



AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES



AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Informe Final de Auditoría

Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 5.25.01

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Auditoría de Desempeño

Período 2024

Buenos Aires, noviembre 2025



AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES

Presidente

Dra. Mariana Inés GAGLIARDI

Auditores Generales

Dr. Juan José CALANDRI

Dra. Jorgelina Marisa CARNEVALE

Lic. Patricia Alejandra CASERES

Dr. Pablo CLUSELLAS

Lic. José Luis GIUSTI

Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ



Código de Proyecto:

5.25.01

Nombre del Proyecto:

Defensa del consumidor

Objeto:

Unidad Ejecutora: 3231 Subsecretaría de Servicios al Ciudadano. Programa 16: Defensa del consumidor.

Objetivo:

Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de economía, eficiencia y eficacia.

Período:

Año 2024

Jurisdicción:

20. Jefatura de Gobierno

Unidad Ejecutora:

UE 3231 Subsecretaría de Servicios al Ciudadano.

Programa Presupuestario:

Programa 16: Defensa del consumidor

Supervisor del Proyecto: Lic. Alfredo Scataini

Director de Proyecto: Lic. Lucas Coria (hasta 31/7/25) Lic. Mariano Palopoli (desde 1/8/25)



AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Tareas de Campo:

Las tareas de campo del presente informe fueron realizadas entre el 19 de febrero de 2025 (primera nota) y el 31 de julio de 2025.

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 12 DE NOVIEMBRE DE 2025

APROBADO POR: UNANIMIDAD



INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Buenos Aires, 12 de noviembre de 2025

Código del Proyecto: 5.25.01

Denominación del Proyecto: “Defensa del Consumidor”

Tipo de Auditoría: desempeño.

Dirección General: Control de Seguridad y Relaciones Gubernamentales

Período bajo examen: 2024

Objeto: Defensa del consumidor.

Objetivo: Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de economía, eficiencia y eficacia.

Jurisdicción: 20. Jefatura de Gobierno

Unidad ejecutora: UE 3231 Subsecretaría de Servicios al Ciudadano.

Programa: 16: Defensa del consumidor.

Alcance: El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las

Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución N° 164/24 de la A.G.C.B.A.

Las tareas de auditoría se encuentran planificadas por la Dirección General de Control de Seguridad y Relaciones Gubernamentales para realizarse con los objetivos, recursos físicos y humanos propuestos en la presente.

Limitaciones al alcance: no hubo limitaciones al alcance.

Observaciones relevantes

1. **Recursos. Planta de inspectores insuficiente:** la GO Inspecciones de la DGDyPC, operó durante 2024 con un total de 12 inspectores (9 en calle, 2 de páginas web y un jefe de inspecciones) para una demanda en materia de denuncias similar a la de 2016, período en el cual contaba con 34 inspectores. Esto implica que en 8 años se produjo una reducción del 64,7 % del plantel de inspectores. Dicho, en otros términos: la misma carga operativa que hoy realiza un inspector, en 2016 se distribuía entre 2,8.
2. **Gestión. Sistema de libramiento de actas¹. Expedientes paralizados.** De los 76 expedientes examinados que contienen las 96 actas de la muestra, se pudo detectar que 23 de ellos (26,3% de la muestra) permanecieron sin movimientos durante plazos de hasta un año y medio. Todos los expedientes mencionados fueron nuevamente impulsados a partir de julio del corriente año².

¹ PT17 MC AZ DP Check List Actas inspección Lealtad comercial; PT18 AZ Observaciones Análisis Expedientes Muestra I; PT20 DP MC AZ Observaciones Análisis Expedientes Muestra II;

² Actas incluidas en los expedientes observados: 1507/1508, 2037, 137, 1717, 2637/2638, 2997/2998, 217, 2116/2117/2118, 2556/2557, 2837, 3037, 2757/2761, 2837, 3037, 2757/2761, 2797, 3877, 3717, 1917, 37, 1757, 2436/2437, 2957/2958, 3277/3278, 3756/3757, 3836/3837.



3. **Gestión. Sistema de libramiento de actas. Diferentes criterios para igual motivación, en la confección de actas.** De las actas analizadas, se detectó que en 6 casos³ (6,3% de la muestra), se labraron actas de constatación por el mismo motivo que en otras se labró acta de infracción.
4. **Gestión. Sistema de libramiento de actas. Actas sin firma ni sello.** Se detectaron 3 actas⁴ (3,1% de la muestra), que no contenían ni firma ni sello del funcionario interviniente.
5. **Sistema de control interno. Base de datos de Actas de inspección: baja seguridad informática.** No se pudo verificar la existencia de mecanismos que garanticen la seguridad informática de las bases de datos en las cuales se registran las actas de inspección (claves de acceso, permisos

Conclusión

Del análisis integral efectuado sobre la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor (DGDyPC), dependiente de la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se desprende que el organismo auditado cumple en términos generales con las responsabilidades primarias asignadas en materia de protección de derechos del consumidor y control de lealtad comercial, evidenciando un nivel adecuado de eficacia en la atención de denuncias y en la ejecución de inspecciones.

Se verificó un incremento sobre las metas físicas programadas para el ejercicio 2024 del orden del 30,4%, lo que refleja una gestión operativa eficiente en la

³ Actas 1597, 1197, 1157, 997, 1117, 1547.

⁴ Actas 177, 57, 3197.

atención de reclamos ciudadanos. Asimismo, se constató la existencia de manuales de procedimiento formalmente aprobados y vigentes, que contribuyen al fortalecimiento del sistema de control interno y a la estandarización de las prácticas inspectivas.

Sin perjuicio de lo anterior, se detectaron debilidades estructurales y organizacionales vinculadas principalmente a la dotación de recursos humanos, particularmente en la Gerencia Operativa de Inspecciones, cuya capacidad resulta insuficiente frente al incremento sostenido del universo de control y de la conflictualidad comercial.

El examen del sistema de control interno permitió constatar la existencia de procedimientos y mecanismos de seguimiento, aunque subsisten inconsistencias en la gestión y digitalización de las actas de inspección, debilidades en la trazabilidad de la información y ausencia de herramientas tecnológicas integradas que permitan optimizar la gestión de datos y reducir riesgos sobre la validez de la documentación.

En función de los procedimientos realizados, esta Auditoría General considera que la DGDyPC presenta niveles de eficacia operativa adecuados, pero requiere fortalecer su capacidad institucional y tecnológica, así como optimizar la planificación inspectiva y la gestión de sus recursos humanos. Se recomienda profundizar el proceso de digitalización de las actas, revisar la estructura de personal asignada a inspecciones, y adecuar los mecanismos de planificación estratégica a las crecientes demandas del ámbito comercial y del consumidor en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Palabras clave: inspecciones – inspectores – lealtad comercial – actas – constatación – infracción -



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“DEFENSA DEL CONSUMIDOR”
PROYECTO N° 5.25.01**

DESTINATARIO

Señora
Presidenta
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dra. Clara Muzzio
S / D

En uso de las facultades conferidas por el Art. 135° de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley N° 70, artículos 131°, 132° y 136°, esta Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con el objetivo que se describe en el acápite 4.

1. TITULO

Defensa del consumidor

2. DESTINATARIO

Sr. Director General de la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor: Dr. Traboulsi. Av. Martín García 464 CABA

3. OBJETO DE AUDITORIA

Unidad Ejecutora: 3231 Subsecretaría de Servicios al Ciudadano, Programa 16: Defensa del consumidor.

4. OBJETIVO⁵

Determinación de funcionamiento y nivel de eficacia del proceso

inspectivo: analizar el proceso en materia de control de lealtad comercial y establecer las fortalezas y debilidades del mismo, así como las necesidades funcionales que revistan mayor urgencia e importancia de resolución.

Para el cumplimiento de este objetivo el auditor se focalizará en los siguientes factores:

- **Procedimientos de inspección** en establecimientos comerciales, en los distintos medios de comunicación y páginas web de comercialización (RP de la Gerencia Operativa de Inspecciones - GOI)⁶.
- **Mecanismos, circuitos y procedimientos de planificación, dirección y ejecución del proceso inspectivo** para evaluar el cumplimiento de las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor⁷.

5. ALCANCE

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución N° 164/24 de la A.G.C.B.A.

Las tareas de auditoría se encuentran planificadas por la Dirección General de Control de Seguridad y Relaciones Gubernamentales para realizarse con los objetivos, recursos físicos y humanos propuestos en la presente.

⁵ Sobre la base del Plan de Trabajo del equipo auditor para el proyecto 5.25.01. Defensa del Consumidor.

⁶ A fin de velar por el cumplimiento y vigilancia tanto de la Ley 24240, como del Decreto 274/19 y demás normativa vigente.

⁷ Responsabilidad primaria de la Gerencia Operativa de Inspecciones (GOI).

5.1 Procedimientos Aplicados

Se detallan los procedimientos de auditoría aplicados con ajuste al Plan de Trabajo oportunamente aprobado:

- **Relevamiento y análisis normativo:** recopilación, descripción y análisis de la normativa general y específica aplicable al objeto auditado.
- **Relevamiento y análisis organizacional del ente auditado:** recopilación, descripción y análisis de los siguientes elementos:
 - programas presupuestarios a su cargo,
 - historia organizacional,
 - finalidad y función, áreas de actuación;
 - Estructura y organigrama formal y real.
 - Responsabilidad primaria y acciones prioritarias,
 - objetivos del período y plurianuales.
- **Análisis funcional:** relevamiento y análisis de circuitos administrativos; Identificación de áreas críticas; relevamiento de los procesos de producción en el GCABA en los que interviene la Dirección General Defensa y Protección del Consumidor, en particular la GO de Lealtad Comercial.
- **Análisis de recursos:** recopilación, descripción y análisis de documentación atinente a la planificación y administración de recursos financieros, humanos y físicos.
- **Análisis financiero:** chequeo de cumplimiento de Metas físicas establecidas para el período bajo examen. Recopilación de información vinculada con el diseño de metas físicas e indicadores de gestión de los aspectos alcanzados por el análisis.
- **Sistema de control Interno.** Descripción, análisis y evaluación de los elementos componentes del SCI del ente bajo examen:

- **Análisis de auditorías anteriores** (informes anteriores de AGCBA, Sindicatura General CABA, Informes de Auditoría Interna, Informes de otros organismos, Informes de gestión, otros).
- **Evaluación del ambiente de control interno:** procedimientos de verificación de existencia de métodos y procedimientos que aseguren o promuevan: eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información contable y operativa, salvaguarda de activos, cumplimiento de la leyes o reglamentos.
- Revisión y análisis de Manuales y normas de Procedimientos.
- **Entrevistas y comunicaciones digitales y personales** con los/las funcionarios/as a cargo del organismo auditado y presentación del equipo designado a tal efecto.
- **Entrevistas y comunicaciones digitales y personales** con asesores y personal de la DGDYPC a efectos de seguimiento y ajustes de la información requerida.

5.2 Limitaciones al alcance: no hubo limitaciones que pudieran afectar el alcance de la presente auditoría.

Tareas de campo: las tareas de campo se desarrollaron en el período comprendido entre el 25 de abril y el 31 de julio de 2025.

6. ACLARACIONES PREVIAS

Se detallan a continuación los principales elementos considerados necesarios para la comprensión y el apropiado abordaje de la temática auditada, así como de las posteriores observaciones de auditoría generadas por los hallazgos del equipo auditor en sus tareas de campo.

6.1 Información y aclaraciones generales

En este acápite se presentan a través de explicaciones breves los principios, conceptos, criterios y actores vinculados a la temática del consumidor y sus derechos en general, como así también a la lealtad comercial en particular, dado que esta última constituye el foco central de la presente auditoría.

6.1.1 Derecho del Consumidor: Es el conjunto de normas que protege a los consumidores y usuarios frente a posibles abusos o prácticas desleales por parte de empresas, comercios o proveedores de bienes y servicios.

6.1.2 Principales Derechos del Consumidor.

- Información clara y veraz: Sobre precios, condiciones, riesgos, etc.
- Protección contra publicidad engañosa.
- Condiciones justas en los contratos: Nada de letra chica que perjudique al consumidor.
- Reclamo gratuito y rápido: Acceso a mecanismos simples de solución de conflictos.
- Educación para el consumo: El Estado debe fomentar una ciudadanía informada.

6.1.3 Rol del Estado (funcionarios y legisladores):

- Garantizar el cumplimiento de derechos: Supervisar y sancionar a quienes los vulneren.
- Diseñar políticas públicas activas: Educación, controles de calidad, difusión.
- Fortalecer mecanismos de resolución de conflictos: Como las audiencias de conciliación en Defensa del Consumidor.

- Legislar con enfoque de equidad: Pensando en la relación asimétrica entre consumidor y proveedor.

6.1.4 Conceptos rectores en las políticas públicas de la organización auditada:

- **Consumidor:** según la ley 24240 de Defensa del consumidor: *se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.*
- **Proveedor:** es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley.
- **Relación de consumo:** *es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario.*
- **Derechos del consumidor:** se entiende por derechos del consumidor al conjunto de normativas y leyes que tienen como objetivo principal asegurar la defensa de cualquier tipo de consumidor ante situaciones en las cuales no se respeta su poder o su condición de consumidor.

- **Denuncia** (en la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor) Presentación personal de un consumidor que acredite, mediante documentación pertinente, su identidad y una presunta infracción, por parte de un proveedor de un bien o servicio, a las Leyes N° 24.240 de Defensa del Consumidor o N° 22.802 de Lealtad Comercial, bajo los términos de lo establecido por la Ley N° 757 de la CABA⁸.
- **Audiencia:** es un espacio de negociación para acordar los términos que resuelven la controversia que se denunció. Asiste denunciante y denunciado o los representantes que los mismos designen mediante un poder. El objeto de la audiencia es que se cumpla con el contrato original en un tiempo brevísimo. De esta manera las dos partes en conflicto logran un beneficio mutuo. El consumidor consigue que su reclamo sea atendido y la empresa que no se le imponga una sanción.

La audiencia es presidida por un funcionario del gobierno de la Ciudad (audiencista), que tiene por objeto acercar a las partes en conflicto y redactar el acta que contiene el resultado de la audiencia.
- **Lealtad Comercial:** Es el organismo dependiente de Defensa al Consumidor que regula la exhibición de precios, el etiquetado y las indicaciones obligatorias que deben contener todos los productos para ser comercializados en la Ciudad de Buenos Aires. También se encarga de controlar la publicidad que se realiza sobre productos, bienes y servicios, entre otros aspectos establecidos por la Ley 4827 CABA y el DNU 274/19.
- **Exhibición de precios:** La exhibición de precios está regida por los artículos 2, 4 y 5 de la Ley 4827 CABA. Esta ley regula la obligatoriedad de

⁸ Fuente: Anuario estadístico CABA 2016

exhibir precios en vidriera, en moneda de curso legal (pesos), y nombra taxativamente cuatro excepciones al deber citado (pieles naturales, antigüedades, alhajas y obras de arte)⁹.

- **Leyendas obligatorias:** Tanto las empresas como los comercios que publiciten bienes o servicios a través de diferentes medios deberán incluir, dentro de las publicidades, la información exigida por las normas legales, tales como: "*Beber con Moderación. Prohibida la venta a menores de 18 años*", si se publicitan bebidas alcohólicas. "*Promoción sin obligación de compra*" o "*consulte bases en los locales de venta*", si se publicitan promociones o sorteos.
- **Publicidad engañosa¹⁰:** La publicidad engañosa es todo anuncio publicitario, folleto, texto de página web o redes sociales que, mediante inexactitudes u ocultamientos, puede inducir a error o engaño al consumidor respecto de las cualidades o precio del producto o servicio ofrecido (art. 11 del DNU 274/19).

Inspectores. Los inspectores de Lealtad Comercial se encargan de controlar que estos aspectos se cumplan de acuerdo a la Ley. Los vecinos de la Ciudad pueden solicitar una inspección en caso de encontrar irregularidades en algún comercio, tales como:

- El incumplimiento de ofertas.
- La falta de exhibición de los precios.
- Publicidades o promociones engañosas.
- El cobro en caja de un importe diferente al exhibido en góndola.

⁹ La normativa rige también para playas de estacionamiento y garajes comerciales, en donde se deben disponer carteles indicadores con precios visibles desde la calle. El cartel "Vidriera en reparación" no exime al comerciante de la obligatoriedad de exhibir precios.

¹⁰Fuente: <https://buenosaires.gob.ar/gobierno/atencion-ciudadana/defensa-al-consumidor/lealtad-comercial>



-
- El cobro extra por el servicio de carga virtual en telefonía celular y tarjeta SUBE.
 - La publicación de ofertas en las que no se informa su vigencia y stock.
 - La imposición de días y horarios especiales para realizar cambios de productos.
 - La no aceptación de pagos con tarjeta cuando el comercio exhiba esa posibilidad en vidriera.
-
- **Acta de constatación:** es el instrumento público por medio del cual los Inspectores de la Dirección General verifican el cumplimiento de la normativa vigente de Lealtad Comercial en los comercios de la Ciudad,
 - **Acta de infracción:** es el instrumento público por medio del cual los Inspectores de la Dirección General detectan una presunta infracción a la normativa de Lealtad Comercial en comercios de la Ciudad.
 - **Imputación:** es el acto por medio de la cual se verifica una presunta infracción a la normativa vigente de Lealtad Comercial y se le da al presunto infractor un plazo para que ejerza su defensa,
 - **Cedula:** es el instrumento público a través del cual se notifica a la empresa/comercio sumariado la comisión de una presunta infracción a la normativa vigente de Lealtad Comercial, así como también es un instrumento público para notificar las sanciones que se imponen a los comercios/empresas en infracción.
 - **Descargo:** es la defensa que ejerce la empresa/comercio sumariado, respecto de la imputación que se le hubiere formulado a través del labrado del Acta de Infracción respectiva

- **Prueba:** es el o los elementos de que se vale el presunto infractor para defenderse de la imputación que se le hubiere formulado desde la Dirección.

6.2 Marco normativo

A continuación, se detallan los principales puntos de las leyes que regulan la actividad alcanzada por el organismo bajo análisis¹¹.

La actividad bajo análisis se encuentra regulada por un conjunto de normas nacionales y locales que garantizan la protección de los consumidores y usuarios. La Constitución Nacional (art. 42) y la Constitución de la CABA (art. 45) establecen los derechos fundamentales en las relaciones de consumo. A nivel normativo, se destacan la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, el Código Civil y Comercial (arts. 1097 a 1099) y el Decreto 274/2019 de Lealtad Comercial, que regulan las prácticas comerciales, publicidad, trato digno y libertad de contratación.

En el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se aplican la Ley 757/2002 y su reglamentación (Decreto 714/2010), que establecen el procedimiento administrativo para la defensa del consumidor, y otras normas complementarias como la Ley 4.827 (exhibición de precios), la Ley 2.244 (enlace web a Defensa del Consumidor), la Ley 2.247 (libro de quejas), y la Resolución 424/2020 (botón de arrepentimiento).

Asimismo, la Ley 2.963 y el Decreto 810/2010 crean y organizan el Sistema Arbitral de Consumo, un mecanismo ágil, gratuito y voluntario para resolver conflictos entre consumidores y proveedores.

6.2.1 Constitución Nacional: en su Art. 42 establece que: los consumidores y usuarios de bienes y servicios

¹¹ PT01 MC Marco normativo Defensa consumidor 2024.

tienen derecho, en la relación de consumo, a la **protección de su salud, seguridad e intereses económicos**; a una **información adecuada y veraz**; a la **libertad de elección**, y a condiciones de **trato equitativo y digno**.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control. (Ver desarrollo del marco normativo en Anexo 1).

6.3 Estructura organizacional

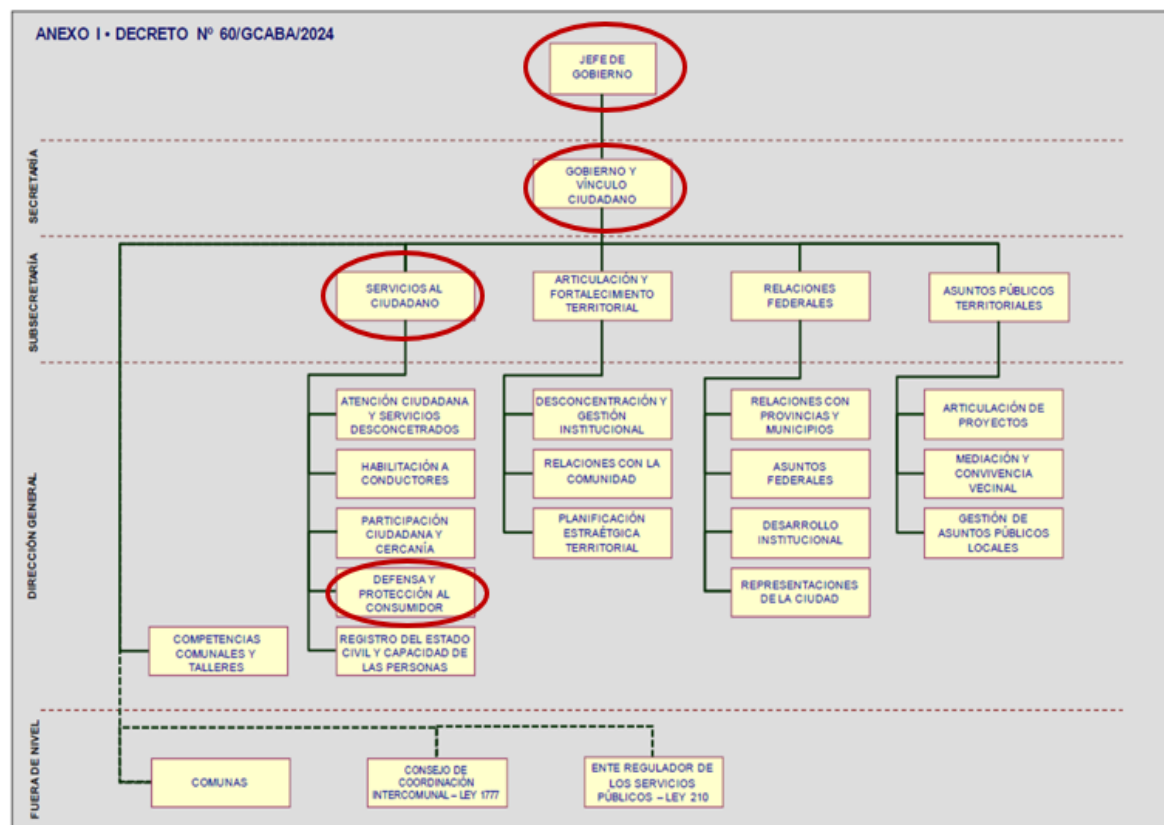
En este apartado se analiza la estructura orgánica funcional del ente auditado a los efectos de comprender las funciones de sus unidades administrativas y habilitar de ésta a forma el análisis de su gestión en relación con sus objetivos específicos, sus responsabilidades primarias y su planeamiento estratégico en caso de existir.

A los efectos de agilizar la lectura del presente informe se citan en este cuerpo principal la EOF vigente al inicio del período auditado con las respectivas responsabilidades primarias del organismo examinado. En Anexo 2 se detalla la sucesión de modificaciones experimentadas durante el período auditado.

6.3.1 Estructura orgánica funcional de la DGDyPC

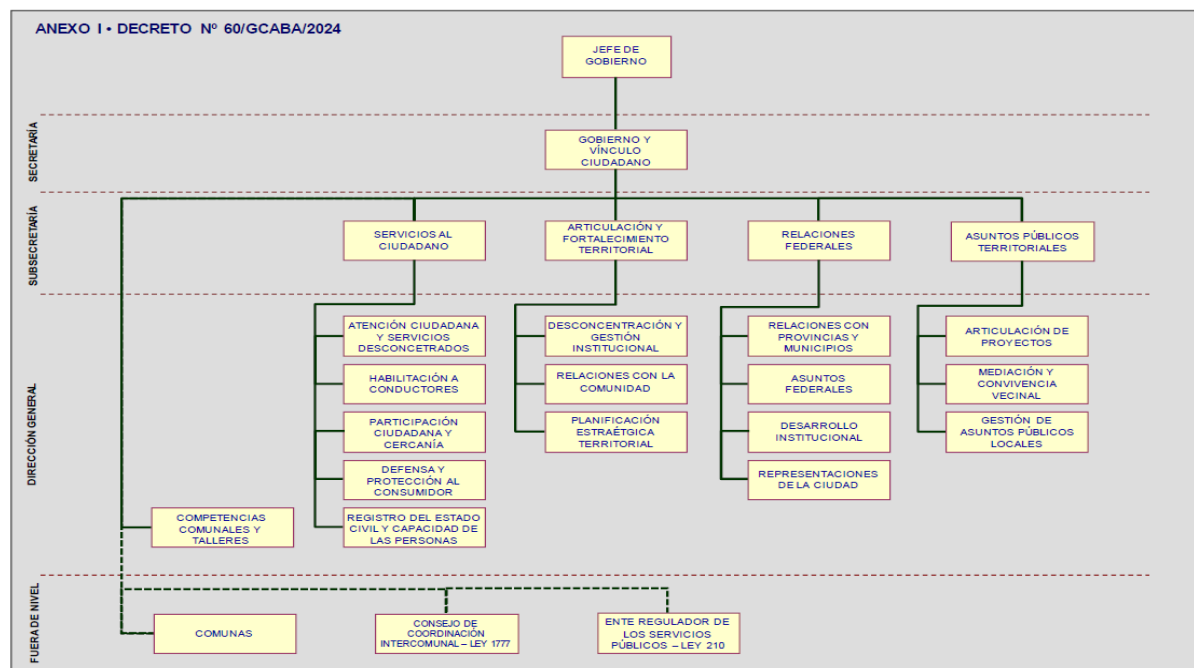
El Decreto N° 60/GCABA/2024 modificó el Decreto N° 387/GCABA/2023, cambiando a partir del 10 de diciembre de 2023 la estructura orgánico funcional de la Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano. De acuerdo con esta norma, al 01/01/24 la estructura de dicha Secretaría era la siguiente:

Organigrama 01: Estructura orgánica funcional de autoridades superiores de la DGDyPC al 01 ENE 2024

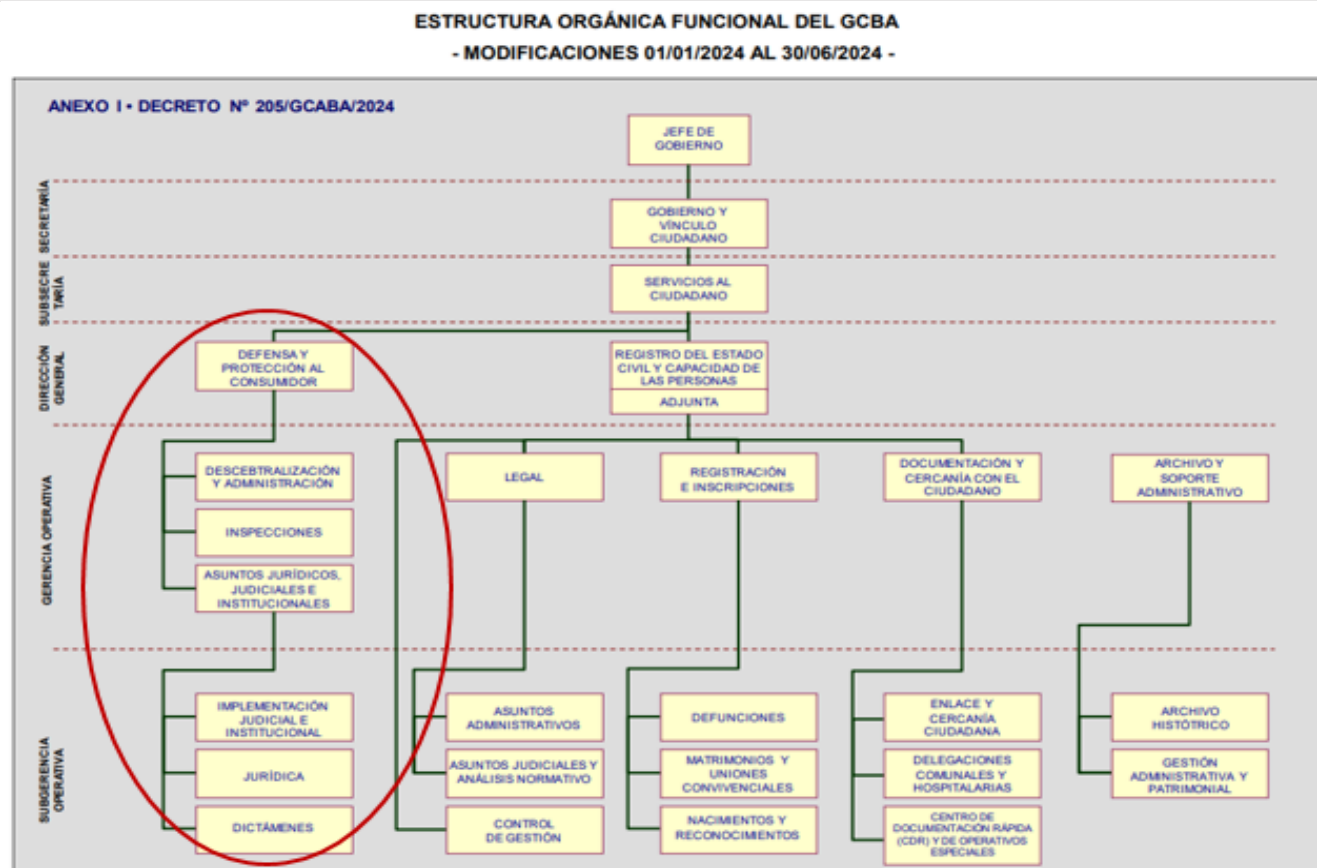


Por otra parte, el Decreto N° 60/GCABA/2024 modificó el Decreto N° 387/GCABA/2023, cambiando a partir del 10 de diciembre de 2023 la estructura orgánico funcional de la Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano. De acuerdo con esta norma, al 01/01/24 la estructura de dicha Secretaría era la siguiente:

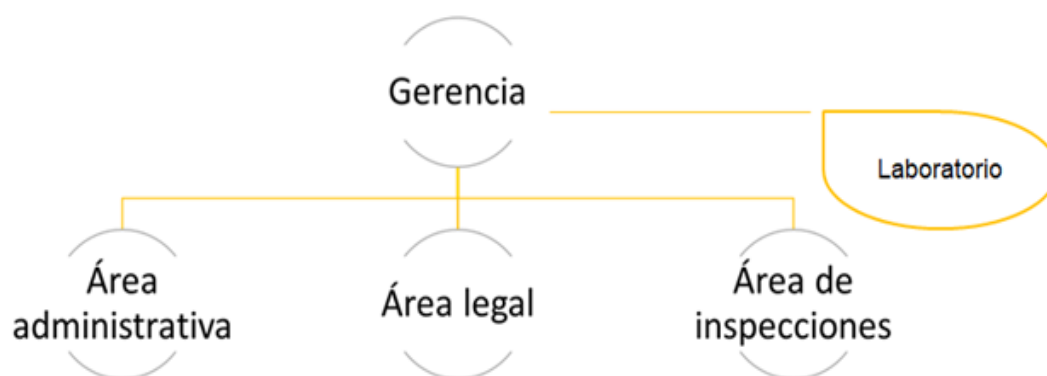
Organigrama 02: Estructura orgánica funcional de la Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano al 01 ENE 2024



Organigrama 03: Estructura orgánica funcional de DGDyPC



Cuadro 01: Estructura interna de la Gerencia Operativa de Inspecciones



El área foco de auditoría se compone en 2025 de 16 agentes con ajuste al siguiente detalle¹²:

Cargo	n
Gerente operativo	1
Coordinador de área Inspecciones	1
Abogada	1
Asistente legal oficial notificador	1
Jefe de Inspectores	1
Inspectores de calle	9
Inspectores de páginas web	2
Total	16

¹² Fuente: <https://buenosaires.gob.ar/sites/default/files/2025-06/inspectores%20%284%29.pdf> e información suministrada por GOI de DGDyPC.

6.3.2 Responsabilidades primarias

6.3.2.a Responsabilidades primarias de la DGDyPC

De acuerdo a la estructura orgánica funcional del GCBA - vigente al 01 ENE 2024 - el ente examinado tuvo a su cargo 19 responsabilidades primarias establecidas en el Anexo II del Decreto N° 60/GCABA/2024¹³:

El organismo tiene como funciones principales ejecutar políticas de protección al consumidor y usuario, supervisar el cumplimiento de la normativa vigente, intervenir en conciliaciones, sustanciar sumarios administrativos, y gestionar el Registro Público de Administradores de Consorcios. Además, diseña e implementa modelos de atención ciudadana, coordina y supervisa los servicios desconcentrados en las comunas, organiza recursos e insumos, evalúa el desempeño del personal, y articula con las Unidades de Atención Ciudadana para asegurar una atención de calidad y eficiente en todo el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En conclusión: con la estructura arriba graficada y las responsabilidades primarias detalladas inició el período auditado la DGDyPC. Luego, con el paso de los meses, en ese mismo período se producirían modificaciones que son especificadas en el Anexo 3 del presente informe.

6.3.2.b Responsabilidades primarias de la Gerencia Operativa Inspecciones (GOI)

Como se explica con mayor detalle en el citado Anexo 3, desde el 01/04/2024, el ente auditado se estructuró en torno a 3 Gerencias Operativas: Descentralización y Administración, Inspecciones y Asuntos Jurídicos, Judiciales e Institucionales. Esta última, a su vez, se organizó en el nivel inferior con 3 (tres)

¹³ pp. 63-64.



Subgerencias Operativas: Implementación Judicial e Institucional, Jurídica y Dictámenes.

La GOI es precisamente el área en la que se focaliza el presente examen. El Decreto N° 205/GCABA/2024 fijó sus responsabilidades primarias de la siguiente forma:

1. Planificar, dirigir y ejecutar inspecciones para evaluar el cumplimiento de las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor.
2. Administrar los sistemas de libramiento de actas de infracción resultantes de las inspecciones realizadas.
3. Administrar el archivo de actas de inspecciones realizadas.

Es importante remarcar que, en la anterior auditoría realizada a la DGDyPC, se advertía lo siguiente respecto a esta Gerencia: *“Dada la importancia de las operaciones que lleva a cabo ésta Gerencia, fundamentalmente a través de su cuerpo de inspectores, debe considerarse insuficiente la cantidad de recursos humanos disponibles. Los indicadores desarrollados en la materia abonan la identificación crítica del área¹⁴”*.

6.3.3 Indicadores de estructura organizacional

En función de la información recabada y de los datos disponibles a través de diversas fuentes, el equipo auditor desarrolló una serie de indicadores que

¹⁴ Nota de 5.17.09 DGDyPC: “Para comprender lo antedicho, debe tenerse en cuenta la brecha existente - en materia de control -entre **necesidad total** (universo de control) y **necesidad revelada** (universo conflictual o denunciado). Mientras que la primera involucra a todas las empresas proveedoras de bienes y servicios (es decir: potenciales infractores o receptores de denuncias), la segunda sólo incluye a las empresas denunciadas. Respecto al universo de control debe considerarse que no todas las empresas son pasibles de ser visitadas por la falta de suficiente personal inspectivo”.

permiten dimensionar la actividad auditada y el contexto en el que opera nuestro sujeto de auditoría. Se tomó en cuenta asimismo, los valores obtenidos en la auditoría previa informe 5.17.09 “Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor” a los efectos de dimensionar la evolución de los mismos.

Tipología de indicadores utilizados: los indicadores desarrollados se han enfocado en diversas variables que se detallan a continuación:

6.3.3.a Indicadores de universo de control

Indicadores relacionados con el universo de control del ente examinado, es decir, aquellas unidades sobre las que aplican sus responsabilidades primarias. Para el caso que concierne a la presente auditoría: comercios, empresas.

Indicador 1 = DGC a (Densidad Geográfica Comercial)

Objetivo: este indicador permite dimensionar la densidad de la superficie a controlar por la DGDyPC. Se trata de un promedio, es decir: supone una distribución uniforme de las unidades físicas a controlar (comercios) en la superficie de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires¹⁵. Dicho en otras palabras, cuántos comercios tiene la ciudad en promedio por cada km².

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{n comercios CABA}^{16}}{\text{Superficie CABA}}$$

$$\text{DGC a}_{2024} = 221,3 \text{ comercios / km}^2$$

$$\text{DGC a}_{2016} = 170,3 \text{ comercios / km}^2$$

¹⁵ La CABA tiene una superficie de 203,3 km², según datos del Instituto Geográfico Nacional (IGN).

¹⁶ Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Censo de locales comerciales 2019. Total de locales comerciales en CABA = 45.000.



El indicador DGC tipo a, arroja un valor de 221,3 comercios por cada km² que tiene la ciudad y que es inspeccionado por una planta de 9¹⁷ inspectores de calle de la DGDyPC. Si se pretendiera mantener los estándares de control físico vigentes (kilómetros cuadrados promedio por cada inspector en funciones) la cantidad de agentes deberá crecer en proporción directa al aumento de la densidad medida por el presente indicador. En 2016 este indicador era de 170,3 según lo señala el Informe 5.17.09, siendo la cantidad de inspectores de 34. Esto representa un aumento de la densidad comercial del orden del 29,9%.

Indicador 2 = DGC b (Densidad geográfica comercial)

Objetivo: idéntico al DGC tipo a, a diferencia de la unidad de superficie tomada para la medición. En éste caso se medirá en manzanas.

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{n comercios CABA}^{18}}{\text{n manzanas CABA}^{19}}$$

DGC a₂₀₂₄ = 3,7 comercios / manzana

DGC a₂₀₁₆ = 2,8 comercios / manzana

La densidad promedio de la Ciudad es de casi 3,7 comercios por manzanas. No obstante, debe remarcarse que se trata de valores promedios, lo cual explica que puedan existir diferencias importantes en los valores según la zona de la ciudad que se tome en cuenta. En efecto hay zonas densamente comerciales y

¹⁷ Fuente: GOI Respuesta a REQ.3. Cuestionario cifras 2024.

¹⁸ 45000 comercios según GO Inspecciones de DGDyPC.

¹⁹ Fuente: https://buenosaires.gob.ar/informacion-para-tu-proyecto/secciones-catastrales?utm_source=chatgpt.com.

otras que no. En 2016 este indicador arrojó un valor de 2,8 comercios / manzana. Esto representa un aumento de la densidad comercial del orden del 32,1%.

Indicador 3 = DenGeC a (Densidad Geográfica Conflictual) km²

Objetivo: idéntico al DGC a, excepto en la variable de control tomada para la medición. En éste caso es comercios denunciados.

Fórmula=
$$\frac{n \text{ comercios denunciados}^{20} \text{ CABA}}{\text{superficie CABA km}^2}$$

DenGeC a 2024 = 30,3 comercios denunciados / km²

DenGeC a 2016 = 15,7 comercios denunciados / km²

La densidad promedio del conflicto de la Ciudad en materia de comercios denunciados en 2024 fue de 30,3 por km², prácticamente el doble que las firmas denunciadas en la auditoría anterior (15,7 por cada km²). Se mantiene aquí la aclaración relativa a la naturaleza de los valores promedios. Este incremento representa un 93,0% respecto a 2016. Si se promedia el incremento anual de la cantidad de firmas denunciadas es de 11,6%. No obstante, lo dicho, debe tenerse en cuenta que se verifica un aumento de comercios en la CABA, respecto a 2016.

²⁰n denuncias totales 2024 = 17572. Fuente: Respuesta Nota 11500 AGCBA 25. Pto.8. Metas físicas del Programa 16. Defensa y protección al consumidor. a. Documentación de respaldo de la ejecución de las metas físicas (denuncias), Total de expedientes creados por metas físicas. Comercios denunciados 2024 según Reporte DGDyPC = 6162.

Indicador 4: DenGeC b (Densidad Geográfica Conflictual) manzanas

Objetivo: idéntico al **DenGeC a**, excepto en la unidad de superficie tomada para la medición. En éste caso se medirá en manzanas.

$$\text{Fórmula} = \frac{n \text{ firmas denunciados CABA}}{n \text{ manzanas CABA}}$$

DenGeC b₂₀₂₄ = 0,51 firmas denunciadas / manzana

DenGeC b₂₀₁₆ = 0,26 firmas denunciadas / manzana

Este indicador permite establecer en términos promedio la densidad de los conflictos que existieron en 2024 en materia de derechos del consumidor afectados medidos por firmas o compañías denunciadas.

De acuerdo al valor del indicador, cada 1,97 en 2024 manzanas de la CABA fue denunciado una firma comercial. Anteriormente (en 2016) este valor era de una firma denunciada cada 3.85 manzanas. Así las cosas, puede afirmarse que la conflictualidad en la relación consumidor – firmas comerciales se incrementó en un 96,1%.

6.3.4.b. Indicadores de universo organizacional

En éste apartado se han incorporado Indicadores relacionados con el universo organizacional del ente examinado, es decir, aquellos factores que conforman la estructura operativa del ente para el normal cumplimiento de sus responsabilidades primarias. Para el caso de la presente auditoría: inspectores, personal administrativo, presupuestos, días de gestión, etc.



Indicador 5 = DPC (Densidad Presupuestaria de Contralor) comercios

Objetivo: este indicador permite establecer el promedio del presupuesto o inversión planificada al inicio del período por cada comercio alcanzado por la jurisdicción de control de la DGDyPC. En otras palabras, cuál fue el presupuesto disponible para cumplir con el servicio de contralor de los comercios de la CABA en relación al respeto de los derechos del consumidor.

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{Presupuesto total Vigente DGDyPC}}{\text{n comercios CABA}}$$

$$\text{DPC}_{2024} = 71320,9 \text{ \$/comercio}$$

La inversión disponible a nivel presupuestario por parte del auditado - teniendo un universo a controlar de 45.000 comercios en la CABA - fue de 71320,9 pesos por cada unidad bajo su jurisdicción.

Indicador 6 = DCC (Densidad de Costos de Contralor) comercios

Objetivo: este indicador permite dimensionar el gasto anual promedio insumido por el servicio de protección de derechos del consumidor en función del universo a controlar por la repartición auditada (presupuesto efectivamente ejecutado para cumplir con el servicio descripto).

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{Presupuesto total Devengado DGDyPC}}{\text{n comercios CABA}}$$

$$\text{DCC}_{2024} = \$68.453 / \text{comercio}$$

El indicador establece que durante 2024 el funcionamiento global de la DGDyPC por cada comercio de la CABA susceptible de ser inspeccionado demandó una suma del orden de los 68.453 pesos.

6.4 Proceso presupuestario

En el presente acápite se detallan los aspectos centrales del proceso presupuestario del ente examinado. A tales efectos se relevó la información proveniente de la distribución del Presupuesto 2024, el listado de transacciones 2024 de la Contaduría General de la Ciudad de Buenos Aires hasta el 4 Trimestre del 2024, (SIGAF), presupuesto de sanción, modificaciones presupuestarias, Resoluciones de la OGEPU y la Cuenta Inversión 2024.

6.4.1 Estructura presupuestaria del Programa auditado

Evolución Presupuestaria 2024

Cuadro 02: Modificaciones presupuestarias Programa 16. Período 2024

Período 2024		Sancionado	Modificaciones	%	Vigente
Jur.20	JEFATURA DE GOBIERNO				
UE 3231	Dirección Gral Habilitación Conductores				
Prog. 16	Defensa Y Protección Al Consumidor	1.942.262.683,00	1.267.175.810,00	65,2	3.209.438.493,00

Fuente: Elaboración propia en base a datos provenientes del crédito sancionado 2024, OGEPU, SIGAF

El cuadro anterior especifica que el presupuesto sancionado originalmente para el Programa 16 experimentó una modificación del 65,2% alcanzando un crédito total vigente de \$3.209.438.493.

Para mayores detalles se remite al Anexo 2: Análisis presupuestario.

6.4.2 Proceso presupuestario

6.4.2.a Unidad Ejecutora del presupuesto de la DGDPC. De la distribución del Presupuesto de la Ciudad para el período 2024 surge que el Programa 16 (objeto de esta auditoría) corresponde a la Unidad Ejecutora 3231: Dirección General de Conductores. No obstante, desde la consulta del SIFAF surge que la Unidad Ejecutora 3231 es la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano.

6.4.2.b Partidas ejecutadas operativamente por la propia DGDyPC.

Criterio de imputación del presupuesto: el criterio de imputación del presupuesto es de manera general, corresponde a la Actividad 10000 (Acciones de coordinación defensa y servicios sociales), y no se afecta por gerencias operativas.

6.4.2.c Sanciones por incumplimientos, que sean pecuniarias, si hay algún fondo propio, (ingresos propios) fondos por multas. La repartición cuenta con una Cuenta Escritural y Recaudadora N° 2 10196/1, para las empresas que fueron sancionadas de multa por una denuncia. Las denuncias se aplican del consumidor a empresas (no tienen acceso a los recursos de la denuncia, dado que va al Tesoro General de forma diaria).

La Dirección General puede tener acceso al 30% de dicha Cuenta según la Ley,

para Educación en el Consumo, imputándose en la Fuente de Financiamiento N° 13²¹.

6.4.3 Metas físicas

- **Unidad de medida de la meta física:** el programa auditado posee una meta física: **Denuncias atendidas de los consumidores**. La planificación para 2024 plasmada en el presupuesto fue la siguiente:

Cuadro 03: metas físicas programadas²²

Presupuesto Físico			
Variable	Denominación	U. Medida	Cantidad
Meta	Denuncias atendidas de los consumidores	Denuncia	13.300

En el período auditado existieron 246 días laborables, lo que equivale para una jornada diaria de 8 horas un total de 1968 horas de gestión²³. Es decir que, de acuerdo a planificación presupuestaria, la meta física diaria a alcanzar fue de 54,1 denuncias atendidas (6,8 denuncias atendidas / hora). Dicho en otros términos, ese dato corresponde a la carga operativa con la cual el organismo planeó funcionar en 2024.

- **Métodos y criterios clasificatorios de la meta física (denuncias):** el auditado sostiene **que** los criterios clasificatorios de las denuncias, corresponden al marco normativo que regula el funcionamiento de la Dirección General.

²¹ Como se vió, en el período auditado no existió ejecución por dicho concepto.

²² Fuente: Respuesta Nota 11500 AGCBA 25.

²³ Fuente: https://argentina.workingdays.org/dias_laborables_feriados_2024.htm



-
- a. **Encuadre normativo de la denuncia:** en principio se dividen las denuncias según el tipo de Ley que encuadra su reclamo, si el mismo se dirige a personas físicas o jurídicas que prestan servicio comercial, se ingresa la denuncia por presunta infracción a la Ley N° 24.240; si, en cambio, se denuncia al administrador del consorcio, la misma se recepciona por presunta infracción de Ley N° 941.
 - b. **Encuadre jurisdiccional de la denuncia.** En ambos casos, el hecho denunciado debe constituirse en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
 - c. **Categorización de la denuncia.** Dentro de cada ley se especifican categorías, rubros y sub-rubros, (los cuales se indican en el archivo "Reporte denuncias 2024 - PECTRA").
 - para la Ley N° 24.240 dividimos por categoría (Bienes o Servicios), luego se indica el motivo de la denuncia (corresponde al objeto de reclamo de cada denuncia), el rubro del reclamo (por ejemplo, salud, servicios de comunicaciones, etcétera) y dentro de éste, se selecciona cada sub-rubro correspondiente.
 - Para el caso de denuncias contra administradores de consorcio, el rubro y sub-rubro siempre serán denominados "Administradores de Consorcio", y dentro del motivo se selecciona el inciso correspondiente al reclamo, del art. 9 de la Ley N° 941.
 - **Procedimiento de registración y carga de la meta física:** la manera de cuantificar las metas es a través de un drive interno. Por el Sistema PECTRA quedan registradas. El procedimiento de carga es el que se detalla a continuación:
 1. El Consumidor al ingresar su reclamo a la página web se le brinda un numero de trámite,

2. una vez validada la información, se concreta una fecha para la audiencia de conciliación,
3. a ese trámite se le asigna un número de Denuncia, siendo específicamente la unidad de medida de las metas físicas la “denuncia atendida”.

Las capturas 01 y 02 ofrecen una visualización básica del sistema.

Captura fotográfica 01: Sistema de carga de meta física

Carga Física

> PRESUPUESTO > EJECUCIÓN > PRODUCCIÓN FÍSICA > CARGA FÍSICA

Bienvenido VPASSERA

Ejercicio : 2024

Institucional : 20.28.0.480 SECRETARÍA DE GOBIERNO Y VINCULAC

Unidad Ejecutora : 3231 Subsecretaría de Servicios al Ciudadano

Apertura Programática : 16.0 Defensa y Protección al Consumidor

Tipo de Producto : 320.14.3.DENUNCIAS ATENDIDAS DE LOS CONSUMID

Nec.Total :

Unidad Medida :

Nec.Revelada :

Unidad Medida :

[Limpiar](#) [Buscar](#)

[Exportar](#) [Agregar](#)

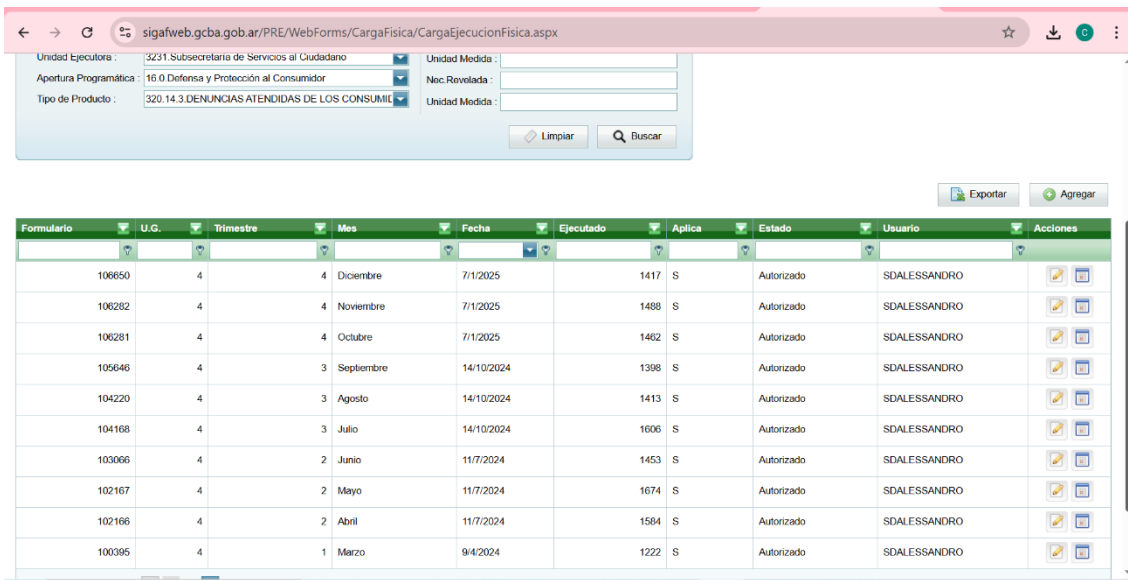
Formulario	U.G.	Trimestre	Mes	Fecha	Ejecutado	Aplica	Estado	Usuario	Acciones
100394	4	1	Febrero	9/4/2024	1238	S	Autorizado	SDALESSANDRO	Editar Eliminar
100393	4	1	Enero	9/4/2024	1381	S	Autorizado	SDALESSANDRO	Editar Eliminar

Página 2 of 2 (12 items) [1](#) [2](#)

Desarrollado por: **dguaif** Dirección General Unidad Informática de Administración Financiera
Subsecretaría de Gestión y Administración Financiera - Ministerio de Economía y Finanzas | Versión: 1.0.9035.30714 | SIGAFNET1

[Mesa de Ayuda](#)

Captura fotográfica 02: Sistema de carga de meta física



Formulario	U.G.	Trimestre	Mes	Fecha	Ejecutado	Aplica	Estado	Usuario	Acciones
106650	4	4	Diciembre	7/1/2025	1417	S	Autorizado	SDALESSANDRO	[Iconos]
106282	4	4	Noviembre	7/1/2025	1488	S	Autorizado	SDALESSANDRO	[Iconos]
106281	4	4	Octubre	7/1/2025	1462	S	Autorizado	SDALESSANDRO	[Iconos]
105646	4	3	Septiembre	14/10/2024	1398	S	Autorizado	SDALESSANDRO	[Iconos]
104220	4	3	Agosto	14/10/2024	1413	S	Autorizado	SDALESSANDRO	[Iconos]
104168	4	3	Julio	14/10/2024	1606	S	Autorizado	SDALESSANDRO	[Iconos]
103066	4	2	Junio	11/7/2024	1453	S	Autorizado	SDALESSANDRO	[Iconos]
102167	4	2	Mayo	11/7/2024	1674	S	Autorizado	SDALESSANDRO	[Iconos]
102166	4	2	Abril	11/7/2024	1584	S	Autorizado	SDALESSANDRO	[Iconos]
100395	4	1	Marzo	9/4/2024	1222	S	Autorizado	SDALESSANDRO	[Iconos]

- **Documentación respaldatoria de la registración de las denuncias.** El auditado proveyó archivo en formato Excel "Reporte denuncias 2024 - PECTRA", el cual corresponde al total de denuncias/expedientes ingresados a DGDyPC. Allí se visualiza un total de 17.336 denuncias, aunque - según aclara el propio auditado - existen denuncias que no contienen expediente por una falla del Sistema de carga PECTRA. Eso explica que en lugar de las 17.336, el total de denuncias ascienda a 17.572.
- **Nivel de cumplimiento de la meta física.**

Cuadro 04: Meta física ejecutada del año 2024

Ejercicio 2024. Institución 20.28.0.480. Secretaría de Gobierno y Vinculación Ciudadana.

