

BA Concilia, una plataforma de resolución de conflictos para consumidores y empresas. El sitio vincula a consumidores y empresas de manera directa y en tiempo real, le permite al vecino ingresar un reclamo sin intermediaciones y posibilita a las empresas ofrecer soluciones de manera ágil.

Defensa al Consumidor porteña puso en marcha una nueva plataforma para que consumidores y empresas puedan resolver de manera directa sus controversias. El sitio vincula a ambas partes que mantienen una relación comercial de forma segura e inmediata y permite a los vecinos ingresar reclamos sin interponer plazos legales que pudieran retrasar una solución.

La nueva plataforma denominada “BAconcilia”, disponible a través de la dirección web baconcilia.buenosaires.gob.ar
, ofrece mayor agilidad para resolver los problemas que plantean los consumidores y, a la vez, otorga mayor eficiencia al estado, ya que permitirá que ambas partes, consumidores y proveedores, puedan arribar a un acuerdo antes de solicitar una audiencia de conciliación.

La implementación de esta herramienta tiene como objetivo fomentar un modelo de transacción comercial más responsable para ambas partes, alentar a los proveedores a solucionar de forma expeditiva las controversias, a la vez que otorgar mayor confianza y seguridad a sus consumidores.

“La nueva plataforma le permite obtener una solución rápidamente, el vecino genera un perfil único y tendrá el historial con todos los reclamos que quedarán registrados de forma segura” informó Julia Domeniconi, secretaria de Atención Ciudadana y Gestión Comunal”.

Al respecto, Vilma Bouza, directora del organismo porteño de Defensa al Consumidor explicó “BAConcilia es la manifestación de un cambio de paradigma en la forma de entender la gestión de los reclamos mucho más acorde a los tiempos en los que vivimos en los que se necesitan respuestas inmediatas. Esta herramienta posibilita que ante un problema, el consumidor o usuario se comunique directamente con la empresa sin costos ni intermediarios y pueda resolverlo’’.

Una vez iniciado el reclamo la empresa analizará el mismo y, a través de las opciones y funcionalidades que posibilita la herramienta, se pondrá en contacto de forma directa con el

consumidor para resolver el requerimiento, realizando una propuesta. El consumidor deberá evaluar el ofrecimiento recibido y podrá aceptarlo o rechazarlo. Además, esta novedosa plataforma cuenta con un chat donde podrán intercambiar mensajes en tiempo real los consumidores con las empresas reclamadas. Esto facilita la comunicación entre las partes y brinda la posibilidad de solicitar información adicional sobre el reclamo y negociar sobre la solución del mismo.

En caso de que la empresa no de una solución al requerimiento solicitado, el sistema permite la gestión de una denuncia digital. A través de un simple clic el consumidor podrá transformar su reclamo en una denuncia y tendrá la posibilidad de tener una audiencia de conciliación con la empresa y continuar con todas las garantías que ofrece el procedimiento fijado por la ley 757 de la Ciudad.

En suma, la plataforma plantea un espacio de conveniencia mutua tanto para consumidores como empresas, que permite agilizar el proceso resolutivo fijado por el marco legal. En este sentido, Bouza expresó: “La plataforma crea una instancia directa de acuerdo en la que todos ganan, los consumidores en primer término porque necesitan una respuesta rápida y muchas veces tienen que pasar horas detrás de un teléfono y aún así no obtienen una respuesta válida”.

Sin importar el día, el horario o los plazos administrativos que implicaría una cuestión de tipo legal, todos los consumidores podrán reportar un problema y contactar a la empresa de manera directa y segura. De esta manera se amplía el acceso en la búsqueda de soluciones para los problemas de índole comercial que deben afrontar los vecinos y que no son resueltos por los canales de atención tradicionales. La plataforma ya cuenta con la participación de las empresas que acumulan cerca del 70% de los reclamos de los porteños, y desde la Ciudad aspiran a una cobertura del 100 % de los proveedores de bienes y servicios.

La iniciativa de Defensa al Consumidor porteña da respuesta a la necesidad de inmediatez que vivimos en esta época, en la que algunos ciudadanos prefieren descargar su bronca por las redes sin más. Ahora de manera propositiva encontrarán un canal transparente y resolutivo que además genera un historial y a futuro permitirá también construir una reputación en base al promedio de soluciones que ofrezca cada empresa.

Defensa del Consumidor ofrece asesoramiento en línea a través de su cuenta oficial @BAconsumidor en twitter y facebook. Realiza inspecciones de oficio y a requerimiento de los vecinos a través de la aplicación BA 147. Durante 2022 recibió 14.074 denuncias por presuntos incumplimientos a la ley 24.240 de defensa al Consumidor, 75.4 % de las mismas se resolvieron en forma amistosa.

El paso a paso de BA Concilia

- Ingresar a baconcilia.buenosaires.gob.ar

- En el buscador escribir el nombre de la empresa (*)
- Loguearse con clave mi BA
- Seleccionar nuevo reclamo
- Completar los datos solicitados
- Negociar una solución con la empresa

(*) Si la empresa no figura en BAconcilia, el consumidor puede optar por realizar una denuncia digital.