

RESOLUCION S.Com. 394/18
Buenos Aires, 5 de julio de 2018
B.O.: 6/7/18
Vigencia: 6/7/18

Defensa del consumidor. Ley 24.240. Defensor del cliente. Su creación. Atención y resolución de quejas y/o reclamos de los consumidores ante sus proveedores.

Art. 1 – 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 24.240 y normas complementarias, en forma simple y expeditiva.

Art. 2 – 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.

Art. 3 – 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 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 días corridos para la atención de dichos casos, debiendo constar esta excepción expresamente en su reglamento de funcionamiento.

Art. 4 – 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 24.240 y normas complementarias, para la resolución de los conflictos de consumo.

Art. 5 – 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.

Art. 6 – 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.

Art. 7 – 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 este 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”.

Art. 8 – La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor podrá dictar las normas interpretativas y/o complementarias pertinentes para un adecuado funcionamiento del “Defensor del cliente”.

Art. 9 – 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 art. 4 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.

Art. 10 – Invítase a las autoridades locales de aplicación de la Ley 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.

Art. 11 – La presente medida comenzará a regir a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 12 – De forma.