Unidad Ejecutora 3231.Subsecretaría de Servicios al Ciudadano



Apertura Programática 16.0. Defensa y Protección al Consumidor							
Tipo de Producto 320.14.3. Denuncias atendidas de los consumidores.							
Presupuesto físico							
Variable	Denominación	Unidad de medida	Sanción	Vigente	Realizada	Variación	
						n	%
Meta	Denuncias atendidas de los consumidores	Denuncia	13300	13300	17336	+4336	30.4

Fuente: SIGAF

De acuerdo a las cifras relevadas en la Cuenta de Inversión 2024, se verifica un sobre cumplimiento de la meta física del orden del 30,4%. Es decir que, la DGDyPC ha atendido diariamente un promedio de 70,5 denuncias (8,8 denuncias / hora).

6.5 Recursos

6.5.1 Recursos financieros

Los recursos financieros se detallan en el apartado 6.4 Proceso presupuestario.

6.5.2 Recursos humanos²⁴

A continuación, se detalla de manera sucinta la composición y distribución de los recursos humanos dentro de la organización auditada.

²⁴ Fuente: PT16 PC Recursos Humanos Dotación; Respuesta Nota 11500 AGCBA 25. Pto.13. Recursos humanos. Descripción detallada de: a. Personal de planta permanente: cargo, función, descripción de las actividades / tareas desarrolladas, nivel de estudios alcanzado hasta 2024. b. Personal contratado, (Inc.3) cargo, función, descripción de las actividades / tareas desarrolladas, nivel de estudios alcanzado hasta 2024

Debe destacarse en este punto, que el auditado afirma que el personal es insuficiente. El planteo de esta carencia de personal suficiente ha surgido tanto de las diversas entrevistas mantenidas con personal y directivos del organismo, de los Informes Trimestrales de gestión de la repartición como así también de las proyecciones y estadísticas surgidas de los indicadores que se explicitan durante el presente informe.

6.5.2.a Plantel completo (Plantas funcionales mas LOYS)

- **Plantel total de agentes.** La DGDyPC operó en 2024 con un total de 142 agentes entre los 88 correspondientes a las diferentes plantas funcionales (62,0%) y los 54 agentes (38,0%) en condiciones de Locación de Obras y Servicios (LOYS).
- **Plantel total de GO Inspecciones.** En la GO Inspecciones, foco de la presente auditoría se desempeñaron 34 agentes constituyendo el 23,9% del plantel total del organismo.
- **Composición del plantel completo de DGDyPC.** El detalle puede verificarse en el Cuadro 09. Allí se comprueba que la GO Descentralización y Administración es la mayor empleadora de agentes de planta con cerca del 34% del total.

Cuadro 05: Composición del plantel completo de DGDyPC

Unidad Organizativa Validada	n	%
DG Defensa y Protección al Consumidor	28	19,7
GO Asuntos Jurídicos, Judiciales e Institucionales	17	12,0

GO Descentralización y Administración	48	33,8
GO Inspecciones	34	23,9
SGO Implementación Judicial e Institucional	2	1,4
SGO Jurídica	10	7,0
SGO Dictámenes	3	2,1
TOTAL	142	100,0

Fuente: DGDyPC. Respuesta Nota 11500 AGCBA 25. Pto.13 Recursos humanos. Adjunto: *Dotación Auditoría Informe*.

6.5.2.b Personal de plantas funcionales

- **Plantel total:** las plantas funcionales contabilizan 88 agentes e insumieron 1,428 mil millones de pesos para su funcionamiento tomando el 43,3% del presupuesto devengado de todo el programa auditado.
- **Reducción de la planta funcional:** en 2016 estas mismas plantas se componían de un total de 206 agentes, lo cual evidencia una reducción actual del orden del 57,3%.
- **Composición de personal DGDYPC por tipo de planta.** El Cuadro 10 detalla la composición del personal según el tipo de planta en el que se distingue claramente la el peso mayoritario del personal de Planta permanente²⁵ (75,0%) seguido de la planta transitoria con menos de un 15% del plantel. El personal de carrera gerencial lo componen 7 agentes ocupando el 8,0%. Finalmente, la planta de gabinete aporta un solo agente al igual que Autoridades superiores.

²⁵ Régimen escalafonario aplicable al personal de planta permanente, ajustado a los términos establecidos por la Ley 471.



Cuadro 06: Composición de personal DGDYPC. Por tipo de planta

Tipo planta	Cantidad	
	n	%
Escalafón General (Planta permanente)	66	75,0
Carrera Gerencial	7	8,0
Planta transitoria	13	14,8
Planta de Gabinete	1	1,1
Autoridades Superiores	1	1,1
TOTAL	88	100,0

Fuente: DGDyPC. Respuesta Nota 11500 AGCBA 25. Pto.13 Recursos humanos. Adjunto: *Dotación Auditoría Informe*.

*Sólo incluye personal correspondiente al inciso 1.

- **Composición de personal DGDYPC puesto de trabajo.** Se despliega a continuación el Cuadro resultante de la información provista por el auditado en relación al personal distribuido por función según su propia clasificación.

Cuadro 07: Composición de personal DGDyPC por puesto de trabajo

Función	n	%
Sin especificar	19	21,6
Inspector de Protección al consumidor	14 ²⁶	15,9
Personal transitorio	13	14,8
Asistente administrativo	9	10,2
Analista legal general	7	8,0
Auxiliar administrativo	6	6,8
Oficial notificador	5	5,7
Gerente Operativo	3	3,4

²⁶ 1 agente se encuentra actualmente jubilado.



Analista administración general	3	3,4
Asistente de archivo y digitalización	3	3,4
Asistente legal	3	3,4
Subgerente Operativo	2	2,3
Analista de apoyo informático	2	2,3
Asistente de mesa de ayuda al ciudadano	2	2,3
Director General	1	1,7
Analista administración general de RRHH	1	1,7
Analista de asesoramiento al ciudadano	1	1,7
Asistente contable	1	1,7
Asistente de planeamiento y administración de recursos humanos	1	1,7
Auxiliar legal	1	1,7
Mediador de conflictos comerciales	1	1,7
Oficial de Correo / Cadete	1	1,7
Operador de mesa de ayuda interna	1	1,7
Secretaria	1	1,7
Personal de gabinete	1	1,7
TOTAL	88	100,0

Fuente: DGDyPC. Respuesta Nota 11500 AGCBA 25. Pto.13 Recursos humanos. Adjunto: Dotación Auditoría Informe.

:

6.5.2.c Personal contratado (LOYS)

- **Plantel total:** los agentes contratados en condición de Locación de Obras y Servicios (LOYS) contabilizan 53 agentes e insumieron \$ 350.299.009 para su funcionamiento tomando el 11,4% del presupuesto total devengado en 2024.

- **Indicador de tipo empleo RAP/C** (Relación agentes de planta / contratados): el indicador arroja un valor 1,66, lo que significa que en promedio por cada algo más de 3 agentes de la planta del GCABA se contrataron otros 2 por mecanismo de LOYS.
- **Evolución temporal del volumen de contrataciones:** en 2016 (en el informe 5.17.09 “DGDyPC”) se estipuló que existían 8 agentes contratados en la DGDyPC. Esto indicaría que hoy se multiplicó por casi 7 el recurso a este tipo de régimen de empleo mientras, por cada 2,3 agentes de planta que prestaban servicio en 2016 hoy lo hace uno.
- **Ubicación del personal contratado en los puestos de DGDYPC.** Se despliega a continuación el Cuadro resultante de la distribución de los agentes contratados de acuerdo a los puestos que ocuparon. Allí se evidencia que, en la mayoría de los casos, no se pudo precisar con la base de datos suministrada por el auditado, cuales fueron los puestos de trabajo específicos en los que se desempeñaron los agentes bajo régimen de LOYS.

Cuadro 08: Composición de personal DGDyPC por puesto de trabajo

Puesto	n	%
Sin especificar	50	92,5
Asuntos jurídicos	2	3,7
Jefe de Gabinete	1	1,9
TOTAL	53	100,0

Fuente: DGDyPC. Respuesta Nota 11500 AGCBA 25. Pto.13 Recursos humanos. Adjunto: Dotación Auditoría Informe.

6.5.3 Recursos informáticos

El auditado informan operar con los siguientes elementos²⁷:

- a. **Sistemas de Información:** los Sistemas de Información que utiliza el personal de la DGDyPC son los siguientes: PECTRA – SADE – STD – TAD – SIGAF – SIAL TICKET NOC ASI - E-MAIL C.A.B.A.- BASE DE DATOS ABM (G.C.B.A) – CERTIFICADO TOKEN.
- b. **Sistemas informáticos de registro:** para este tipo de tareas se recurrió a la contratación del Proveedor *Prominente S.A.*, que presta el “Servicio de Soporte y Desarrollo para llevar a cabo el Mantenimiento Correctivo y Evolutivo sobre el Sistema de Gestión “(PECTRA), mediante licitación pública y actualmente existe una llave transversal de la ASI, para cambiar el Sistema.

6.6 Sistema de control interno ²⁸

Tal como lo señalan las Normas básicas de auditoría externa el control interno es un proceso que tiene por objeto procurar una garantía razonable para el logro de los objetivos de una organización.

Para el trabajo programado en esta auditoría, el sistema de control interno debería asegurar que los procesos y acciones propias del organismo (inspecciones, gestión de denuncias, sanciones, pagos, etc), se realicen de manera correcta, transparente y eficiente. Debe permitir, y facilitar los medios

²⁷ Respuesta a Nota 11500 AGCBA 25 Pto 6. Sistemas de Información: detalle sumario de los Sistemas de Información, registros y/o base de datos empleados por la DGDyPC para la ejecución de sus funciones que utiliza la DG. Pto 7. Sistemas informáticos de registro, partida 3.5.6, descripción, documentación de respaldo.

²⁸ Fuente: respuesta Nota 11500 AGCBA 25. Pto 1.a 5. Sistema de control interno

para advertir, corregir y guiar las decisiones y acciones de gestión antes de que se produzcan problemas o fallas de mayor gravedad.

Desde esta perspectiva, el auditor relevó la existencia de elementos que garanticen o propendan a garantizar ese objetivo. A continuación, se detallan cuáles fueron los hallazgos al respecto.

6.6.1 Elementos de control interno presentes en la estructura orgánica.

El procedimiento de análisis de la estructura orgánico funcional por parte del auditor permite distinguir una serie de acciones que operan en forma directa como factores de control interno en los procesos de producción de la DGDyPC.

Por razones de sinteticidad y agilidad en el análisis se señalan en este acápite solamente los números de dichas responsabilidades dado que el detalle de las mismas se encuentra en el punto 6.3.2 *Responsabilidades primarias* desarrollado anteriormente.

Para el caso en estudio, todas las acciones asignadas específicamente a la GOI por su tenor y alcance inciden sobre el proceso de control interno.

Cuadro 09: Elementos de control interno en Estructura de la GOI

DGDyPC	Acciones de la EOF		
Área foco de auditoría:	1	2	3
Gerencia Operativa Inspecciones			
Incluye algún factor de control interno?	SI	SI	SI

1. Planificar, dirigir y ejecutar inspecciones para evaluar el cumplimiento de las normas de lealtad comercial y Defensa Del Consumidor.
2. Administrar los sistemas de libramiento de actas de infracción resultantes de las inspecciones realizadas.
3. Administrar el archivo de actas de inspecciones realizadas.

Del análisis precedente, se observa que existen suficientes pautas funcionales de control interno dentro de las acciones asignadas por la EOF a la GOI.

6.6.2. Informes: Informes de auditoría interna, informes de gestión del ente e informes otros organismos de control. El auditado deja constancia de que: *“desde el año 2022 en adelante hasta el 20 de diciembre del año 2023, fecha en la cual se efectuó el traspaso de gestión, no se ha recibido por parte de las autoridades salientes ningún informe de auditoría interna, informes de gestión del ente ni informes de otros organismos de control. Asimismo, se carece de archivos digitales por lo que se desconoce si hubo auditorías relacionadas con esta repartición; agradeciendo de existir, nos hagan llegar copias de sus archivos”*.

6.6.3 Metas internas de desempeño. El auditado proveyó un detalle nominal de las metas establecidas para el organismo en general y también las correspondientes a sus Gerencias Operativas²⁹. Allí cita “Indicador” y “Meta” como se transcribe a continuación. No obstante, la lectura de ambos elementos resulta insuficiente para su correcta interpretación. Asimismo, no ha acompañado documentación respaldatoria que permita verificar el cumplimiento de dichas metas.

Se transcribe el detalle mencionado:

Dirección General

Indicador: Firma de disposiciones en un plazo no mayor a veinte (30) días hábiles, asegurando que el trámite se realice en tiempo y forma conforme a los procedimientos establecidos en la Ley N° 757.

²⁹ Fuente: respuesta Nota 11500 AGCBA 25. Sistema de control interno. Pto 2. Metas de desempeño.

Meta: Actualmente, el promedio de firma es de 48 horas, superando ampliamente el plazo máximo permitido.

Gerencia Operativa de Inspecciones

- **Indicador:** Porcentaje de reportes: realizados (inspeccionados y comunicado el resultado al vecino) en tres (3) días corridos o menos, medido desde la verificación del reporte en Gestión Colaborativa.

Meta: 1° Semestre 80% - 2° Semestre 84%.

- **Indicador:** Porcentaje de Satisfacción general de reportes del semestre bajo análisis.

Meta: 1° Semestre 80% - 2° Semestre 84%.

- **Indicador:** Porcentaje de inspecciones realizadas que fueron validadas con inicio de instrucción de sumario.

Meta: 1° Semestre 80% - 2° Semestre 84%.

6.6.4 Indicadores de gestión. Los indicadores informados por el auditado son los que se señalaron en 6.6.3.

6.6.5 Metas físicas. Las mismas se analizan en 6.3 Proceso presupuestario.

6.6.6 Manuales de Procedimiento. La DGDyPC cuenta con diversos manuales de procedimiento. En lo que respecta al foco de auditoría presente, debe mencionarse que con fecha 2 de diciembre de 2024, el organismo sujeto de la presente auditoría aprobó su propio Manual de inspecciones en las cuales se amplían los elementos propios del proceso inspectivo en materia de lealtad comercial. La norma aprobatoria del mismo es la DISPOSICIÓN N.º

7627/DGDYPC/24.

Objetivo: establecer un mecanismo de trabajo que permita la sistematización de prácticas y procedimientos en defensa de los derechos de los consumidores, de la autoridad de aplicación de la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor y demás normativa vigente en la materia

6.6.7 Inventario. El auditado informa que el relevamiento de Inventario en el año 2024, se cargó en el Institucional Patrimonial 1.20.0.1.3006.0.0 - Dirección General Defensa y Protección al Consumidor, siendo el IP anterior.

Se comparte captura del archivo del Inventario proporcionado por el auditado.

Captura 03: Inventario DGDyPC 2024

GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES							
						Fecha de Impresión:	15/5/2025
Inventario							
Institucional de Patrimonio:				Nro. Inventario:			
1.20.0.1.3006.0.0 - DIRECCION GENERAL DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR				15221			
EJERCICIO	NRO. INVENTARIO	FECHA RECEPCIÓN	RUBRO PATRIMONIAL	INSTITUCIONAL PATRIMONIO	ESTADO	MONTO ORIGINAL	MONTO RESIDUAL
2011	175728	19/12/2011	03.06.01 - Equipamientos de Escritorio y Dispositivos Externos(PC, impresoras, Note/notebooks, scanners, etc.)	1.20.0.1.3238.0.0 - DIRECCION GENERAL DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR	Autorizado	\$ 1.278,00	\$ 2.853,41
2011	175734	19/12/2011	03.06.01 - Equipamientos de Escritorio y Dispositivos Externos(PC, impresoras, Note/notebooks, scanners, etc.)	1.20.0.1.3238.0.0 - DIRECCION GENERAL DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR	Autorizado	\$ 1.278,00	\$ 2.853,41
2011	189998	31/12/2011	03.06.01 - Equipamientos de Escritorio y Dispositivos Externos(PC, impresoras, Note/notebooks, scanners, etc.)	1.20.0.1.3238.0.0 - DIRECCION GENERAL DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR	Autorizado	\$ 387,00	\$ 863,66
2011	189998	31/12/2011	03.06.01 - Equipamientos de Escritorio y Dispositivos Externos(PC, impresoras, Note/notebooks, scanners, etc.)	1.20.0.1.3238.0.0 - DIRECCION GENERAL DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR	Autorizado	\$ 387,00	\$ 863,66

6.6.8 Plan de compras y adquisiciones. El auditado adjuntó Copia del Plan de compras y adquisiciones 2024, de acuerdo a la normativa vigente, con detalle del convenio marco en el cual estuvo enmarcada cada una, el expediente electrónico por el cual se tramitó, orden de compra y monto de la misma. Se comparte captura del archivo correspondiente provisto por el organismo.

6.6.9 Base de Datos: Si bien el auditado cuenta con un sistema informático “PECTRA”, el mismo es utilizado para los expedientes (iniciados por acta de infracción), al momento de verificar el universo de actas (infracción y constatación) solo cuentan con una base de datos en formato Excel.

Captura 04: Plan de Compras DGDyPC 2024

CONVENIO MARCO	EE	OC	MONTO
Adquisición de agua potable	EX-2024-08741782- - GCABA-DGDYPC	3231-0879-OC24	\$ 154.481,40
Servicio de alquiler de elementos destinados al interés público, recreativo y cultural	EX-2024-10966740- GCABA-DGDYPC	3231-1866-OC24	\$ 5.004.029,80
Servicio de alquiler de elementos destinados al interés público, recreativo y cultural	EX-2024-10966874- GCABA-DGDYPC	3231-2124-OC24	\$ 4.316.703,30
Adquisición de agua potable	EX-2024-21809187- GCABA-DGDYPC	3231-6250-OC24	\$ 396.261,90
Adquisición de Accesorios, Artículos e Insumos Informáticos	EX-2024-23276859- - GCABA-DGDYPC	3231-7187-OC24	\$ 1.543.587,90
Adquisición de cartuchos, toners y afines	EX-2024-22452654- GCABA-DGDYPC	3231-6947-OC24	\$ 1.394.222,11
Adquisición de agua potable	EX-2024-27225954- - GCABA-DGDYPC	3231-9801-OC24	\$ 478.548
Servicio de Contratación de Pasajes, Hospedaje y Servicios Conexos para agentes del GCABA	EX-2024-21756697- - GCABA-SECGVC	3231-7814-OC24	\$ 1.054.137
Adquisición de Accesorios, Artículos e Insumos Informáticos	EX-2024-31428578- - GCABA-DGDYPC	3231-11516-OC24	\$ 935.996,50
Adquisición de agua potable	EX-2024-31249957- - GCABA-DGDYPC	3231-11855-OC24	\$ 478.548
Adquisición de agua potable	EX-2024-45491684- - GCABA-DGDYPC	3231-17564-OC24	\$ 520.169,00
Adquisición de agua potable	EX-2025-01888320- - GCABA-DGDYPC	3231-20775-OC24	\$ 520.169,00
Adquisición de Artes Graficas	EX-2025-5228161- GCABA-DGDYPC	3231-20777-OC24	\$ 1.133.793,43

6.6.7 Conclusiones sobre el SCI

- En lo referente a la asignación formal de funciones la estructuras orgánico funcional de la DGDYPC otorgó elementos de control interno como para que pueda ejercer sus responsabilidades.
- En lo referente a la confiabilidad de la información se registran algunas

inconsistencias en los datos provistos por la repartición.

- Se verificó la existencia de mecanismos de planificación, seguimiento y evaluación interna de gestión como así también se destaca la existencia de diversos manuales de procedimientos que abarcan exhaustivamente las diferentes actividades y funciones de la DGDYPC. En particular, en el foco de auditoría el Manual de la Gerencia Operativa de Inspecciones.
- De todo lo anteriormente expresado puede afirmarse que en la DGDYPC existe un sistema de control cuyas herramientas permiten evaluar la gestión adecuadamente.

6.7 Gestión

A fin de determinar el enfoque específico de esta auditoría, se tuvieron en cuenta los siguientes factores³⁰:

- Informes de auditoría previos practicados sobre la DGDyPC
- Información general recabada sobre la materia auditada
- Elementos salientes resultantes de la entrevista mantenida con los funcionarios del ente a auditar
- Información aportada por el auditado en respuesta al primer requerimiento notificado por el equipo auditor

De todo ello surge que el control de las prácticas comerciales deshonestas representa una de las funciones centrales del ente auditado. Asimismo, la mayoría de los exámenes practicados por la AGCBA sobre la DGDyPC trataron con especial énfasis sobre la gestión de las denuncias del consumidor en relación a la ley 24240, en tanto que, en lo referente al desempeño del organismo como autoridad de aplicación de la Ley de Lealtad Comercial (actualmente

³⁰ Fuente: 5.25.01 Plan de trabajo DGDyPC CSSEG.

reflejada en el Decreto-Ley 274/ 2019) sólo se practicó un Informe (4.05.22) veinte años atrás.

De lo dicho se desprende la necesidad de actualizar el control público de esta materia y concurrentemente cotejar las eventuales mejoras o empeoramiento del cuadro de situación reflejado por esta misma Auditoría en aquel momento. Por tal motivo, este grupo auditor ha seleccionado como foco de auditoría los procesos relacionados con el control de Lealtad Comercial en al ámbito de la CABA.

La unidad operativa a cargo de las funciones y procesos a auditar fue, durante el período de examen, la **Gerencia Operativa Inspecciones**. La misma tuvo asignadas las siguientes acciones:

1. Planificar, dirigir y ejecutar inspecciones para evaluar el cumplimiento de las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor.
2. Administrar los sistemas de libramiento de actas de infracción resultantes de las inspecciones realizadas.
3. Administrar el archivo de actas de inspecciones realizadas.

Análisis de los procedimientos aplicados por la GOI – (Lealtad Comercial):

A continuación, se procederá a detallar las diferentes operaciones que desarrolló la DGDyPC durante el período auditado de acuerdo a las acciones arriba señaladas.

6.7.1 Proceso de planificación, dirección y ejecución de las inspecciones en materia de lealtad comercial³¹

Este acápite está centrado en el análisis del cumplimiento de la Responsabilidad primaria 1 de la GOI: *Planificar, dirigir y ejecutar inspecciones para evaluar el cumplimiento de las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor.*

6.7.1.a Planificación y dirección de inspecciones

Planificación del proceso inspectivo

De la información relevada surgen los elementos que se detallan a continuación.

- **Plan anual de inspecciones:** desde el organismo se informa que no existe una planificación anual de operativos, campañas o circuitos inspectivos propiamente dicha.
- **Metodología de planificación de Campañas / operativos / circuitos:** manifiesta el auditado que, a los efectos de evitar maniobras preventivas por parte de los potenciales inspeccionados, las campañas se arman con escasa anticipación, sin destino ni fecha exacta, de modo que los inspectores no sepan a ciencia cierta su recorrido ni los comercios específicos que inspeccionarán.
- **Factor sorpresa³¹:** según explican desde la GO Inspecciones, en la metodología se privilegia este factor dado que, de otra forma, no se obtendrían los resultados esperados.

