



## MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO

### DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Disposición 432/2019**

**DI-2019-432-APN-DNDC#MPYT**

Ciudad de Buenos Aires, 11/06/2019

VISTO el Expediente N° EX-2019-15294911-APN-DPJC#MPYT, 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 que 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 mediante la Resolución N° 394 de fecha 5 de julio de 2018 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, se crea la figura del “Defensor del Cliente” como una herramienta de correulación, entre el sector público-privado, cuya adhesión resulta ser voluntaria para los proveedores.

Que el Defensor del Cliente tiene por finalidad que los proveedores atiendan, y en su caso, resuelvan las quejas y/o reclamos de consumidores, reconocidos por Ley N° 24.240 y normas complementarias, en forma simple y expeditiva.

Que en el expediente citado en el Visto, tramita la adhesión de la firma MERCADO LIBRE S.R.L., CUIT N° 30-70308853-4, con domicilio constituido en Avenida Caseros 3039, piso 2°, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a la figura del “Defensor del Cliente” prevista en la mencionada resolución.

Que la citada empresa ha presentado el Reglamento de Funcionamiento y Procedimiento para la tramitación de los reclamos de consumidores conforme a lo establecido por el Artículo 3° de la Resolución 394/18 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO.

Que dicho Reglamento se ajusta a los plazos y previsiones establecidos por la normativa mencionada.

Que habiéndose analizado los antecedentes del Doctor Don Francisco RUDA, (M.I. N° 32.026.726), se advierte que el letrado designado reúne la trayectoria necesaria en materia de protección de los derechos del consumidor de



acuerdo a lo dispuesto por el Artículo 2° de la citada resolución.

Que el área técnica ha tomado la intervención en el ámbito de sus competencias.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades conferidas por la Resolución 394/18 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO.

Por ello,

**EL DIRECTOR NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**DISPONE:**

**ARTÍCULO 1°.-** Homológase el Reglamento de Funcionamiento y de Procedimiento para la tramitación de los reclamos de los consumidores de la empresa MERCADO LIBRE S.R.L., CUIT N° 30-70308853-4.

**ARTÍCULO 2°.-** Homológase la designación del Doctor Don Francisco RUDA, (M.I. N° 32.026.726) para desempeñar la función de "Defensor del Cliente" de la empresa referida en el artículo precedente.

**ARTÍCULO 3°.-** La presente medida comenzará a regir a partir de los 30 días de su publicación en el Boletín Oficial.

**ARTÍCULO 4°.-** Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese. Fernando Martin Blanco Muiño

e. 14/06/2019 N° 42351/19 v. 14/06/2019

**Fecha de publicación 14/06/2019**

