

BOLETIN  
OFICIAL DE  
LA PROVINCIA  
DE CÓRDOBA



Nº 118

Martes 15 de Junio de 2021

**MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERÍA**  
**DIRECCIÓN GENERAL DEFENSA DEL**  
**CONSUMIDOR**  
**Resolución Nº 2**

Córdoba, 09 de junio de 2021

VISTO: El artículo 42º de nuestra Constitución Nacional; la ley 24.240, respecto de la cual esta Dirección General de Defensa del Consumidor de la Provincia de Córdoba se constituye Autoridad de Aplicación y la ley provincial 10.247 que regula el procedimiento ante este organismo y complementa las facultades que las normas citadas anteriormente le atribuyen.-

**CONSIDERANDO:**

Que nuestra Carta Magna establece expresamente el deber en cabeza de todos los poderes del estado a nivel nacional y provincial, en especial obliga a este organismo, a formular políticas públicas tendientes a una efectiva y eficaz protección de los derechos reconocidos a consumidoras y consumidores en dichas normas y en la ley 24.240.-

Que en virtud de lo normado en el Art. 10º y concordantes de la Ley Provincial Nº 10.247, esta Autoridad de Aplicación se encuentra facultada para dictar normas de alcance general tendientes a promover y ejercer una mejor y más efectiva defensa de los derechos de los usuarias y usuarios, evitando que los proveedores de bienes o servicios puedan eludir el cumplimiento de sus obligaciones, o incurrir en conductas o prácticas que impidan un adecuado ejercicio de los derechos de consumidoras y consumidores en el territorio provincial máxime en el contexto de situación actual marcada por la pandemia derivada del denominado Covid-19 que, en muchos casos, agrava la situación de vulnerabilidad aquellos.-

Que la natural evolución en las "relaciones de consumo" y de los procedimientos establecidos a los fines de la protección de su parte más débil, en cumplimiento del régimen consumeril antes reseñado, requiere necesariamente la continua regulación de las mismas a los fines mencionados.

Que existe una situación de público conocimiento y que se repite año tras año consistente en que la gran mayoría de proveedores de bienes y servicios dispongan una mayor cantidad de recursos (económicos, humanos, etc.) en la publicidad, ofrecimiento y venta de sus productos, quedando siempre relegada la denominada "Atención Post Venta", es decir la tramitación, respuesta y resolución de los reclamos planteados por las consumidoras y consumidores.-

Que de los registros de este Organismo surge que en la gran mayoría de los casos de consumidoras y consumidoras que efectúan una denuncia, previamente han efectuado un reclamo al proveedor, siendo el mismo infructuoso, por no ser contestado o por haber sido el mismo rechazado sin razones fundadas y suficientes que así lo justifiquen. Hasta en algunas ocasiones son derivados por los propios proveedores a esta Dirección, sin siquiera dar inicio a la tramitación de un reclamo, lo cual no solo hace más que demorar más la resolución del conflicto del usuario o usuaria, no siendo la presente Autoridad de Aplicación una extensión del servicio post venta de los proveedores que no solucionan los problemas a sus clientes.

Que, en ese sentido, el art. 19º de la ley 10.247 ha establecido como requisito de admisibilidad de una denuncia, el "reclamo previo ante el proveedor" como instancia previa y oportunidad de este último de solucionar de forma eficiente el reclamo de forma anterior a la referida estatal. -

Por tales motivos, resulta importante el disponer medidas que garanticen y faciliten a las usuarias y usuarios la posibilidad de presentar reclamos ante los proveedores alcanzados por la ley 24.240 de defensa del consumidor, obtener una eficaz y rápida tramitación de los mismos y a recibir una respuesta en igual forma.

En ese sentido, el establecer la obligatoriedad y regular un adecuado funcionamiento de un "Libro de Quejas" y de otros medios de reclamos, como así también, los procedimientos para tramitar las quejas allí asentadas, resulta esencial, para revertir la situación antes descripta, constituyendo a su vez un instrumento que ha demostrado eficacia en el derecho comparado.

Por otra parte, a los fines de una mayor transparencia, en virtud del avance de los medios de comunicación y del contexto condicionante de la pandemia derivada del Covid-19, el que ha generado cambios a nivel general en casi la totalidad de las conductas y relaciones jurídicas las personas y empresas, muchos de los cuales incluso podrían continuar luego de superados dichos efectos, resulta conveniente el disponer mecanismos que permitan a los consumidores y consumidoras el conocer los medios de contacto con los proveedores (como su domicilio, un correo electrónico para consultas y reclamos, etc.).

**EL DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA**

**RESUELVE**

Artículo 1º **DISPONER** que todos los proveedores que produzcan, comercialicen, distribuyan, importen, u ofrezcan bienes y servicios de cualquier tipo incluidos en las previsiones de la Ley Nacional Nº 24.240 y sus modificatorias en el territorio de la Provincia de Córdoba, tengan o no su sede en el mismo o que conforme las reglas de los contratos celebrados a distancia, los mismos sean perfeccionados en el territorio provincial, deberán tener a disposición de sus clientes un Libro de Quejas, foliado correlativamente y con espacio suficiente para asentar reclamos prenumerados en todos sus locales comerciales de atención al público, debiendo brindar una respuesta a los mismos en el plazo perentorio de cinco (5) días y remitida al medio de contacto brindado por el consumidor (correo electrónico, teléfono o domicilio postal).

Artículo 2º **ESTABLECER** que los proveedores de bienes y servicios alcanzados por la presente, deberán extender al usuario o usuaria una

constancia o copia del reclamo presentado individualizando el número del mismo y el folio en que fue asentado.

Artículo 3º **ORDENAR** que en todos los locales comerciales y de atención al público de las personas físicas y jurídicas abarcadas por la presente se deberá exhibir un cartel indicativo en el salón o sector principal del establecimiento, con tipografía, tamaño, ubicación y forma clara y fácilmente visible que contenga la siguiente leyenda: "libro de quejas a su disposición (Res. 2/2021 Dirección General de Defensa del Consumidor de la Provincia de Córdoba)".

Artículo 4º **DISPONER** a los proveedores incluidos en el artículo que antecede, el deber de informar en la sección principal de sus sitios o páginas web, folletos, publicidades que emitan, de forma clara y destacada el nombre del titular o la razón social del proveedor, su constancia de inscripción ante organismos tributarios nacionales y provinciales, un domicilio físico el territorio provincial y otro electrónico al cual las consumidoras y consumidores puedan remitir o presentar reclamos, quejas, o consultas, teniéndose como válidas las comunicaciones cursadas a los mismos. Tales reclamos deberán ser evacuados en el plazo mencionado en el art. 1º de la presente resolución.

Artículo 5º El incumplimiento la presente Resolución podrá ser considerado presunta infracción al art. 8º bis de la ley 24.240 en función de que la restricción a las vías de reclamos a consumidores y usuarios implicaría una práctica abusiva y, a su vez, la no tramitación de reclamos constituiría un trato no digno e inequitativo hacia aquellos, mientras que no informar las vías posibles de reclamos o datos identificatorios del proveedor constituiría presunta infracción al art. 4º de dicho cuerpo normativo

Artículo 6º **DETERMINAR** que la presente entrará en vigencia de a partir de los diez (10) días de su publicación en el Boletín Oficial. -

Artículo 7º **PROTOCOLÍCESE** y publíquese en el Boletín Oficial. -

FDO.: ALBERTO DANIEL MOUSIST, DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL