propuestas conciliatorias.

D. **INSTANCIA SUMARIAL:** en caso de que fracasara la etapa de conciliación, por no arribar las partes a un acuerdo, la Secretaría de Comercio Interior y Servicios tomará intervención a fin de evaluar si procede abrir la instancia sumarial o archivar las actuaciones, cuando no surja de las mismas fundamento suficiente para imputar a la empresa la presunta infracción a la ley. Las resoluciones son apelables ante el poder judicial, previo pago de la multa impuesta, en su caso. Las sanciones pueden consistir en multas (de \$100 a \$5.000.000), apercibimientos, clausura, suspensión, decomiso de mercadería, etc.-

E. **CARÁCTER NO OBLIGATORIO DE LA INSTANCIA CONCILIATORIA.** De conformidad con el art. 43 inc f. y 45 de la Ley 24.240, no resulta obligatoria la tramitación de una instancia conciliatoria previa al inicio del sumario (ej. actuaciones urgentes de manifiesta procedencia: ej. publicidad abusiva/discriminatoria), o al archivo de las actuaciones (ej. casos de inadmisibilidad manifiesta, como el reclamo por una multa de tránsito, o de una relación comercial entre comerciantes). En los casos en que la oficina decida que no procede la tramitación de la conciliación, podrá archivar las actuaciones por sí misma, o bien remitirlas con el respectivo informe a la SCIYS.



PRIMERA ETAPA: GESTIÓN CONCILIATORIA

Primer contacto con el reclamante ¿qué debemos tener en cuenta?

En esta primera instancia de la atención, lo más importante y determinante para la/el agente, radica en verificar la concurrencia de ciertos elementos, indispensables, de los cuales depende la continuidad del reclamo y de que los hechos relatados por el denunciante se encuadren en el marco de competencia territorial, funcional y material de la OMIC/OCIC.

Es decir, para confirmar que estamos frente a un caso encuadrado en la Ley de Defensa del Consumidor y/o normativa complementaria, debemos verificar:

1) Que estemos frente a un **CONSUMIDOR FINAL**: definido por la LDC como “toda persona física o jurídica (asociación, sociedad) que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”, quedando equiparado quien sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, por ejemplo, quien recibe un regalo.

En este punto, cabe recordar la Resolución N° 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, destinada a incrementar la protección a ciertos consumidores calificados como “**hipervulnerables**”. Para tales casos deberá preverse un trámite especialmente ágil y eficaz.

En sentido amplio, **consumidor** es todo aquel que adquiere una cosa; en tanto que **usuario** es quien utiliza servicios sin ser comprador de bienes, aunque ello no implica establecer categorías o que deban tener diferente tratamiento.

Asimismo, no califica como Consumidor, quien adquiere o contrata un bien o servicio para integrarlo a un circuito económico- productivo, ej.: aquella persona que compra un bien para revenderlo y obtener con ello, ganancias económicas.

2) Que exista una **RELACIÓN DE CONSUMO**: vale decir que estamos frente a un vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario, oneroso o gratuito. Esta relación puede originarse en una etapa precontractual, es decir hechos previos a la consumación del contrato dotados de virtualidad jurídica como para vincular a consumidores con proveedores, como por ejemplo, la publicidad que se haga de un producto o servicio, tiene efectos jurídicos (art. 8 LDC) ya que dichas características o precisiones se tendrán por incluidas en el contrato con el consumidor y obligan al oferente. *Cabe recordar que no es necesaria la existencia de contrato para la verificación de la relación de consumo.*

3) **LEGITIMACIÓN**: supone la capacidad de una persona para actuar como parte reclamante, sobre la base de ser el titular de un derecho o interés legítimo que se pretende hacer valer frente a la parte reclamada.

Aquí vale destacar, que para el caso de las personas físicas, en principio, se encuentra legitimado, el propio consumidor o destinatario final del bien o servicio. Sin embargo, para determinados casos, en donde la persona se halle imposibilitada de impulsar la denuncia, ésta podrá autorizar a un familiar o un tercero, a través de un poder, el cual, las OMIC/OCIC están en condiciones de proporcionar, pudiendo asistir a los reclamantes en la instrumentación de dicho poder, mediante un formulario “**acta poder**”.

Cabe tener en cuenta también que mediante **Resolución 236/2021** de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, quienes tengan entre 13 y 17 años también pueden presentar denuncias o reclamos relacionados con el consumo. Resolución a la cual la provincia de Santa Fe adhirió mediante Disposición 28/2021 de la SCIYS.

También pueden reclamar las personas jurídicas (cooperadoras escolares, asociaciones o fundaciones, etc.) siempre que reúnan calidad de consumidor final.

Finalmente, cabe destacar que el usuario no contratante también puede ser titular de derechos para reclamar: ej.: usuarios de un mismo teléfono fijo ubicado en un mismo inmueble, distintos del titular de la línea o del inmueble mismo (acreditando el mismo domicilio del titular de la línea demuestran su carácter de usuario).

4) **PRESCRIPCIÓN:** de conformidad con el art. 2560 del Código Civil y Comercial, el plazo para iniciar las actuaciones administrativas luego de producida la afectación del derecho (incumplimiento, abuso, etc.) será de cinco años (plazo genérico), para algunos casos puntuales puede haber plazos específicos de prescripción. Debe aclararse que el plazo de tres años regulado en el Artículo 50 LDC aplica sólo a la ejecución de sanciones firmes.

5) **RECLAMO PREVIO ANTE EL/ LOS PROVEEDOR/ES.** Es importante que el reclamante haya acudido en primer lugar al proveedor. Sin embargo, la falta de reclamo previo no impide tramitar el reclamo en la oficina.

6) **DOCUMENTACIÓN:** debe solicitarse y, en caso de tenerla, acompañar copias certificadas por el agente que toma el reclamo. La documentación más importante radica en:

- Documento que acredite identidad (DNI, cédula de identidad, LC., LE., pasaporte).
- probar el vínculo con el denunciado y/o la relación de consumo (factura, ticket, contrato, garantía),
- pagos o transferencias.
- reclamos efectuados.

7) **FORMULARIO DE VENTANILLA ÚNICA FEDERAL (VUF) DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:** podrá ser cargado por el propio reclamante (desde una computadora o teléfono móvil) por su cuenta ó ser asistido desde la OMIC/OCIC. Puede ocurrir asimismo, que el reclamante se presente con un Formulario impreso o escrito, en cuyo caso, puede igualmente cargarse en la VUF como archivo anexo. Cabe tener en cuenta que en aquellos casos donde la parte

reclamante califique como hipervulnerable, se deberá mencionar tal circunstancia en el texto del reclamo. Por otro lado, ¿Qué ocurre si el reclamante no sabe leer ni escribir? ¿o si presenta algún impedimento auditivo o visual? en tal caso, podrá hacerlo por ella/él su curador o representante legal acreditando representación.

8) **ADVERTENCIA.** En todo caso se recomienda con especial énfasis aclarar al consumidor que la gestión ante la oficina no reviste similitud con un reclamo judicial. La expectativa es conseguir un acuerdo conciliatorio a corto o mediano plazo y, en caso de no poder conseguirlo, llegado el proceso a la instancia sumarial lo producido de una eventual imputación y sanción de multa no se destinará al consumidor.

¿Sobre qué y cómo debemos indagar?

De forma sencilla y clara, utilizando lenguaje común y cotidiano consultar cuestiones puntuales relativas o relacionadas con el caso particular, ej.: preguntas referidas a la forma y medio de contratación y de pago, plazos, acerca de reclamos previos realizados y respuestas obtenidas, etc., todo lo cual permita orientar al consumidor a brindar toda aquella información que resulte relevante en relación al reclamo. Tras ello, debemos procurar plasmar una buena redacción en la denuncia, de manera tal que una simple lectura del reclamo, nos permita poder identificar con claridad quién es el consumidor, quien el o los proveedores, los hechos (relatados brevemente pero con claridad) y la pretensión del consumidor.

