



5554968Ciudad de Buenos Aires  
2018-07-05

Ciudad de Buenos Aires, 05/07/2018<p>MINISTERIO DE PRODUCCIÓN</p>

## **SECRETARÍA DE COMERCIO**

1417

<p>EL SECRETARIO DE COMERCIO</p><p>RESUELVE:</p>

<p>VISTO el Expediente EX-2018-07806124-APN-CME#MP, la Ley N° 24.240, y</p><p>CONSIDERANDO:</p><p>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 la relación de consumo, en consonancia con el inciso a) del Artículo 43 de la Ley N° 24.240, el cual establece que la Autoridad de Aplicación nacional posee la facultad de proponer y elaborar políticas tendientes a la efectiva defensa del consumidor o usuario e intervenir en su instrumentación, mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.</p><p>Que en este orden de ideas resulta pertinente destacar las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, aprobadas por la Asamblea General en su Resolución N° 39/248 del 9 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social mediante Resolución N° 1999/7 del 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su Resolución N° 70/186 del 22 de diciembre de 2015.</p><p>Que estas directrices son un conjunto valioso de principios que establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación de daños para que sean eficaces.</p><p>Que, en este sentido, se advierte el énfasis expuesto en las políticas de autorregulación de los proveedores de bienes y servicios, entendiendo que existen numerosas formas en que los Estados, las empresas y la sociedad civil pueden promover la protección del consumidor.</p><p>Que, así, se han elaborado los “Principios para unas Buenas Prácticas Comerciales”, donde se prevé que las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver controversias de manera rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva, sin cargas ni costos innecesarios; adoptando las normas nacionales e internacionales relativas a procedimientos internos de reclamación, servicios alternativos de solución de controversias y códigos sobre satisfacción de los clientes.</p><p>Que, en el marco descripto, también se promueve que los Estados Miembros deben establecer políticas de protección del consumidor que fomenten estas buenas prácticas comerciales, alentando a los proveedores a solucionar las controversias



con los consumidores de forma rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y exenta de formalidades y a crear mecanismos voluntarios, como servicios de asesoramiento y procedimientos extraoficiales para presentar reclamaciones, que puedan servir de ayuda a los consumidores.

Que, con base en lo expuesto precedentemente y en el marco de las facultades y atribuciones que la Autoridad de Aplicación nacional ostenta y en atención a la experiencia acumulada desde la sanción de la Ley N° 24.240 y sus consecuentes regulaciones; a fin de garantizar una mejor y más eficiente tutela, fortaleciendo la protección de los intereses económicos de los consumidores y con la finalidad de prevenir o reducir eventos dañosos en los bienes o derechos a proteger de la parte débil de la relación de consumo; y atendiendo a similares experiencias implementadas en otros países se estima conveniente, en consonancia con las Directrices de las Naciones Unidas en la materia ya referenciadas, crear la figura del “Defensor del Cliente”.

Que esta figura se propicia para todos aquellos proveedores que voluntariamente la implementen y tendrá por finalidad atender y, en su caso, resolver en forma simple y expeditiva, las quejas y/o reclamos de sus consumidores o usuarios, relacionados con derechos reconocidos en la Ley N° 24.240 y sus normas complementarias, ya sea proponiendo acuerdos conciliatorios entre las partes o elaborando dictámenes de carácter vinculante para las empresas, a efectos de resolver la cuestión planteada.

Que este régimen debe atender a los principios de celeridad, informalidad, gratuidad, inmediatez y eficacia, debiendo garantizarse la autonomía del “Defensor del Cliente” en el ejercicio de sus funciones. Así, tanto su designación como el procedimiento para atender los reclamos de los consumidores por parte de los proveedores adherentes, deben contar con el dictado de un acto administrativo homologatorio por parte de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor dependiente de la SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN.

Que, es dable, consignar que toda moderna política en la materia debe hacer hincapié en la prevención y resolución de carácter conciliatorio o transaccional del conflicto del consumo ya que, debido a su naturaleza; por su asiduidad y cuantía, deben preverse y crearse la mayor cantidad de mecanismos o procedimientos que, en forma rápida y expeditiva, ofrezcan una alternativa concreta para la satisfacción del consumidor o usuario que presente alguna situación de conflicto, en su relación contractual con el proveedor.

Que, en este sentido, medidas como la propiciada en la presente resolución reflejan cabalmente la postura de la REPÚBLICA ARGENTINA en los organismos internacionales relacionados con políticas públicas de protección al consumidor y con las propuestas realizadas respecto de la autorregulación de las partes que se vienen desarrollando en foros internacionales tales como el Programa COMPAL y



el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección al Consumidor de UNCTAD; la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el Comité Técnico N° 7 de Defensa del Consumidor del Mercosur, entre otros.

Que por las razones expuestas, cabe resaltar que la figura que se crea no desplaza o enerva otros mecanismos, formales o informales, de resolución de conflictos de consumo previstos por la normativa vigente; por el contrario, se complementa en perfecta forma y con carácter preliminar con otros ámbitos u organismos que tienen como finalidad dar respuesta al reclamo del consumidor.

Que, para una mejor implementación de la figura, corresponde establecer la obligación de informar trimestralmente a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor respecto de las tareas desarrolladas por el “Defensor del Cliente”, con la finalidad de poder monitorear y analizar su implementación y desarrollo; y que para asegurar su adecuado funcionamiento se prevén las medidas a adoptar, por parte de la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240, para hacer cesar eventuales casos de incumplimiento respecto de los lineamientos generales que deben regir la figura o casos de inconducta, por parte del “Defensor del Cliente”, que puedan resultar lesivos de los intereses de los consumidores o contrarios a la presente Resolución.

Que, la figura del Defensor del Cliente, se crea en virtud de las previsiones del Artículo 43 de la Ley N° 24.240 que, en su inciso a), prevé que la Autoridad de Aplicación tendrá la facultad de elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor instrumentándolas mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.

Que, por todo lo expuesto, cabe concluir que la figura que se crea deberá resultar un instrumento adecuado para dar satisfacción al consumidor, de carácter voluntario y preventivo, y sin perjuicio del resto de las instancias y procedimientos previstos en la ley para atender las reclamaciones de consumo, en los términos de la Ley N° 24.240.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades y atribuciones conferidas por el inciso a) del Artículo 43 de la Ley N° 24.240 y por el Decreto N° 357 de fecha 21 de febrero de 2002 y sus modificaciones.

Por ello,

**ARTÍCULO 1º.-** Créase la figura del “Defensor del Cliente”, con los alcances y modalidades previstos en la presente resolución, y que tendrá por finalidad que los proveedores atiendan y, en su caso, resuelvan las quejas y/o reclamos de sus consumidores, relacionados con derechos reconocidos en la Ley N° 24.240 y normas complementarias, en forma simple y expeditiva.

**ARTÍCULO 2º.-** Los proveedores que voluntariamente implementen la figura del “Defensor del Cliente”, deberán designar al postulante para cubrir dicha función quien deberá ser un profesional del derecho de indubitables antecedentes y acreditada trayectoria en la materia de



protección al consumidor. El postulante designado, su plazo de vigencia, así como las demás condiciones previstas para su desempeño, deberán contar con la homologación mediante el dictado del acto administrativo correspondiente de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de la SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN.

**ARTÍCULO 3º.-** En forma previa a la puesta en marcha de la figura del “Defensor del Cliente”, cada proveedor deberá redactar un Reglamento de funcionamiento y de procedimiento para la tramitación de los reclamos de los consumidores, que deberá contar con la homologación de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y, atendiendo a los principios de celeridad, informalidad, inmediatez y eficacia deberá; como mínimo contener:

- a) Modalidades previstas para la recepción, tratamiento y resolución de los reclamos presentados por los consumidores;
- b) Modalidades previstas para la atención de los reclamos en caso de eventuales incumplimientos de los acuerdos conciliatorios celebrados en sede del “Defensor del Cliente”;
- c) Régimen de incompatibilidad para el tratamiento de los reclamos por parte del “Defensor del Cliente” y eventuales motivos de cese en el desempeño de sus funciones.
- d) Cuestiones excluidas de la incumbencia del “Defensor del Cliente”; así como eventuales límites cuantitativos;
- e) Toda otra circunstancia de tiempo, modo y lugar relacionada con la atención y resolución de los reclamos de los consumidores.

