

MERCOSUR/CT N° 7 /ACTA N° 04/24

## CXIV REUNIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ TÉCNICO N° 7 “DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

Se realizó en la ciudad de Montevideo, República Oriental del Uruguay, los días 03 y 04 de octubre de 2024, bajo la Presidencia *Pro Tempore* de Uruguay, la CXIV Reunión Ordinaria del Comité Técnico N° 7 “Defensa del Consumidor” (CT N° 7), con la presencia de las delegaciones de Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay.

Las delegaciones de Colombia y Perú participaron en su condición de Estados Asociados, de acuerdo a lo dispuesto en la Decisión CMC N° 18/04.

La Lista de Participantes consta como **Anexo I**.

La Agenda consta como **Anexo II**.

El Resumen del Acta consta como **Anexo III**.

En la reunión fueron tratados los siguientes temas:

### 1. ESTADO ACTUAL DE LOS MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS: COMERCIALES, PROTECCIÓN DE DATOS, CONSUMO SOSTENIBLE

La delegación de Argentina presentó a los coordinadores una propuesta mejorada de Manual de Buenas Prácticas para revisión.

El proyecto de manual consta como **Anexo IV**.

La delegación de Brasil manifestó que está de acuerdo en la propuesta de unificar los tres manuales.

Las delegaciones intercambiaron ideas sobre el Manual, que debería ser del estilo de una guía compacta, con información dirigida al proveedor pyme con la finalidad de adoptar buenas prácticas comerciales en la relación de consumo.

La delegación de Uruguay está trabajando en una versión simplificada y con lenguaje simple y cuadros resumen de los conceptos del manual de buenas prácticas, que circulará al Comité próximamente.

El tema continúa en agenda.

## **2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVO DE AGENDA DIGITAL MERCOSUR DE DISPONIBILIZAR UNA PLATAFORMA ONLINE DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO TRANSFRONTERIZO**

La delegación de Brasil indicó que tuvo algunos recortes en el presupuesto del Ministerio de Justicia, lo que terminó afectando la programación de los cursos para 2024. El equipo responsable solo hará un curso más este año, y será en Acre, ciudad lejana de las capitales de los Estados Partes. Indicaron que durante la PPTB en 2025 se podrá dictar la capacitación en una localidad más accesible, como ser Brasilia.

Las delegaciones mostraron su interés en incorporar el sistema consumidor.gov.br en sus países a la brevedad, revisaron e hicieron pruebas en la plataforma en la reunión y consultaron a la delegación de Brasil la posibilidad de realizar una capacitación en línea en el primer semestre de 2025.

## **3. VISUALIZACIÓN DE DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE RECLAMO DE CONSUMO EN EL MERCOSUR**

En relación al trabajo de reformular la grilla de rubros de la Directiva CCM N° 47/23 procurando minimizar el rubro otros, las delegaciones enviaron recientemente a la PPTU la información de lo que contiene el rubro "otros" para poder trabajar en la minimización de dicho rubro MERCOSUR.

La PPTU hizo un análisis preliminar de los datos proporcionados y presentó los primeros avances sobre el trabajo, también realizó un pedido a la delegación de Brasil para que mande sus datos con un mayor nivel de apertura, dado que la mayoría de los casos del rubro "otros" corresponde a reclamos de ese Estado Parte.

Por su parte, la delegación de Argentina trabajó en un listado de los principales problemas o motivos por cada rubro MERCOSUR del año 2023, luego de haber recibido la información estadística correspondiente de parte de los demás Estados Parte. La delegación de Argentina se compromete a enviar una nueva versión con los datos de cantidad de reclamos incorporados. Las delegaciones analizarán la propuesta de Argentina y responderán a la brevedad.

La delegación de Paraguay enviará su clasificación de motivos de reclamos de los consumidores, para contribuir con el trabajo del Comité.

Por último, se enviaron los datos de población actuales y la fuente de cada Estado Parte a la UTECEM, para que incorpore a las estadísticas de reclamos de consumo.

## **4. ACCIONES DE PROMOCIÓN DEL DIALOGO CON LA UNIÓN EUROPEA QUE ABORDE LA TEMÁTICA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

Durante la presente reunión ordinaria, se realizó una reunión virtual entre los coordinadores del CT7 y la subdirectora y expertos de la Dirección General de Justicia y Consumidores de la Comisión Europea para tratar temas de interés en materia de protección al consumidor.

Se conversó sobre los siguientes temas: protección al consumidor en el comercio transfronterizo, problemas en el transporte aéreo de pasajeros, protección al consumidor financiero, comercio electrónico, incluido los patrones oscuros y la transición verde digital.

La DG-JUST manifestó su acuerdo en iniciar una cooperación técnica con el MERCOSUR en esta materia y mostró interés en los ejes temáticos propuestos por el Comité, aclarando que algunos de los temas no están en su ámbito de cobertura, pero pueden oficiar para el acercamiento y abordaje con las direcciones generales correspondientes de la UE.

La agenda de esta reunión figura como **Anexo V**.