Cuestiones importantes del desarrollo del procedimiento que se recomienda informar al reclamante:

- Características del procedimiento (celeridad, gratuidad, instancia administrativa);
- Particularidades de la gestión conciliatoria (informalidad procedimental, notificación electrónica, etc) ;
- Mecánica del procedimiento, sobre todo en lo referido a las etapas y sus características principales.

Ahora bien, una vez que el reclamo ingresa (VUF u OMIC), la/el agente interviniente deberá dar el primer paso respecto a su misión de “acercar” a las partes. Ello, en principio, se materializa mediante la notificación al/los reclamados, conforme al Artículo 45 de la Ley 24.240. Jurídicamente, podríamos hablar de “correr traslado” a la otra parte. Cabe destacar que el vencimiento del plazo de 5 días previsto en la ley no tiene efectos perjudiciales para el proveedor en el ámbito municipal.

Recordemos que estamos posicionados en una instancia cuya característica distintiva es la informalidad del procedimiento. En relación al contenido de la notificación, se recomienda la utilización de modelos de notificación consensuados, que facilitarán notablemente la

labor.

Dicha notificación, tiene como principal finalidad, que el proveedor tenga la posibilidad de conocer el reclamo en su contra, tomando a partir de aquella, participación activa en el procedimiento. Es por ello que la notificación debe contar con todos los elementos que permitan al destinatario del correo electrónico, identificar claramente tanto las partes intervinientes como así también, el contenido del reclamo y solicitud del denunciante. Tener siempre presente que se deberá brindar al proveedor igualdad de oportunidades de alegación y de prueba frente al consumidor.

El proveedor, tras recibir la notificación, tiene dos opciones:

1. efectuar propuesta conciliatoria o,
2. manifestar todo cuanto haga a su derecho, lo que podría implicar, el rechazo del reclamo.



Entrega de aportes no reintegrables. Concurso de proyectos de OMIC y OCIC

En el caso de un ofrecimiento por parte del reclamado, deberá ser notificado al consumidor, quien tiene la facultad de aceptar o no aquella. En ambos escenarios, deberá redactarse un “Acta de Manifestación” donde el reclamante, deje asentada su respuesta respecto a la propuesta formulada. En caso de ACEPTAR, en ese mismo acto, se procede al **archivo** de las actuaciones.

Si la firma proveedora no cumple con el acuerdo arribado, se elaborará un Acta de Manifestación en el cual se vierta los términos del acuerdo y se exprese el o los puntos incumplidos. Dicha acta debe estar firmada por el consumidor reclamante y el responsable a cargo de la OMIC/ OCIC.

Luego de ello, las OMIC y OCIC que poseen facultades delegadas, deberán intimar al proveedor o proveedores al cumplimiento del acuerdo o demuestre el cumplimiento en un

plazo de 5 días, bajo apercibimiento de imputarse sanción según Art. 46 de la ley 24240; el cual establece: “El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.”. Vencido el plazo si no se obtuviera respuesta o se comprobara el cumplimiento, se remitirán las actuaciones a la autoridad de aplicación para su continuidad en la INSTANCIA SUMARIAL. Igual procedimiento se aplicará ante incumplimiento al acuerdo arribado en audiencia de conciliación.

En el caso que la OMIC u OCIC interviniente no posea facultades delegadas, realizado el Acta de Manifestación, deberá requerir a la o las firmas reclamadas el cumplimiento del acuerdo o demuestre cumplimiento del mismo, en un plazo de 5 días, caso contrario elevará las actuaciones a la autoridad provincial de aplicación para la formal intimación y/o eventual sanción.

Si se **RECHAZA** la propuesta o no se recibiera respuesta alguna de la parte reclamada se da inicio a la **etapa Conciliatoria**. En el caso de tratarse de una OMIC/OCIC sin delegación de facultades, dicho trámite será derivado al operador provincial correspondiente.



Entrega de usuarios de acceso al sistema nacional de Ventanilla Única Federal.

SEGUNDA ETAPA: AUDIENCIA CONCILIATORIA

En esta etapa el conciliador tiene la facultad de acercar a las partes personalmente, en una instancia dinámica, donde puede guiar el intercambio hacia un acuerdo. Las audiencias pueden llevarse a cabo de manera presencial o virtual.

