

BOLETIN
OFICIAL DE
LA PROVINCIA
DE CÓRDOBA

B@

Nº 136

Lunes 05 de Julio de 2021

**DIRECCIÓN GENERAL DEFENSA DEL
CONSUMIDOR**
Resolución Nº 3

Córdoba, 01 de julio de 2021

VISTO: El artículo 42º de nuestra Constitución Nacional; la ley nacional 24.240, respecto de la cual esta Dirección General de Defensa del Consumidor se erige 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 el art. 42º de nuestra Carta Magna y el art. 3º de la ley 10.247 establecen expresamente la obligación en cabeza del estado nacional y provincial, en especial a través de este organismo, de formular políticas públicas tendientes a una efectiva y eficaz protección de los derechos reconocidos a consumidores y usuarios 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, la presente Autoridad de Aplicación se encuentra facultada para dictar normas de alcance general tendiente a promover y ejercer la defensa de los derechos de los usuarios y consumidores, evitando que los proveedores de bienes o servicios puedan eludir el cumplimiento de sus obligaciones, 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 de aquellos.-

Que la situación actual, por razones de público y notorio, determina que sea imposible, o al menos desaconsejable, fijar audiencias de conciliación de forma tradicional en las que se procure una resolución de los conflictos suscitados en la materia que nos ocupa, como así la presencialidad en los trámites a realizarse (vistas de expedientes, presentación de notas y descargos, etc.).-

Que en dicho contexto se procedió al dictado de la Resolución nº 18/2020, publicada en el B.O. de la provincia de Córdoba el día 2 de julio de 2020, por la cual se intimó a las empresas proveedoras de

bienes y servicios en el territorio provincial a constituir domicilio electrónico e informar el mismo a esta Dirección y a establecer un sistema de traslados por medios electrónicos a los efectos del cumplimiento de la instancia conciliatoria.

Que, sin embargo, resulta conveniente: por un lado ampliar el procedimiento conciliatorio, a los efectos de una mayor eficacia, instaurando audiencias a celebrarse por medios electrónicos y a distancia (videollamada), y por otra parte reforzar el establecimiento de esos y nuevos canales electrónicos de comunicación. -

Que en virtud de ello, y en atención a que las consecuencias de la pandemia que atravesamos podrían prolongarse extensamente, aún al cesar el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, determinando que cesado el mismo, en la denominada "nueva normalidad" no resulte conveniente la conglomeración de personas a los efectos celebrar audiencias de conciliación -al menos en la cantidad en que se venían desarrollando- ni el traslado de agentes de la repartición a los efectos de efectuar las notificaciones relativas a las citaciones a las mismas, máxime cuando las tecnologías existentes a la fecha pueden reemplazar dichos procedimientos de forma eficaz y eficiente con beneficio directo para los consumidores y usuarios y en aplicación de la ley 24.240 y ley provincial 10.247.-

Que todo ello ha determinado que se aceleren los procesos de informatización y digitalización de todos los trámites, tanto en el ámbito de los tres poderes del Estado como en el privado. Dichos procesos amén de necesarios, han demostrado una alta efectividad y eficiencia, reduciendo costos para las partes -en especial la parte débil en la relación de consumo- en traslados personales para efectuar una presentación, impresiones, copias, etc.-

Que en ese sentido, esta dirección a los efectos de un mejor desarrollo y desempeño de sus

atribuciones y procedimientos a cargo, a implementado un nuevo sistema informático que en la actualidad, permite a los usuarios y usuarias la realización de denuncias y reclamos contra proveedores de forma digital desde la página web defensadelconsumidor.cba.gov.ar, siendo notificados dichos reclamos por correo electrónico al proveedor denunciado. Que en ese marco ambas partes requieren, a los fines de validar fehaciente su identidad, disponer de una cuenta en la plataforma Ciudadano Digital (CiDi) de la Provincia de Córdoba con Nivel 2 de verificación.

Que además, dicho sistema continúa desarrollándose a los efectos de que las partes puedan tener acceso total al expediente, puedan tomar vista y descargar el mismo, efectuar presentaciones y acompañar documental directamente en dicho sistema (sin necesidad de hacerlo por mesa de entradas o mediante correo electrónico) y recibir notificaciones a través del mismo.