La instancia de reclamo ante el “Defensor del Cliente” tendrá carácter voluntario, extrajudicial, gratuito y no podrá superar el plazo de QUINCE (15) días corridos para su eventual resolución, salvo para aquellos casos particulares que por su naturaleza o complejidad requieran, en cuanto a su tratamiento, de un plazo adicional. En tales casos el proveedor podrá prever un período adicional de QUINCE (15) días corridos para la atención de dichos casos, debiendo constar esta excepción expresamente en su reglamento de funcionamiento.

**ARTÍCULO 4º.-** El “Defensor del Cliente” actuará con total autonomía en el ejercicio de sus funciones y reportará al máximo nivel de la organización. En caso de no mediar acuerdo de partes, deberá emitir dictámenes que, de ser aceptadas por el consumidor o usuario para la resolución de su reclamo, tendrán carácter vinculante y de cumplimiento imperativo para el proveedor. En su caso, el rechazo del reclamo o la no aceptación por parte del consumidor de la resolución emitida por el “Defensor del Cliente”, no enervará la tutela judicial o administrativa prevista por la Ley Nº 24.240 y normas complementarias, para la resolución de los conflictos de consumo.

**ARTÍCULO 5º.-** Los proveedores que adhieran al régimen creado en la presente resolución deberán informar a los consumidores en forma clara, precisa y detallada los mecanismos y formas para interponer los reclamos ante el “Defensor del Cliente”, así como los plazos y modalidades previstas para la resolución de



los conflictos, entre otros aspectos relevantes de la operatoria.</p><p>Dicha información deberá encontrarse a disposición de los mismos, con la máxima visibilidad, en las oficinas de atención al público de los proveedores, sus sitios web, contratos de prestación de servicios y/o cualquier otro medio de comunicación con el usuario que

posean.</p><p>ARTÍCULO 6º.- La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor pondrá en conocimiento de los usuarios o consumidores las empresas que hayan implementado la figura del “Defensor del Cliente”, así como los alcances y funcionamiento del sistema, cuando éstos efectúen consultas o presenten quejas o reclamaciones ante la Autoridad de Aplicación.</p><p>ARTÍCULO 7º.- Con periodicidad trimestral, por año calendario, los

proveedores que implementen la figura del “Defensor del Cliente” deberán presentar un informe detallado a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, suscripto por éste último, que deberá contener información estadística relacionada con las quejas y reclamos presentados por sus consumidores, informando su número; los motivos o cuestiones planteadas en los mismos; la cuantificación económica del reclamo, en su caso; los casos resueltos con y sin acuerdo de partes; los plazos en los que han sido sustanciados, así como toda otra información relevante relacionada con el marco de actuación del “Defensor del Cliente”.</p><p>ARTÍCULO 8º.- La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor

podrá dictar las normas interpretativas y/o complementarias pertinentes para un adecuado funcionamiento del “Defensor del Cliente”.</p><p>ARTÍCULO 9º.- Ante casos de incumplimiento de la presente resolución o de los reglamentos homologados o de las resoluciones emitidas por el “Defensor del Cliente” en los términos del Artículo 4º de la

presente medida, así como de conducta por parte del “Defensor del Cliente”, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor podrá revocar las homologaciones dictadas, inhabilitando -en su caso tanto al proveedor como al “Defensor del Cliente”- para la continuidad del sistema implementado, sin perjuicio de otras sanciones o medidas que corresponda adoptar en el marco de la legislación vigente aplicable al caso.</p><p>ARTÍCULO 10.- Invítase a las autoridades locales de aplicación de la Ley N°

24.240 de todo el Territorio Nacional a arbitrar los medios necesarios para difundir los alcances de la figura del “Defensor del Cliente” y facilitar las reclamaciones de los consumidores o usuarios, en sus respectivas jurisdicciones, ante los proveedores que hubieren adherido al sistema.</p><p>ARTÍCULO 11.- La presente medida comenzara a regir a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial.</p><p>ARTÍCULO 12.-

Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese. Miguel Braun</p>

2018-07-062018-07-06<p class="aviso-id">#I5554968I#</p><p class="aviso-

organismo">MINISTERIO DE PRODUCCIÓN</p><p class="aviso-titulo">SECRETARÍA



DE COMERCIO

Resolución 394/2018

Ciudad de Buenos Aires, 05/07/2018

VISTO el Expediente EX-2018-07806124-APN-CME#MP, la Ley N° 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 la relación de consumo, en consonancia con el inciso a) del Artículo 43 de la Ley N° 24.240, el cual establece que la Autoridad de Aplicación nacional posee la facultad de proponer y elaborar políticas tendientes a la efectiva defensa del consumidor o usuario e intervenir en su instrumentación, mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.

Que en este orden de ideas resulta pertinente destacar las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, aprobadas por la Asamblea General en su Resolución N° 39/248 del 9 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social mediante Resolución N° 1999/7 del 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su Resolución N° 70/186 del 22 de diciembre de 2015.

Que estas directrices son un conjunto valioso de principios que establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación de daños para que sean eficaces.

Que, en este sentido, se advierte el énfasis expuesto en las políticas de autorregulación de los proveedores de bienes y servicios, entendiendo que existen numerosas formas en que los Estados, las empresas y la sociedad civil pueden promover la protección del consumidor.

Que, así, se han elaborado los “Principios para unas Buenas Prácticas Comerciales”, donde se prevé que las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver controversias de manera rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva, sin cargas ni costos innecesarios; adoptando las normas nacionales e internacionales relativas a procedimientos internos de reclamación, servicios alternativos de solución de controversias y códigos sobre satisfacción de los clientes.

Que, en el marco descripto, también se promueve que los Estados Miembros deben establecer políticas de protección del consumidor que fomenten estas buenas prácticas comerciales, alentando a los proveedores a solucionar las controversias con los consumidores de forma rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y exenta de formalidades y a crear mecanismos voluntarios, como servicios de asesoramiento y procedimientos extraoficiales para presentar reclamaciones, que puedan servir de ayuda a los consumidores.

Que, con base en lo expuesto precedentemente y en el marco de las facultades y atribuciones que la Autoridad de Aplicación nacional ostenta y en atención a la experiencia acumulada desde la sanción de la Ley N° 24.240 y sus consecuentes



regulaciones; a fin de garantizar una mejor y más eficiente tutela, fortaleciendo la protección de los intereses económicos de los consumidores y con la finalidad de prevenir o reducir eventos dañosos en los bienes o derechos a proteger de la parte débil de la relación de consumo; y atendiendo a similares experiencias implementadas en otros países se estima conveniente, en consonancia con las Directrices de las Naciones Unidas en la materia ya referenciadas, crear la figura del “Defensor del Cliente”.</p><p>Que esta figura se propicia para todos aquellos proveedores que voluntariamente la implementen y tendrá por finalidad atender y, en su caso, resolver en forma simple y expeditiva, las quejas y/o reclamos de sus consumidores o usuarios, relacionados con derechos reconocidos en la Ley N° 24.240 y sus normas complementarias, ya sea proponiendo acuerdos conciliatorios entre las partes o elaborando dictámenes de carácter vinculante para las empresas, a efectos de resolver la cuestión planteada.</p><p>Que este régimen debe atender a los principios de celeridad, informalidad, gratuidad, inmediatez y eficacia, debiendo garantizarse la autonomía del “Defensor del Cliente” en el ejercicio de sus funciones. Así, tanto su designación como el procedimiento para atender los reclamos de los consumidores por parte de los proveedores adherentes, deben contar con el dictado de un acto administrativo homologatorio por parte de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor dependiente de la SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN.</p><p>Que, es dable, consignar que toda moderna política en la materia debe hacer hincapié en la prevención y resolución de carácter conciliatorio o transaccional del conflicto del consumo ya que, debido a su naturaleza; por su asiduidad y cuantía, deben preverse y crearse la mayor cantidad de mecanismos o procedimientos que, en forma rápida y expeditiva, ofrezcan una alternativa concreta para la satisfacción del consumidor o usuario que presente alguna situación de conflicto, en su relación contractual con el proveedor.</p><p>Que, en este sentido, medidas como la propiciada en la presente resolución reflejan cabalmente la postura de la REPÚBLICA ARGENTINA en los organismos internacionales relacionados con políticas públicas de protección al consumidor y con las propuestas realizadas respecto de la autorregulación de las partes que se vienen desarrollando en foros internacionales tales como el Programa COMPAL y el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección al Consumidor de UNCTAD; la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el Comité Técnico N° 7 de Defensa del Consumidor del Mercosur, entre otros.</p><p>Que por las razones expuestas, cabe resaltar que la figura que se crea no desplaza o enerva otros mecanismos, formales o informales, de resolución de conflictos de consumo previstos por la normativa vigente; por el contrario, se complementa en perfecta forma y con carácter preliminar con otros ámbitos u organismos que tienen como finalidad



dar respuesta al reclamo del consumidor.

Que, para una mejor implementación de la figura, corresponde establecer la obligación de informar trimestralmente a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor respecto de las tareas desarrolladas por el “Defensor del Cliente”, con la finalidad de poder monitorear y analizar su implementación y desarrollo; y que para asegurar su adecuado funcionamiento se prevén las medidas a adoptar, por parte de la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240, para hacer cesar eventuales casos de incumplimiento respecto de los lineamientos generales que deben regir la figura o casos de inconducta, por parte del “Defensor del Cliente”, que puedan resultar lesivos de los intereses de los consumidores o contrarios a la presente Resolución.

Que, la figura del Defensor del Cliente, se crea en virtud de las previsiones del Artículo 43 de la Ley N° 24.240 que, en su inciso a), prevé que la Autoridad de Aplicación tendrá la facultad de elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor instrumentándolas mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.

Que, por todo lo expuesto, cabe concluir que la figura que se crea deberá resultar un instrumento adecuado para dar satisfacción al consumidor, de carácter voluntario y prevencional, y sin perjuicio del resto de las instancias y procedimientos previstos en la ley para atender las reclamaciones de consumo, en los términos de la Ley N° 24.240.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades y atribuciones conferidas por el inciso a) del Artículo 43 de la Ley N° 24.240 y por el Decreto N° 357 de fecha 21 de febrero de 2002 y sus modificaciones.

Por ello,

**EL SECRETARIO DE COMERCIO**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º.-** Créase la figura del “Defensor del Cliente”, con los alcances y modalidades previstos en la presente resolución, y que tendrá por finalidad que los proveedores atiendan y, en su caso, resuelvan las quejas y/o reclamos de sus consumidores, relacionados con derechos reconocidos en la Ley N° 24.240 y normas complementarias, en forma simple y expeditiva.

**ARTÍCULO 2º.-** Los proveedores que voluntariamente implementen la figura del “Defensor del Cliente”, deberán designar al postulante para cubrir dicha función quien deberá ser un profesional del derecho de indubitables antecedentes y acreditada trayectoria en la materia de protección al consumidor. El postulante designado, su plazo de vigencia, así como las demás condiciones previstas para su desempeño, deberán contar con la homologación mediante el dictado del acto administrativo correspondiente de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de la SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN.

**ARTÍCULO 3º.-** En forma previa a la puesta en marcha de la figura del “Defensor del Cliente”, cada proveedor deberá redactar un Reglamento de



funcionamiento y de procedimiento para la tramitación de los reclamos de los consumidores, que deberá contar con la homologación de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y, atendiendo a los principios de celeridad, informalidad, inmediatez y eficacia deberá; como mínimo contener:

- a) Modalidades previstas para la recepción, tratamiento y resolución de los reclamos presentados por los consumidores;
- b) Modalidades previstas para la atención de los reclamos en caso de eventuales incumplimientos de los acuerdos conciliatorios celebrados en sede del “Defensor del Cliente”;
- c) Régimen de incompatibilidad para el tratamiento de los reclamos por parte del “Defensor del Cliente” y eventuales motivos de cese en el desempeño de sus funciones.
- d) Cuestiones excluidas de la incumbencia del “Defensor del Cliente”; así como eventuales límites cuantitativos;
- e) Toda otra circunstancia de tiempo, modo y lugar relacionada con la atención y resolución de los reclamos de los consumidores.