³¹ PT12 MC Planificación II.

Dirección del proceso inspectivo

- **Encuadre legal del proceso inspectivo.** La Ley 757 establece el procedimiento administrativo para la implementación de los derechos de los consumidores y usuarios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo, el Decreto 714-GCBA-10, establece que la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, actúa como responsable en la aplicación del Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario, aprobado por la Ley 757.

La Dirección General, y específicamente la **Gerencia Operativa de Inspecciones** tiene como responsabilidad primaria **formalizar procedimientos de inspección en los establecimientos comerciales** a fin de velar por el cumplimiento y vigilancia tanto de la Ley 24240, como del Decreto 274/19 y demás normativa vigente.

- **Área a cargo de la dirección del proceso inspectivo:** el área a cargo de dirigir el proceso de inspecciones, como ya se dijo, es la GO Inspecciones. Tiene como responsabilidad primaria formalizar procedimientos en establecimientos comerciales, en los distintos medios de comunicación y páginas web de comercialización, a fin de velar por el cumplimiento y vigilancia tanto de la Ley 24240, como del Decreto 274/19 y demás normativa vigente.

Esta Gerencia se ha organizado operativamente con el siguiente organigrama:

Para llevar a cabo sus funciones la GOI cuenta actualmente con 26 agentes³² encuadrados bajo la siguiente distribución funcional:

- Gerente Operativo de Inspecciones 1
- Administrativos 5
- Coordinador del Área Jurídico 1
- Abogados área Jurídica 6
- Jefe de Inspecciones 1
- Inspector páginas web 2
- Inspectores Activos 9
- Oficial Notificador de cédulas 1

Ejecución del proceso inspectivo

De acuerdo a las respuestas del auditado y a la información relevada por el equipo auditor se detallan a continuación las definiciones y los procedimientos relacionados con la materia.

- **Objeto de las inspecciones.** Primeramente, se definen los conceptos y prácticas que dan fundamento a los procedimientos de control de acuerdo a los establecido en el Artículo 8º bis de la Ley 24240. Es decir: cuales son los sucesos, prácticas o situaciones que activan o dan fundamento a una inspección.

1. Infracciones al Trato digno

- Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios.
- Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los

³² De la base de datos provista en un primer requerimiento por la DGDyPC, surge que reportaban a ese Gerencia 34 agentes en 2024.



consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

- No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice.
- Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. (Artículo incorporado por art. 6° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008).

2. Publicidad engañosa³³: es todo anuncio publicitario, folleto, texto de página web o redes sociales que, mediante inexactitudes u ocultamientos, puede inducir a error o engaño al consumidor respecto de las cualidades o precio del producto o servicio ofrecido (art. 11 del DNU 274/19).

³³ **Ejemplos de publicidad engañosa:** Entre algunos ejemplos de publicidad engañosa se encuentran:

- Cuando el precio exhibido en góndola difiere del que efectivamente se debe abonar al pasar por línea de caja, en perjuicio para el consumidor.
- Cuando en el rótulo de un producto figura una fecha de vencimiento cuya fecha de aptitud para el consumo haya transcurrido.
- Cuando no se informan las características esenciales de los productos y/o servicios, las condiciones de comercialización, limitación de stock si lo tuviere y toda otra información que sea de interés al consumidor.
- Cuando no se informan impuestos y gastos extras de los productos, modificando así su precio final. Cuando en las publicidades voluntarias de precios de bienes y/o servicios exhibidos en la vía pública, la tipografía de las leyendas no ocupe como mínimo, el 2% de la altura de la pieza publicitaria.
- Cuando en toda publicidad voluntaria de precios de bienes dirigidas a consumidores finales que se difundan en la vía pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en donde se indique la expresión "precio sugerido" o frase de similar significado, no figure al pie de la pieza publicitaria: La vigencia territorial y temporal del precio anunciado, la identificación de los lugares específicos dónde se pueden adquirir los bienes a ese precio, o una línea telefónica gratuita y/o página web donde obtener información específica sobre la ubicación de los mismos.



-
3. **Prácticas abusivas.** Ante la comprobación de una práctica abusiva y/o una publicidad engañosa ya sea en una inspección ordenada de oficio en un establecimiento comercial, por un reporte formalizado a través del SUACI o luego de la observación de distintas publicidades, en medios de comunicación masivos o páginas web, se aplica el procedimiento que se detalla a continuación.
- **Procedimiento inspectivo**³⁴. Los controles diarios para la detección de prácticas abusivas y publicidad engañosa se ajustan a un esquema procedimental que se detallará a continuación.
 1. **Labrado de Acta:** el inspector actuante labrará un **acta por triplicado** donde hará constar, en forma concreta y precisa, el hecho verificado y la disposición supuestamente infringida,
 2. **Imputación:** en ese caso el funcionario formulará la **imputación** y haciéndole saber al presunto infractor que goza del derecho de formular descargo y ofrecer prueba en los términos del art. 12 de la ley 757,
 3. **Certificación al inspeccionado:** se dejará un ejemplar de la misma en poder del inspeccionado, de su factor, empleado, dependiente o representante.
 4. **Emplazamiento del infraccionado:** en el mismo acto se pondrá en conocimiento del infraccionado que dispone de (10) diez días hábiles para constituir domicilio físico o electrónico, presentar su descargo, y ofrecer las pruebas que estime corresponder en su defensa

³⁴ Fuente: Respuesta a NOTA 04249 AGCBA 25 REQ.1: Procedimiento general de inspecciones correspondientes a la ley 22.802: a. Detalle del procedimiento de controles diarios para la detección de prácticas abusivas y publicidad engañosa; b. Detalle del mecanismo de puesta en práctica de las actuaciones de oficio; c. Manual de Inspecciones de la DGDyPC. ¿Existe a la fecha alguno?



conforme lo dispone el art. 12° de la ley 757.

5. **Infracción digital: Imputación.** En caso de que el origen de las actuaciones sea por observación de páginas web, se procederá a la imputación de la conducta reprochada, la cual será notificada al presunto infractor, dando inicio al cumplimiento del plazo legal para presentar descargo ejecutando así los estadios descritos en la legislación vigente.
6. **Resolución definitiva.** Concluidas las diligencias sumariales, atento a lo establecido en el artículo 14 de la ley 757 “la autoridad de aplicación dictará sin más trámite la resolución definitiva dentro del plazo de treinta (30) días hábiles. “la cual podrá ser recurrida por vía de recurso de apelación ante la cámara de apelaciones en lo contencioso administrativo tributario y de relaciones de consumo de la ciudad.
7. **Plazo para el recurso de apelación.** El recurso debe interponerse y fundarse ante la autoridad de aplicación dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución, siendo el mismo concedido en relación y con efecto devolutivo.
8. **Sanción de multa:** en los casos en que corresponda sanción de multa, el infractor podrá cumplir con la sanción impuesta mediante el pago del cincuenta por ciento (50%) de la suma fijada en la misma, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la Disposición salvo que figure como infractor recurrente en el Registro de Reincidencia de la Autoridad de Aplicación, en cuyo caso perderá el mencionado beneficio
9. **Archivo:** acreditado el pago y la publicación, en caso de corresponder, se procederá al **archivo** de las mismas.
10. **Emisión de certificado de deuda.** Vencido el plazo sin que el



infractor haya abonado la multa, se emitirá el correspondiente certificado de deuda para su transferencia a los mandatarios a efectos de su cobro por vía judicial.

Requisitos del certificado de deuda:

- a) El nombre o razón social y el domicilio del infractor.
 - b) El importe de la multa aplicada.
 - c) Concepto por el cual fue impuesta.
 - d) El número de Expediente Electrónico en el que recayó la sanción, la fecha y número de la disposición respectiva y la fecha en que fue notificada.
 - e) La fecha de emisión y firma del funcionario interviniente.
- **Activación de los procedimientos inspectivos:** en este caso se describe el “cuándo” se activa un procedimiento de inspección. Desde la GOI se afirma que todas las inspecciones tienen origen y causa. Algunas inspecciones pueden originarse:
 - a. Cuando ingresa una denuncia de vecinos de la ciudad,
 - b. Cuando el organismo resuelve ejecutar una actuación de oficio.
 - **Procedimientos inspectivos activados por actuación de oficio:** se denomina de esta forma a los procedimientos inspectivos iniciados por la Autoridad de aplicación sin necesidad de una denuncia previa. Es decir, actuando por su propia iniciativa, ya sea porque detectó algo sospechoso, por la aplicación de controles rutinarios o por obligación normativa.
 - **Fuentes de activación de los procedimientos de oficio:** pueden provenir de tres fuentes principales, a saber:



- a. **Administrativas:** que son aquellos requerimientos que provienen de otros organismos gubernamentales, y que pueden referirse a chequea datos, constatar hechos o documentación; y le llegan a Lealtad Comercial por vía electrónica de otros sectores.

En dichos casos, la inspección se avoca al tema que origina la inspección; pero sin perjuicio de ello, también se procede a la inspección general de otros temas no contemplados en el pedido original.

- b. **Inspecciones de calendario:** estas inspecciones tienen correlación con las campañas llevadas a cabo por el Organismo auditado. Se relacionan con fechas especiales, como ser día del niño, padre, madre, etc. En dichos días se llevan inspecciones sobre lugares determinados y en relación al día especial. Por ejemplo, en el día del niño, se destinan distintos grupos de inspectores a las jugueterías.

- c. **Discrecionales:** estas inspecciones se determinan por percepciones particulares, que no fueron previamente planificadas, y que derivan de conocimientos ocasionales de los mismos integrantes del organismo auditado, como así también de familiares de estos o simplemente porque llegaron a oído de la Gerencia. Por ejemplo: si un integrante de la Dirección, durante un paseo particular, descubre que un comercio difiere sus precios, entre góndola y caja, entonces advierte del hecho a sus superiores, y estos organizan una inspección al lugar denunciado.

- **Procedimiento para los casos de actuaciones de oficio:** el procedimiento que da inicio a estas actuaciones el siguiente:



1. **Identificación de posibles infracciones:** la Gerencia Operativa puede detectar posibles infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor a través de:
 - Monitoreo de mercados y publicidad.
 - Publicidades en medios gráficos.
 - Información que se desprende de reporte de ciudadanos (SUACI).

2. **Inicio de la actuación de oficio:** si se detecta una posible infracción, la autoridad competente puede iniciar una actuación de oficio. Esto implica la apertura de un **expediente administrativo**. En ese marco, se puede realizar los siguientes procedimientos:
 - Realizar inspecciones,
 - Requerir información a los proveedores
 - Realizar otras diligencias para recabar pruebas, de acuerdo a lo regulado por la ley 757.

3. **Investigación y recolección de pruebas:** durante la investigación, se recopilan pruebas para determinar si se ha cometido una infracción. Esto puede incluir:
 - Documentación de la empresa.
 - Publicidad y material promocional.
 - Todo tipo de prueba que colabore a dilucidar la indagación.

4. **Resolución y sanciones:** si se determina que se ha cometido una infracción, la autoridad competente puede dictar una Disposición que incluya:



- El cese de la conducta infractora.
- Sanciones económicas
- Otras medidas correctivas.

5. Seguimiento y control: las autoridades realizan un seguimiento para asegurar que las medidas correctivas se cumplan y que el infractor no reincida en la conducta.

Procedimiento de inspecciones por denuncia previa:

- 1. Presentación de la denuncia por consumidor:** El vecino puede solicitar una inspección desde la web o el teléfono 147, indicando ubicación, infracción detectada y describiendo el problema.
- 2. Evaluación de la solicitud.** En un plazo de hasta 48 h se confirma si es procedente; se notifica vía correo al consumidor.
- 3. Visita de inspección.** En un máximo de 72 h desde la confirmación, inspectores de Lealtad Comercial acuden al comercio para verificar la supuesta infracción.
- 4. Labranza de acta de infracción.** Si se constata incumplimiento (por ejemplo, falta de precios, publicidad engañosa, cobro indebido), se labra un acta y se intiman acciones correctivas.
- 5. Imposición de sanciones.** Según el acta, se dictaminan multas en Unidades Móviles (entre 1 y 10 millones), apercibimientos, etc.
- 6. Notificación final.** El comerciante recibe la resolución con sanción, y el consumidor suele recibir copia o resumen de los resultados.

6.7.2 Proceso de administración de los sistemas de libramiento de actas de infracción.

6.7.2. a Actas de inspección: formalidades y contenidos³⁵

La Ley 757 de Procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario establece en su artículo 4: Inspecciones. *La comprobación de una infracción durante una inspección ordenada de oficio, se formalizará mediante acta labrada por triplicado por el inspector actuante donde conste, en forma concreta y precisa, el hecho verificado y la disposición supuestamente infringida. Si de los hechos verificados surge "prima facie" la existencia de infracción, el inspector formulará la imputación y hará saber al presunto infractor que goza del derecho de formular descargo y ofrecer prueba en los términos del Art. 12 de la presente ley. Del acta, en la que deberá constar todo lo actuado y las manifestaciones vertidas por el interesado, se dejará un ejemplar en poder del inspeccionado, de su factor, empleado, dependiente o representante.*

Asimismo, el *Manual de Procedimiento de la Gerencia de Inspecciones*, establece los requisitos formales y prácticos para el uso y tratamiento de las Actas de inspección de Lealtad Comercial como así los datos específicos que éstas deben contener. El detalle de los mismos puede consultarse en ANEXO 4: *Actas de Lealtad comercial: contenidos pautados en el Manual de la GO Inspecciones*.

Para el presente análisis, se tomó en consideración, además de la citada Ley 757, el Decreto 274/2019 y Decreto 714/2010. Del análisis del diseño y gestión de las actas de inspección surgen las siguientes consideraciones.

³⁵ PT19 MC Actas de inspección – Formalidades.

- **Formato de las actas de inspección.** Las actas conservan el formato físico de papel ajustado a las prescripciones que establece la normativa vigente en materia de formas y contenidos. A la fecha de cierre del presente informe no existía ninguna iniciativa o previsión tendiente a la implementación de dispositivos / aplicaciones digitales que agilicen la tarea inspectiva en la materia y que además puedan reducir los márgenes de error y/o manipulación propios de los formatos físicos como el arriba descripto.
- **Metodología de numeración de las actas³⁶,** es completada manualmente. Esta metodología deja expuesta la administración de las actas a riesgos de error humano (vg: en el orden de correlatividad) o de manipulación (vg: permitiendo que un acta pueda ser cambiada o completada según la discrecionalidad del agente actuante). Por ejemplo: podría extinguirse un acta y luego cambiarla con otro texto, objetivo, destinatario, dirección, etc.
- **Cambio de diseño y registración de actas en 2025:** dicha anomalía fue corregida por la GO de Inspecciones, a partir del año posterior al examinado a través de dos modificaciones:
 - **Actas prenumeradas:** a partir del citado período se adoptó un mecanismo actas prenumeradas, de la cual se acompaña copia modelo (Captura 05).
 - **Registro de Entrega de Actas de Inspecciones.** A tal fin se procedió a la apertura del **libro N° 1/2025**, llamado Registro de Entrega de Actas de Inspecciones; en el cual se asentarán los registros de las Actas entregadas en forma periódica al cuerpo de inspecciones. Las mismas son retiradas por el Jefe de Inspectores quien las distribuye entre los inspectores. La GOI deberá también asentar los N° de Actas reservados para inspecciones de oficio firmadas por el Gerente Operativo de Inspecciones. Se acompaña copia del libro (Hoja N° 7).

³⁶ Ya sean Actas de infracción o de constatación.



Captura 05: Actas de inspección pre numeradas 2025

Buenos Aires Ciudad

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GERENCIA OPERATIVA DE INSPECCIONES

ACTA N° 05101

En ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 757, la Ley 34.246, el DNU 274/2019, y demás normas complementarias, en cumplimiento de instrucciones impartidas por el Superior Jefe de los funcionarios intervinientes quienes suscriben el acta, en su carácter de funcionarios públicos, se constituye a efectos de llevar adelante todas las acciones, acciones, acciones, requerimientos, facultades previstas en dichas normas y sus reglamentaciones. Para el cumplimiento de su cometido y en el marco de las atribuciones establecidas en el ordenamiento legal indicado, podrán solicitar en caso de ser necesario el auxilio de la fuerza pública.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los _____ días del mes de _____ de 20____, siendo las _____ horas, ellos funcionarios abajo firmante(s), quienes se identifica(n) como:

_____ acreditando su identidad con foto y exhibiendo las credenciales habilitante(s) N° _____ Barrio _____ Comuna _____ de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires donde allí funciona el establecimiento identificado como:

Nombre o Razón Social: _____ CUIT: _____ Nombre de fantasia: _____

Actividad verificada: _____ y siendo atendido por: _____ en su carácter de _____ quien acredita su identidad mediante DNI: _____

Se procede a labrar Acta de Infracción / Acta de Constatación / Acta de Requerimiento (tachar lo que no corresponda) por: _____

El sumariado dispone de un plazo de diez (10) días hábiles para presentar descargo, indicando como referencias el número de acta, mediante el cual podrá ofrecer prueba si los hubiere, acreditar personería, y constatar domicilio. Los documentos que se acompañen deberán ser originales, copias certificadas, o copia simple firmada por el que suscribe el escrito presentado.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley 757 se pone en conocimiento del inspeccionado su derecho a manifestarse, a lo cual responder:

Consultado el TITULAR DEL ESTABLECIMIENTO sobre la posibilidad de constituir Domicilio Electrónico, lo constituye en:

Se establece que toda presentación deberá formalizarse a través de la cuenta de correo halladysinspecciones@buenosaires.gov.ar Conforme al Art. 57° incs. a), b) y c) del DNU 274/19 se informa que en caso de verificarse la infracción, serán posibles de alguno/s de las siguientes sanciones: apercibimiento, multa de entre (1) uno y (10) diez millones de Unidades Móviles; Censura del establecimiento por un plazo de hasta (30) treinta días.

Declaro por finalizado el acta, previa lectura que por sí hace el inspeccionado, ratificando su integro contenido y firmando ante los funcionarios, quienes, se suscriben (3) (tres) ejemplares de igual tenor, quedando un ejemplar en poder del fiscalizado, de su factor, empleado, dependiente o representante.



Captura 06: libro N° 1/2025: Registro de Entrega de Actas de Inspecciones

7						
ACTA N°			ENTREGO		RECIBIO	
Fecha	DESDE	HASTA	Nombre Apellido	Firma	Nombre Apellido	Firma
14/25	04020	04030	A Onganía	[Firma]	Eduardo Ramos	[Firma]
14/25	04031	04100	A Onganía	[Firma]	Eduardo Ramos	[Firma]
14/25	04101	04130	A Onganía	[Firma]	Eduardo Ramos	[Firma]
15/11/25	04131	04200	A Onganía	[Firma]	Eduardo Ramos	[Firma]
15/11/25	04201	04400	F. Russo	[Firma]	Eduardo Ramos	[Firma]
15/11/25	04401	04401	V. Decaria	[Firma]	F. Russo	[Firma]
14/25	4402	4450	F. Russo	[Firma]	Eduardo Ramos	[Firma]
14/25	4451	4500	F. Russo	[Firma]	R/Onganía	[Firma]
14/25	4501	4550	A Onganía	[Firma]	Eduardo Ramos	[Firma]
14/25	4551	4600	A Onganía	[Firma]	Eduardo Ramos	[Firma]
14/25	4601	4650	A Onganía	[Firma]	Eduardo Ramos	[Firma]
14/25	4651	4700	A Onganía	[Firma]	Eduardo Ramos	[Firma]
15/25	4701	4750	F. Russo	[Firma]	Axel Josa	[Firma]
15/25	4751	4800	F. Russo	[Firma]	Axel Josa	[Firma]
16/25	4801	4850	V. Decaria	[Firma]	Daniel Raco	[Firma]
16/25	4851	4900	V. Decaria	[Firma]	Daniel Raco	[Firma]
16/25	4901	4950	V. Decaria	[Firma]	Axel Josa	[Firma]
16/25	4951	5000	V. Decaria	[Firma]	Axel Josa	[Firma]
7/25	5001	5050	F. Russo	[Firma]	Eduardo Ramos	[Firma]
17/25	5051	5100	F. Russo	[Firma]	Eduardo Ramos	[Firma]



- **Tipos de actas:** de acuerdo al *Manual de procedimiento de la Gerencia Operativa de Inspecciones*, existen dos tipos de actas diferenciadas por el tipo de procedimiento que ejecuta el inspector³⁷:
 - **Actas de constatación:** cuando del hecho verificado no surja “Prima Facie” la comisión de una infracción, pero se considere que una instancia posterior el sumariante o la superioridad, pueda transformarse en una imputación, se labrará un Acta de Constatación. Aquí también se tendrá especial cuidado en la descripción clara del hecho verificado respetando el derecho a manifestarse por parte del interesado
 - **Actas de infracción:** cuando el inspector constata una presunta infracción a la normativa vigente. En ese caso “se expondrá con claridad y precisión el hecho verificado que motiva el labrado del Acta. Describiendo la conducta que resulta objetable, invocando con rigurosidad la ley que fuera presuntamente infringida, como así también bajo qué imperio normativo tramitará la imputación del presunto infractor. En la redacción, siempre la condición del sujeto de control, será la de “La inspeccionada/El inspeccionado” y la del funcionario actuante será “El actuante/ Los actuantes”. Antes de concluir el labrado del Acta, se dejará constancia que se otorgó al presunto infractor la garantía de manifestarse, con la leyenda:” ... En cumplimiento de lo establecido en el Art. 4º de la Ley 757-GCBA-02, SE PREGUNTÓ a la Sra/Sr.....si desea manifestar algo, a lo que respondió...../NO”.

³⁷ Manual Gerencia Operativa de Inspecciones pp.9-10.

- **Contenidos de las actas:** como se anticipó, el detalle del contenido que debe incluir cada acta de inspección se encuentra detallado en el Anexo 4.

En captura 07 puede visualizarse un acta labrada en el período auditado.

Captura 07: Acta de inspección librada en 2024

Buenos Aires Ciudad

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GERENCIA OPERATIVA DE INSPECCIONES
SUACI SI / NO N°.....

ACTA N°04758

En ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 757, la Ley 24.240, el DNU 274/2019, y demás normas complementarias, en cumplimiento de instrucciones impartidas por el Superior Jerárquico los funcionarios intervinientes quienes suscriben el acta, en su carácter de funcionarios públicos, se constituyen a efectos de llevar adelante todas las acciones, controles, requerimientos, fiscalizaciones previstas en dichas normas y sus reglamentaciones. Para el cumplimiento de su cometido y en el marco de las atribuciones establecidas en el ordenamiento legal indicado, podrán solicitar en caso de ser necesario el auxilio de la fuerza pública.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 22 días del mes de Octubre de 2023, siendo las 13:30 horas ellos funcionarios abajo firmante(s), quienes se identifica(n) como:

SARABOY / ... acreditando su identidad con ficha Censal/DNI: ... y exhibiendo las credencial(es) habitante(s) correspondiente(s), se constituye (n) en Calle/Avenida N°... Barrio/Comuna de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires donde allí funciona el establecimiento identificado como:

Nombre o Razon Social fantasia CUIT ... Nombre de fantasia ... Actividad verificada ... siendo atendido por ... quien acredita su identidad mediante DNI: ... en su carácter de impuesto del motivo de visita y de la condición de funcionario público de los actuantes, no pone reparos al acto.

Se procede a Labrar Acta de Infracción / Acta de Constatación / Acta de Requerimiento (tachar lo que no corresponda) por:

El sumariado dispone de un plazo de diez (10) días hábiles para presentar descargo, indicando como referencia el número de acta, mediante el cual podrá ofrecer prueba si las hubiere, acreditar personería, y constituir domicilio. Los documentos que se acompañen deberán ser originales, copias certificadas, o copia simple firmada por el que suscribe el escrito presentado.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4º de la Ley 757 se pone en conocimiento del inspeccionado su derecho a manifestarse, a lo cual responde:

Consultado el TITULAR DEL ESTABLECIMIENTO sobre la posibilidad de constituir Domicilio Electrónico, lo constituye en:

Se establece que toda presentación deberá formalizarse a través de la casilla de correo leatadinspecciones@buenosaires.gov.ar

Conforme al Art 5º incs. a), b) y e) del DNU 274/19 se informa que en caso de verificarse la infracción, serán pasibles de alguna de las siguientes sanciones: amonestación, multa de entre (1) uno y (10) diez millones de Unidades Móviles. Clausura del establecimiento por un plazo de hasta (30) treinta días.

Dándose por finalizado el acto, previa lectura que por sí hace el inspeccionador/a, ratificando su íntegro contenido y firmando ante los funcionarios actuantes, se suscriben 03 (tres) ejemplares de igual tenor, quedando un ejemplar en poder del fiscalizado, de su factor, empleado, dependiente o representante.

FIRMA/ACLARACIÓN INSPECIONADO FIRMA/A CLARACIÓN FUNCIONARIO

- **Metodología de distribución de las actas de inspección.** El Gerente Operativo, durante la reunión de inspectores, que se producen los días martes y viernes de cada semana, distribuye las actas con los jefes de inspectores, y estos a su vez entregan a los distintos inspectores. El acto se transcribe en un libro rubricado “*Libro de entrega de actas*”.