Que por lo expuesto resulta necesario disponer que los proveedores de bienes y servicios, abarcados por la ley 24.240 y que desarrollen las actividades allí enunciadas, y/o sus representantes con facultades suficientes, sean personas físicas o jurídicas, amén de dar cumplimiento con la Res. 18/2020, deban por una parte disponer de una cuenta Ciudadano Digital Nivel 2 y asimismo informar un domicilio en el radio urbano correspondiente al asiento de la Autoridad de Aplicación, considerándose válidas y fehacientes las notificaciones que se efectúen por cualquiera de las vías aquí enunciadas (correo electrónico conforme Res. 18/2020, a través del Ciudadano Digital o al domicilio en el radio urbano de la repartición informado).-

EL DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL DE LA PCIA. 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 N° 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 aplicables a los contratos a distancia o de la competencia a favor del consumidor sean susceptibles de ser denunciados ante esta Dirección, además de cumplir con la Resolución 18/2020 (B.O. 2/7/2020), deberán constituir domicilio en el radio urbano de la sede de la Autoridad de Aplicación, e informar el mismo, a los efectos de la recepción y tramitación de los reclamos que inicien los distintos usuarios en su contra de tales proveedores de bienes y servicios, bajo apercibimiento de tener por fehacientes y válidas las notificaciones cursadas a toda dirección de correo electrónico o domicilio que dichos proveedores posean, publiciten o informen al público por cualquier vía. La información requerida deberá remitirse de forma conjunta a las casillas de correo electrónico: defensadelconsumidor@cba.gov.ar y defensacba@gmail.com en el plazo de cinco (5)

días contados a partir de la publicación de la presente en el Boletín Oficial, acreditando la personería invocada e informando en dicha oportunidad nombre o razón social del proveedor, C.U.I.T. y domicilio real o social

Artículo 2º ORDENAR que los proveedores mencionados en el artículo que antecede y/o sus representantes con facultades suficientes, deberán poseer una cuenta Ciudadano Digital (nivel 2) en el sitio web cidi.cba.gov.ar a los fines de acceder a las denuncias y documental acompañados por los usuarios y usuarias en sus reclamos y que les sean notificadas por las vías previstas en la presente o por dicha plataforma y presentar sus descargos por la vía indicada en la comunicación cursada (esto es: de forma presencial en formato papel, por correo electrónico o a través del aplicativo existente en la página defensadelconsumidor.cba.gov.ar) bajo apercibimiento de considerar la no de registración en dicha plataforma como falta de voluntad conciliatoria y tener por no compareciente al que no efectúe presentaciones por el medio indicado.

Artículo 3º ESTABLECER que la instancia conciliatoria prevista en los arts. 21º, 22º y ccdtes. de la ley provincial 10.247, salvo expresa disposición en contrario o lo resuelto por medio de la presente, continuará llevándose a cabo por los medios establecidos en la Res. 18/2020 de esta Dirección General, sin perjuicio de que los agentes y/o funcionarios instructores puedan disponer, en los casos que entienda necesario y/o procedente, la celebración de audiencias de conciliación y demás actos presenciales establecidos en la ley provincial n° 10.247, por medios electrónicos (videollamada), previo emplazamiento a los fines de que las partes brinden la información y datos necesarios a los efectos de su realización (v.gr. número de contacto de Whatsapp o correo electrónico o datos de acceso para otras plataformas) o que el instructor brinde el hipervínculo para acceder a la plataforma determinada. El no brindar dicha información en el plazo requerido, el no conectarse o contestar el llamado en la fecha y hora indicada, se considerará negativa o falta de voluntad conciliatoria, pudiendo cerrarse la instancia sin más trámite. En caso de llevarse adelante la audiencia por dichos medios, los comparecientes deberán acreditar su identidad mediante exhibición de su Documento Nacional de Identidad (D.N.I.), pasaporte u otro documento que acredite dicho extremo de forma fehaciente. Se dejará constancia de la fecha de la audiencia, el medio utilizado, las partes intervinientes y un resumen de lo sucedido en un acta y se remitirá copia a los interesados que así lo requieran. En caso de no celebrarse la audiencia, también se dejará constancia detallando los motivos que impidieron su realización. -

Artículo 4º DETERMINAR que la presente entrará en vigencia de a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial. -

Artículo 5º PROTOCOLÍCESE y publíquese en el Boletín Oficial. -

Fdo.: Alberto Daniel Mousist, Director General de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial-