MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO

DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Disposición 663/2019

DI-2019-663-APN-DNDC#MPYT

Ciudad de Buenos Aires, 23/08/2019

VISTO el Expediente N° EX-2019-72569320- -APN-DGD#MPYT, la Ley Nº 24.240, y

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL prevé la necesidad de establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos en el marco de las relaciones de consumo y que, a tal efecto, las autoridades deben proveer la protección de esos derechos y establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

Que, en tal sentido, la Ley N° 26.993 creó el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) que funciona en el ámbito de la Autoridad de Aplicación nacional, implementando un sistema a través del cual, entre otros, se canalizan los reclamos de los consumidores y usuarios para arbitrar los mecanismos de conciliación respectivos previsto en la misma norma. Todo ello, sin perjuicio de la intervención de las Autoridades de Aplicación locales de la Ley N° 24.240 de todas las jurisdicciones del país, para el tratamiento de los reclamos de los consumidores, atendiendo a las previsiones del Artículo 41 de dicha ley.

Que en el orden de ideas que se exponen, el inciso a) del Artículo 43 de la Ley Nº 24.240, establece que la Autoridad de Aplicación nacional ostenta las facultades y atribuciones para elaborar políticas tendientes a la efectiva defensa del consumidor.

Que, en este contexto, cabe consignar que se ha desarrollado la denominada Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor en el ámbito de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO, cuyo principal objetivo es facilitar la interposición de los reclamos de los consumidores y usuarios de todo el país a través de una plataforma electrónica, con la finalidad de que la autoridad nacional, en su carácter de administrador del sistema, pueda distribuir y asignar, conforme las competencias y las distintas jurisdicciones previstas en la ley, los reclamos a efectos de su tratamiento y eventual resolución.

BOLETÍN OFICIAL
de la República Argentina

PRESIDENCIA DE LA NACIÓN
Secretaría Legal y Técnica | Dr. Pablo Clusellas - Secretario
Dirección Nacional del Registro Oficial | Lic. Ricardo Sarinelli - Director Nacional

Que, a tal efecto, se ha diseñado un sistema digitalizado y gratuito que le permite al consumidor que ha padecido un incumplimiento en su contratación de consumo, con toda facilidad, plantear su reclamo en la plataforma diseñada al tal efecto y agregar todo otro dato o documentación adicional atinente a su reclamo, a los fines de su tratamiento, en los términos de la Ley N° 24.240.

Que dicho sistema le permite al consumidor, sin tener que movilizarse, presentar su reclamo y continuar las instrucciones que se le suministran a efectos de tratar su queja y procurar una solución a la controversia planteada, sin perjuicio de los distintos canales de reclamos existentes a tal fin.

Que, en el orden de ideas expuesto, la autoridad nacional ha realizado acuerdos con las jurisdicciones locales con competencia en la materia, para remitir electrónicamente los reclamos recibidos de los consumidores de todo el país, según la jurisdicción que debe intervenir en el reclamo en los términos del Artículo 41 de la Ley N° 24.240, a efectos de su recepción y tratamiento.

Que, en síntesis, en la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor se concentra el objetivo de simplificar la iniciación de los reclamos de los consumidores y economizar los recursos de la Administración Pública Nacional, al mismo tiempo en que se profundiza la tutela constitucional de los consumidores.

Que dicho sistema, implementado efectivamente a partir del mes de enero de 2017 y hasta la fecha, ha demostrado un funcionamiento eficiente, facilitando la interposición de decenas de miles de reclamos y su tratamiento ulterior, con base en las previsiones procesales de la ley tutelar de los consumidores y de las normas locales dictadas a tales efectos.

Que, asimismo, su funcionamiento ha permitido hasta la fecha registrar a los fines estadísticos las quejas y los reclamos interpuestos por los consumidores, a efectos de obtener y procesar información precisa sobre la problemática sectorial y general que afecta a las relaciones de consumo en el mercado, con la finalidad adicional, en su caso, de implementar las medidas necesarias para el tratamiento y la consideración de las problemáticas evidenciadas.

Que mediante la Decisión Administrativa N° 289 de fecha 15 de abril de 2019 de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS se dispuso entre las responsabilidades de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, la de centralizar la recepción, registro y tratamiento de las inquietudes y denuncias de los consumidores o usuarios.

Que en consecuencia y lo considerado precedentemente, deviene pertinente y necesario por la presente medida institucionalizar el funcionamiento y desarrollo de la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor, para fortalecer su funcionamiento y alcance para toda la comunidad, cumpliendo así con la manda constitucional y legal prevista para esta materia.

Que área técnico jurídica de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidr ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente medida se dicta en uso de las atribuciones conferidas por la Decisión Administrativa N° 289/19 de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS.

BOLETÍN OFICIAL
de la República Argentina

PRESIDENCIA DE LA NACIÓN
Secretaría Legal y Técnica | Dr. Pablo Clusellas - Secretario
Dirección Nacional del Registro Oficial | Lic. Ricardo Sarinelli - Director Nacional

Por ello,

EL DIRECTOR NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

DISPONE:

ARTÍCULO 1°.- Institucionalízase en el ámbito de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO, la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor.

ARTÍCULO 2°.- La Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor tendrá por finalidad promover y facilitar la interposición y el tratamiento de las quejas y los reclamos de los consumidores y usuarios a efecto de su tratamiento, con base en las previsiones de la Ley N° 24.240 y normas reglamentarias y sin perjuicio de las diversas modalidades previstas al efecto.

ARTÍCULO 3°.- Son misiones y funciones específicas de la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor: a) La recepción de quejas y reclamos de los consumidores de todo el país, a efectos de su ulterior admisión, asignación y distribución, teniendo en consideración las previsiones de los Artículos 41, siguientes y concordantes de la Ley N° 24.240; b) Registrar a los fines estadísticos los reclamos interpuestos por los consumidores a efectos de obtener y procesar información precisa sobre la problemática sectorial y general que afecta a las relaciones de consumo, a efectos de implementar las medidas que se consideren pertinentes para el tratamiento y consideración de las mismas, con la finalidad de combatir las prácticas desleales y nocivas para los intereses económicos de los consumidores en el mercado y; c) Con base en la información que se disponga, arbitrar la implementación de toda otra acción o medida que tenga por finalidad mejorar, en general, la protección de los consumidores y usuarios en la REPÚBLICA ARGENTINA.

ARTÍCULO 4°.- A efectos de facilitar su desarrollo e implementación, se podrán suscribir convenios de colaboración con distintos sectores de la sociedad civil y organismos públicos o privados, con la finalidad de potenciar las actividades de la plataforma y del propio sistema integrado de la Ventanilla Federal Única de Reclamos en Defensa del Consumidor así como, de resultar necesario, dictar las normas complementarias específicas para un mejor funcionamiento del sistema.

ARTÍCULO 5°.- Invítase a las provincias a adherir al régimen de la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor.

ARTÍCULO 6°.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese. Fernando Martin Blanco Muiño

e. 27/08/2019 N° 62715/19 v. 27/08/2019

Fecha de publicación 27/08/2019

BOLETÍN OFICIAL
de la República Argentina

PRESIDENCIA DE LA NACIÓN
Secretaría Legal y Técnica | Dr. Pablo Clusellas - Secretario
Dirección Nacional del Registro Oficial | Lic. Ricardo Sarinelli - Director Nacional