6.7.2.b Procesamiento y archivo de las actas de inspección

- **Procesamiento de las actas de inspección.** Sobre la base de la regulación vigente, el equipo auditor desarrolló entre sus tareas de campo un análisis del procesamiento de las actas de inspección a partir de una muestra tomada a partir de las 3801 actas de inspección libradas durante el año examinado³⁸. De acuerdo a la base de datos proporcionada, los responsables administrativos de la gestión de las actas de inspección fueron 9 agentes.
- **Registración de actas de inspección:** el registro del contenido básico de las actas de inspección se carga en una base de datos Excel en las cuales se detallan los siguientes elementos:
 1. Acta n°
 2. Responsable de la gestión administrativa
 3. Inspección generada por denuncia en SUACI³⁹: SI/NO?
 4. Fecha de inicio
 5. Fecha de recepción
 6. Fecha de caratulación
 7. Días
 8. Expediente n°

³⁸ Sobre un total informado por la GO LELATAD COMERCIAL de 3801 actas, se aplicó un muestreo aleatorio con un nivel de confianza (alfa) del 95% y un margen de error (delta) del 10%. Con esos valores se obtuvo una muestra de 96 actas a analizar.

³⁹ Sistema Único de Atención Ciudadana



9. Inspector 1 (interviniente)
10. Inspector 2 (interviniente)
11. Domicilio (del inspeccionado)
12. Comuna/barrio (de la unidad inspeccionada)
13. Tipo acta (constatación o infracción)
14. Razón social (del inspeccionado)
15. Física o jurídica (tipo de persona inspeccionada)
16. CUIT (del inspeccionado)
17. Rubro (de la unidad inspeccionada)
18. Ley 1 / conducta (imputada)
19. Ley 2 / conducta (imputada)
20. Observaciones (que realiza el inspector)

- **Anomalías de registración:** en esas condiciones se verificó la existencia de 174 actas que no estaban registradas en el listado oficial provisto por el ente al equipo de auditoría. Dicha existencia pudo constatare en el propio organismo a través de la vista en su formato físico. También se constató la registración en las bases de datos de la DGDyPC de 23 actas cuyo número de identificación figuraba aplicado a 2 y hasta 3 actas diferentes.
- **Composición y distribución de las Actas de inspección.** Se detalla a continuación la desagregación de las principales categorías clasificatorias de las 3801 Actas de inspección libradas en 2024.



Cuadro 10: Distribución por tipo de motivación

Tipo de motivación	n	%
Denuncia por SUACI	624	16,4
Actuación de oficio	1613	42,4
Sin especificar en la Base de Datos	1564	41,1
TOTAL	3801	100,0

Fuente: DGDyPC

Cuadro 11: Distribución por tipo de acta

Tipo de acta	n	%
Constatación	2613	68,7
Infracción	1778	31,0
Sin especificar en la Base de Datos	10	0,3
TOTAL	3801	100,0

Fuente: DGDyPC

Cuadro 12: Distribución por tipo de persona denunciada

Por tipo de persona denunciada	n	%
Jurídica	2697	71,0
Física	822	21,6
Sin especificar en la Base de Datos	282	7,4
TOTAL	3801	100,0

Fuente: DGDyPC



Cuadro 13: Distribución por generación de expediente

Por generación de expediente	n	%
Acta que genera expediente	2948	77,6
Acta que no generan expediente	853	22,4
TOTAL	3801	100,0

Fuente: DGDyPC

- **Archivo de las actas de inspección.** Otra de las acciones asignadas a la GO Inspecciones es la de *Administrar el archivo de actas de inspecciones realizadas*.

Las actas, en el período auditado, se escaneaban para ser incorporadas a través del sistema GEDO al expediente que esas actuaciones inspectivas generaron. En caso de no generar expedientes (es decir, las actas de constatación, no de infracción), solo se archivan escaneadas en los servidores de la DGDyPC.

Asimismo, las actas originales, que son labradas en formato físico (papel) se archivan en biblioratos y quedan en guarda en las oficinas de la DGDyPC.

El detalle completo y preciso de los hallazgos correspondientes al procesamiento y archivo de la documentación arriba analizada se encuentra disponible en el acápite 7. Observaciones.

6.7.4 Otros aspectos de la gestión de los procesos de lealtad comercial

6.7.4.a Sanción de multa⁴⁰

- **Concepto:** el procedimiento administrativo dictado por ley 757, es el procedimiento rector de todo el ejercicio de la defensa de los derechos del consumidor por parte del auditado. Este procedimiento establece el circuito operativo para el cumplimiento de la responsabilidad central de la DGDyPC.

Allí se establece que, al producirse presuntas infracciones, la autoridad de aplicación debe iniciar actuaciones administrativas de oficio o por denuncia. Ese procedimiento contempla las sanciones de las que puede ser pasible un eventual infractor y allí surge como una de ellas, la sanción de multa.

- **Circuito seguido por el pago de la multa:**

1. Una vez notificada la Disposición Resolutoria, dentro de los 10 días hábiles y en los casos en que corresponda sanción de multa, el infractor podrá cumplir con la multa impuesta⁴¹ mediante el pago del cincuenta por ciento (50%) de la suma fijada en caso de no ser reincidente.
2. Acreditado el pago y/o la publicación, se procederá al archivo de las actuaciones.
3. Que vencido el plazo sin que el infractor haya abonado la multa impuesta,

⁴⁰ Fuentes: Ley 757 Procedim. Administrativo para DC y Respuesta Nota 04249 Pto. 3.

Sanción de Multa. Detalle de: a. Circuito seguido por el pago de la multa, b.

Montos recaudados en concepto de multas, en los años 2022, 2023 y 2024, c.

Finalidad de aplicación, d. Cargo formal del responsable de la recaudación, e. cuenta en la que se deposita.

⁴¹ El importe de las multas deberá abonarse mediante depósito en el Banco de la Ciudad de Buenos Aires (Suc. 111), en la cuenta corriente No 210.196/1 CBU 0290000100000021019614 Titular Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor CUIT 34-99903208-9, destinando como mínimo un 30 % de dicho fondo a actividades de educación en el consumo. y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

ni recurra mediante Apelación, se emitirá un certificado de deuda, el cual se remitirá al Registro de mandatarios, a efectos de su cobro por vía judicial.

4. La multa impuesta se ejecutará ante los Juzgados de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario y de las Relaciones de Consumo de la CABA.

- **Montos recaudados en concepto de multas:** los montos informados por el auditado ascienden a los siguientes valores:

Año	Monto
2022	\$ 54.648.026,87
2023	\$ 87.185.475,00
2024	\$ 255.289.632,91

- **Finalidad de aplicación de las multas a infractores:** la aplicación de las multas impuestas por este Organismo se fundamenta en el espíritu protector de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y sus normas complementarias, dicha ley tiene un carácter tuitivo de los derechos de los usuarios y consumidores cuyo propósito es fomentar un estándar de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios, pretendiendo disuadir a los proveedores de incurrir en conductas no deseadas y abusivas, a través de la aplicación de multas significativas, evitando de esta forma que puedan menoscabar los derechos de los consumidores, fomentando una relación de consumo basado en la transparencia y el respeto mutuo.
- **Cargo formal del responsable de la recaudación:** Director General de Defensa y Protección al Consumidor.

• **Cuenta en la que se deposita.**

- Nombre completo cliente: gobierno de la ciudad de buenos aires
- CUIT: 34-99903208-9
- Banco: banco ciudad tipo
- N° cuenta: cuenta corriente 0210196/1
- CBU: n° 0290000100000021019614
- Titular cuenta bancaria: dirección general de defensa y protección al consumidor.

6.7.5 Estadísticas e indicadores de gestión

6.7.5.a Estadísticas

En el Cuadro 14 se detallan las estadísticas más ilustrativas de la gestión desarrollada en el período auditado.

Cuadro 14: Estadísticas de la CABA, el consumo y la DGDyPC

Datos de estructura	
Habitantes totales CABA 2016 ⁴²	2.890.151
Habitantes mayores de 20 años CABA proyección a 2015	2.255.856
Habitantes totales CABA censo 2022	3.078.836
Habitantes mayores de 20 años ⁴³ CABA proyección a 2021	2.282.191
Superficie CABA (km2)	203,3
Manzanas CABA 2024	12.192
Días de gestión 2022	245

⁴² Fuente: <https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/?p=29329>

⁴³ Se toma éste valor teniendo en cuenta que para denuncias y demás trámites en DGDyPC el sujeto debe ser mayor de edad (18 años). El anuario estadístico de la CABA no proporciona el corte etario exactamente en los 18 años, sino en las categorías 15 a 19 y 20 a 24 años. Por tal motivo se tomó ésta última como primera categoría etaria a considerarse en los cálculos que involucren acciones que sólo pueden ser ejecutadas por mayores de edad. Los cálculos se hicieron en base a la proyección de población que el mismo Anuario hace para 2021, siempre tomando como base el Censo Nacional de 2010.

Días de gestión 2023		244
Días de gestión 2024		246
n empresas radicadas en CABA ⁴⁴	2016	137.220
	2024	157.763
n Comercios radicados en CABA	2016	34702
	2024	45000 ⁴⁵
Habitantes / comercio	2016	84,1 ⁴⁶
	2024	88,7
Datos de gestión y organización DGDyPC		
Acciones de defensa y protección al consumidor		
Cantidad total de denuncias ⁴⁷ :	2022	14006
	2023	14430
	2024	17572 ⁴⁸
Cantidad de Actas de inspección ⁴⁹	2022	1110
	2023	1716
	2024	2972
	2024	3801 ⁵⁰
Número de comercios inspeccionados	2024	984 ⁵¹
Rubro más denunciado ⁵²	2022	Servicios financieros ⁵³
	2023	Servicios financieros
	2024	Servicios financieros
n comercios denunciados	2016	3180

⁴⁴ Fuente: Dinámica del tejido empresarial de la Ciudad de Buenos Aires en: https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/wp-content/uploads/2015/04/ir_2014_666.pdf, pag.4.

⁴⁵ Fuente: GOI de DGDyPC. Respuesta a Información requerida a la GOI correspondiente al año 2024

⁴⁶ Fuente: 14 de Mayo de 2017 <http://www.ambito.com/882798-en-la-ciudad-hay-un-comercio-cada-84-habitantes>

⁴⁷ Fuente: Anuario estadístico CABA 2024

⁴⁸ Fuente: Respuesta Nota 11500 AGCBA 25

⁴⁹ Fuente: Respuesta a Nota 04249 AGCBA 25

⁵⁰ Fuente: GOI de DGDyPC

⁵¹ Fuente: GOI de DGDyPC

⁵² Fuente: Anuario estadístico CABA 2022, 2023, 2024

⁵³ Incluye: tarjetas de crédito, bancos, financieras, etc.

	2024	1086 ⁵⁴
Inspecciones		
Cantidad inspectores en DGDyPC	2016	34
	2024	12 ⁵⁵
Porcentaje de reducción de la planta de inspectores	2016 a 2024	64,7
Actas de inspecciones de lealtad comercial	2015	979
	2016	3013
	2017	3575
	2022	1110 ⁵⁶
	2023	1716 ⁵⁷
	2024	2972 ⁵⁸
	2024	3801 ⁵⁹
Sanciones⁶⁰		
Montos aplicados en multas	2022	\$ 54.648.027
	2023	\$ 87.185.475
	2024	\$ 255.289.6331
Conciliaciones		
n audiencistas	2016	22
	2024	27
Datos SIDECA. Estadísticas del 1° semestre 2024⁶¹		
Empresas más denunciadas	Ver Gráfico 01	
cantidad total audiencias de conciliación	6324	
Porcentaje de incomparecencia de empresas	6,1	
Porcentaje de resultados positivos en audiencias de conciliación	46,8	
\$ percibido por sanciones	\$196.054.244,5	

⁵⁴ Fuente: GOI de DGDyPC

⁵⁵ Fuente: GOI de DGDyPC

⁵⁶ según Nota 04249 AGCBA 25

⁵⁷ según Nota 04249 AGCBA 25

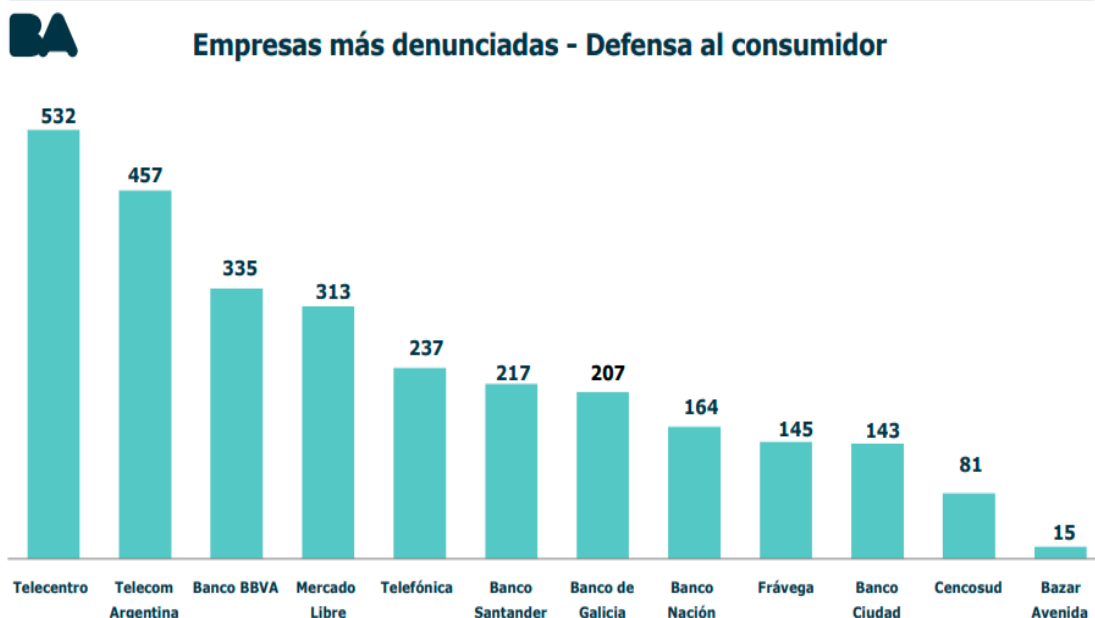
⁵⁸ según Nota 04249 AGCBA 25

⁵⁹ 3801 según GOI x mail oficial GOI.

⁶⁰ Fuente: Respuesta a NOTA 04249 AGCBA 25 REQ.1

⁶¹ Fuente: <https://buenosaires.gob.ar/sites/default/files/2024-07/SIDEC%202024%201er%20SEMESTRE%20%282%29.pdf>.

Gráfico 01: Empresas más denuncias 1er Semestre 2024



INFORME ESTADÍSTICO
SIDECE 2024 - Enero| Junio **11**

6.7.5.b Indicadores de Gestión:

A continuación, se proporcionan los indicadores de gestión que fueron elaborados a partir de la información disponible por el equipo de auditoría a cargo.

Indicadores de densidad o carga operativa:

Indicador 1: IDI Indicador de densidad inspectiva

Objetivo: este indicador permite dimensionar la carga operativa diaria que soporta el organismo en materia de **inspecciones ejecutadas**.



Fórmula =
$$\frac{\text{n actas inspecciones lealtad comercial}}{\text{días de gestión}}$$

IDI diaria 2022 = 4,53

IDI diaria 2023 = 7,03

IDI diaria 2024 = 15,5 (según GOI)

IDI diaria 2024 = 12,1 (según DGDyPC)⁶²

La DGDyPC labró durante el período auditado un promedio de 12,1 actas por día de gestión si se toma como fuente la información brindada en primera instancia por la DGDyPC. Si se toma los valores ajustados por la GOI que es el área que efectiviza las inspecciones el indicador eleva su cota a 15,5 inspecciones por día de gestión. Esos valores representan un incremento sustancial de la presión inspectiva respecto al período anterior. En efecto el incremento habría sido del orden del 72,1% y 121,4% respectivamente.

En este punto es fundamental remarcar que el indicador arrojó el mismo valor de 12,1 en 2016 pero con una planta de 34 inspectores en lugar de los 9 inspectores de calle actuales. Es decir, se estaría logrando la misma respuesta operativa con poco más de la cuarta parte del plantel de inspección (26,5%).

Indicador 2: IDC comercios (Indicador de Densidad de conflictual)

Objetivo: este indicador permite dimensionar la relación entre las inspecciones totales concretadas en un período de tiempo determinado y la cantidad total de unidades a controlar existentes en la jurisdicción.

⁶² IDI diaria 2015 = 4,0; IDI diaria 2016 = 12,1; IDI diaria 2017 = 14,0. Fuente: IF 5.17.09 DGDyPC. Gestión.

Fórmula =
$$\frac{n \text{ inspecciones totales DGDyPC}}{n \text{ comercios denunciados}}^{63}$$

IDC 2016 = 1,9

IDC 2024 = 3,6

Este indicador para el período auditado arroja un valor igual a 3,6 inspecciones por comercio denunciado. Este valor indica que por cada denuncia que ingresas al ente de control se han realizado entre 3 y 4 inspecciones. Esto indica que - por lo menos en términos promedio - se habrían realizado una inspección a cada ente denunciado.

En efecto: si el indicador fuera menor a 1 esto indicaría que el número de inspecciones concretadas fue menor al número de comercios denunciados (3180) y por ende necesariamente algunas de las unidades denunciadas no habrían sido debidamente inspeccionadas.

Si se comparan los valores obtenidos con los de 2016, el promedio aumentó en un 89,5% a pesar de la menor cantidad de inspectores disponibles para la tarea.

Indicadores de densidad de control:

Indicador 3 = DGI a (Densidad geográfica inspectiva) por manzana

Objetivo: este indicador permite dimensionar el espacio físico que tendría asignado cada inspector si éstos se distribuyeran uniformemente entre todas las

⁶³ Fuente: PT 12 AS entrevista digital VB



manzanas geográficas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dicho en otras palabras, cuántas manzanas tendría bajo su control de oficio un inspector de DGDyPC dentro de la CABA.

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{n manzanas CABA}}{\text{n inspectores DGDyPC}}$$

$$\text{DGI a}_{2016} = 360,4$$

$$\text{DGI a}_{2024} = 1354,7$$

El DGI a arroja un valor 1354,7. Esa es la cantidad promedio de manzanas geográficas que cada inspector debe cubrir en caso de que éste sea el criterio distributivo de las operaciones de control en comercios por parte del ente auditado.

Este indicador se multiplicó casi 4 veces respecto a 2016, lo que implica que cada inspector en promedio debe controlar un espacio mayor con lo que potencialmente impacta en la frecuencia de los controles dentro de un mismo espacio. Porcentualmente el incremento de manzanas a cubrir por cada inspector entre 2016 y 2024 fue de 275,9%.

Indicador 4 = DGI b (Densidad geográfica inspectiva) km²

Objetivo: mantiene idéntico propósito que DGI a diferencia de la unidad de superficie utilizada que para éste caso es kilómetros cuadrados.

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{superficie CABA}}{\text{n inspectores DGDyPC}}$$

$$\text{DGI b}_{2016} = 5,9$$

$$\text{DGI b}_{2024} = 22,4$$

El DGI b arroja un valor 22,4. Es decir que cada inspector debe cubrir en promedio una superficie superior a los 22 km². Para graficar la dimensión espacial a cubrir por cada agente puede afirmarse que su jurisdicción equivale aproximadamente al tamaño de los barrios de Palermo y villa Devoto juntos. Si se compara el valor de este indicador entre 2016 y 2024 se obtiene un incremento del 279,7% en la superficie a cubrir por cada inspector repitiéndose los razonamientos aplicados al indicador anterior.

Indicador 5 = DSI a (Densidad sumarial inspectiva - comercios)

Objetivo: este indicador permite relacionar la cantidad de actas de inspección labradas con el universo de comercios bajo control jurisdiccional de la DGDyPC durante un período de tiempo determinado.

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{actas inspección}^{64}}{\text{n comercios totales CABA}}$$

$$\text{DSI b}_{2016} = 0,088$$

$$\text{DSI b}_{2024} = 0,084$$

En 2024 el indicador arrojó un valor 0,031. Esto permite la siguiente lectura: en un universo compuesto por 45000 comercios se ha labrado 1 acta de inspección por cada 11,8 de ellos en promedio. También puede leerse como equivalente 84 actas de inspección cada 1000 comercios. En 2016 este indicador arrojó un valor equivalente a 88 actas cada mil comercios.

⁶⁴ **Acta de infracción:** es el instrumento público por medio del cual los Inspectores de la Dirección General detectan una presunta infracción a la normativa de Lealtad Comercial en comercios de la Ciudad

A medida que el volumen de denuncias y/o la cantidad de comercios en la jurisdicción se incrementen también lo hará la demanda potencial de intervención del cuerpo de inspectores de GOI.

En estas condiciones, este indicador aporta un insumo de información importante a la hora de planificar futuras incorporaciones y capacitaciones al plantel inspectivo como así también para considerar la necesidad de cualquier otro tipo de recursos que mejore la absorción de una mayor carga operativa.

7. Observaciones

7.1. Gestión. Proceso inspectivo⁶⁵. Inexistencia planificación anual. Los circuitos de inspección se determinan en la misma semana de ser efectivizados privilegiando el “factor sorpresa” por sobre cualquier otra metodología que implique conocimiento previo de fechas y lugares de inspección. Si bien este criterio aporta su propia utilidad y ventajas, una planificación sistemática aporta un orden, previsibilidad, igualdad y objetividad que no pueden ser reemplazados por la mecánica de la espontaneidad⁶⁶.

⁶⁵ PT11 MC Planificación

⁶⁶ **Ventajas básicas de una Planificación de circuitos inspectivos.**

1. **Eficiencia de recurso:** Se priorizan los comercios con mayor riesgo o probabilidad de incumplir, evitando gastar tiempo y presupuesto en lugares de bajo riesgo.
2. **Cobertura más equilibrada:** se asegura que todos los rubros y zonas sean controlados en el tiempo, sin concentrarse solo en donde “se le ocurre” ir al responsable de los circuitos.
3. **Mayor transparencia:** un plan documentado permite evidenciar la aplicación de criterios claros, evitando sospechas de favoritismos o arbitrariedades.
4. **Mejor control estadístico.** Se pueden medir resultados, detectar patrones y mejorar las estrategias a futuro.
5. **Prevención más efectiva.** Al detectar reincidencias y zonas críticas, se pueden aplicar medidas correctivas más focalizadas.



7.2 Recursos. Planta de inspectores insuficiente: la GO Inspecciones de la DGDyPC, operó durante 2024 con un total de 12 inspectores (9 en calle, 2 de páginas web y un jefe de inspecciones) para una demanda en materia de denuncias similar a la de 2016, período en el cual contaba con 34 inspectores. Esto implica que en 8 años se produjo una reducción del 64,7 % del plantel de inspectores. Dicho, en otros términos: la misma carga operativa que hoy realiza un inspector, en 2016 se distribuía entre 2,8.

7.3 Gestión. Sistema de libramiento de actas⁶⁷. Expedientes paralizados. De los 76 expedientes examinados que contienen las 96 actas de la muestra, se pudo detectar que 23 de ellos (26,3% de la muestra) permanecieron sin movimientos durante plazos de hasta un año y medio. Todos los expedientes mencionados fueron nuevamente impulsados a partir de julio del corriente año⁶⁸.

7.4 Gestión. Sistema de libramiento de actas. Diferentes criterios para igual motivación, en la confección de actas. De las actas analizadas, se detectó que en 6 casos⁶⁹ (6,3% de la muestra), se labraron actas de constatación por el mismo motivo que en otras se labró acta de infracción.

7.5 Gestión. Sistema de libramiento de actas. Actas sin firma ni sello. Se detectaron 3 actas⁷⁰ (3,1% de la muestra), que no contenían ni firma ni sello del funcionario interviniente.

⁶⁷ PT17 MC AZ DP Check List Actas inspección Lealtad comercial; PT18 AZ Observaciones Análisis Expedientes Muestra I; PT20 DP MC AZ Observaciones Análisis Expedientes Muestra II;

⁶⁸ Actas incluidas en los expedientes observados: 1507/1508, 2037, 137, 1717, 2637/2638, 2997/2998, 217, 2116/2117/2118, 2556/2557, 2837, 3037, 2757/2761, 2837, 3037, 2757/2761, 2797, 3877, 3717, 1917, 37, 1757, 2436/2437, 2957/2958, 3277/3278, 3756/3757, 3836/3837.

⁶⁹ Actas 1597, 1197, 1157, 997, 1117, 1547.

⁷⁰ Actas 177, 57, 3197.



7.6 Gestión. Sistema de libramiento de actas. Deficiencias de diseño. Las

actas adolecen de debilidades formales que derivan en retrasos al momento de confeccionar las mismas como así también al momento de ser examinadas, a saber:

- a. **Método de llenado de Actas manuscrito.** Las actas se realizan de manera manuscrita, lo cual en ciertos casos resultan de imposible legibilidad⁷¹. Ello conlleva riesgos en cuanto a la integridad de los instrumentos en cuestión.
- b. **Actas no pre-numeradas.** La numeración durante el 2024, es producida manualmente con los consecuentes riesgo de repetición, ilegibilidad o nulidad de numeración.
- c. **Canal de origen no especificado.** El contenido de las actas no distingue el canal de su origen, (vg: si fueron realizadas de oficio, o tramitadas por origen administrativo, o simplemente por denuncia). Ello implica no poder analizar en cada caso (acta) la diferencia en el accionar del inspector según sea el origen por denuncia, administrativo o de oficio.
- d. **No digitalización.** Las actas no se encuentran digitalizadas sino solamente escaneadas, por lo que limita el control óptimo y trazabilidad de las mismas.
- e. **Tipificación difusa⁷²:** No se pudo verificar la existencia de criterios claros y precisos al momento de determinar si corresponde generar un acta de infracción o de constatación.⁷³

⁷¹ De las actas analizadas, 4 de ellas (4,2% de la muestra) fueron de imposible legibilidad. Actas 1717, 297, 2917, 3597.