Las partes tienen el poder de decisión del acuerdo final. Es por ello que hay una participación muy activa de las partes en el diseño de una solución, a diferencia de otros

procesos alternativos de solución de conflictos.

Cabe destacar que la instancia de audiencia conciliatoria, no es obligatoria conforme a los Artículos 43 inc. f y 45 de Ley 24.240. Como criterio de oportunidad y conveniencia, se reserva el trámite de audiencia para casos en que sea factible avanzar en un posible acuerdo, o donde sea necesario ahondar en la formulación del reclamo, o la prueba que lo sustenta.

En general, las empresas denunciadas aprovechan los reclamos y el proceso conciliatorio como una oportunidad final para brindar las soluciones y/o explicaciones tendientes a dar por satisfechos los reclamos de los consumidores. Sin embargo, en algunos casos se verifica que la audiencia es solicitada por las empresas como maniobra dilatoria, sin provecho alguno.

Debe tenerse en cuenta que aquellas OMIC/OCIC que NO tengan facultades descentralizadas, dado que no poseen facultad para celebrar audiencias de conciliación y requieran su celebración por parte del personal de la Secretaría, deberán elevar el reclamo, documental y gestiones realizadas mediante el sistema de VUF. Para el caso de que la OMIC/OCIC no se encuentre adherida al sistema, se trate de un reclamo no ingresado por el PORTAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, o el sistema no soporta la cantidad de documental que debe añadirse, deberá solicitar la celebración de audiencia al correo **consumidor.santafe@santafe.gov.ar**, con copia a **repomic@santafe.gov.ar**, remitiendo un listado completo de actuaciones sobre las que se solicitan la celebración de audiencias conciliatorias, estableciendo un orden jerárquico de prioridades, acompañando copia digital del reclamo presentado en sede municipal o comunal y de las actuaciones realizadas organizadas en orden cronológico, todo ello en **UN SOLO ARCHIVO EN FORMATO PDF POR RECLAMO**.

Notificación de Audiencia

Se materializa mediante notificación electrónica vía correo electrónico (se recomienda tener en cuenta el Decreto Provincial N° 0757/2021 que dispone la creación de un Registro de Domicilios Electrónicos de Proveedores) o por Cédula, Carta Documento, u Oficial Notificador de Municipio o Comuna, para aquellos casos en donde no se ha podido dar con la dirección de e-mail del reclamado.

En concreto, se le corre traslado de buenos oficios, por el plazo prudencial de cinco (5) días al/los presuntos infractores, a los efectos de que efectúe propuesta conciliatoria, o en su defecto manifieste todo cuanto haga a su derecho, mediante presentación electrónica al correo electrónico declarado o constituido por la Oficina Municipal o Comunal.

Vencido dicho plazo sin respuesta alguna, se procederá a fijar audiencia conciliatoria en caso de considerarlo conveniente (de lo contrario, se cierra la instancia conciliatoria y se archiva o remiten las actuaciones a la SCIYS).

En este punto, se recomienda, como diseño organizativo de trabajo, crear una cuenta de Gmail (Google) a fin de poder utilizar las valiosas herramientas que la plataforma como

Google Calendar que nos permite organizar una grilla semanal o mensual de audiencias, pudiendo asimismo cargar en el evento fijado el enlace de Meet a través del cual se llevará adelante la audiencia virtual, y los que participarán como “invitados” a través de sus correos electrónicos. La audiencia podrá ser grabada, a fin de registrar lo manifestado por las partes en la audiencia y de que posteriormente se transcriban los pasajes más significativos, a fin de labrar la respectiva Acta, en caso de no haberla labrado y leído en el momento de la audiencia. El Acta debe agregarse a las actuaciones y remitirse a las partes intervinientes, mediante correo electrónico.



Jornada de capacitación de la Red Provincial de OMIC Y OCIC.

