

ANEXO

Procedimiento de actuación para el tratamiento de los casos de consumidores en situación vulnerable y de desventaja

1.- Los reclamos ingresarán al ámbito de la Autoridad de Aplicación a través del sistema denominado Ventanilla Única Federal de Reclamos (VUF) y/o al correo institucional: vulnerables@comercio.gob.ar. Los casos susceptibles de encuadramiento bajo los términos de la presente disposición serán remitidos al área especializada, para su tratamiento y consideración.

1.1.- La determinación para el tratamiento de los casos de consumidores considerados en situación vulnerable y de desventaja la realizará un equipo de trabajo conformado por profesionales y agentes de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo. El encuadramiento del caso, a efectos de su tratamiento bajo los términos de la presente disposición, será irrecurrible.

1.2. De no ser considerado el caso para su tratamiento bajo los términos de la presente disposición, por no verse configurado los supuestos previstos en el Artículo 1° de la presente disposición, será remitido mediante el sistema informático CRM al área correspondiente para su tratamiento convencional, conforme marcan las Leyes aplicables N° 24.240 y sus modificatorias y 26.993 y sus modificaciones.

1.3 Para los casos que sí sean considerados por la autoridad de aplicación para su tratamiento bajo los términos de la presente disposición, salvo que los mismos puedan ser tratados, conforme su tenor y naturaleza y con anuencia del consumidor, en el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, el agente designado del equipo especializado para su tratamiento y seguimiento especial deberá, dentro de las CUARENTA Y OCHO HORAS (48 hs.) desde su asignación, analizar detalladamente el mismo para determinar el curso de acción a seguir. En caso de observarse que la documentación acompañada por el consumidor sea insuficiente para su tratamiento, el agente deberá a través de los canales de comunicación aportados (correos o teléfono), solicitarle que brinde los datos faltantes, dejando constancia de lo solicitado en el sistema CRM.

1.4 Transcurridos CINCO (5) días corridos sin respuesta por parte del consumidor, el reclamo se tendrá por desistido, sin más trámite.

2. Continuando con el procedimiento, el agente designado notificará por los distintos medios previstos al efecto (correo electrónico, telefónico, TAD, carta documentada, etc.) al o a los proveedores, poniéndolos en conocimiento de los hechos, la pretensión del consumidor para la resolución del conflicto y las presuntas normas que se estarían vulnerando en la cuestión planteada para que, en el plazo máximo de CINCO (5) días corridos y con carácter de atención preferente, se expidan al respecto y, en su caso, emitan propuesta conciliatoria favorable para el consumidor. Se deberá hacer referencia en el asunto el NOMBRE y APELLIDO del consumidor y su carácter de consumidor en situación de vulnerabilidad y desventaja.

2.1 El consumidor deberá constituir en su presentación o con posterioridad, un correo electrónico (u otro medio electrónico que se aceptado por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo), a efectos de mantener contacto y transmitirle el rango de avance en el tratamiento

de la cuestión planteada, así como la de remitirle -en su caso- la propuesta conciliatoria ofrecida por la o las empresas requeridas para la resolución de la controversia.

3. En simultáneo, se comunicará al consumidor, a través del correo electrónico denunciado u otro medio electrónico habilitado en el reclamo, respecto de la remisión de las actuaciones al proveedor denunciado, informándole también del tratamiento prioritario solicitado y el plazo de respuesta con el que cuenta el proveedor.

3.1 Las gestiones concomitantes, audiencias, etc., se realizarán a través de intercambios de correos electrónicos como así también, por teléfono, videollamada o por el medio más idóneo que el profesional a cargo del reclamo considere, para la adecuada resolución del conflicto. Se dejará constancia de todo lo actuado en el sistema CRM.

4. El procedimiento tendrá un plazo de duración máximo de DIEZ (10) días hábiles desde la notificación a las partes, prorrogables a requerimiento de la parte requirente, si el o los proveedores solicitase algún plazo adicional para considerar propuesta conciliatoria. En el supuesto de que por las particularidades del caso se requiera una respuesta en un menor tiempo, el equipo especializado en el tratamiento de la problemática planteada podrá acotar los plazos máximos de respuesta, a fin de evitar situaciones que pudiesen genera un mayor perjuicio a los consumidores.

4.1 En caso de alcanzarse un acuerdo favorable a los intereses del consumidor reclamante, este será plasmado en un documento remitido por correo electrónico para que el mismo, su representante legal o autorizado exprese -por esa vía- el consentimiento con los términos del acuerdo ofrecido. En caso de falta de respuesta del consumidor, en los QUINCE (15) días subsiguientes a los de su remisión para que el mismo exprese su consentimiento, el agente podrá dar por finalizada su intervención, considerando que el consumidor ha perdido interés en su presentación o que el tema ha sido solucionado.

4.2 Caso contrario, contando con los términos del acuerdo ofrecido por el proveedor y su aceptación por parte del consumidor, con más la presentación efectuada y la documentación acompañada, de haber sido agregada, se formalizará el reclamo en el sistema de gestión documental de la Autoridad de Aplicación y se remitirá a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, para su homologación, en los términos del Artículo 45 del Decreto N° 1.798 de fecha 13 de octubre de 1994, para su notificación posterior a las partes.

5. Para el supuesto de -habiendo transcurrido el plazo dispuesto para tal fin- no resultar posible la celebración de acuerdo conciliatorio alguno entre las partes que ponga fin a la controversia; sea por falta de propuesta por parte del proveedor y falta de aceptación favorable del consumidor, o ante su silencio; la intervención oficiosa del equipo para el tratamiento de los casos en la cuestión planteada cesará; y los antecedentes de la presentación efectuada serán remitidos al área pertinente de la autoridad de aplicación, para que la misma siga su trámite y tratamiento de estilo, con base en las previsiones de la Ley N° 26.993 y sus modificaciones y/o de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias.

6. Se deberá comunicar a las partes involucradas la decisión adoptada y cómo continuará el trámite de las actuaciones, según su estado.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA DEFENSA DE LA VIDA, LA LIBERTAD Y LA PROPIEDAD

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: EX-2024-43884116- -APN-DGDMDP#MEC - ANEXO

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.