⁷² PT14 MC Constatación vs. Infracción DEF.

⁷³ Irregularidad Expediente-2024-42529834. Lo resuelto en el mismo (archivo por falta de infracción) se contradice con el texto de la propia acta, ya que constituye una infracción prevista en la normativa correspondiente.



7.7 Gestión. Sistema de libramiento de actas. Actas sin expediente. De las actas analizadas, se detectó que en 20 de ellas (20,8% de la muestra) no se generó expediente, quedando sólo la confección del acta sin continuar con el procedimiento⁷⁴.

7.8 Sistema de control interno. Base de datos de Actas de inspección: baja seguridad informática. No se pudo verificar la existencia de mecanismos que garanticen la seguridad informática de las bases de datos en las cuales se registran las actas de inspección (claves de acceso, permisos de uso, etc).

7.9 Sistema de control interno. Archivo y registro de actas de inspección.
Diferencias de registro en bases de datos internas: las actas de inspección libradas en el período auditado observan guarismos diferentes según la fuente interna de la que proceden. En efecto: de acuerdo a la respuesta de DGDyPC a Nota 04249 AGCBA 25, el total de actas libradas fue de 2972, mientras que desde la GO Inspecciones la cifra certificada asciende a 3801 actas. Esto revela una diferencia cuantitativa del orden del 27,9% entre una base de datos y otra.

7.10 Sistema de control interno. Archivo y registro de actas de inspección.
Archivo físico. No se pudo verificar la existencia de un archivo físico ordenado y unificado de las actas físicas originales generadas en los procedimientos inspectivos.

⁷⁴ Actas 1477, 1357, 3517, 2717, 1197, 1157, 997, 1117, 1547, 537, 177, 57, 2917, 3197, 1237, 1437, 1277, 797, 1397, 2597.

7.11 Presupuesto⁷⁵ Nominación incorrecta de la Unidad Ejecutora presupuestaria del Programa 16 auditado: en la distribución del Crédito de Sanción se observa un error de denominación de la Unidad Ejecutora responsable de este programa. En efecto: el Programa 16 reconoce como su Unidad Ejecutora (n°3231) a la *Dirección General de Habilitación de Conductores*. No obstante, desde la consulta del SIGAF surge que esa misma Unidad Ejecutora sería la *Subsecretaría de Servicios al Ciudadano*.

7.12 Recursos humanos. Personal contratado por régimen LOYS. No se pudo precisar con la base de datos suministrada por el auditado cuales fueron los puestos de trabajo específicos en los que se desempeñaron los agentes bajo régimen de LOYS. Esta debilidad impide determinar cuántos de ellos prestan servicios en el proceso de lealtad comercial, a pesar del incremento significativo en el inciso 3 (Servicios no personales), entre el presupuesto sancionado y el vigente.

7.13 Sistema de control interno. Metas de desempeño. La definición de los indicadores y las metas establecidas por el auditado para el cumplimiento de los mismos no resulta clara ni precisa. La lectura de ambos elementos resulta insuficiente para su correcta interpretación. Tampoco ha acompañado documentación respaldatoria que permita verificar los porcentajes de cumplimiento de las metas informado por el auditado.

7.14 Estructura organizacional. Ambigüedad nominal de la Gerencia Operativa Inspecciones. No coincide la nominación formal correspondiente a la Gerencia Operativa Inspecciones con lo publicado

⁷⁵ PT 15 CC Análisis presupuestario actualizado CI 2024.



en la página web del organismo auditado. Las acciones publicadas en la estructura orgánica funcional correspondiente a la Gerencia Operativa Inspecciones guardan una similitud con las publicadas por la nominada “Gerencia Operativa de Lealtad Comercial” en el portal web oficial del GCABA (<https://buenosaires.gob.ar/gobierno/atencion-ciudadana/defensa-al-consumidor/lealtad-comercial>).

Sin embargo, la Gerencia Operativa Lealtad Comercial, no ha sido creada formalmente, ya que ninguna de las normativas vigentes durante el período auditado hasta la fecha de cierre del presente examen contempla una Gerencia Operativa con dicho nombre, ni define sus funciones⁷⁶. Esta doble nominación potencia riesgos de confusión tanto desde lo comunicacional como en eventuales instancias administrativas y/o legales.

8. Recomendaciones

8.1. Gestión. Proceso inspectivo. Planificación anual. Arbitrar las medidas y los medios conducentes para fortalecer el proceso de planificación sin desmedro de los criterios ya establecidos por el auditado hasta el momento.

8.2 Recursos. Planta de inspectores insuficiente: se recomienda al órgano auditado, así como a las autoridades que correspondan, disponer de las

⁷⁶ En este sentido, el área también recibe el nombre “Lealtad Comercial” en otros canales de comunicación del GCABA, como tarjetas personales o gráfica. Inclusive, a fines del 2004 se aprobaron distintos manuales de procedimientos de la DGDYPC, mediante Disposición N° 7627/SECGVC/DGDYPC/2024: como Anexo III se aprobó el manual de procedimientos de la GO Inspecciones, pero en distintas partes del escrito recibe el nombre de “Gerencia Lealtad Comercial”.

acciones pertinente con el objeto de dotar a la GO Inspecciones (y a la DGDyPC en general) del personal y recursos necesarios para el adecuado desempeño en materia inspectiva atento a los indicadores que se señalan en el presente informe.

8.3 Gestión de expedientes. Sistema de libramiento de actas. Mantener el impulso adecuado de cada expediente generado en el proceso inspectivo para evitar la paralización de los mismo y la demora en las resoluciones.

8.4 Gestión. Sistema de libramiento de actas. Consolidar criterios unificados y consistentes para la confección de actas en relación a sus motivaciones.

8.5 Gestión. Sistema de libramiento de actas. Actas sin firma ni sello. Disponer las medidas necesarias para la corrección a futuro de la situación observada, evitando documentos carentes de elementos necesarios para la validez del mismo.

8.6 Gestión. Sistema de libramiento de actas. Deficiencias de diseño. Realizar las acciones suficientes para la corrección de la situación observada, entendiendo que es necesario contar con un formato digital, que otorgue un orden y la posibilidad de trazabilidad de las actas de manera que no estén afectadas por errores u omisiones que atenten con la validez formal ni la objetividad debida.

8.7 Gestión. Sistema de libramiento de actas. Actas sin expediente. Disponer de un proceso formal y un debido control interno de manera que toda acta librada quede incorporada a un expediente evitando la falta de resolución de las mismas.



8.8 Sistema de control interno. Base de datos de Actas de inspección: baja seguridad informática. Se recomienda al órgano auditado, así como a las autoridades que correspondan, arbitrar las medidas y los medios conducentes a dotar a la GO Inspecciones (y a la DGDyPC en general) de los mecanismos necesarios y suficientes para garantizar la seguridad informática de las bases de datos del ente auditado.

8.9 Sistema de control interno. Archivo y registro de actas de inspección. Diferencias de registro en bases de datos internas. Unificar los criterios y reforzar el control interno de las bases de datos correspondientes al registro de actas de inspección, de modo de garantizar la debida confiabilidad y actualización de sus datos.

8.10 Sistema de control interno. Archivo y registro de actas de inspección. Archivo físico. Disponer las medidas necesarias para la disponibilidad de un archivo físico ordenado y unificado de las actas originales generadas en los procedimientos inspectivos.

8.11 Presupuesto⁷⁷ Nominación incorrecta de la Unidad Ejecutora presupuestaria del 'Programa 16 auditado: Controlar la nominación designada a la Unidad Ejecutora correspondiente al área auditada y notificar a la autoridad que corresponda para la corrección de la situación observada.

8.12 Recursos humanos. Personal contratado por régimen LOYS. Disponer acciones suficientes para la adecuada registración y control interno de las bases de datos correspondientes a los Registros de personal, de modo de

⁷⁷ PT 15 CC Análisis presupuestario actualizado CI 2024.

garantizar la debida confiabilidad, funcionalidad y actualización de sus datos.

8.13 Sistema de control interno. Metas de desempeño. Se recomienda el diseño e implementación de indicadores y metas de desempeño adecuadas para un control interno y correcta evaluación de la gestión.

8.14 Estructura organizacional. Ambigüedad nominal de la Gerencia Operativa Inspecciones Definir la adecuada nominación de las Gerencias y la coincidencia de la estructura formal aprobada con lo informado en el sitio Web del auditado para evitar riesgos de confusión tanto desde lo comunicacional como en eventuales instancias administrativas y/o legales.

9. Conclusión

Del análisis integral efectuado sobre la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor (DGDyPC), dependiente de la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se desprende que el organismo auditado cumple en términos generales con las responsabilidades primarias asignadas en materia de protección de derechos del consumidor y control de lealtad comercial, evidenciando un nivel adecuado de eficacia en la atención de denuncias y en la ejecución de inspecciones.

Se verificó un incremento sobre las metas físicas programadas para el ejercicio 2024 del orden del 30,4%, lo que refleja una gestión operativa eficiente en la atención de reclamos ciudadanos. Asimismo, se constató la existencia de manuales de procedimiento formalmente aprobados y vigentes, que contribuyen

al fortalecimiento del sistema de control interno y a la estandarización de las prácticas inspectivas.

Sin perjuicio de lo anterior, se detectaron debilidades estructurales y organizacionales vinculadas principalmente a la dotación de recursos humanos, particularmente en la Gerencia Operativa de Inspecciones, cuya capacidad resulta insuficiente frente al incremento sostenido del universo de control y de la conflictualidad comercial.

El examen del sistema de control interno permitió constatar la existencia de procedimientos y mecanismos de seguimiento, aunque subsisten inconsistencias en la gestión y digitalización de las actas de inspección, debilidades en la trazabilidad de la información y ausencia de herramientas tecnológicas integradas que permitan optimizar la gestión de datos y reducir riesgos sobre la validez de la documentación.

En función de los procedimientos realizados, esta Auditoría General considera que la DGDyPC presenta niveles de eficacia operativa adecuados, pero requiere fortalecer su capacidad institucional y tecnológica, así como optimizar la planificación inspectiva y la gestión de sus recursos humanos. Se recomienda profundizar el proceso de digitalización de las actas, revisar la estructura de personal asignada a inspecciones, y adecuar los mecanismos de planificación estratégica a las crecientes demandas del ámbito comercial y del consumidor en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Anexo 1. Marco normativo

Constitución de la CABA: en su art. 45 puntualiza: **la Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo**, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten

Decreto De Necesidad Y Urgencia 274/2019 - Lealtad Comercial. Sanción: 17 de abril de 2019. Crea un nuevo marco legal para promover lealtad comercial. Deroga la anterior ley (Ley 22.802 de 1983), actualizando normas dispersas en un solo decreto con 77 artículos dedicados a prácticas comerciales, publicidad, promociones, sanciones y procedimientos.

Entre sus puntos fundamentales se citan:

- **Obligaciones para comercios:**
 - Informar de forma clara sobre productos y servicios.
 - Regular concursos, promociones y sorteos cumpliendo requisitos establecidos.
 - Brindar datos precisos en precios, rótulos y etiquetas
- **Autoridad de aplicación y régimen administrativo.** La Secretaría de Comercio Interior, a través de la Dirección Nacional de Lealtad Comercial, controla y aplica sanciones. Si una conducta también se enmarca en la Ley de Defensa de la Competencia (Ley 27.442), solo se aplica uno de los regímenes, no ambos simultáneamente.

- **Sanciones previstas.**

- Multas: entre 1 millón y 10 millones de unidades móviles (aproximadamente \$1 M a \$200 M ARS, actualizables por inflación)
- Clausura temporal del local (hasta 30 días).
- Suspensión de registros oficiales.
- Pérdida de beneficios o concesiones

Ley N° 24.240 (Ley de Defensa del Consumidor). La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Fue sancionada el 22 de: setiembre de 1993. Allí se establecen las Normas de protección al consumidor así como las cuestiones referentes a la autoridad de aplicación, los procedimientos y las sanciones.

Ley N° 26.994 Código Civil y Comercial de la Nación: en su art. 1097 dispone: "**Trato digno.** Los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. La dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos. Los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. "

El art. 1098 dispone que "**Trato equitativo y no discriminatorio.** Los proveedores deben dar a los consumidores un trato equitativo y no discriminatorio. No pueden establecer diferencias basadas en pautas contrarias a la garantía constitucional de igualdad, en especial, la de nacionalidad de los consumidores."

En tanto que el art. 1099 dispone "**Libertad de contratar**. Están prohibidas las prácticas que limitan la libertad de contratar del consumidor, en especial las que subordinan la provisión de productos o servicios a la adquisición simultánea de otros, y otras similares que persigan el mismo objetivo."

DECRETO 757/2002 Ley 757 de Procedimiento Administrativo. Establece el procedimiento administrativo a seguir en las actuaciones que se inician por denuncia o de oficio para protección de los derechos de los consumidores y usuarios en la CABA⁷⁸, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación, así como de todas las normas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuyo objeto sea la protección al consumidor y que no dispongan de un procedimiento específico. Asimismo, el **Decreto N° 714** de 2010 reglamenta la Ley N° 757/02.

Decreto 714/2010 Reglamentación de la Ley 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario. Establece el procedimiento administrativo, con etapas (denuncia, inspección, conciliación, sanción), y añade mecanismos modernos como conciliación digital, fondo educativo y sanciones publicitarias. Se incorporaron nuevos conceptos como daño directo, daño punitivo y trato indigno, tras reformas en la Ley Nacional 24.240. Tiene como objetivo fortalecer la protección de consumidores y usuarios en CABA dentro del marco de las leyes nacionales y locales.

Ley CABA N° 4.827 de Exhibición de precios. Publicidad engañosa. La Ley 4.827 tiene como objetivo garantizar derechos a los consumidores a través de una exhibición clara, visible y actualizada de precios, tanto en productos como

⁷⁸ reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802) y disposiciones complementarias

en servicios. Regula desde el formato y moneda hasta la información adicional obligatoria en publicidad, y prevé controles y sanciones para asegurar su cumplimiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Resolución 789/SICyM/98: establece que la información debe exhibirse en caracteres tipográficos no inferiores a 2 milímetros (publicidad gráfica), dos por ciento de la pieza publicitaria (vía pública, televisión o cine) y, en caso de emitirse en televisión o cine, tendrán una permanencia continua en pantalla no inferior a tres (3) segundos.

Ley 2.244 (CABA) – Enlace a Defensa del Consumidor. Sancionada el 14 de diciembre de 2006. Establece que todas las personas físicas o jurídicas (públicas o privadas) que produzcan, importen, distribuyan o comercialicen bienes o servicios en CABA y tengan página web, deben incluir en la misma un enlace visible que dirija al sitio de la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor. Facilita el acceso directo del usuario a los canales de defensa del consumidor. Promueve transparencia y responsabilidad por parte de los proveedores al operar en CABA.

Están alcanzados por esta norma:

- Empresas y profesionales que ofrezcan bienes o servicios en forma **profesional**, incluso si es ocasional.
- Pueden ser tanto instituciones **públicas como privadas** que posean página web.

Ley 2247 (CABA) - Libro de quejas. Sanción: 14 de diciembre de 2006. La ley obliga a disponer de un Libro de Quejas en entidades públicas y comercios en CABA. Normatiza su uso, identificación, respuesta al reclamo, señalización y supervisión. Obra como vía formal para que los consumidores registren sus

quejas o sugerencias y obtengan respuestas oficiales en tiempo, promoviendo mayor transparencia y control.

Resolución 424/2020 (Secretaría de Comercio Interior). “**botón de arrepentimiento**”. Sanción: 1° de octubre de 2020. Establece que el botón de arrepentimiento debe estar en todas las webs/apps de comercio electrónico. El consumidor tiene 10 días para revocar, y el vendedor debe responder en 24 horas. Su incumplimiento es pasible de sanciones según la normativa nacional.

Ley N° 2963. Sancionada el 4 de diciembre de 2008. Crea el **Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**. Crea un mecanismo voluntario y vinculante para resolver conflictos entre consumidores/usuarios y proveedores siempre dentro de ciertos límites (sin daños personales graves, sin procedimientos judiciales en marcha y dentro del tope legal de monto).

Aplica a todos los derechos y obligaciones contemplados en la Ley Nacional 24.240 (Defensa del Consumidor), la Ley 22.802 y normas de CABA relacionadas.

Relación con lealtad comercial: el Sistema Arbitral de Consumo no sanciona infracciones a la lealtad comercial, pero interviene cuando estas infracciones afectan a consumidores, permitiéndoles resolver el conflicto de forma ágil y sin ir a juicio.

Decreto N° 810/2010: crea la **Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo**. Sancionado el 8 de junio de 2010. establece formalmente la estructura organizativa necesaria para implementar y coordinar el sistema

arbitral. Designa a su coordinadora, aprueba sus responsabilidades primarias y retribución mensual.

Anexo 2: Análisis presupuestario

1. Evolución presupuestaria por Inciso

Cuadro 1: Modificaciones al Crédito Inicial por Inciso⁷⁹

Inciso	Descripción	Sanción	Modificación	Vigente	%
1	Gastos en personal	1.126.624.773,00	301.696.508,00	1.428.321.281,00	26,78
2	Bienes de consumo	3.413.799,00	3.859.161,00	7.272.960,00	113,05
3	Servicios no personales	798.724.111,00	975.120.141,00	1.773.844.252,00	122,08
4	Bienes de uso	13.500.000,00	-13.500.000,00	0,00	-100,00
	TOTALES	1.942.262.683,00	1.267.175.810,00	3.209.438.493,00	65,24

Fuente: Elaboración propia, en base a los datos obtenidos del Distributivo de Créditos 2024, OGEPU, SIGAF y Cuenta Inversión 2024, análisis horizontal.

El Cuadro precedente refleja el análisis horizontal de la variación entre el Crédito sancionado y el Vigente por incisos, de lo que se desprende:

- **Modificación presupuestaria principal:** la variación más significativa la experimentaron los Servicios no personales.
- **Incrementos menores:** los Gastos de Personal aumentaron sus disponibilidades en un 26,8%.
- **Partidas eliminadas:** el Inciso 4: Bienes de Uso no dispuso de los créditos sancionados inicialmente (13.500.000 de pesos).

⁷⁹ Según las transacciones realizadas en el ejercicio bajo análisis y lo expuesto en la Cuenta de Inversión 2024.

2. Evolución presupuestaria por Actividad.

Cuadro 2: Modificaciones al Crédito Inicial por Proyecto, Actividad y Obra⁸⁰

Proy	Actividad	Obra	Descripción	Sancionado	Modificación	Vigente	%.
0	10000	0	Acciones de coordinación defensa y servicios sociales	994.209.998,00	307.852.592,00	1.302.062.590,00	30,96
0	11000	0	Gestión de denuncias de los servicios sociales	610.190.165,00	211.148.795,00	821.338.960,00	34,60
0	12000	0	Educación en el consumo	3.572.580,00	-3.572.580,00	0,00	-100,00
0	13000	0	BA concilia	137.203.809,00	-95.797.616,00	41.406.193,00	-69,82
0	14000	0	Mantenimiento del sistema de defensa	123.166.672,00	418.825.606,00	541.992.278,00	240,05
0	80101	0	Edificios de gestión transversal	73.919.459,00	428.719.013,00	502.638.472,00	479,98
			TOTALES	1.942.262.683,00	1.267.175.810,00	3.209.438.493,00	65,24

Fuente: Elaboración propia en base de datos obtenidos de la distribución de créditos sancionados 2024, OGEPU, SIGAF, Cuenta Inversión y porcentaje de la modificación respecto al sancionado, análisis horizontal.

El Cuadro 2 evidencia que el programa auditado experimentó modificaciones entre las que se destacan por su variación porcentual las siguientes Actividades presupuestarias:

- **Modificaciones presupuestarias principales:**
 - **Edificios de gestión transversal:** a partir de la modificación obtuvo un presupuesto cercano al séxtuple del sancionado (480,0%)
 - **Mantenimiento del sistema de defensa,** con un incremento en poco más del 240%

⁸⁰ Según las transacciones realizadas en el ejercicio bajo análisis y lo expuesto en la Cuenta de Inversión 2024

• **Otras modificaciones:**

- **Gestión de denuncias de los servicios sociales:** aumentó su partida en 34,6%.
- **Acciones de coordinación defensa y servicios sociales:** hizo lo propio en casi un 31%.
- **BA Concilia:** contrajo su presupuesto vigente al 70% de su sanción original.

- **Partidas eliminadas:** **Educación en el consumo** se ubica en el extremo opuesto de los anteriores. Esta Actividad fue presupuestariamente eliminada, ya que no dispuso de ningún crédito de los \$3,5 millones originalmente asignados.

3. Ejecución presupuestaria

Cuadro 3: Presupuesto devengado (por Inciso, Partida Principal y Partida Parcial)

Inciso/ PP/ Ppcial	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado	% Devengado total
Total, general		1.942.262.683,00	3.209.438.493,00	3.080.400.003,13	100,00
1	GASTOS DE PERSONAL	1.126.624.773,00	1.428.321.281,00	1.428.321.267,63	46,37
1	Personal permanente	960.757.382,00	1.171.866.675,00	1.171.866.671,05	38,04
1	Retribución por cargo	635.032.985,00	797.742.509,00	797.742.508,01	25,90
4	Sueldo anual complementario	52.919.418,00	75.368.009,00	75.368.007,75	2,45
6	Contribuciones patronales	129.734.202,00	167.352.503,00	167.352.502,12	5,43
7	Complementos	143.070.777,00	131.403.654,00	131.403.653,17	4,27
2	Personal temporario	97.888.522,00	120.233.294,00	120.233.289,64	3,90
1	Retribución por cargo	68.417.795,00	86.388.493,00	86.388.491,84	2,80

4	Sueldo anual complementario	5.701.483,00	8.121.516,00	8.121.514,99	0,26
6	Contribuciones patronales	13.756.353,00	18.089.729,00	18.089.728,67	0,59
7	Complementos	10.012.891,00	7.633.556,00	7.633.554,14	0,25
4	Asignaciones familiares	14.215.465,00	11.634.502,00	11.634.499,94	0,38
1	Personal permanente	12.436.994,00	9.850.448,00	9.850.446,87	0,32
2	Personal temporario	1.778.471,00	1.784.054,00	1.784.053,07	0,06
5	Asistencia social personal	16.197.763,00	19.135.025,00	19.135.024,35	0,62
1	Seguros de riesgo de trabajo	16.197.763,00	19.135.025,00	19.135.024,35	0,62
6	Beneficios y compensaciones	0,00	85.749.438,00	85.749.437,26	2,78
1	Retiro voluntario	0,00	85.749.438,00	85.749.437,26	2,78
7	Gabinete de autoridades superiores	37.565.641,00	19.702.347,00	19.702.345,39	0,64
1	Retribución por cargo	28.318.952,00	15.178.020,00	15.178.019,17	0,49
4	Sueldo anual complementario	2.000.162,00	1.408.322,00	1.408.321,82	0,05
6	Contribuciones patronales	5.150.302,00	3.069.377,00	3.069.376,65	0,10
7	Complementos	2.096.225,00	46.628,00	46.627,75	0,00
2	BIENES DE CONSUMO	3.413.799,00	7.272.960,00	7.272.898,20	0,24
1	Productos alimenticios agropecuarios y forestales	928.871,00	2.923.162,00	2.923.161,05	0,10
1	Alimentos para personas	928.871,00	2.923.162,00	2.923.161,05	0,10
2	Textiles y vestuarios	0,00	58,00	0,00	0,00
2	Prendas de vestir	0,00	58,00	0,00	0,00
3	Pulpa, papel, cartón y sus productos	0,00	20.321,00	20.320,00	0,00
1	Papel y cartón para oficina	0,00	1.101,00	1.100,00	0,00
3	Productos de artes graficas	0,00	10.500,00	10.500,00	0,00
4	Manufacturas de pulpa, papel y cartón	0,00	8.720,00	8.720,00	0,00
5	Productos químicos, combustibles y lubricantes	103.208,00	13.000,00	12.999,64	0,00

1	Compuestos químicos	0,00	0,00	0,00	0,00
2	Productos farmacéuticos y medicinales	103.208,00	10.500,00	10.499,64	0,00
8	Productos de material plástico	0,00	2.500,00	2.500,00	0,00
7	Productos metálicos	0,00	0,00	0,00	0,00
9	Otros no especificados	0,00	0,00	0,00	0,00
9	Otros bienes de consumo	2.381.720,00	4.316.419,00	4.316.417,51	0,14
1	Elementos de limpieza	0,00	0,00	0,00	0,00
2	Útiles de escritorio, oficina y enseñanza	0,00	1.662.903,00	1.662.902,11	0,05
3	Útiles y materiales eléctricos	0,00	48.300,00	48.300,00	0,00
4	Utensilios de cocina y comedor	0,00	29.660,00	29.660,00	0,00
6	Repuestos y accesorios	2.381.720,00	2.561.957,00	2.561.956,40	0,08
9	Otros no especificados precedentemente	0,00	13.599,00	13.599,00	0,00
3	SERVICIOS NO PERSONALES	798.724.111,00	1.773.844.252,00	1.644.805.837,30	53,40
1	Servicios básicos	3.974.014,00	20.812.957,00	15.829.305,00	0,51
1	Energía Eléctrica	200.906,00	132.499,00	102.559,93	0,00
2	Agua	1.604.797,00	4.887.506,00	4.887.506,00	0,16
4	Teléfonos, télex y telefax	0,00	165.783,00	165.782,90	0,00
5	Correos y telégrafos	2.168.311,00	15.627.169,00	10.673.456,17	0,34
2	Alquileres y derechos	67.479.758,00	139.867.075,00	130.267.072,39	4,22
1	Alquiler de edificios y locales	67.376.550,00	139.867.075,00	130.267.072,39	4,22
9	Otros no especificados precedentemente	103.208,00	0,00	0,00	0,00
3	Mantenimiento, reparación y limpieza	6.542.909,00	361.830.697,00	357.720.527,47	11,61
1	Mantenimiento y reparación de edificios y locales	0,00	38.058.008,00	33.948.263,84	1,10
3	Mantenimiento y reparación de vehículos	0,00	48.300,00	48.300,00	0,00
5	Limpieza, aseo y fumigación	6.542.909,00	323.724.389,00	323.723.963,63	10,51

4	Servicios profesionales, técnicos y operativos	292.707.844,00	350.299.009,00	350.299.009,00	11,37
9	Otros no especificados precedentemente	292.707.844,00	350.299.009,00	350.299.009,00	11,37
5	Servicios especializados, comerciales y financieros	264.046.269,00	604.023.470,00	579.745.661,55	18,82
2	Servicios especializados	0,00	1.945.009,00	1.945.008,10	0,06
3	Imprenta, publicaciones y reproducciones	3.675.788,00	8.509.519,00	8.509.518,43	0,27
5	Comisiones y gastos bancarios	0,00	1.624.661,00	1.624.233,83	0,05
6	Sistemas informáticos de registro	260.370.481,00	591.891.381,00	567.614.022,98	18,43
9	Otros no especificados precedentemente	0,00	52.900,00	52.878,21	0,00
7	Pasajes, viáticos y movilidad	635.125,00	11.814.782,00	10.932.736,00	0,35
1	Pasajes	0,00	3.477.782,00	3.477.782,00	0,11
2	Viáticos	0,00	1.702.000,00	1.319.954,00	0,04
8	Movilidad	635.125,00	6.635.000,00	6.135.000,00	0,20
9	Otros servicios	163.338.192,00	285.196.262,00	200.011.525,89	6,49
2	Servicios de comidas, viandas y refrigerios	0,00	85.350,00	85.350,00	0,00
5	Convenios de asistencia técnica	163.338.192,00	285.110.912,00	199.926.175,89	6,49
4	BIENES DE USO	13.500.000,00	0,00	0,00	0,00
3	Maquinarias y equipos	13.500.000,00	0,00	0,00	0,00
6	Equipos para computación	13.500.000,00	0,00	0,00	0,00
Total, general		1.942.262.683,00	3.209.438.493,00	3.080.400.003,13	100,00

- **Nivel de ejecución presupuestaria:** durante el ejercicio bajo análisis fue devengados \$ 3.080.400.003, equivalentes al 96,0% del Presupuesto Vigente.
- **Devengamientos significativos:** las ejecuciones que insumieron créditos significativos pueden resumirse en los siguientes casos:



- **Partida 3.5.6:** “Sistemas informativos de registro” por \$ 567.6 millones, absorbiendo el 18,4% de la ejecución presupuestaria y cuyo devengamiento fue del 97,9%.
- **Partida 3.4: “Servicios Profesionales, técnicos y operativos”** que representó contrataciones por \$ 350.3 millones (11,4% del presupuesto) y se devengó en su totalidad.
- **Partida 3.3: “Mantenimiento, reparación y limpieza”** insumió el 11,6 del presupuesto total devengado por \$357.7 millones.