Personas que pueden intervenir en las audiencias:

Además del audiencista asignado; reclamante; reclamado/s y sus respectivos patrocinantes. Cabe mencionar que no es necesario que el reclamante concorra con un profesional.

Desarrollo de las Audiencias:

La primera acción dentro de la conciliación debe ser una introducción al procedimiento, a cargo del audiencista, quien procurará explicar brevemente en qué consiste el acto.

Tras ello, el conciliador debe corroborar la identidad de las partes que estén presentes en la audiencia, solicitando el Documento Nacional de Identidad, a fin de constatar que sean quienes tengan el derecho y la capacidad para hacerlo.

Para el caso de presentaciones de Representantes Legales, éstos deberán acreditar personería exhibiendo el instrumento pertinente, que comúnmente se trata de un poder, estatuto inscripto de una persona jurídica o, acta de asamblea con designación para el caso de sociedad, mutual, cooperativa. La copia de dicho instrumento será agregada a las actuaciones en el mismo acto.

En caso de no acreditar la representación se podrá continuar con el desarrollo de la audiencia otorgando un plazo para la debida acreditación o en su defecto se ratifique las actuaciones de quien hubiera participado o actuado; dejando el audiencista, constancia expresa de tal situación en el acta de la audiencia.

Claramente, el eje de la audiencia estará direccionado hacia la posibilidad de mantener un diálogo ordenado y respetuoso entre las partes, siendo el conciliador quien tiene a su cargo la trascendente tarea de conducir y mantener el equilibrio del acto, en miras a un eventual acuerdo, actuando en representación de la autoridad provincial de aplicación de toda la normativa proconsumidor.

En caso de arribar las partes a un acuerdo, el audiencista -teniendo en cuenta los elementos esenciales que permitieron alcanzarlo- podrá proponer un esquema de materialización del acuerdo (plazos, lugar de ejecución, fecha de cumplimiento, forma de pago, etc.).

Dicho acuerdo, deberá ser transcrito en un Acta, que tiene carácter de instrumento público, siendo título ejecutivo y forma parte del expediente en el que se sustancia el trámite administrativo, teniendo por efecto la suspensión del trámite administrativo (Cfr. Inc. a art. 45 Dto. 1798/94). El incumplimiento del acuerdo es un incumplimiento a la Ley 24.240.

Contenido del Acta

- Lugar, fecha y hora de la celebración de la audiencia;
- Número y carátula del expediente;
- Partes que han asistido (y las que no, en su caso) y el carácter en el que lo hacen, adjuntando copia del instrumento legal que acredite representación, para el caso de personas jurídicas;
- Si hay ACUERDO, los términos del mismo, especificando las obligaciones de cada una de las partes, los plazos y el lugar de su cumplimiento, etc.;
- Si NO hay ACUERDO, debe dejarse constancia de aquello que las partes deseen manifestar: la ratificación de la denuncia, la mención de la ulterior acción en razón de los derechos que puedan corresponderle a cada una de ellas, la oferta realizada y su rechazo.
- Firma de todos los presentes o la constancia de su negativa a firmar y la firma y sello del conciliador.

Resultados Audiencias:

Como lo mencionamos anteriormente, en el desarrollo de la audiencia de conciliación puede llegarse a un acuerdo o no. Puede asimismo solicitarse un plazo determinado (cuarto intermedio), para trasladar una propuesta al reclamante, o bien para que, quien concurra en representación de la parte reclamada, traslade lo vertido en dicha audiencia a su poderdante.

Ahora bien:

