



## Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

*"2020. Año del General Manuel Belgrano"*

### DISPOSICIÓN N.º 4366/DGDYPC/20

Buenos Aires, 24 de agosto de 2020

**VISTO:** Los Decretos de Necesidad y Urgencia N° 260/PEN/2020, 297/PEN/2020, 325/PEN/2020, 355/PEN/2020, 408/PEN/20, 459/PEN/2020, 493/PEN/2020, 520/PEN/2020, 576/PEN/2020, 605/PEN/2020, 641/PEN/2020, 677/PEN/2020 y N° 1/AGJ/20 y sus modificatorios, la Ley 757 –texto consolidado Ley 6017-, las Disposiciones N° 2592/DGDYPC/20, N° 2594/DGDYPC/20, N° 2627/DGDYPC/20, N° 2718/DGDYPC/20, N° 3156/DGDYPC/20, y

### CONSIDERANDO:

Que por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260/PEN/2020, el Poder Ejecutivo de la Nación, amplió la emergencia pública en materia sanitaria establecida por Ley N° 27.541, en virtud de la Pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en relación con el coronavirus (COVID-19), por el plazo de un (1) año a partir de la entrada en vigencia de dicho decreto;

Que por los Decretos de Necesidad y Urgencia N° 297/PEN/2020, 325/PEN/2020, 355/PEN/2020, 408/PEN/20, 459/PEN/2020, 493/PEN/2020, 520/PEN/2020, 576/PEN/2020, 605/PEN/2020, 641/PEN/2020 y 677/PEN/2020, el Poder Ejecutivo Nacional estableció medidas preventivas tendientes a enfrentar la situación epidemiológica y mitigar el impacto sanitario de COVID-19, estableciendo para ello el "aislamiento social, preventivo y obligatorio" durante el período originariamente comprendido entre el 20 y el 31 de marzo inclusive del corriente año, prorrogado hasta el 30 de agosto de 2020, inclusive;

Que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha declarado que el Coronavirus (COVID-19) se está propagando de persona a persona, aceleradamente a nivel mundial declarando al coronavirus como una pandemia;

Que por medio del Decreto de Necesidad y Urgencia N° 1/20 y sus modificatorios, el Jefe de Gobierno declaró la Emergencia Sanitaria en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires hasta el 31 de Agosto de 2020 a los fines de atender y adoptar las medidas necesarias para prevenir el riesgo de propagación del contagio en la población del Coronavirus (COVID-19);

Que por otra parte, mediante Ley N° 3.304, se crea el "Plan de Modernización de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires", entre cuyos objetivos se encuentra la promoción e introducción del uso de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, de manera de responder con mayor celeridad y efectividad a las demandas de la sociedad;

Que por los Decretos N° 589/09, 6/11, 196/11, y 232/15, se aprobó la implementación del "Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE)" y aquellos módulos que lo integran, entre los que se encuentran, el "Generador de Documentos Electrónicos (GEDO)" y "Expediente Electrónico (EE)", los cuales constituyen una herramienta tendiente a lograr la celeridad y simplificación de los trámites administrativos;

Que en consonancia con la incorporación de mecanismos tecnológicos que posibilitan la facilitación y agilización de las actuaciones, mediante la Ley N° 4.736 se reconoció



## **Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

*"2020. Año del General Manuel Belgrano"*

---

la utilización de expedientes electrónicos, documentos electrónicos, firma electrónica, firma digital, comunicaciones electrónicas, notificaciones electrónicas y domicilios electrónicos constituidos, en procedimientos administrativos y procesos judiciales, para el sector público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con la misma eficacia jurídica y valor probatorio que sus equivalentes en soporte papel o cualquier otro soporte que se utilice a la fecha de entrada en vigencia de dicha Ley;

Que el artículo 46 de la Constitución de la Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios en su relación de consumo;

Que la Ley N° 757 -texto consolidado Ley 6017- establece en su artículo 23, que se propiciará la implementación de sistemas de conciliación a través de medios telefónicos, internet y/o similares para resolver controversias que pudieren suscitarse en el marco de las relaciones de consumo;

Que la situación de emergencia descrita trae aparejada la necesidad de establecer mecanismos que posibiliten una eficaz tutela de los derechos de los usuarios y consumidores, impulsando el trámite de los reclamos en curso mediante la implementación de recursos tecnológicos que coadyuven a lograr la agilización de las actuaciones iniciadas ante la Autoridad de Aplicación;

Que atendiendo a la prolongación de las medidas restrictivas que afectan la utilización de los medios de notificación presenciales, sumado a la incertidumbre respecto a la extensión de la situación y la subsistencia de las medidas adoptadas para su mitigación, deviene imprescindible arbitrar los medios que permitan realizar los distintos actos procesales con la mayor celeridad posible, de modo tal de evitar demoras y lograr una tutela eficaz y ágil de los derechos de los consumidores;

Que en tal sentido, resulta indispensable el aprovechamiento de los mecanismos electrónicos para la tramitación de los reclamos de usuarios y consumidores, habiéndose desarrollado sistemas de notificación electrónica que permiten efectuar las diligencias tendientes a lograr el avance de las actuaciones en las distintas instancias del proceso;

Que con dicha finalidad, desde el inicio del confinamiento dispuesto por las autoridades gubernamentales, se han estado implementado comunicaciones a los proveedores por intermedio de correos electrónicos registrados en la base de datos del Organismo, arbitrando los medios necesarios para garantizar la adecuada notificación de los actos procesales en simultáneo con la sustanciación de los expedientes;

Que con el propósito de profundizar la utilización de las herramientas tecnológicas para de esta manera lograr una adecuada y eficaz tutela de los derechos de los usuarios y consumidores, y mientras perdure el aislamiento social, preventivo y obligatorio dispuesto por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297/PEN/2020 y sus modificatorios, resulta necesario establecer la obligatoriedad y validez de las notificaciones cursadas por vía electrónica, las cuales surtirán plenos efectos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que a tal fin, aquellos proveedores denunciados en el marco de la "Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires", por presuntas infracciones a la Ley 24.240, deberán constituir domicilio electrónico en la base de datos del Organismo, resultando válidas, eficaces y vinculantes todas las notificaciones cursadas en el mismo;

Que de igual manera, adquiere suma relevancia garantizar el pleno ejercicio de



## Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

*“2020. Año del General Manuel Belgrano”*

derechos para el consumidor afectado y evitar que la instancia de conciliación presencial, -que hasta el momento se encuentra suspendida-, detenga o paralice las diversas soluciones posibles a los conflictos planteados, para lo cual, tal como señala el artículo 23 de la Ley 757 -texto consolidado Ley 6017-, serán considerados válidos, eficaces y vinculantes los acuerdos alcanzados a través de medios telefónicos, Internet y/o similares;

Por todo lo expuesto, en ejercicio de las facultades que le son propias,

### **LA DIRECTORA GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DISPONE**

Artículo 1°.- Implementar el Sistema de Notificación Electrónica en Defensa del Consumidor (SNEDC) para aquellas actuaciones que tramitan en el marco del procedimiento establecido por la Ley 757 -texto consolidado Ley 6017-, de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y los Usuarios.

Artículo 2°.- Los proveedores de bienes o prestadores de servicios que resulten denunciados ante esta Dirección General en actuaciones por presuntas infracciones a la Ley 24.240, deberán obligatoriamente constituir domicilio electrónico a efectos de dárseles traslado de dichas denuncias y demás actos procesales durante la sustanciación de las mismas.