ANEXO 3: Cambios de EOF en DGDyPC durante 2024

Inicialmente, el Decreto N° 60/GCABA/2024 asignó a la DGDyPC un total de 19 responsabilidades primarias que se detallan a continuación:

1. Ejecutar políticas destinadas a la protección del consumidor y del usuario, la defensa de sus derechos y la atención de sus reclamos.
2. Promover políticas de lealtad comercial, promoción de la producción y del comercio.
3. Ejecutar políticas que definan espacios de encuentro e intercambio entre actores de la propiedad horizontal para propiciar la solución de conflictos, la convivencia pacífica, la cooperación, la integración y la participación.
4. Supervisar el cumplimiento de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor y sus modificatorias, la Ley N° 757 sobre el procedimiento administrativo aplicable, el DNU 274/19 sobre publicidad y promociones y la Ley N° 941.
5. Sustanciar los sumarios para el juzgamiento en sede administrativa de las infracciones a las Normas y Leyes que protegen al consumidor.
6. Gestionar el Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal, expidiendo los certificados y las matrículas correspondientes de conformidad con lo establecido en la Ley N° 941.
7. Intervenir en los procesos de conciliación, instrumentados en el marco de las competencias asignadas.
8. Diseñar e implementar el Modelo Integral de Atención al Público en las áreas que brindan servicio al ciudadano en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en coordinación con la Dirección General de Atención Ciudadana y Servicios Desconcentrados y la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano.



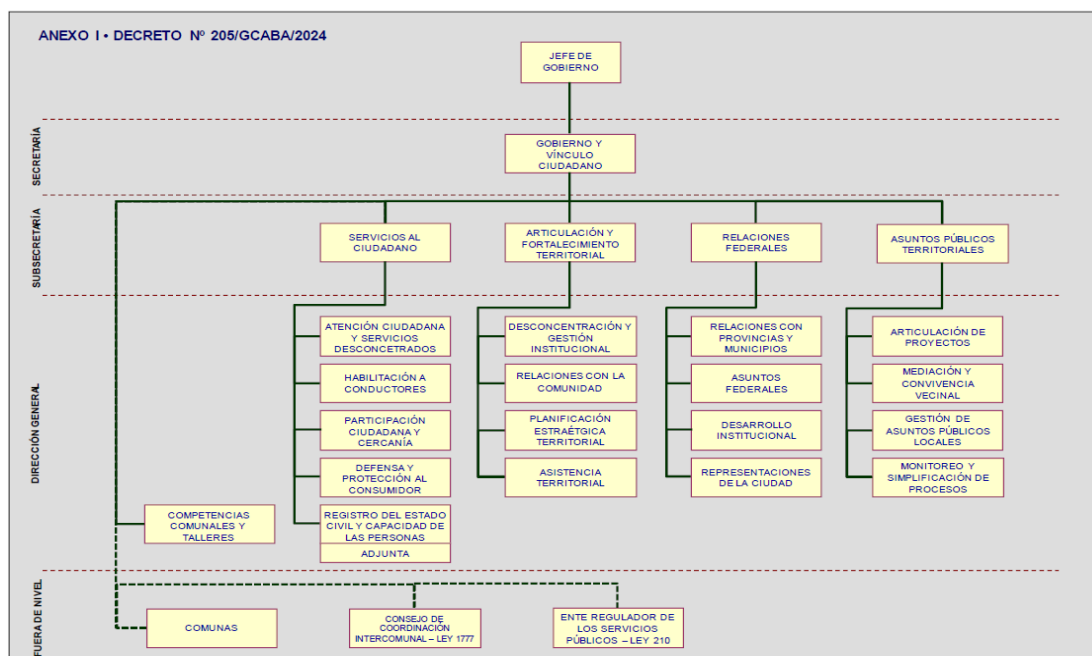
9. Instrumentar y promover las pautas y lineamientos de atención ciudadana para las reparticiones con atención al público del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
10. Asistir a la Secretaría de Gestión Comunal en la promoción e implementación de la desconcentración de trámites y servicios y participar en el diseño de mejora de los mismos.
11. Coordinar y gestionar la atención presencial y personalizada de servicios desconcentrados y brindados de manera central conforme los estándares de calidad definidos.
12. Organizar el espacio físico y gestionar los recursos necesarios para la provisión de los servicios desconcentrados en las Comunas y en los edificios de atención al público de la administración central del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
13. Evaluar los niveles de desempeño del personal e informar al área responsable del servicio.
14. Entender las necesidades y demandas de las Unidades de Atención Ciudadana (UAC) y otras sedes de atención al público.
15. Releva y reportar las incidencias elevadas por las Unidades de Atención Ciudadana (UAC) y otras sedes de atención al público en lo referente al modelo de atención y los estándares de servicio.
16. Coordinar con las Unidades de Atención Ciudadana (UAC) la planificación y ejecución de los servicios desconcentrados.
17. Realizar el seguimiento de la prestación de los servicios desconcentrados en las sedes comunales a través de las incidencias reportadas por las Unidades de Atención Ciudadana (UAC).
18. Centralizar la demanda de provisión de insumos de las Unidades de Atención Ciudadana (UAC).
19. Propiciar convenios con las distintas reparticiones del Gobierno de la

Ciudad Autónoma de Buenos Aires que brindan servicios desconcentrados en las Unidades de Atención Ciudadana (UAC), a los fines de establecer las condiciones de forma y modalidad de prestación de los servicios allí suministrados al ciudadano.

No obstante, la EOF de la repartición examinada, así como de sus órganos superiores experimentaron sucesivos cambios tanto en cuanto a sus áreas subordinadas como a sus responsabilidades primarias. A continuación, se detallan los mismos.

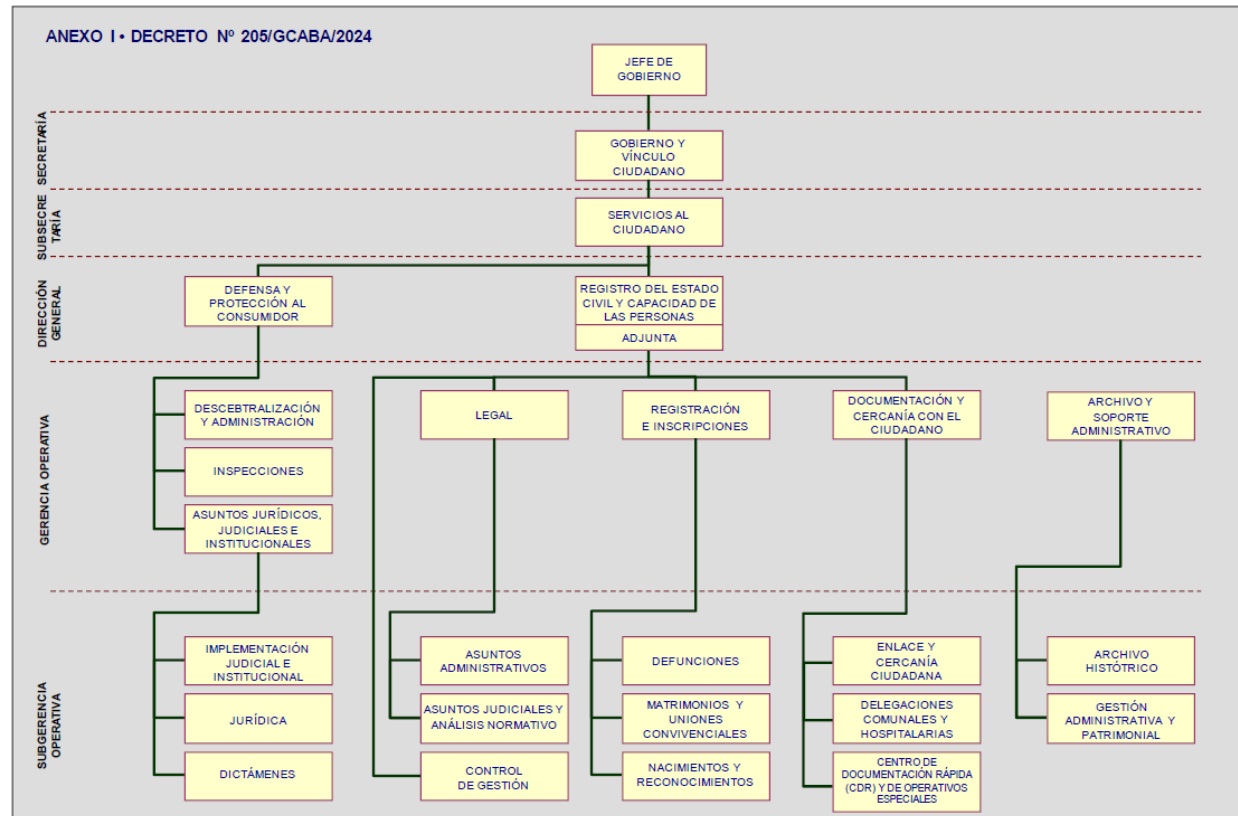
1. El Decreto N° 122/GCABA/2024 (BOCBA N° 6821) introdujo nuevas modificaciones en la estructura orgánica de la Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano y cambió las responsabilidades primarias de distintas Direcciones Generales, todo ello a partir del 01/02/2024. En lo atinente a la DGDYPC, no hubo cambios respecto del organigrama, pero en su artículo 3°, modificó sus responsabilidades primarias (pp. 78). Quedaron así establecidas sólo las primeras 8 (ocho) de las 19 (diecinueve) que le había asignado al área el Decreto N° 60/GCABA/2024. En este sentido, el Decreto N° 122/GCABA/2024 implicó un recorte significativo de las competencias de la DGDYPC.
2. Finalmente, el Decreto N° 205/GCABA/2024 volvió a modificar, a partir del 01/04/24, la estructura de la Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano y estableció las responsabilidades primarias para los niveles gerenciales (pp. 265). Puede verse la estructura resultante en el Cuadro 1:

Cuadro 1: EOF según DEC.205 GCABA 2024



El Decreto N° 205/GCABA/2024 determinó también la estructura organizativa para los niveles inferiores a la DGDYPC y asignó responsabilidades primarias a las distintas Gerencias y Subgerencias Operativas que se visualizan en Cuadro 2:

Cuadro 2: EOF DEC.205 GCABA 2024. DGDyPC: Gerencias y subgerencias operativa



Como no existieron, durante el período bajo examen, modificaciones posteriores que afectaran la organización de la DGDYPC, desde el 01/04/2024 dicha área se estructuró en torno a 3 (tres) **Gerencias Operativas**: Descentralización y Administración, Inspecciones y Asuntos Jurídicos, Judiciales e Institucionales.

La última de estas, a su vez, se organizó en el nivel inferior con 3 (tres) **Subgerencias Operativas**: Implementación Judicial e Institucional, Jurídica y Dictámenes.

Si bien no existieron cambios en las competencias de la DGDYPC respecto de las definidas por el Decreto N° 122/GCABA/2024, el Decreto N° 205/GCABA/2024 fijó las siguientes responsabilidades primarias para cada una de las Gerencias y Subgerencias Operativas:

Gerencia Operativa Descentralización y Administración

- Organizar y efectuar la recepción de consultas, reclamos y denuncias en el marco de la Ley Nacional N° 24.240 y la Ley de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 941, ingresadas a través de los Puntos de Atención Ciudadana (PAC).
- Asistir, asesorar y propiciar 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.
- Celebrar las audiencias de conciliación por medios presenciales y remotos.
- Realizar las tareas de soporte administrativo necesarias para la gestión de la Dirección General.
- Gestionar el Sistema de Notificación Electrónica en Defensa del

Consumidor (SNEDC) para aquellas actuaciones que tramitan en el marco del procedimiento establecido por la Ley N° 757, de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y los Usuarios.

Gerencia Operativa Inspecciones

- Planificar, dirigir y ejecutar inspecciones para evaluar el cumplimiento de las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor.
- Administrar los sistemas de libramiento de actas de infracción resultantes de las inspecciones realizadas.
- Administrar el archivo de actas de inspecciones realizadas.

Gerencia Operativa Asuntos Jurídicos, Judiciales e Institucionales

- Sustanciar y/o gestionar las actuaciones por infracciones en materia de defensa del consumidor.
- Iniciar y efectuar las actuaciones de oficio por infracciones en materia de defensa del consumidor y cualquier otra legislación conexas a la protección de los consumidores y las buenas prácticas comerciales.
- Efectuar el control de legalidad de los actos administrativos y suscribir el informe legal previo al dictado de los actos administrativos de la Dirección General.
- Asistir en la administración del Registro de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal.
- Intervenir en las acciones tendientes a asegurar la ejecución de los actos administrativos y de convenios celebrados en cumplimiento de la Ley Nacional N° 24.240 y la Ley de la Ciudad de Buenos Aires N° 941, de conformidad con el Procedimiento establecido en la Ley N° 757 y demás disposiciones reglamentarias vigentes.
- Propiciar el fortalecimiento institucional de la Dirección General a partir de

su vinculación con instituciones públicas gubernamentales, no gubernamentales y organismos o personas jurídicas privadas.

- Establecer el cronograma de trabajo, acciones y actividades tendientes a las campañas de formación del consumidor.
- Dictaminar, asesorar e intervenir en los trámites y actuaciones relativas a requisitorias judiciales y de otras instituciones públicas estatales.
- Proponer la homologación de los acuerdos.

a. Subgerencia Operativa Implementación Judicial e Institucional

- Asistir y asesorar en las acciones tendientes a asegurar la ejecución de los actos administrativos dictados en cumplimiento a la Ley Nacional N° 24.240, el DNU-PEN N° 274/19 y la Ley de la Ciudad de Buenos Aires N° 941, sus modificatorias y demás disposiciones reglamentarias vigentes.
- Colaborar y asistir en la supervisión de las acciones tendientes al fortalecimiento institucional de la Dirección General, a partir del establecimiento de los lazos con instituciones públicas estatales, no estatales y/u organismos o personas jurídicas privadas.
- Asistir y colaborar ante los requerimientos judiciales, de los organismos públicos estatales y/o de las presentaciones ciudadanas.

b. Subgerencia Operativa Jurídica

- Elaborar los actos administrativos pertinentes para coadyuvar al cumplimiento de la Ley Nacional N° 24.240 y la Ley de la Ciudad de Buenos Aires N° 941 que crea el Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal, de conformidad con el procedimiento establecido en la Ley N° 757 y su normativa complementaria, reglamentaria y modificatoria.

- Supervisar la Mesa de Entradas de la Dirección General.
- Asesorar en la implementación de los registros necesarios para la defensa y protección del consumidor.

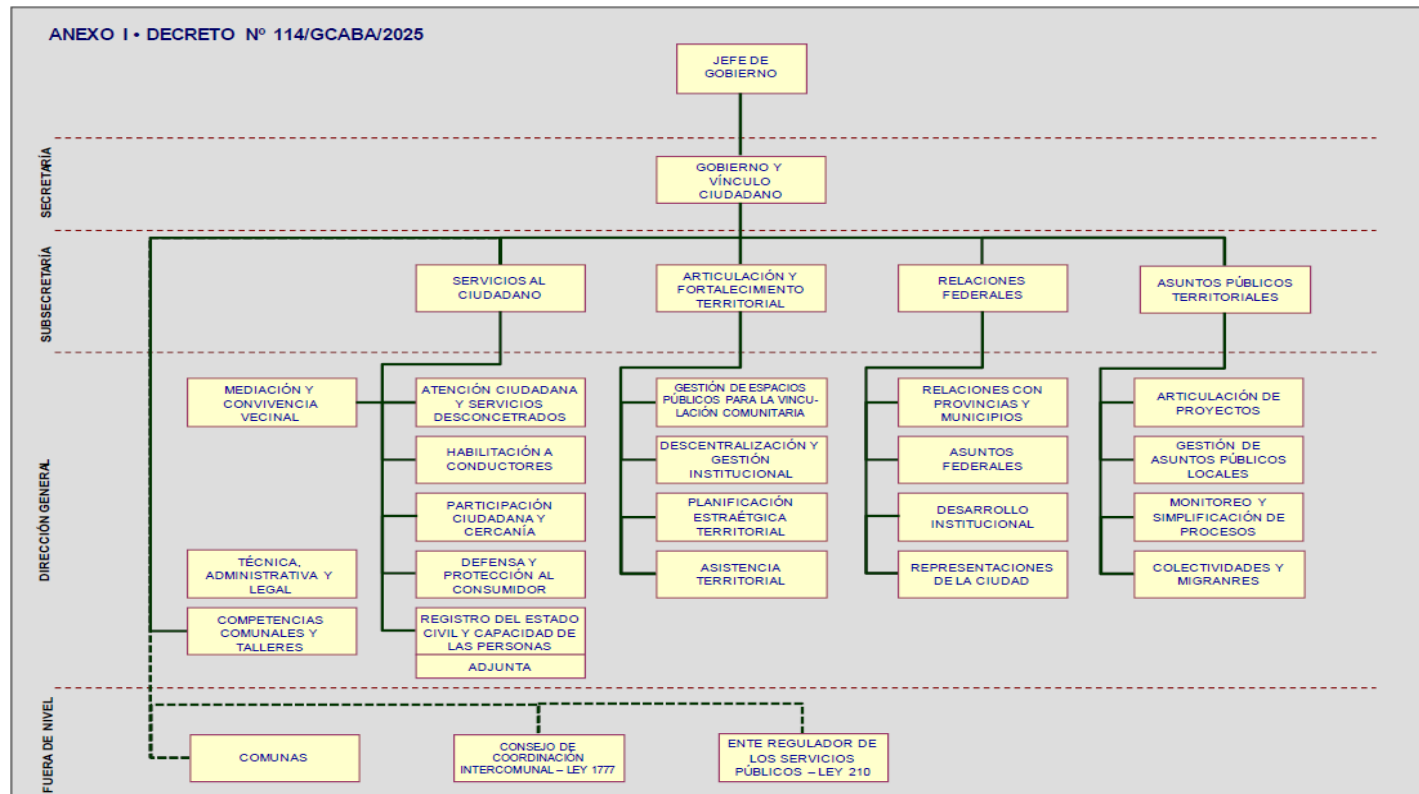
c. Subgerencia Operativa Dictámenes

- Elaborar el dictamen técnico previo al dictado de los actos administrativos.
- Asistir y asesorar en las actuaciones de oficio por infracciones en materia de defensa del consumidor y cualquiera otra legislación conexas a la protección de los consumidores y a las buenas prácticas comerciales.

Por otra parte, si bien en la segunda mitad de 2024 se aprobaron nuevas modificaciones de estructura y responsabilidades en el ámbito de Jefatura de Gobierno, tales como el Decreto N° 271/GCABA/2024 (BOCBA N° 6917) o el Decreto N° 380/GCABA/2024 (BOCBA N° 7019), éstos no afectaron en modo alguno al área auditada. Por lo tanto, hasta el día 31/12/2024, la estructura formal y las responsabilidades primarias de la DGDYPC fueron las que se han descripto más arriba.

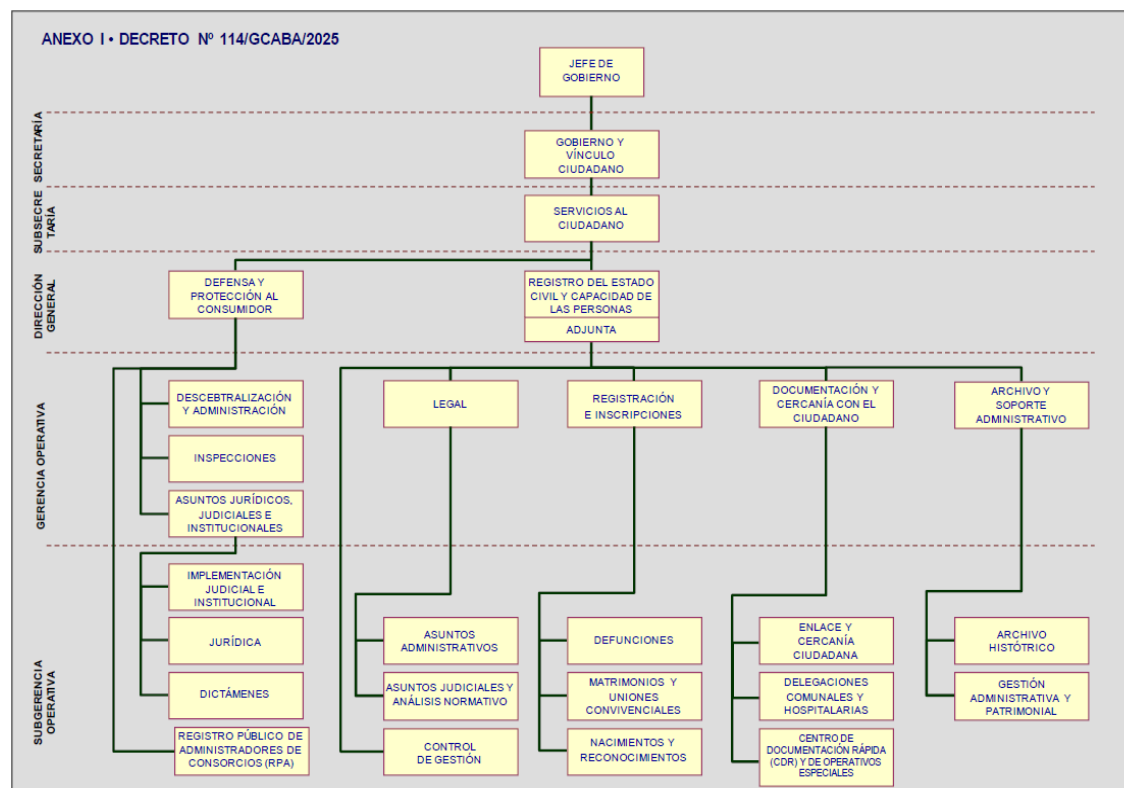
Con la intención de actualizar las modificaciones atinentes a la DGDYPC a la fecha, se revisaron los cambios efectuados en 2025, hasta el 30/06/2025, en el ámbito de Jefatura de Gobierno. En este sentido, el Decreto N° 114/GCABA/2025 (BOCBA N° 7083) modificó a partir del 01/02/25 la estructura organizativa de la Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano. Se verifican estas modificaciones en Cuadro 3.

Cuadro 3. EOF DGDyPC según DEC. 114 GCABA 2025



La misma norma incorporó cambios de estructura en los niveles inferiores, incluida la DGDYPC, que se grafican en el Cuadro 4:

Cuadro 4. EOF DGDyPC según DEC. 114 GCABA 2025. Niveles inferiores.



