

10 de julio de 2018

DEFENSA DEL CONSUMIDOR**Defensor del Cliente**

El 6 de julio de 2018 se publicó en el Boletín Oficial la Resolución 394/2018 de la Secretaría de Comercio, complementaria de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240, que crea la figura del "Defensor del Cliente". Se trata de una instancia voluntaria, extrajudicial y gratuita tendiente a generar un nuevo canal de resolución de conflictos de consumo, fomentando buenas prácticas comerciales y alentando a resolver controversias en forma rápida, justa, accesible y transparente.

Los proveedores de bienes o servicios podrán optar por implementar voluntariamente la figura del Defensor, la cual tendrá por finalidad atender y resolver de forma simple y expeditiva las quejas y/o reclamos de los consumidores o usuarios relacionados con derechos reconocidos en la Ley 24.240 y sus normas complementarias. Los proveedores que decidan implementar esta figura deberán designar un profesional del derecho que posea indubitables antecedentes y acreditada trayectoria en materia de protección al consumidor. Tanto el profesional designado como todas las condiciones de su desenvolvimiento deberán ser homologadas por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor.

En forma previa a la designación del Defensor, la Resolución insta a los proveedores a redactar un reglamento de funcionamiento y procedimiento para instrumentar la forma mediante la cual se tramitarán los reclamos de los consumidores. El reglamento deberá como mínimo contener: (i) la modalidad de recepción, tratamiento y resolución de los reclamos presentados; (ii) las modalidades para la atención de los reclamos en caso de eventuales incumplimientos de los acuerdos conciliatorios celebrados ante el Defensor; (iii) el régimen de incompatibilidad para el tratamiento de los reclamos por parte del Defensor y eventuales motivos de cese en el desempeño de sus funciones; (iv) cuestiones que quedarán excluidas de la incumbencia del Defensor, así como eventuales límites cuantitativos; (v) toda otra circunstancia relacionada con la atención y resolución de los reclamos de los consumidores que revista importancia; y (vi) atender en todo momento a los principios de celeridad, informalidad, inmediatez y eficacia.

Los proveedores que implementen esta figura deberán informar a los consumidores en forma clara, precisa y detallada los mecanismos para interponer los reclamos, poniendo esta información a disposición en sus oficinas de atención al público, sitios web, contratos de prestación de servicios y/o cualquier otro medio de comunicación que posean. Adicionalmente deberá presentarse un informe trimestral a la autoridad de aplicación para que esta última pueda monitorear y analizar su desarrollo.

La instancia de reclamo ante el Defensor tendrá carácter voluntario, extrajudicial y gratuito y no podrá extenderse más allá de quince (15) días corridos, salvo aquellos casos que por su complejidad requieran un plazo mayor.

Cabe destacar que la Resolución no desplaza otros mecanismos, formales o informales de resolución de conflictos de consumo previstos por las normas vigentes en la materia.

En caso de necesitar mayor información, no dude en ponerse en contacto con [Adrián Furman](#), [Francisco Zappa](#) y/o [Milagros González Vizcaino](#).