



MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO

DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ARBITRAJE DEL CONSUMO

Disposición 666/2021

DI-2021-666-APN-DNDCYAC#MDP

Ciudad de Buenos Aires, 13/09/2021

VISTO el Expediente Electrónico N° Ex-2021-32362404- -APN-DGD#MDP, del Registro del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, y CONSIDERANDO:

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 la citada voluntariedad, tiene como contrapeso la necesidad de que la actividad realizada, sea idónea, eficiente y eficaz, a fin de incentivar y buscar que prosperen negociaciones entre las partes evitando costos y dispendios de instancias administrativas y judiciales, lo que no implica propiciar un rol subsidiario del Estado, en virtud de la naturaleza tuitiva de las políticas de defensa de las y los consumidores.

Que el artículo 5° de la Resolución N° 394 prevé que “Los proveedores deberán informar a los consumidores en forma clara, precisa y detallada los mecanismos y formas para interponer los reclamos ante el “Defensor del Cliente”. 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.”

Que por Disposición N° 431 de fecha 11 de junio de 2019 de la ex DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR se dispuso la adhesión de la firma INC S.A a la figura del “Defensor del Cliente” y se homologó el Reglamento de Funcionamiento y de Procedimiento para la tramitación de los reclamos de los consumidores de dicha firma y la designación de la Doctora doña María Eugenia PICASSO ACHAVAL, (M.I. N° 22.294.146), para desempeñar la función de “Defensor del Cliente” de la empresa referida.



Que del cotejo de la página web de la empresa <https://www.carrefour.com.ar/>, no surge a las claras la existencia de información a los fines de dar cumplimiento –pormenorizadamente- con el articulado precitado, y, en este sentido, no se advierte en detalle, ni la existencia de la instancia por ante el Defensor del Cliente, como tampoco –lógicamente- el procedimiento reglamentario para acudir ante tal instancia, ni de los demás detalles previstos por la norma.

Que, por lo demás, el artículo 7° de la Resolución referida, prescribe que con periodicidad trimestral, los proveedores que establezcan la figura del Defensor del Cliente, deberán presentar un informe detallado y pormenorizado de su actividad por ante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo.

Que no surge que la firma INC SA haya dado cumplimiento con la obligación de presentar informes trimestrales por ante esta Dirección Nacional de conformidad con las previsiones contempladas en el artículo referido precedentemente, durante el año 2020 y el primer trimestre del año 2021.

Que, en base a ello, con fecha 14/04/2021, la firma referida fue intimada a dar cumplimiento con las previsiones de la normativa ya citada, sin haber cumplimentado dicho requerimiento.

Que por las razones antes referidas, y en atención a los reiterados incumplimientos de la normativa citada, es que se estima necesario disponer la revocación de la homologación a la designación de la Doctora doña María Eugenia PICASSO ACHAVAL, (M.I. N° 22.294.146) en la función de “Defensor del Cliente” de la empresa INC S.A, CUIT N° 30-68731043-4, como también, revocar la homologación oportunamente dada respecto de la figura del “Defensor del Cliente” y del Reglamento de Funcionamiento y de Procedimiento para la tramitación de los reclamos de los consumidores.

Que, además, resulta pertinente disponer la inhabilitación de la Doctora doña María Eugenia PICASSO ACHAVAL, (M.I. N° 22.294.146) para desempeñar la función de “Defensor del Cliente” de la empresa INC S.A, al igual que la inhabilitación a la firma referida para la continuidad del sistema de “Defensor del Cliente”.

Que de igual manera, se entiende necesario remitir las presentes actuaciones a la Dirección de Protección al Consumidor a efectos del artículo 45 de la Ley N° 24.240.

Que la Dirección de Asuntos Legales de Comercio y Minería dependiente de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente se dicta en virtud de la competencia conferida a esta Dirección conforme lo dispuesto por la Resolución N° 394 de fecha 5 de julio de 2018 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN.

Por ello,

EL DIRECTOR NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ARBITRAJE DEL CONSUMO

DISPONE:





ARTÍCULO 1º.- Revocase la homologación de la designación de la Doctora doña María Eugenia PICASSO ACHAVAL, (M.I. N° 22.294.146) en la función de “Defensor del Cliente” de la empresa INC S.A, CUIT N° 30-68731043-4, que otorgada por Disposición N° 431/19, y dispóngase la inhabilitación para desempeñar la función de “Defensor del Cliente” de la firma referida.

ARTÍCULO 2º. Revocase la homologación del Reglamento de Funcionamiento y de Procedimiento para la tramitación de los reclamos de los consumidores de la empresa INC S.A, CUIT N° 30-68731043-4, y dispóngase la inhabilitación de la firma referida para la continuidad en el sistema de “Defensor del Cliente”.

ARTÍCULO 3º. Remítanse las presentes actuaciones a la Dirección de Protección al Consumidor a efectos del artículo 45 de la Ley N° 24.240.

ARTÍCULO 4º.- La presente medida comenzará a regir a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 5º.- Comuníquese, publíquese, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

Sergio Sebastian Barocelli

e. 21/09/2021 N° 69368/21 v. 21/09/2021

