

El gobierno porteño abrió una nueva oficina de Defensa al Consumidor de la Ciudad de Buenos Aires en la Sede Comunal 2, José E. Uriburu 1022, para brindar atención presencial a los vecinos, recibir denuncias y celebrar audiencias de conciliación.

La sede funciona de lunes a viernes en horario de 8.30 a 14.30 horas.

En la oficina, los ciudadanos pueden solicitar la atención espontánea para realizar todo tipo de consultas referidas a la compra de bienes o la contratación de servicios en el ámbito de la Ciudad. El servicio incluye asesoramiento y toma de denuncias por presunta infracción de la Ley 24.240 (Defensa al Consumidor), la Ley 941 (Registro Público de Administradores de Consorcios) y otras normativas vigentes. También habilitó la celebración de audiencias de conciliación y se brinda asistencia a los turistas de forma espontánea.

Para presentar denuncias en forma presencial, los vecinos deben solicitar turno a través del siguiente enlace o en la misma isla digital ubicada en la sede comunal, donde pueden requerir asistencia personalizada. Desde Defensa al consumidor recomiendan siempre asesorarse en forma previa. Estas gestiones también pueden resolverse a través de la web buenosaires.gob.ar/tramites/denuncia-presencial-defensa-al-consumidor

“Tenemos el objetivo de facilitarle a los vecinos el acceso a los trámites y servicios que provee la Ciudad y sabemos que hay personas que requieren atención presencial, por eso proponemos una nueva mirada, más amplia, que incluye a todos, a los que manejan la tecnología y a los que no, con el propósito de resolver las problemáticas de manera real y cercana”, afirmó César Torres, secretario de Gobierno y Vínculo Ciudadano.

El procedimiento de denuncia, previsto por Defensa al Consumidor, habilita la realización de una audiencia entre las partes involucradas, es decir, entre el consumidor y la empresa denunciada, con el objetivo de llegar a un acuerdo que resuelva el problema. Este espacio es moderado por un abogado.

Una vez efectuada la denuncia se fija día y horario para la celebración de una audiencia, el vecino puede acercarse a la Comuna y participar de manera presencial junto al audiencista de Defensa al Consumidor, que se conecta a través de una videollamada con la empresa denunciada. Asimismo, el vecino puede elegir participar de las audiencias de forma remota desde el espacio que prefiera (su casa, trabajo, etc) por medios digitales.

Atención al turista

La Comuna 2 del barrio de la Recoleta es una de las más visitadas por turistas nacionales y extranjeros y su oferta de espacios de interés cultural son un polo de atracción permanente. Por este motivo, en la misma sede de Defensa al Consumidor en la Comuna 2 se dispuso la asistencia a los turistas. El servicio ofrece asesoramiento bilingüe en inglés o español sobre la problemática planteada y en la recepción de la denuncia correspondiente, contando con la celeridad necesaria para que en un plazo no mayor a las 48 horas hábiles se pueda resolver el reclamo y evitar iniciar el trámite de audiencia conciliatoria.

Este procedimiento express es de vital importancia, en tanto que un turista que visita la Ciudad, lo hace por un plazo breve de tiempo y no puede esperar más allá de su estadía. Por tal motivo, se ha dispuesto un canal que le permite a la Ciudad brindar garantías a sus visitantes y una respuesta efectiva a las personas afectadas.

Defensa al Consumidor de la ciudad ofrece asesoramiento a través de sus redes sociales en X y Facebook a través de @baconsumidor. También recibe denuncias a través de la web bueno saires.gob.ar/tramites/denuncia-digital-defensa-al-consumidor