La instancia de reclamo ante el “Defensor del Cliente” tendrá carácter voluntario, extrajudicial, gratuito y no podrá superar el plazo de QUINCE (15) días corridos para su eventual resolución, salvo para aquellos casos particulares que por su naturaleza o complejidad requieran, en cuanto a su tratamiento, de un plazo adicional. En tales casos el proveedor podrá prever un período adicional de QUINCE (15) días corridos para la atención de dichos casos, debiendo constar esta excepción expresamente en su reglamento de funcionamiento.

**ARTÍCULO 4º.-** El “Defensor del Cliente” actuará con total autonomía en el ejercicio de sus funciones y reportará al máximo nivel de la organización. En caso de no mediar acuerdo de partes, deberá emitir dictámenes que, de ser aceptadas por el consumidor o usuario para la resolución de su reclamo, tendrán carácter vinculante y de cumplimiento imperativo para el proveedor. En su caso, el rechazo del reclamo o la no aceptación por parte del consumidor de la resolución emitida por el “Defensor del Cliente”, no enervará la tutela judicial o administrativa prevista por la Ley Nº 24.240 y normas complementarias, para la resolución de los conflictos de consumo.

**ARTÍCULO 5º.-** Los proveedores que adhieran al régimen creado en la presente resolución deberán informar a los consumidores en forma clara, precisa y detallada los mecanismos y formas para interponer los reclamos ante el “Defensor del Cliente”, así como los plazos y modalidades previstas para la resolución de los conflictos, entre otros aspectos relevantes de la operatoria.

Dicha información deberá encontrarse a disposición de los mismos, con la máxima visibilidad, en las oficinas de atención al público de los proveedores, sus sitios web, contratos de prestación de servicios y/o cualquier otro medio de comunicación con el usuario que posean.

**ARTÍCULO 6º.-** La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor pondrá en conocimiento de los usuarios o consumidores las empresas que hayan implementado la



figura del “Defensor del Cliente”, así como los alcances y funcionamiento del sistema, cuando éstos efectúen consultas o presenten quejas o reclamaciones ante la Autoridad de Aplicación.

**ARTÍCULO 7º.-** Con periodicidad trimestral, por año calendario, los proveedores que implementen la figura del “Defensor del Cliente” deberán presentar un informe detallado a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, suscripto por éste último, que deberá contener información estadística relacionada con las quejas y reclamos presentados por sus consumidores, informando su número; los motivos o cuestiones planteadas en los mismos; la cuantificación económica del reclamo, en su caso; los casos resueltos con y sin acuerdo de partes; los plazos en los que han sido sustanciados, así como toda otra información relevante relacionada con el marco de actuación del “Defensor del Cliente”.

**ARTÍCULO 8º.-** La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor podrá dictar las normas interpretativas y/o complementarias pertinentes para un adecuado funcionamiento del “Defensor del Cliente”.

**ARTÍCULO 9º.-** Ante casos de incumplimiento de la presente resolución o de los reglamentos homologados o de las resoluciones emitidas por el “Defensor del Cliente” en los términos del Artículo 4º de la presente medida, así como de conducta por parte del “Defensor del Cliente”, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor podrá revocar las homologaciones dictadas, inhabilitando -en su caso tanto al proveedor como al “Defensor del Cliente”- para la continuidad del sistema implementado, sin perjuicio de otras sanciones o medidas que corresponda adoptar en el marco de la legislación vigente aplicable al caso.

**ARTÍCULO 10.-** Invítase a las autoridades locales de aplicación de la Ley N° 24.240 de todo el Territorio Nacional a arbitrar los medios necesarios para difundir los alcances de la figura del “Defensor del Cliente” y facilitar las reclamaciones de los consumidores o usuarios, en sus respectivas jurisdicciones, ante los proveedores que hubieren adherido al sistema.

**ARTÍCULO 11.-** La presente medida comenzara a regir a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial.

**ARTÍCULO 12.-** Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese. Miguel Braun

**Fecha de publicacion:** 06/07/2018