Con respecto a las responsabilidades primarias, el Decreto N° 114/GCABA/2025 mantuvo las mismas 8 (ocho) asignadas a la DGDYPC, a excepción de la N° 5, en la que el texto “Sustanciar los sumarios para el juzgamiento en sede administrativa de las infracciones a las Normas y Leyes que protegen al consumidor” fue reemplazado por “Entender en la sustanciación de los sumarios para el juzgamiento en sede administrativa de las infracciones a las Normas y Leyes que protegen al consumidor”. Además, la citada norma creó la Subgerencia Operativa Registro Público de Administradores de Consorcio (RPA), dependiente directamente de la DGDYPC, estableciendo en Anexo II las siguientes responsabilidades primarias:

Subgerencia Operativa Registro Público de Administradores De Consorcio (RPA)

- Supervisar todas las actividades del Registro para garantizar el cumplimiento de la Ley N° 941.
- Elaborar informes periódicos sobre el desempeño y cumplimiento del Registro para identificar oportunidades de mejora y optimización de las operaciones.
- Recibir, archivar y procesar documentación de administradores de consorcios, incluyendo certificados, seguros, y declaraciones juradas.
- Administrar inscripciones, actualizaciones y bajas de matrículas de administradores de consorcios, manteniendo registros actualizados.
- Proveer asesoramiento jurídico en temas inherentes a las competencias del registro.
- Entender en la respuesta solicitudes de informes de los organismos de control y contestaciones de oficios judiciales.

Por otra parte, el Decreto N° 114/GCABA/2025 no incorporó ninguna modificación

respecto de las competencias de las áreas preexistentes dependientes de la DGDYPC.

En conclusión, descriptas las sucesivas modificaciones que atravesó el área desde el 01/01/24 hasta la fecha, resulta importante destacar que la Gerencia Operativa Lealtad Comercial, área específica sobre la que recae esta auditoría, no ha sido creada formalmente, ya que ninguna de las normativas citadas contempla una Gerencia Operativa con dicho nombre, ni define sus funciones.

No obstante, cabe señalar que las competencias de la Gerencia Operativa Inspecciones se parecen mucho a las funciones que afirma cumplir la GO Lealtad Comercial en el portal web del GCABA (<https://buenosaires.gob.ar/gobierno/atencion-ciudadana/defensa-al-consumidor/lealtad-comercial>).

En este sentido, el área también recibe el nombre “Lealtad Comercial” en otros canales de comunicación del GCABA, como tarjetas personales o gráfica. Inclusive, a fines del 2004 se aprobaron distintos manuales de procedimientos de la DGDYPC, mediante Disposición N° 7627/SECGVC/DGDYPC/2024: como Anexo III se aprobó el manual de procedimientos de la GO Inspecciones, pero en distintas partes del escrito recibe el nombre de “Gerencia Lealtad Comercial”.

En este estado de cosas, en el caso de tratarse de la misma área, debería emplearse en los canales comunicacionales el nombre formal (aprobado formalmente por Acto

ANEXO 4: Actas de Lealtad comercial: contenidos pautados en el Manual de la GO Inspecciones

- **FECHA = DIA / MES/ AÑO, hs.**

IMPORTANTE: La información debe ser clara y precisa toda vez que resulta fundamental tanto para que operen los plazos que se establezcan a partir de la comprobación, en virtud de la acción del estado, como así también de los derechos que asisten al inspeccionado. El defecto en este punto puede anular el procedimiento.

- **FUNCIONARIOS: Nombre y Apellido:** el agente instructor deberá identificarse fehacientemente, volcando sus datos en el Acta con letra clara y sin equivocaciones. En caso que no coincida algún dato del funcionario, ya sea filiatorio, como de la ficha censal, no se perfeccionará el labrado del Acta, toda vez que, si es labrada, la misma será pasible de ser declarada nula.

- **CALLE/AVDA N°:** Siempre debe ser el correcto tanto en la numeración catastral, como en la denominación de la calle o la avenida, ya que cualquier diligencia que se ordene por parte de la instancia de instrucción posterior, tendrá como real el dato que nosotros aportemos. El error en este aspecto, si bien es salvable, puede traer aparejada la nulidad.

- **NOMBRE DE FANTASÍA** No siempre tenemos un nombre de fantasía. En caso de no existir, dejaremos el espacio sin librer (SIC). Si tenemos nombre de fantasía lo volcaremos entre comillas, completo y exacto”.

- **NOMBRE O RAZON SOCIAL:** Siempre se debe inferir la información de documentación que acredite quién es el responsable de la comercialización. Si difiere con la titularidad de la habilitación, tomaremos como válido el de la factura o el ticket.
- **C.U.I.T.:** Se obtiene del documento de venta-nota de pedido-presupuesto-ticket-constancia de inscripción en A.F.I.P. La información será incorporada con un detalle claro y preciso ya que es de suma importancia a la hora de identificar al responsable de la actividad para que así en una instancia posterior, el Abogado Instructor adopte las medidas conducentes a resolver la tramitación de las actuaciones. La inexactitud de la información podría acarrear la nulidad del trámite.
- **HABILITACIÓN:** En caso de exhibir la correspondiente Plancheta de Habilitación, o declarar el inicio de su tramitación se dejará constancia en el Acta, En caso de no cumplimentar con la información solo se informará que “NO EXHIBE” constancia.
- **RUBRO:** Aquí se detalla el rubro principal, y cualquier otra actividad que resulte significativa, diferenciada de la principal.
- **ACTIVIDAD VERIFICADA:** Si de la verificación surgieran inconsistencias con la documentación habilitante, se dejará constancia las diferencia entre lo habilitado y la actividad desarrollada. En caso de ser coincidente o de no existir documentación habilitante, pondremos “LA MISMA”
- **ATENDIDOS POR: NOMBRE Y APELLIDO, DNI, CARÁCTER.** En este caso, se arbitrarán los medios que mejor garanticen la fidelidad de los datos a volcar, será la

persona que se notifique de lo actuado, y lo hará en el carácter que haya manifestado al momento de la inspección.

A continuación, se consignará si la actuación corresponde el labrado de:

- infracción,
- Requerimiento o
- Constatación.

INFRACCIÓN: A continuación, se expondrá con claridad y precisión el hecho verificado que motiva el labrado del Acta.

Describiendo la conducta que resulta objetable, invocando con rigurosidad la ley que fuera presuntamente infringida, como así también bajo qué imperio normativo tramitará la imputación del presunto infractor. En la redacción, siempre la condición del sujeto de control, será la de “La inspeccionada/El inspeccionado” y la del funcionario actuante será “El actuante/ Los actuantes”.

Antes de concluir el labrado del Acta, se dejará constancia que se otorgó al presunto infractor la garantía de manifestarse, con la leyenda:” ...

En cumplimiento de lo establecido en el Art. 4º de la Ley 757-GCBA-02, SE PREGUNTÓ a la Sra/Sr.....si desea manifestar algo, a lo que respondió..... /NO.

En caso de REQUERIMIENTO: Se actuará de acuerdo a las directivas que motivaron el requerimiento, permitiendo, al inspeccionado manifestarse.

CONSTATACIÓN: Cuando del hecho verificado no surja “Prima Facie” la comisión de una infracción, pero se considere que una instancia posterior el sumariante o la superioridad, pueda transformarse en una imputación, se labrará un Acta de Constatación. Aquí también se tendrá especial cuidado en la descripción clara del hecho verificado respetando el derecho a manifestarse por parte del interesado.

CIERRE DEL ACTA: En todas las actuaciones, corresponde concluir el acto con la firma y sello en los espacios asignados a tal efecto. En el casillero “Por el establecimiento”, se detallarán los datos de la persona que atendió al funcionario, los cuales se corresponderá con lo informado al momento del labrado del Acta ” Firmará el interesado, en caso de negativa, sin hacer mención de ninguna motivación, se aclarará que “NO FIRMA” . Se debe entregar una copia de la actuación a la persona que atendió en nombre del establecimiento, dando por finalizado el acto en ese aspecto. Las copias obrantes en poder del actuario, formarán parte del Expediente que se generará a posterioridad. Resulta esencial su conservación hasta hacer entrega de las mismas a la autoridad competente.

En caso de extraviar actas labradas o sin labrar, se procederá a formalizar la denuncia policial por extravío, la cual se adjuntará al informe que será elevado al superior inmediato.

El procedimiento concluye con el informe denominado “Parte Diario de Inspección” del cual se adjunta modelo.

PARTE DIARIO DE INSPECCIÓN. Este documento recoge la información sobre las tareas realizadas por el cuerpo de inspectores en cumplimiento del mandato

recibido, acreditando en sí mismo la veracidad de su contenido ante los controles que los órganos competentes, ejerzan sobre la actividad que se desarrolla a diario, se confeccionará por duplicado elevando el original a la superioridad, quedando la copia archivada en el Área

La confección del parte, deberá ajustarse a las condiciones que se detallan:

- los espacios que se han completado darán fe sobre su contenido.
- los datos volcados se considerarán indubitables, ya que se presumen verificados por el inspector.
- los espacios que queden en blanco se considerarán “sin información/ no hay datos.

La confección se realizará del siguiente modo:

- Inspector/es:Apellido y nombre, datos completos
- NºFicha.....el que corresponda
- Fecha:.....siempre coincidente con la de los procedimientos que describe.
- Columna Nº orden.....Orden en que se realizan los procedimientos, siempre ascendente y continuo
- Columna “A”(apertura).....ingreso al local en horas y minutos
- Columna “C”(cierre).....finalización del procedimiento, egreso del local, en horas y minutos
- Columna Calle.....denominación completa
- Columna Nº.....numeración catastral precisa. De no ser posible, delimitar entre el Nº y el Nº.
- Columna Rubro.....siempre el de la actividad verificada.

-
- Columna Titular.....el responsable de la facturación
 - Columna Acta.....el N° y el año.
 - Columna Motivo.....Ley infringida Inc. Art. Norma. Constará de 10 (diez) filas, pudiendo volcar en él un máximo de diez inspecciones.

De hacer falta continuar, se agregara una foja similar, colocando en el ángulo superior derecho la leyenda “fojas 1 y Fojas 2” respectivamente. Debajo de las filas, en el espacio denominado “Novedades”, el inspector dejará constancia de cualquier otro dato que considere aclaratorio de su actividad, por ejemplo:

- Local n° X (adjunto informe)
- Entre las 10.00 y las 11.15 hs, incidente subte “A” detenido entre Pza. Miserere y Loria. Etc. En el ángulo inferior izquierdo, el resumen numérico:

INSPECCIONES.....X

ACTAS.....X

INFORMESX

DILIGENCIAMIENTOS....X

En el ángulo inferior derecho:

FIRMA Y SELLO de inspector/es La correspondencia de los datos del parte con la de cualquier otra documentación inherente, facilitará a la lectura correcta de la información. Se deben evitar diferencias formales en la totalidad de la documentación que se confecciona, tanto en las fechas como en los horarios. Los locales cerrados, se considerarán siempre inspecciones, constituyendo cada visita

una inspección. Siempre debe coincidir la cantidad de filas con datos, con la indicación de inspecciones en el resumen numérico.

En las diez filas destinadas a locales inspeccionados, no se consignará ninguna inscripción que no haga a la finalidad de cada celda. Todo otro hecho significativo, se consignará en el espacio denominado “novedades”, cualquier otro aporte, se adjuntará mediante informe.



ÁREA ADMINISTRATIVA-LEGAL

PROCEDIMIENTO:

INICIO CIRCUITO GERENCIA/ÁREA ADMINISTRATIVA

Que recepcionada el Acta en la Gerencia de Lealtad comercial, se remitirá al área Administrativa Legal donde se procederá a su caratulación. En caso de surgir algún tipo de vicio que requiera el dictado de un acto administrativo que determine su nulidad, o en caso de ser un acta de constatación, que no sea pasible de imputación alguna, procederá su archivo.

Que una vez caratulado el expediente se elevarán las mencionadas actuaciones al Gerente del Área, quien una vez vencido el lapso de tiempo para incorporar el descargo procederá a asignarlo, conforme su criterio y supervisión, al área de Analistas legales, quienes continuarán con la respectiva tramitación.

ÁREALEGAL

Que el abogado actuante realizará el control de legalidad a fin de corroborar que el acta cumpla con todos los requisitos formales al momento de su labrado.

Que en caso que el presunto infractor no haya formalizado presentación, el abogado actuante dispondrá el cierre del sumario, formulando el proyecto de Disposición sancionatoria, la cual previo visado por parte de la gerencia, será elevada a la firma del Director.

Que en caso que el presunto infractor haya presentado descargo sin ofrecer prueba se verificará el cumplimiento de los requisitos formales de la presentación, pudiendo intimar al imputado al cumplimiento de los mismos de ser factible. (ej falta de personería) cumplida esta etapa se dispondrá el cierre del sumario, y se proyecta la

Disposición Resolutoria, que previo visado del Gerente del área se elevará a la firma del Director General.

Incorporado el descargo y en caso de corresponder, se podrá ordenar la producción de prueba, rectificaciones y demás medidas que se consideren necesarias para la defensa efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios, notificando al sumariado lo actuado.

Las pruebas se admiten solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes.

Que, en caso de no ser admitidas, sólo procederá el recurso de reconsideración el cual debe interponerse y fundarse por escrito, dentro de los tres (3) días siguientes de la notificación de la misma, Que la prueba debe producirse dentro del término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al sumariado o al denunciante.

Que en todos los casos concluidas las diligencias sumariales, dentro del plazo de treinta (30) días hábiles la autoridad de aplicación dictará sin más trámite la resolución definitiva.

Que conforme la Ley 757 en su artículo 18° determina que: "...verificada la existencia de una infracción a cualquiera de las normas a las que resulte aplicable el procedimiento de esta Ley, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor y de Lealtad Comercial, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes..."

Que, a los efectos de la graduación del monto de la multa, la autoridad tendrá en cuenta: 1) el incumplimiento constatado, 2) la potencialidad de consumidores que pudieran resultar perjudicados por la conducta descripta, 3) la ausencia de antecedentes del infractor; 4) la posición en el mercado, la afluencia de público y demás circunstancias relevantes (Conforme artículo 19° de la Ley 757);

Que el Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) 274/19 determina en su artículo 57° que “Las personas humanas o jurídicas que no cumplan con las disposiciones de este Decreto y su reglamentación, serán pasibles de las siguientes sanciones: a) Apercibimiento, b) Multa por un monto equivalente a entre UNO (1) y DIEZ MILLONES (10.000.000) de Unidades Móviles....”;

Si al merituar el acta labrada, no se observa que la conducta constatada por el funcionario contrarie lo normado por la legislación se procederá a Sobreseer al presunto infractor;

Que en los casos en que corresponda sanción de multa y el infractor no se encuentre incluido en el Registro de Reincidencia podrán cumplir con la sanción impuesta mediante el pago del cincuenta por ciento (50%) de la suma fijada en la misma, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la Disposición .

La Autoridad de Aplicación podrá disponer la publicación en el Boletín Oficial de las resoluciones que establezcan sanciones, una vez notificadas a los interesados y firmes, y en los diarios de mayor circulación del país, a costa del sancionado.

Que el proyecto de Disposición se elevará al Director General, para su estudio y posterior firma.

Una vez rubricada la Disposición sancionatoria se procederá a la incorporación de la misma al Expediente Electrónico, para su posterior registro y notificación.

Notificación

La Disposición Resolutoria, como Acto Administrativo , solo puede producir efectos propios a partir de la notificación al infractor , la cédula de notificación será labrada por el Área Administrativa , la cual , una vez perfeccionada quedará a la espera del pago, del Recurso de Apelación o del cumplimiento del plazo que avale la confección del documento a fin de ejecutar la sanción en caso de no haber sido efectivizado el pago.

Las notificaciones pueden confeccionarse en formato papel o en forma electrónica, las cédulas se enviarán mediante un correo electrónico originado en la casilla de correo institucional de la Gerencia Operativa de Inspecciones.

Las notificaciones electrónicas se perfeccionarán una vez disponibles en la cuenta de destino constituida por el infractor, siendo el domicilio electrónico único por cada parte.

Las cédulas en formato papel, tras ser emitidas y registradas en el cuadro de seguimiento, serán diligenciadas por el área inspectiva, una vez cumplimentada la notificación se registrará el resultado del procedimiento en el precitado cuadro, posteriormente serán incorporadas al expediente, remitiéndose el mencionado al abogado instructor .

Última etapa:

Conclusión de la Tramitación del Expediente Administrativo Una vez notificada la Disposición Resolutoria, dentro de los 10 días hábiles y en los casos en que corresponda sanción de multa, el infractor podrá cumplir con la multa impuesta mediante el pago del cincuenta por ciento (50%) de la suma fijada en caso de no ser Reincidentes. Acreditado el pago y/o la publicación, se procederá al archivo de las actuaciones.

Que el importe de las multas deberá abonarse mediante depósito en el Banco de la Ciudad de Buenos Aires (Suc.111), en la cuenta corriente N° 210.196/1 CBU 0290000100000021019614 Titular Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor CUIT 34-99903208-9, destinando como mínimo un 30 % de dicho fondo a actividades de educación en el consumo. y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

Que se podrá recurrir la Disposición mediante Recurso de Apelación ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo de la Ciudad, recurso que se deberá interponer y fundar ante la autoridad de aplicación dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución. Que vencido el plazo sin que el infractor haya abonado la multa impuesta, ni recurra mediante Apelación, se emitirá un certificado de deuda, el cual se remitirá al Registro de mandatarios, a efectos de su cobro por vía judicial.

La multa impuesta se ejecutará ante los Juzgados de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario y de las Relaciones de Consumo de la CABA.

Anexo 5. Gerencia Operativa de Lealtad Comercial. Aclaraciones sobre su nominación.

Las competencias de la Gerencia Operativa Inspecciones guardan una notoria similitud con las funciones que afirma cumplir la *Gerencia Operativa de Lealtad Comercial* en el portal web oficial del GCABA (<https://buenosaires.gob.ar/gobierno/atencion-ciudadana/defensa-al-consumidor/lealtad-comercial>). Sin embargo, la Gerencia Operativa Lealtad Comercial, no ha sido creada formalmente, ya que ninguna de las normativas vigentes durante el periodo auditado hasta la fecha de cierre del presente examen contempla una Gerencia Operativa con dicho nombre, ni define sus funciones.

En este sentido, el área también recibe el nombre “Lealtad Comercial” en otros canales de comunicación del GCABA, como tarjetas personales o gráfica. Inclusive, a fines del 2004 se aprobaron distintos manuales de procedimientos de la DGDYPC, mediante Disposición N° 7627/SECGVC/DGDYPC/2024: como Anexo III se aprobó el manual de procedimientos de la GO Inspecciones, pero en distintas partes del escrito recibe el nombre de “Gerencia Lealtad Comercial”.

Consultado al respecto desde la GOI manifiestan que no existe ninguna diferencia entre ambas unidades operativas: “*la Gerencia Operativa de Inspecciones es la encargada de controlar a pedido del vecino o de oficio a los 45.000 comercios registrados en CABA y a los cientos de publicidades que se realizan en el ámbito de nuestra jurisdicción, **Lealtad Comercial es una denominación amigable para con los vecinos y comerciantes***”.

Aclaran además que, la página web se actualizaba desde la Subsecretaría de

Vínculo Ciudadano y la GOI nunca Habría Tenido acceso a la misma.

Recomendación: así las cosas, en el caso de tratarse de la misma área, debería emplearse en los canales comunicacionales el nombre formal (aprobado formalmente por Acto Administrativo).

ANEXO 6: Articulación institucional en materia de derechos del consumidor

Dentro de las pautas establecidas en el Manual de procedimientos de la GOI, se señala: *“La Gerencia Operativa de Inspecciones tendrá en miras: () Diseñar, implementar y coordinar los proyectos esenciales para fortalecer y avanzar en la implementación de políticas orientadas a salvaguardar los derechos del consumidor y promoción de las prácticas comerciales de lealtad comercial.*

En esta línea, se detallan a continuación los encuentros de los que participó la DGDyPC durante el periodo examinado⁸¹ en el Consejo Federal del Consumo y en el Consejo Federal de Comercio Interior.

COFEDEC: Consejo Federal del Consumo. Es una instancia federal de coordinación de políticas vinculadas a temas de consumo. Integrando por representantes del Gobierno Nacional y de todas las provincias a través de dos órganos principales: la Asamblea y el Comité Ejecutivo.

COFECI: Consejo Federal de Comercio Interior. Es un organismo creado para planificar políticas públicas que intervengan en el comercio interior. Sus decisiones en ningún caso podrán importar injerencia en asuntos internos de índole política o económica de cada jurisdicción.

Diferencia entre ambos órganos: El COFEDEC (Consejo Federal de Defensa del Consumidor) y el COFECI (Consejo Federal de Comercio Interior) son dos entidades distintas con funciones y objetivos diferentes. El COFEDEC se enfoca en la coordinación de políticas de consumo a nivel nacional, mientras que el COFECI

⁸¹ PT10 MC COFEDEC - COFECI

se centra en el comercio interior, el intercambio de información y la promoción de políticas públicas relacionadas.

COFEDEC (Consejo Federal de Defensa del Consumidor):

- **Función:** Coordinar políticas de defensa del consumidor a nivel federal.
- **Composición:** Integrado por representantes del gobierno nacional y de todas las provincias, a través de la Asamblea y el Comité Ejecutivo.
- **Objetivo:** Unificar criterios, políticas y acciones para la promoción y educación en temas de defensa del consumidor.

COFECI (Consejo Federal de Comercio Interior):

- **Función:** Analizar e intercambiar información entre sus miembros, así como promover y cooperar en el desarrollo de políticas públicas relacionadas con el comercio interior.
- **Composición:** Su sede está en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- **Objetivo:** Fomentar el desarrollo del comercio interior a través de la cooperación y el intercambio de información entre sus miembros.

En resumen, mientras el COFEDEC busca proteger los derechos de los consumidores a nivel nacional, el COFECI se enfoca en el ámbito del comercio interno y la promoción de políticas relacionadas.

1.-Durante el año 2024, se llevaron a cabo cuatro reuniones del COFEDEC.

Asamblea N° 106. 22 y 23 de febrero de 2024. Salón Federal de la Secretaría de Comercio de la Nación.

Asistieron: 15 jurisdicciones, entre ellas CABA.

Se trataron entre otros temas:

- Elección y presentación de las nuevas autoridades.
- Criterios de Fiscalización.
- Asignación de Jurisdicciones y Ventanilla Única Federal.
- Capacitación, análisis de rubros mas denunciados, y planificación.
- Actualización del Digesto Normativo.
- Daño Directo. Planes de ahorro.
- Cooperación entre las distintas jurisdicciones; y competencia.
- Comercio Electrónico.

Asamblea N° 107. 6 y 7 de junio de 2024. Ciudad de Mendoza.

Asistieron: 13 jurisdicciones, sin participación de CABA.

Se trataron entre otros temas:

- Medicina prepaga.
- Tarjetas de crédito.
- Botón de baja.
- Acciones conjuntas de inspección.
- Buenas prácticas comerciales.
- Red de formadores en Derecho del Consumo.
- Consumidores vulnerables y en situación de desventaja.
- Ventanilla Única.
- Círculos de ahorro.

Asamblea N° 108. 11 y 12 de septiembre de 2024. Ciudad de Neuquén.

Asistieron: 15 jurisdicciones, entre ellas CABA.

Se trataron entre otros temas:

- Recargo de otros conceptos como tasas o cargos, que no guardan relación estricta con la provisión del servicio.
- Problemática sectorial de alquileres temporarios y el consumidor turista.
- Prestación de servicios bancario y el fraude informático.
- Ley de etiquetado frontal.
- Ventanilla Única.
- Seguros.
- Redacción de Código de buenas prácticas. Avances.
- Fiscalizaciones conjuntas entre provincias y Nación.
- Planes de Ahorro.

Asamblea N° 109. 28 y 29 de noviembre de 2024. Ciudad de Córdoba.

Asistieron: 15 jurisdicciones, entre ellas CABA.

Se trataron entre otros temas:

- Resolución 267/24, que dice “no pueden facturarse cargos o servicios que no tengan estricta relación o no guarden incumbencia con el servicio.
- Sistema Nacional de pagos y principales aspectos regulatorios de la actividad bancaria.
- Régimen de ley de talles.
- Problemática SADAIC.
- Publicidades fraudulentas en redes sociales.

2.- Durante el año 2024 se llevaron a cabo tres reuniones del COFECl.

Reunión del 13 de septiembre de 2024. Ciudad de Neuquén.

Asistieron: 15 jurisdicciones, sin participación de CABA.

Se trataron entre otros temas:

- Programa Nacional Fisca Fácil. Es una APP que simplifica y optimiza las fiscalizaciones. Cada inspector tendría una Tablet con un chip que permita la conectividad y geolocalización. Permite también sacar fotos e incorporarlas al acta.
- Logística sobre a la competencia desleal.

Reunión Plenaria del 27 de noviembre de 2024. Ciudad de Córdoba.

Asistieron: 15 jurisdicciones, incluida CABA.

Se trataron entre otros temas:

- Precios claros expresados en pesos.
 - Combustibles, impuestos y tasas indebidas.
 - Publicidad engañosa.
 - Ludopatía.
 - Venta ilegal callejera.
- La IA en lo comercial.
- Productos vencidos.

Reunión del 16 de Agosto de 2024, se habría producido otra reunión en la Ciudad de Santa Fe, de la cual no se ha acompañado descripción alguna, y a la cual no se habría presentado CABA.