



CONCEJO  
**DELIBERANTE**  
VILLA GOBERNADOR GÁLVEZ

## MESA DE ENTRADAS



SELLO OFICINA ENTRADAS

15

09

25

FECHA

## REFERENCIA DEL REGISTRO

EXPEDIENTE N°: **8944/2025**

NOMBRE: BLOQUE: SOCIALISTA

TITULO: PROYECTO RESOLUCION: para que la oficina de Atención ciudadana y Acceso a Derechos articule acciones antes el Portal de Autogestión de denuncia de Defensa del Consumidor- Ventanilla Única Federal

AUTOR/ES: BALBUENA


ACOMPAÑAN:

HOJAS FOLIADAS AL INICIO: 3(Tres)

## INCIDENCIAS

ARCHIVADO: ..... HOJAS FOLIADAS AL FINAL: .....

MOTIVO: .....

  
FIRMA OFICINA DE ENTRADAS



**VISTO:**

La Constitución Nacional;

La Ley Provincial N° 2756, Ley Orgánica de Municipalidades;

La ley 24.240. Ley de Defensa del Consumidor;

La Ordenanza N° 2802/2021. Creación de la Oficina Municipal de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos;

La Resolución 2554/25. Crease dentro de la oficina de atención ciudadana y acceso a derechos, el programa LA OFICINA SE ACERCA A LOS BARRIOS.

La Resolución 274/21 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación que crea la Ventanilla Única Federal en el ámbito de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo;

La importancia de ordenar el trabajo de la Oficina de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos, a través de la transparencia de gestión de casos e información a la autoridad de aplicación.

**CONSIDERANDO:**

Que, la ordenanza N° 2802/21 establece la creación de la Oficina Municipal de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos, en el ámbito del Concejo Deliberante de Villa Gobernador Gálvez, comenzando al año siguiente las gestiones para el funcionamiento de la misma y el emplazamiento en calle Mitre 1449 de nuestra ciudad, lugar donde funciona actualmente.

Que, dicha oficina tiene como funciones: a) Informar a los usuarios y consumidores sobre los derechos que le asisten; b) Advertir a los y las consumidores/as acerca de prácticas comerciales desleales que pudieran perjudicar a quienes contratan de buena fe; c) Orientar a los usuarios en todo cuanto pueda ser de su interés; d) Asesorar a los consumidores, en caso de no prosperar el trámite, acerca de las alternativas legales más convenientes; e) Proponer a las autoridades públicas y



representantes de la actividad privada, acerca de las medidas a adoptar para corregir, mejorar o implementar servicios, utilizando como base la experiencia acumulada a través de los reclamos recibidos;

f) Asesorar a personas sobre trámites previsionales, de registro, documentales y todos aquellos realizados en dependencias estatales que garanticen el cumplimiento de los distintos derechos ciudadanos.

Que, la resolución 274/21 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación crea la Ventanilla Única Federal en el ámbito de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, con la finalidad de facilitar la presentación y el tratamiento de los reclamos de los consumidores y consumidoras de todo el país.

Que, la Ventanilla Única Federal tiene las funciones de recibir las quejas y reclamos de los consumidores y consumidoras de todo el país, promover capacitaciones, dar asistencia técnica a las autoridades locales, controlar la actuación de las autoridades locales en el tratamiento de los reclamos, gestionar la constitución de los domicilios electrónicos de los proveedores de bienes y servicios, registrar los reclamos para llevar una estadística sobre los problemas en las relaciones de consumo, identificar los reclamos que realicen los consumidores/ras hipervulnerables e implementar medidas para mejorar la protección de los mismos.

Que, por otra parte, esto último permite que la Oficina Municipal de Información al Consumidor se constituya como Unidad de Negocios dentro del CRM (Sistema Nacional de Recepción y tratamiento de reclamos de los consumidores y consumidoras locales), permitiendo el seguimiento de los mismos e informando respecto de la situación del caso y solución del reclamo y conflicto.

Que, es menester destacar que la incorporación de la oficina al sistema de autogestión permite brindar seguridad jurídica tanto a los consumidores/ras como a los proveedores y, a su vez, colabora en ordenar el trabajo de las OMICs, elaborando pautas razonables y transparentes de gestión de casos. Que, por todo



lo expuesto, la concejala abajo firmante presenta al resto del cuerpo para su aprobación el siguiente proyecto de:

**RESOLUCIÓN**

ARTÍCULO 1º) Autorízase a la Oficina de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos dependiente de este Concejo Deliberante, a articular las acciones pertinentes por ante el Portal de Autogestión Gestión de Denuncias de Defensa del Consumidor - Ventanilla Única Federal- con el objeto de constituir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor como una Unidad de Negocio dentro del CRM del sistema nacional de recepción y tratamiento de reclamos de los consumidores locales.

ARTÍCULO 2º) De forma.

  
ANDREA BALBUENA  
CONCEJAL  
VILLA Gdor. GALVEZ

Dado en la sala del Bloque Socialista, a los 15 días del mes de Septiembre del año 2025.

CONCEJO DELIBERANTE MESA DE ENTRADA	
ENTRÓ 15.09.25	SALIO .....
Anotado por	Bautista
Archivado por	