Artículo 3°.- A fin de posibilitar la implementación del sistema, todo aquel proveedor o prestador de servicios que resulte denunciado por presuntas infracciones a la Ley 24.240, conforme el procedimiento establecido por Ley 757, y que no hubiere con anterioridad constituido voluntariamente domicilio electrónico por ante esta Autoridad de Aplicación, recibirá una cédula de notificación con la presente disposición, para que en el plazo de DIEZ (10) días hábiles, constituya domicilio electrónico ingresando al siguiente link:

<https://tramitesdigitales.buenosaires.gob.ar/formulario/formularioTemplate/adhesioND>, conforme se establece en el Anexo I que, como Informe (IF-2020-20252222-GCABA-DGDYPC) forma parte integrante de la presente. Ello, bajo apercibimiento de tenerse por concluida la instancia conciliatoria sin acuerdo y continuarse con la tramitación de las actuaciones. Una vez constituido el domicilio electrónico, serán plenamente válidas y eficaces las notificaciones de los reclamos que con posterioridad pudieran iniciarse en el marco de la Ley 24.240, así como cualquier notificación dirigida dentro del procedimiento administrativo. El proveedor o prestador de servicios, podrá establecer, además del domicilio electrónico constituido, hasta 4 casillas de correo electrónico de cortesía, a fin de que se envíen las notificaciones en copia a las mismas.

Artículo 4°.- Las notificaciones cursadas en los domicilios electrónicos constituidos de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1° y 2°, se considerarán perfeccionadas cuando sean remitidas desde los siguientes correos electrónicos pertenecientes a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

Durante la etapa conciliatoria:

[notificaciones.dgdypc@buenosaires.gob.ar](mailto:notificaciones.dgdypc@buenosaires.gob.ar) y/o [ba-147tramites@buenosaires.gob.ar](mailto:ba-147tramites@buenosaires.gob.ar)

Una vez finalizada la etapa conciliatoria, y durante toda la etapa sumarial:

[defensaconsumidorjuridica@buenosaires.gob.ar](mailto:defensaconsumidorjuridica@buenosaires.gob.ar)

Artículo 5°.- Comuníquese a todos aquellos proveedores de bienes y prestadores de servicios que se hayan adherido a la notificación electrónica con anterioridad a la



## Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

*“2020. Año del General Manuel Belgrano”*

---

entrada en vigencia de la presente medida, que podrán actualizar el domicilio electrónico en cualquier momento del proceso a través del procedimiento estipulado en el Anexo I.

Artículo 6°.- Conciliación por medios electrónicos: Serán considerados mecanismos válidos de conciliación en los términos del artículo 23 de la Ley 757 -texto consolidado Ley 6017-, toda acción realizada por proveedores de bienes o prestadores de servicios a través de medios telefónicos, Internet y/o similares, cuya finalidad sea, -una vez notificado de la denuncia-, la de resolver las controversias suscitadas en el marco de dichas relaciones de consumo, debiendo ser enviados a esta Autoridad de Aplicación los acuerdos alcanzados. El procedimiento de conciliación electrónica tendrá un plazo máximo de QUINCE (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de envío de la notificación de la denuncia.

Artículo 7°.- Los proveedores de bienes y prestadores de servicios que reciban reclamos de consumidores o usuarios en su domicilio electrónico, podrán implementar medidas tendientes a dar solución a los mismos, a través de los medios de conciliación electrónicos enunciados precedentemente, a partir de los cuales deberán ponerse en contacto en forma directa con aquellos; quedando a criterio del Organismo la posibilidad de fijar una audiencia en línea para el caso de acuerdos parciales, de interpretación dudosas, que puedan vulnerar los derechos de los consumidores o usuarios o a pedido específico del interesado.

Artículo 8°.- Audiencias en línea: En caso de fijarse una audiencia online, la misma se llevará a cabo teniendo en cuenta la reglamentación establecida en el Anexo II que, como Informe (IF-2020-20301283-GCABA-DGDYPC) forma parte integrante de la presente.

Artículo 9°.- De fracasar la instancia conciliatoria por cualquiera de los mecanismos antes mencionados o por el transcurso del tiempo sin propuestas de conciliación por parte de los proveedores de bienes o prestadores de servicios, se dará por concluida la instancia, continuando las actuaciones con el procedimiento administrativo establecido en la normativa vigente.

Artículo 10°.- Publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para su conocimiento y demás efectos comuníquese a la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano. Cumplido, archívese. **Bouza**