



Gobierno de Santa Fe
Ministerio de Gobierno y Reforma del Estado
Secretaría de Tecnologías para la Gestión

**INSTRUCTIVO PARA EL TRÁMITE
“DEFENSA DEL CONSUMIDOR – DENUNCIAS/RECLAMOS”
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS.**



Abril 2019

INSTRUCTIVO PARA EL TRAMITE “DEFENSA DEL CONSUMIDOR – DENUNCIAS/RECLAMOS” DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS.

Destinatarios: Todo consumidor que adquiere un bien o un servicio para su uso personal (no cuando lo contrata como comerciante o empresa). También pueden reclamar las personas jurídicas (cooperadoras escolares, asociaciones o fundaciones) cuando tienen problemas como consumidoras.

Este trámite permite realizar denuncias a comercios por presunta infracción a la Ley N°24.240 de Defensa del Consumidor.

La denuncia debe ser realizada por el titular o usuario de la compra o contratación del servicio.

1-



Ingresar al portal de autogestión de la provincia de Santa Fe

<https://autogestion.santafe.gob.ar> y buscar el trámite: “Defensa del Consumidor – Denuncias/Reclamos”

El ingreso puede realizarse a través de id ciudadana o con clave fiscal nivel 3.

Una vez en el sistema, ingresar el nombre del trámite en el buscador. Hacer clic en **Iniciar trámite**.

Búsqueda de trámite por:

defe

Se encontraron 1 resultados

Defensa del Consumidor - Denuncias/Reclamos

#Ministerio de la Producción

Denuncias de consumidores y usuarios por problemas en la compra o contratación de bienes o servicios.

DETALLES INICIAR TRÁMITE

Mostrando 1 a 1 de 1- ver: 5

« Anterior 1 Siguiente »

2-

Completar los datos del solicitante

El sistema mostrará los datos asociados a la cuenta con los que ya dispone. Si no están completos o son incorrectos, presione en **EDITAR** para modificarlos.

Puede ver datos adicionales haciendo clic en el botón **VER COMPLETO**.

Una vez completados, presione el botón **CONTINUAR**.

Defensa del Consumidor - Denuncias/Reclamos

Datos del solicitante

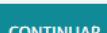
Nombre:	MARIA
Apellidos:	ZENI
CUIT/CUIL:	20259101507
Correo electrónico de aviso:	fbassetti@santafe.gob.ar
Teléfono de contacto:	+54 3412500002

Domicilio

Calle:	los olmos 221 bis.	Número:	221
Piso:	122	Código Postal:	2132
Provincia:	SANTA FE	Departamento:	ROSARIO
Localidad:	FUNES	País:	AR

3-

Completar los “Datos del Trámite” que incluyen la información de la/s persona/s denunciada/s.

Adjuntá documentación:

Los documentos marcados con * son obligatorios.

Datos del Trámite *

 COMPLETAR

Formulario de Reclamo *

 COMPLETAR

Documento Nacional de Identidad *

 ADJUNTAR

Contrato

 ADJUNTAR

Factura o Recibo

 ADJUNTAR

Presupuesto

 ADJUNTAR

Certificado de Garantía

 ADJUNTAR

Folletos publicitarios

 ADJUNTAR

Notificaciones extrajudiciales

 ADJUNTAR

Documentación complementaria

 ADJUNTAR

Deberá seleccionar si realiza un reclamo contra una Persona Física o Jurídica y completar los datos correspondientes a la opción elegida.

Datos del Trámite *

  Datos del denunciado

Tipo de Persona

Apellido del denunciado

Nombre del denunciado

DNI del denunciado

Información anexa

Provincia

Departamento

Localidad

Calle

Número

Piso

Departamento

Puede añadir denunciados con los botones "+" y "-" si dentro del mismo reclamo están involucradas más de una persona.

En el caso en que la persona denunciada sea de la provincia de Santa Fe podrá seleccionar departamento y localidad de los desplegables.