- Si NO SE PRESENTARA LA/EL RECLAMANTE a la audiencia, se deja expresa constancia de dicha situación, y el expediente continúa el trámite de ley (ARCHIVO). Se aconseja en este caso solicitar al reclamante que confirme si sigue interesado en el reclamo en el plazo de 5 días, bajo apercibimiento de proceder a su archivo.
- Si NO SE PRESENTARA EL DENUNCIADO/RECLAMADO, se dejará expresa constancia de ello y las actuaciones pasarán a SUMARIO.
- Si hay ACUERDO, se elabora un acta que debe plasmar el acuerdo arribado o, la aceptación del consumidor/a de lo manifestado por la parte reclamada. Tras ser leído a los presentes se confeccionan tantas copias como partes haya, que serán firmadas por las partes y el audiencista. Verificado que fuese el cumplimiento del acuerdo, se procederá al archivo de las actuaciones.
- Si NO hay ACUERDO, se elabora un acta con iguales características que en el caso anterior, pero dejando de manifiesto la falta de acuerdo entre las partes, el cierre de la etapa conciliatoria y la derivación del expediente a SUMARIO, a fin de verificar la posible infracción a la Ley 24.240, salvo manifiesta inadmisibilidad. En este caso debe recordarse a ambas partes cómo siguen las actuaciones y sus posibles derivaciones: ej. multa a favor del Estado.

Remisión de las Actuaciones

Concluida la instancia conciliatoria previa, las actuaciones administrativas serán remitidas a la Secretaría de Comercio Interior y Servicios dependiente del Ministerio de la Producción, Ciencia y Tecnología, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, para su respectivo análisis y eventual instrucción sumarial.

En consecuencia, la remisión íntegra de las actuaciones iniciadas en la OMIC/OCIC deberá efectuarse en el plazo previsto en soporte digital, organizada en forma cronológica y en un solo archivo, formato PDF, al correo consumidor.santafe@santafe.gov.ar con copia a repomic@santafe.gov.ar, conservando cada OMIC/OCIC su respaldo en soporte papel. Excepcionalmente, podrán remitirse las actuaciones en soporte papel cuando hubieren motivos fundados y previa autorización de la Secretaría.

TERCER ETAPA: INSTANCIA SUMARIAL

Una vez concluida la etapa conciliatoria, las actuaciones se derivan a Sumario, remitiendo el trámite a la Dirección General de Comercio Interior y Servicios. En esta instancia, el consumidor deja de ser parte de la denuncia y es la Autoridad de Aplicación la que deberá evaluar la eventual imputación e infracción a la Ley N° 24.240, salvo cuando la misma le otorgue participación a los fines del impulso de las actuaciones.

-En el caso de verificarse la comisión de una infracción a la LDC, las sanciones pueden

consistir en:

- Apercibimiento;
- Multa de pesos cien \$100 a pesos cinco millones \$5.000.000;
- Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción;
- Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días;
- Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado;
- La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales.

Instancia Resolutiva:

La Autoridad de Aplicación, dictará resolución definitiva, que podrá o no imponer multas. Si se impusieran multas, las mismas serán ejecutadas por Fiscalía de Estado (Decreto N° 850/94) y el monto percibido por Rentas Generales de la Provincia.

Estas Resoluciones son recurribles (Recurso Directo) ante la Cámara de Apelación Civil y Comercial de la Provincia.-

Anexo – Plantillas

NOTIFICACIÓN- Traslado del reclamo sin celebración de audiencia

Asunto: "OMIC ... (ciudad)..." - NOTIFICACIÓN OFICIAL - ".....c/.....s/reclamo Ley 24.240"
Conforme constancias obrantes en el/los reclamos que se adjunta/n en documento adjunto, se emplaza por el término de cinco (5) días (art. 45 Ley 24.240) a los efectos de que efectúe propuesta conciliatoria, o en su defecto manifieste todo cuanto haga a su derecho, mediante presentación electrónica (preferentemente con firma digital) al correo electrónico:@santafe.gov.ar (operador asignado: Dr./Dra.....).-

Asimismo se solicita que constituya domicilio electrónico en su primera presentación, sea en forma particular y a los meros efectos del/los reclamo/s notificado/s, o en forma general, para toda comunicación entre esta Oficina de Información al Consumidor y la empresa notificada, acreditando personería.

Todo ello bajo apercibimiento de tener por concluida la instancia conciliatoria previa y disponer el pase de las actuaciones a su instrucción sumarial.

