Resolución Ministerial I.C. y E. N° 97

APRUEBASE EL REGLAMENTO DE ACTUACIÓN PARA LA ETAPA CONCILIATORIA DEL PROCEDIMIENTO DE LA LEY N° 24.240 EN EL ÁMBITO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

San Fernando del Valle de Catamarca, 28 de Junio de 2.021

VISTO:

Los deberes y atribuciones impuestos a la Autoridad de Aplicación por la Constitución Nacional, las Leyes Nacionales Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, Nº 19.511 de Metrología Legal, Nº 20.680 de Abastecimiento, Nº 27.442 de Defensa de la Competencia, Nº 25.065 de Tarjetas de Crédito y el Decreto N° 274/2.019 de Lealtad Comercial; las previsiones de la Ley Provincial N° 5.069; y

CONSIDERANDO:

Que las medidas sanitarias que se dictan para contener el impacto de la pandemia por COVID.19 necesariamente repercuten en el procedimiento administrativo de los reclamos que se realizan en el ámbito de la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor.

Que la defensa efectiva de los consumidores y usuarios requiere de un abordaje oportuno y congruente con sus demandas.

Que la Ley Provincial Nº 5.069 en su Artículo 10 establece una instancia de conciliación verbal actuada, con el objeto de lograr una solución eficaz y rápida. Tal era la pretensión del legislador hace casi veinte años.

Que resulta necesario adecuar la dinámica de trabajo de la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor a las circunstancias actuales, a fin de poder brindar amparo a más consumidores en tiempo oportuno.

Que es deber de esta Autoridad de Aplicación Provincial hacer prevalecer los principios de celeridad y economía procesal, a fin de evitar dispendios administrativos innecesarios y perjudiciales al sujeto tutelado por las leyes de consumo.

Que corresponde adoptar medidas para evitar que la audiencia conciliatoria de carácter presencial vaya en desmedro de la celeridad y la economía procesal que deben imperar en un trámite administrativo que, por imperio legal, fue concebido en beneficio de los consumidores y usuarios.

Que el derecho de las partes a ser oídas en el marco del trámite administrativo no debe verse afectado en modo alguno, ni ser objeto de restricciones.

Que nada obsta a que la conciliación se lleve cabo de modo mediato, es decir, mediante el cruce de pretensiones de las partes y celebrando audiencias de modo no presencial y utilizando las vías virtuales a través de las plataformas virtuales.

Que de conformidad con lo dispuesto mediante Ley Provincial N° 5.635, este Ministerio sustituyó al ex Ministerio de Producción y Desarrollo de la Provincia, en los términos y con los alcances de la Ley Provincial N° 5.069.

Que de acuerdo con el Segundo Párrafo del Artículo 2 de la Ley Provincial N° 5.069, esta Autoridad de Aplicación se encuentra facultada para adecuar la normativa reglamentaria provincial a la nacional, en tanto resulte ésta compatible con las normas vigentes en la materia en el ámbito provincial.

Que el presente instrumento se dicta en uso de facultades conferidas por la Ley Provincial N° 5.069 y se encuentra sujeta al control de legalidad de todo acto administrativo.

Por ello;

EL MINISTRO DE INDUSTRIA COMERCIO Y EMPLEO
RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Aprobar el Reglamento de Actuación para la Etapa Conciliatoria del procedimiento de la Ley N° 24.240 que se desarrolla en el ámbito de la DIRECCIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR -dependiente del Ministerio de Industria, Comercio y Empleo-, que se incorpora en Anexo I como parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- Tomen conocimiento a sus efectos la DIRECCIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR y Áreas pertinentes.

ARTÍCULO 3°.- Comuníquese, Publíquese, dése al Registro y Boletín Oficial y ARCHÍVESE.-

Lic. Lisandro Alvarez
Ministro de Industria, Comercio y Empleo

ANEXO I

REGLAMENTO DE ACTUACION PARA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

1.- Constatada “prima facie” la admisibilidad de los reclamos ingresados por los consumidores y usuarios en la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor, se les dará curso a fin de oír a las partes denunciadas.

A tal efecto, la Autoridad deberá:

1.1.- Correr traslado de la denuncia del consumidor a los proveedores denunciados, intimándolos para que en el término de los diez (10) días siguientes de recibida la notificación formulen propuestas conciliatorias respecto de la pretensión del denunciante (Artículo 11 de la Ley N° 5.069), enviando un Correo Electrónico a la Mesa de Entrada Virtual en **mesadeentradadefensa@catamarca.gov.ar**.

1.1.1.- En el mismo plazo, los citados deberán comparecer por si ó a través de sus representantes acreditando personería, constituyendo un domicilio electrónico e indicando un número telefónico de contacto. A tal fin deberá remitir un Correo Electrónico a la Mesa de Entrada Virtual en **mesadeentradadefensa@catamarca.gov.ar**.

1.1.2.- De la propuesta, se dará traslado al consumidor denunciante, quien podrá aceptarla o rechazarla.

1.2.- Fijar fecha y hora para la celebración de una audiencia conciliatoria virtual o presencial, de acuerdo a lo que ameriten las circunstancias.

2.- La falta contestación del reclamo en los términos del **Punto 1.1.1.**, como así también la falta de concurrencia a la Audiencia de Conciliación y la omisión de participar de ella en miras de poner fin al conflicto, será ponderado al momento de emitir la Resolución definitiva del sumario, con arreglo a las previsiones del Artículo 49 de la Ley N° 24.240.

3.- En todos los casos, si las partes arribaran a un acuerdo, esta Autoridad de Aplicación lo homologará, en la medida en que el mismo no transgrediere los estándares de protección garantizados legal y constitucionalmente a los consumidores y usuarios.

4.- El convenio homologado suspenderá el procedimiento de juzgamiento y sanción, con excepción de lo previsto en el Artículo 46 de la Ley N° 24.240, en caso de incumplimiento.

5.- El presente reglamento tendrá vigencia incluso cuando los plazos y procedimientos administrativos se encuentren suspendidos en forma extraordinaria por restricciones emanadas del Poder Ejecutivo, con el objeto de garantizar el acceso regular a la protección que las leyes imponen a favor de los usuarios y consumidores.