Datos del Trámite *

Datos del denunciado

Tipo de Persona	<input type="text" value="Persona Jurídica"/>
Razón social del denunciado	<input type="text"/>
CUIT del denunciado	<input type="text"/>

Información anexa

Provincia	<input type="text" value="ENTRE RÍOS"/>
Departamento	<input type="text" value="PARANÁ"/>
Localidad	<input type="text" value="PARANÁ"/>
Calle	<input type="text"/>
Número	<input type="text"/>
Piso	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>

GUARDAR

En el caso en que la persona denunciada no sea de la provincia de Santa Fe, deberá ingresar por teclado el departamento y localidad que corresponda.

Una vez completados los campos presionar **GUARDAR** para registrar la información. En caso de necesitar cambiarlos, cliquear nuevamente el botón **COMPLETAR**, realizar las modificaciones necesarias y guardar nuevamente.

4-

Completar el Formulario de Reclamo

Formulario de Reclamo *

COMPLETAR

Deberá completar los datos solicitados (ver Referencias)

Formulario de Reclamo *

Reclamo

¿Solicita audiencia virtual? (Tenga en cuenta que solo tendrá audiencia virtual si la empresa infractora está en el listado de empresas con convenio, revisar instructivo PDF)

Motivo del reclamo

¿Cómo espera que se resuelva? (Puede seleccionar mas de una opción)

Cambio de Producto

Bonificación en el abono

Reparación del producto/servicio técnico

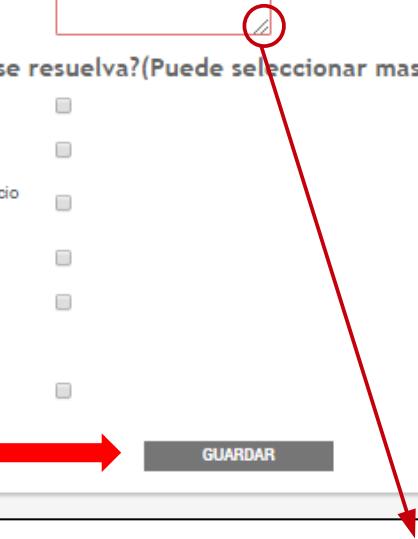
Anulación del contrato

Otro

Reclamo previo

¿Realizó algún otro tipo de reclamo?

GUARDAR



Si necesita más espacio puede modificar desde aquí el área visible del campo.

Referencias:

a)

Formulario de Reclamo *

Reclamo

¿Solicita audiencia virtual? (Tenga en cuenta que solo tendrá audiencia virtual si la empresa infractora está en el listado de empresas con convenio, revisar instructivo PDF)

Si
 No

Tendrá la opción de escoger **audiencia virtual**. Mediante este proceso Ud. no deberá asistir presencialmente para llegar a un acuerdo con la persona denunciada sino que recibirá una propuesta de resolución por parte de la misma, la cual podrá ser aceptada o rechazada.

Tenga en cuenta que para solicitar la audiencia virtual:

-Ud. no tendrá la opción de optar por audiencia presencial en caso de no llegar a un acuerdo por este medio.

-Sólo puede seleccionar solicitar este tipo de audiencia con las siguientes empresas:

Telecom Personal S.A.

Telecom Argentina S.A.

Arnet S.A.

Telefónica Móviles Argentina S.A. (Movistar)

Telefónica de Argentina S.A.

b) Deberá seleccionar cuál es su expectativa de resolución:

¿Cómo espera que se resuelva? (Puede seleccionar mas de una opción)

Cambio de Producto	<input checked="" type="checkbox"/>
Bonificación en el abono	<input type="checkbox"/>
Reparación del producto/servicio técnico	<input type="checkbox"/>
Anulación del contrato	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>

c) Si realizó un reclamo previo con la persona denunciada deberá completar el número de reclamo suministrado por la misma:

Reclamo previo

¿Realizó algún otro tipo de reclamo?	<input checked="" type="checkbox"/>
Número de reclamo	21546876

Una vez completado el formulario, presione **GUARDAR**.

El sistema adjuntará los datos cargados. Éstos se podrán visualizar y verificar si están correctos. En caso de necesitar realizar una modificación, se elimina el documento y se vuelve a repetir la carga.

Formulario de Reclamo *

IF-2019-00000651-GSF-DGPROMUDI#MECO

5-

Adjuntar escaneo/foto del DNI

Documento Nacional de Identidad *

Subir información
Tamaño máximo de 20MB. Extensiones permitidas: pdf, doc, docx, xlsx, jpg, jpeg, png, bmp, gif, tiff, tif, html, dwf.

ADJUNTAR DE PC **MIS DOCUMENTOS ADJUNTOS**

Arrastre el archivo aquí

El sistema adjuntará el/los documento/s, que luego podrá/n ser visualizado/s. En caso de necesitar realizar una modificación, se elimina el documento y se vuelve a repetir la carga.

Documento Nacional de Identidad *

DOCPE-2019-00000634-GSF-DGPROMUDI#MEOC **ELIMINAR** **VER** **ADJUNTAR**

El procedimiento es igual de aquí en adelante para todos los documentos adjuntos.

6-

Para los casos de contratación de servicios, adjuntar el documento del contrato, de la misma manera que en el paso anterior.

Contrato **ADJUNTAR**

El sistema adjuntará el/los documento/s, que luego podrá/n ser visualizado/s. En caso de necesitar realizar una modificación, se elimina el documento y se vuelve a repetir la carga.

Contrato **ADJUNTAR**

DOCFI-2019-00000636-GSF-DGPROMUDI#MEOC **ELIMINAR** **VER**

7-

Adjuntar factura o recibo correspondiente al producto/servicio relacionado al reclamo.

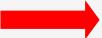
Factura o Recibo **ADJUNTAR**

Factura o Recibo **ADJUNTAR**

DOCFI-2019-00000637-GSF-DGPROMUDI#MEOC **ELIMINAR** **VER**

8-

Adjuntar, si lo hubiere, el presupuesto realizado para el producto/servicio.

Presupuesto		ADJUNTAR
-------------	---	-----------------

Presupuesto		ADJUNTAR
<input checked="" type="checkbox"/> DOCFI-2019-00000638-GSF-DGPROMUDI#MEOC	ELIMINAR	VER

9-

Adjuntar, si lo hubiere, el certificado de garantía del producto o prestación.

Certificado de Garantía		ADJUNTAR
-------------------------	---	-----------------

Certificado de Garantía		ADJUNTAR
<input checked="" type="checkbox"/> CE-2019-00000639-GSF-DGPROMUDI#MEOC	ELIMINAR	VER

10-

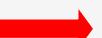
De ser de interés, adjuntar imágenes de los folletos publicitarios referentes al producto/servicio.

Folletos publicitarios		ADJUNTAR
------------------------	---	-----------------

Folletos publicitarios		ADJUNTAR
<input checked="" type="checkbox"/> IF-2019-00000640-GSF-DGPROMUDI#MEOC	ELIMINAR	VER

11-

Adjuntar, si existieran, notificaciones extrajudiciales que se hayan hecho previas al trámite de denuncia.

Notificaciones extrajudiciales		ADJUNTAR
--------------------------------	---	-----------------

Notificaciones extrajudiciales		ADJUNTAR
<input checked="" type="checkbox"/> IF-2019-00000641-GSF-DGPROMUDI#MEOC	ELIMINAR	VER

12-

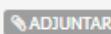
Adjuntar, de existir, documentación complementaria relevante a la denuncia.

Documentación complementaria

 **ADJUNTAR**

Documentación complementaria

IF-2019-00000643-GSF-DGPROMUDI#MECO **X ELIMINAR** **VER**

 **ADJUNTAR**

13-

Una vez ingresados todos los campos, y adjuntada la documentación correspondiente, presionar **CONFIRMAR TRAMITE**.