Finalmente se tendrán presentes las sanciones dispuestas por la Ley 24.240 para el caso de comprobarse la comisión de infracciones a la misma o su normativa reglamentaria: *"ARTICULO 47. – Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido*

serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

- a) *Apercibimiento.*
- b) *Multa de PESOS CIENTO (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000).*
- c) *Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.*
- d) *Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA (30) días.*
- e) *Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.*
- f) *La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.*

En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación en el lugar donde aquélla se cometió y que la autoridad de aplicación indique. En caso que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice en un diario de gran circulación en el país y en uno de cada jurisdicción donde aquél actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación."

NOTAS TÉCNICAS IMPORTANTES para notificaciones por CORREO ELECTRÓNICO:

- si el archivo que se adjunta se encuentra comprimido, deberá descomprimirlo para poder acceder a su contenido
- para abrir los archivos precisará la aplicación Adobe Acrobat Reader (visualizador de documentos con extensión pdf)

CITACIÓN PARA AUDIENCIA

Asunto: "OMIC ... (ciudad)..." - NOTIFICACIÓN OFICIAL - "...c/.....s/reclamo Ley 24.240"

Por medio de la presente se notifica formalmente que, por haberse dispuesto en autos "...", se cita a Ud. a comparecer presencialmente / virtualmente el día ... a la hora.... en: domicilio/reunión de meet.

Para acreditar su identidad y personería deberá acompañar documento nacional de identidad y, en caso de invocar representación no registrada previamente ante esta autoridad de aplicación, deberá acompañar el instrumento invocado.

A tal fin, se transcribe la actuación respectiva: "Santa Fe, ... de ... de 2021. Habiéndose sustanciado el reclamo iniciado, y por resultar necesario y conveniente, se dispone citar a las partes a audiencia de conciliación virtual/presencial el día... a la hora.... Se registrará la audiencia en la aplicación Google Calendar, donde se registrará la fecha y hora fijadas, la carátula como "título", y se añadirán al evento los archivos correspondientes a las notificaciones en formato electrónico, añadiendo como "invitados" a los correos electrónicos denunciados por las partes, o anteriormente registrados. Notifíquese".

(en caso de tratarse de citaciones en papel y en forma presencial, adecuar la redacción a las particularidades del caso)

Se informa que las manifestaciones vertidas en la audiencia no tendrán carácter de confesión ni testimonio, por lo que no podrán ser alegadas como medios probatorios en la etapa sumarial ni en otros procesos administrativos o judiciales.

La reunión podrá ser grabada sólo para uso oficial y bajo condición de confidencialidad y reserva.

Deberá confirmarse la participación con 72hs. de anticipación mínimas, bajo apercibimiento de suspensión de la audiencia.

En caso de ausentarse sin justificación admisible, las actuaciones pasarán a sumario, para la investigación de posibles infracciones que pudieran derivarse del reclamo iniciado.

En su caso, se solicita que constituya domicilio electrónico en su presentación, sea en forma particular y a los meros efectos del/los reclamo/s notificado/s, o en forma general, para toda comunicación entre esta Secretaría De Comercio Interior y la empresa notificada, acreditando personería.

NOTAS TÉCNICAS IMPORTANTES para notificaciones por CORREO ELECTRÓNICO:

- si el archivo que se adjunta se encuentra comprimido, deberá descomprimirlo para poder acceder a su contenido
- para abrir los archivos precisará la aplicación Adobe Acrobat Reader (visualizador de documentos con extensión pdf)

ACTA DE MANIFESTACIÓN

(se usa para dejar constancia de manifestaciones genéricas del consumidor o del proveedor: hechos nuevos, agregados a las actuaciones, etc...)

En la ciudad de XXXX, provincia de Santa Fe, siendo el día ... de... de 2022 ante la Oficina Municipal/Comunal de Información al Consumidor (O.M.I.C.), dependiente de la Dirección General de Comercio Interior y Servicios de Gobierno de dicha provincia, se presenta el Sr., con D.N.I. N° en relación a las actuaciones que se están tramitando en esta sede, reclamante de la firma manifiesta que:

INTIMACIÓN POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO CONCILIATORIO (OMIC/ OCIC CON FACULTADES DELEGADAS)

Asunto: "OMIC ... (ciudad)..." - INTIMACIÓN PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO CONCILIATORIO - "...c/.....s/reclamo Ley 24.240" Conforme manifestación obrante en documento adjunto, se emplaza por el término de cinco (5) días, a los efectos que dé cumplimiento al acuerdo arribado en fecha xx, de xxxx de 202..., o en su defecto demuestre fehacientemente la ejecución del mismo, bajo apercibimiento de sanción conforme art 46 de la Ley 24.240.

