



PEDIDO DE INFORME

La Cámara de Diputados de la Provincia de Entre Ríos, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el art. 117 de la Constitución Provincial, solicita al Poder Ejecutivo sirva informar:

Primero: Que, a través del Ministerio de Desarrollo Económico, la Secretaría de Industria, Comercio y Minería y/o cualquier otro organismo competente en la materia, informe a esta Cámara sobre el funcionamiento y estructura de la Dirección General de Comercio Interior, Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, así como de la Coordinación General de las OMICs (Oficinas Municipales de Información al Consumidor), incluyendo:

- Organigrama completo de la Dirección General de Comercio Interior, Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, especificando funciones y competencias.
- Organigrama de la Coordinación General de las OMICs y sus funciones específicas.

Segundo: Solicitar de los mencionados organismos, que se informe:

- Presupuesto detallado para el ejercicio del año 2024 y 2025, con desglose por partidas.
- Cantidad de empleados, condición de contratación, (planta permanente, transitoria, contratados, monotributistas), funciones y remuneración de cada uno.
- Cantidad de denuncias o reclamos recibidos en el año 2024, estado de los expedientes indicando cuántos de ellos se encuentran pendientes de resolución.
- Cuáles son los recursos materiales y/o económicos con los que cuentan para realizar su trabajo diario.
- Cantidad de OMICs en la provincia, ubicación donde se encuentra cada una, cuál es la cantidad de reclamos recibidos en el año 2024, su estado actual y tiempo promedio de resolución.
- Cantidad de multas aplicadas por dichos Organismos, destino de los fondos y monto actualizado.

- Demora promedio en la resolución de los reclamos de consumidores y usuarios, indicando qué medidas se están implementando para reducir estos tiempos.
- Cuáles son los rubros y empresas con más reclamos recibidos en el año 2024.
- Se informe si se han realizado capacitaciones en el último año; de ser así, cuántas se llevaron a cabo, en qué modalidad (presencial o virtual) y en qué localidad se brindaron.
- Cuántas asociaciones de consumidores hay actualmente en la provincia.
- Ámbito de competencia donde aplican las multas mencionando cuál es legislación interna que aplican.
- Cuántos casos ingresaron a sumario de sanción por año y cuántas resoluciones sancionadoras emitió el organismo por año desde el 2020 a 2024 inclusive.
- Si cuenta con orgánica funcional, qué cantidad de personal contaba el organismo durante a los años 2020 a 2024 y que cantidad se requiere para que el sistema funcione con personal propio sin generar atrasos, detallando entre administrativos y profesionales

Tercero: Sírvase de informar cuáles han sido las medidas en concreto que se han tomado desde el Ministerio o que se pretendan adoptar para mejorar el funcionamiento del organismo, incluyendo:

- Acciones implementadas o previstas para agilizar trámites administrativos y mejorar la atención a consumidores y usuarios.
- Planes de digitalización y modernización de los procesos administrativos.
- Posibles convenios con universidades, cámaras empresariales y asociaciones de consumidores para fortalecer la protección de los derechos de los usuarios.
- Medidas adoptadas para garantizar la efectiva aplicación de multas y la indemnización por daño directo en favor del consumidor.

Débora Betina TODONI

Diputada Provincial

AUTOR

Roque Orlando FLEITAS

Diputado Provincial

COAUTOR

Maria Laura STRATTA

Diputada Provincial

COAUTORA



FUNDAMENTOS

Este pedido de informe pretende contar con información clara, actualizada y detallada de la Dirección General de Comercio Interior, Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial y también de la Coordinación General de las OMICs.

Para tomar decisiones trascendentes es necesario primero contar con información detallada, evaluar cuáles son las deficiencias de dichos organismos para determinar cuál es el plan de acción a seguir a efectos de mejorar la calidad de atención a los usuarios y consumidores de nuestra provincia. Es fundamental promover el desarrollo económico de Entre Ríos pero sin dejar desprotegidos a nuestros ciudadanos que exigen respuestas rápidas a sus necesidades.

La importancia del derecho del consumidor radica en garantizar una relación equilibrada entre consumidores y empresas, evitando abusos y ofreciendo seguridad, transparencia y confianza en el mercado.

Algunos aspectos claves son la protección contra fraudes y abusos de las grandes empresas, que los consumidores y usuarios tengan acceso a información clara y veraz y sobre todo facilidades para ejercer sus derechos fundamentales atendiendo a sus quejas en forma ágil y eficiente.

Débora Betina TODONI

Diputada Provincial

AUTOR

Roque Orlando FLEITAS

Diputado Provincial

COAUTOR

Maria Laura STRATTA

Diputada Provincial

COAUTORA