Adjuntá documentación:
Los documentos marcados con * son obligatorios.

Datos del Trámite *  **COMPLETAR**

Formulario de Reclamo *  **COMPLETAR**

Documento Nacional de Identidad *  **ADJUNTAR**

Contrato  **ADJUNTAR**

Factura o Recibo  **ADJUNTAR**

Presupuesto  **ADJUNTAR**

Certificado de Garantía  **ADJUNTAR**

Folletos publicitarios  **ADJUNTAR**

Notificaciones extrajudiciales  **ADJUNTAR**

Documentación complementaria  **ADJUNTAR**

VOLVER **CONFIRMAR TRÁMITE** 

Se iniciará el trámite y se generará un expediente, cuyo número se muestra en pantalla, donde se vinculará toda la documentación cargada.

El trámite se generó con éxito

Número de trámite

Número de trámite: EX-2019-00000652- -GSF-DGPROMUDI#MECO

Este n° está en su buzón de trámites

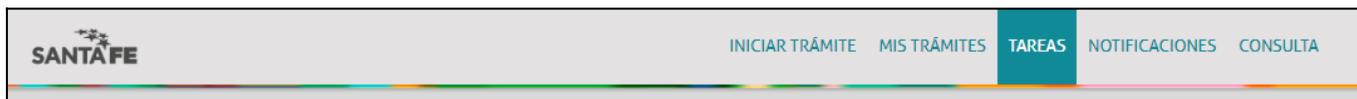
Documentación asociada:

Nombre	Acciones
PV-2019-00000653-GSF-DGPROMUDI#MECO	
IF-2019-00000655-GSF-DGPROMUDI#MECO	
IF-2019-00000643-GSF-DGPROMUDI#MECO	
IF-2019-00000644-GSF-DGPROMUDI#MECO	
IF-2019-00000645-GSF-DGPROMUDI#MECO	
CE-2019-00000646-GSF-DGPROMUDI#MECO	
DOCFI-2019-00000647-GSF-DGPROMUDI#MECO	
DOCFI-2019-00000648-GSF-DGPROMUDI#MECO	
DOCFI-2019-00000649-GSF-DGPROMUDI#MECO	
DOCPE-2019-00000650-GSF-DGPROMUDI#MECO	
IF-2019-00000654-GSF-DGPROMUDI#MECO	
PV-2019-00000656-GSF-DGPROMUDI#MECO	

[INICIO](#)