REQUERIMIENTO POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO CONCILIATORIO (OMIC/ OCIC SIN FACULTADES DELEGADAS)

Asunto: "OMIC ... (ciudad)..." -REQUERIMIENTO POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO CONCILIATORIO - "...c/.....s/reclamo Ley 24.240" Conforme manifestación obrante en documento adjunto, se emplaza por el término de cinco (5) días, a los efectos que dé cumplimiento al acuerdo arribado en fecha xx, de xxxx de 202..., o en su defecto demuestre fehacientemente la ejecución del mismo, caso contrario se elevarán las actuaciones a la autoridad de aplicación para formal intimación y/o eventual sanción conforme art 46 de la Ley 24240.

ACTA PODER

En la ciudad de(Provincia Santa Fe) a los días del mes de de 202..., ante la OMIC con domicilio en calle. se presenta....., con domicilio en de la ciudad de, Provincia de y habiendo acreditado su identidad con DNI, manifiesta que da y confiere PODER ESPECIAL (mandato voluntario – CCC arts. 362 y ss. – Dec. 1798/94 arts. 52-53) a favor de con DNI/Inscrip. Reg. IGJ/IGPJ, con domicilio en, para que en su nombre y representación intervenga en el expediente N°/ en las actuaciones que se inicien contra- Al efecto lo faculta para que se presente ante la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240, con escritos, documentos y cuanto justificativo creyera necesarios, tome vista de los actuados y concurrir a audiencias de conciliación. Con lo que termino el acto, y previa lectura y ratificación firma el compareciente ante mí de lo que doy fe.

ACTA DE RATIFICACIÓN²

El que suscribe, DNI....., viene a manifestar que ratifica todo lo actuado por ... en estas actuaciones Expte....., desde la fecha..... (fs...), por ser conforme a su conocimiento y libre voluntad, obligándose por todos los efectos que se deriven de lo actuado y aquí ratificado.

ACTA DE DERIVACIÓN

Mediante la presente, a los días de del año , se remite a la Secretaría de Comercio Interior y Servicios de la Provincia, del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología de Santa Fe, las actuaciones c/... s/ presunta infracción Ley 24.240, en las que se han producido las siguientes actuaciones:

Inicio Fecha:

Vía de ingreso: VUF / Presencial / Teléfono / Correo electrónico / otro (aclarar...)

Trámite

Traslado: fecha

Vía correo electrónico / cédula por correo postal / oficio notificado por personal de la OMIC / acta notarial / otro (aclarar...)

Segunda notificación Fecha

Vía Descargo

Fecha

Vía

Ofrecimiento: SÍ / NO

Audiencia SI/NO

Fecha

Ofrecimiento: SÍ/NO

² Cód. Civil y Comercial

ARTICULO 369.- Ratificación. La ratificación suple el defecto de representación. Luego de la ratificación, la actuación se da por autorizada, con efecto retroactivo al día del acto, pero es inoponible a terceros que hayan adquirido derechos con anterioridad.

ARTICULO 370.- Tiempo de la ratificación. La ratificación puede hacerse en cualquier tiempo, pero los interesados pueden requerirla, fijando un plazo para ello que no puede exceder de quince días; el silencio se debe interpretar como negativa. Si la ratificación depende de la autoridad administrativa o judicial, el término se extiende a tres meses. El tercero que no haya requerido la ratificación puede revocar su consentimiento sin esperar el vencimiento de estos términos.

ARTICULO 371.- Manifestación de la ratificación. La ratificación resulta de cualquier manifestación expresa o de cualquier acto o comportamiento concluyente que necesariamente importe una aprobación de lo que haya hecho el que invoca la representación.

Santa Fe

Provincia

