

Defensa al Consumidor porteña lanzó su nueva web e incorporó un novedoso sistema que permite sacar turnos online para realizar denuncias en las Sedes Comunales y así evitar esperas innecesarias.

“Este es el primer paso hacia la instalación de un nuevo sistema que permitirá realizar denuncias y audiencias vía Web. Esta iniciativa busca que el vecino ejerza su derecho sin descuidar sus obligaciones cotidianas, desde cualquier lugar y en cualquier momento” expresó Eduardo Macchiavelli, secretario de Atención Ciudadana”.

El plan trazado por el organismo porteño comenzó con un rediseño de la Web, que ahora ofrece al usuario imágenes y noticias en forma destacada. Para sacar un turno, los consumidores podrán acceder al sistema de la Secretaría de Atención Ciudadana y elegir la opción defensa del consumidor. http://www.buenosaires.gob.ar/solicitar-turno . El nuevo mecanismo permitirá ahorrar entre 15 a 30 minutos de espera y llegar informado con la documentación necesaria. Si bien quienes asistan sin turno serán atendidos de la misma forma que en la actualidad, tendrán prioridad quienes hayan sacado un turno de antemano.

Bajo esta misma línea de modernización de los trámites, se planificó para fin de año el lanzamiento del sistema de denuncias online que agilizará aún más la atención, en tanto se prevé que por lo menos un 50% de los consumidores optarán por realizar el trámite en forma virtual.

Paralelamente, la atención personalizada continuará ofreciéndose en todas las instancias y con la nueva opción virtual, los vecinos podrán ganar el tiempo que les demanda viajar hasta una Sede Comunal, realizar el trámite y volver al lugar desde donde salieron. Finalmente, se prevé que las audiencias de conciliación que reúnen a las empresas y los consumidores con la

mediación de un funcionario de Defensa del Consumidor, se realicen a través de Internet.

El Gobierno de la Ciudad orienta a los consumidores a través de la línea gratuita 147, personalmente en las oficinas comunales habilitadas y vía correo electrónico, a través de defensa@buenosaires.gob.ar
.