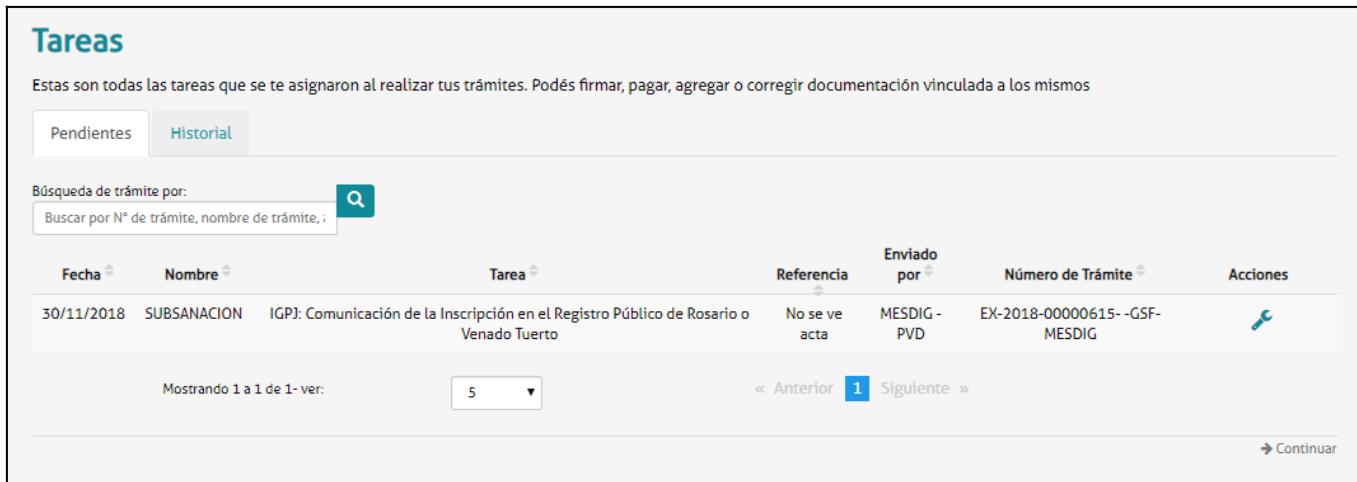
Subsanación de documentación

En caso de subsanación de alguno de los documentos, se le notificará por correo electrónico que tiene una tarea pendiente en el portal de autogestión.



1.

Hacer clic en “Tareas”, donde se podrá visualizar todas las tareas pendientes.



Fecha	Nombre	Tarea	Referencia	Enviado por	Número de Trámite	Acciones
30/11/2018	SUBSANACION	IGP: Comunicación de la Inscripción en el Registro Público de Rosario o Venado Tuerto	No se ve acta	MESDIG - PVD	EX-2018-00000615- -GSF- MESDIG	

En “Referencia” se informa por qué se realizó el pedido de subsanación.

2.

Para realizar la subsanación ir a “Acciones”.



Fecha	Nombre	Tarea	Referencia	Enviado por	Número de Trámite	Acciones
30/11/2018	SUBSANACION	IGP: Comunicación de la Inscripción en el Registro Público de Rosario o Venado Tuerto	No se ve acta	MESDIG - PVD	EX-2018-00000615- -GSF- MESDIG	Subsanar trámite

3.

Adjuntar la documentación a subsanar.

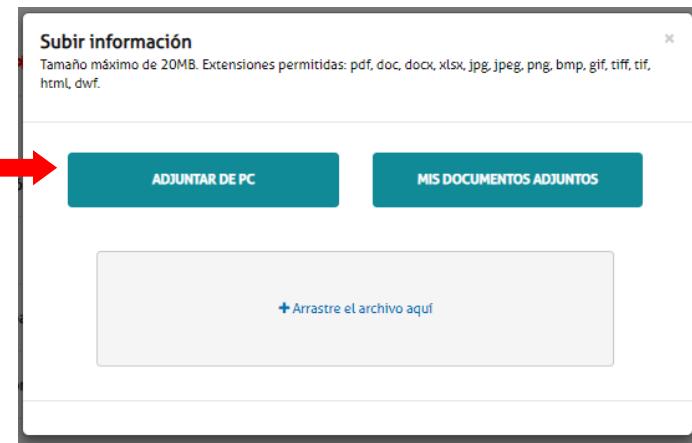
Comunicación de la Inscripción en el Registro Público de Rosario o Venado Tuerto

No se ve acta

Adjuntá documentación:
Los documentos marcados con * son obligatorios.

Documentación Adicional *

 **ADJUNTAR**



El sistema adjuntará el documento, que luego podrá ser visualizado

Adjuntá documentación:
Los documentos marcados con * son obligatorios.

Documentación Adicional *

IF-2018-00000796-GSF-MESDIG    



4.

Una vez que el documento esté correcto, hacer clic en “Confirmar trámite”.

Adjuntá documentación:
Los documentos marcados con * son obligatorios.

Documentación Adicional *

IF-2018-00000796-GSF-MESDIG X ELIMINAR VER

 CONFIRMAR TRÁMITE

Una vez confirmado el trámite, se vinculará el documento subsanado al expediente y será enviado nuevamente para su tratamiento.