## 5. PLATAFORMA MERCOSUR DE FORMACIÓN

La delegación de Uruguay puso a consideración de las delegaciones el primer módulo del curso *Nociones Básicas de Protección al Consumidor en el MERCOSUR* (Primera edición). El módulo figura como **Anexo VI**.

Asimismo, la PPTU realizó consultas a la UCIM/SM sobre la posibilidad de realizar videos de síntesis y gráficos de difusión para este curso. La UCIM indicó en reunión mantenida esta semana que no tiene la posibilidad de hacer producción de videos o audiovisuales, pudiendo sí realizar material gráfico para difusión del curso.

Las delegaciones de Argentina y de Paraguay se comprometieron a actualizar el contenido del curso de Consumo Sustentable en el MERCOSUR para 2025.

## 6. REVISIÓN DE LA RESOLUCIÓN GMC N° 37/19 "DEFENSA DEL CONSUMIDOR PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO"

La delegación de Argentina presentó una propuesta de revisión de norma de la Resolución GMC N° 37/19 "Defensa del Consumidor Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico".

Las delegaciones realizaron los primeros intercambios sobre la normativa presentada y la misma quedó a estudio.

La propuesta de Argentina figura como **Anexo VII**.

## 7. DOMINIOS DE INTERNET DE LOS ESTADOS PARTE Y SUS EFECTOS EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES.

La PPTU realizó interconsultas con los coordinadores nacionales de la PPTU en el SGT N°1 "Comunicaciones" y SGT N° 13 "Comercio Electrónico" para que consideren no conceder o revocar en el futuro la utilización de dominios de internet de un Estado Parte, a solicitantes que no tienen sede o sucursal con representante acreditado, en el mismo.

Los coordinadores explorarán con sus pares del MERCOSUR la posibilidad de incluir este tema en sus agendas de trabajo.

También se coordinó con el SGT13 una reunión virtual entre los integrantes de dicho SGT y el CT7 el 10 de octubre próximo, para exponer los fundamentos del pedido planteado e intercambiar opiniones al respecto.

## 8. DIAGNÓSTICO SOBRE PUBLICIDAD ABUSIVA, ENGAÑOSA, VIOLENTA, INFANTIL Y SEXISTA

Considerando que las delegaciones ya enviaron su normativa al respecto, la PPTU propuso elaborar un informe de diagnóstico que presentará a la brevedad al CT7.

El estado de situación actual es el siguiente:

- Argentina y Uruguay cuentan con normativa sobre publicidad comparativa y engañosa.
- Brasil cuenta con normativa sobre publicidad comparativa, abusiva y engañosa.
- Paraguay cuenta con normativa sobre publicidad comparativa, abusiva, engañosa y violenta.

La delegación de Perú envió a la PPTU su normativa al respecto de publicidad.

La normativa figura en el **Anexo VIII**.

## 9. DIAGNÓSTICO SOBRE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS DE RELACIONES DE CONSUMO

La delegación de Argentina comentó que, si bien carece de regulación específica sobre el tema, presentará un Informe de diagnóstico de la resolución de conflictos colectivos en relaciones de consumo a la brevedad.

La delegación de Brasil comentó que el Ministerio público, las defensorías públicas y las asociaciones civiles tienen legitimación para iniciar procedimientos judiciales de acciones colectivas en consumo, artículo 82 del Código de Defensa del Consumidor de Brasil.

La delegación de Paraguay indicó que cuenta con normativa al respecto en el artículo 43 de la Ley 1.334/98.

La delegación de Uruguay comentó que su legislación no contempla las acciones colectivas en ninguna materia con excepción de medio ambiente, pero en intereses difusos.

La delegación de Perú presentó su práctica en demandas colectivas, su normativa

al respecto y su experiencia e informó que el tema es de gran relevancia para su autoridad nacional de defensa del consumidor. Se comprometió a remitir la normativa específica y material alusivo a la brevedad.

La PPTU circuló la normativa enviada por la delegación de Chile respecto acciones colectivas.

El Comité analizará los documentos presentados y la normativa existente para evaluar la posibilidad de elaborar una norma modelo.

La normativa presentada figura en el **Anexo IX**.

## 10. PLAN DE COMUNICACIÓN

Las PPTU circuló una propuesta revisada de plan de comunicación para relevar comentarios de los socios. La propuesta fue trabajada y aprobada en la reunión y se eleva a la CCM.

El Comité solicita a la UCIM/SM revisar el plan de comunicación elevado para su consideración.

El plan de comunicación del CT7 figura como **Anexo X**.

## 11. OTROS TEMAS

### 11.1 PEDIDO A LA CCM por web SM/Estatuto de la Ciudadanía

El comité entiende importante señalar a la CCM que el video que se presenta en la página web de la SM en la pestaña del Estatuto de la Ciudadanía – Defensa del Consumidor, que refiere a derechos al consumidor, no se corresponde con un caso de actividad de consumo, sino que a un consumo empresarial.

Por otro lado, se solicita actualizar la información correspondiente a las autoridades nacionales de defensa del consumidor de todos los Estados Parte que figuran en esa sección.

### 11.2 PRÓXIMA REUNIÓN

La próxima reunión ordinaria del CT N° 7 se realizará en fecha 11 de noviembre en formato virtual.

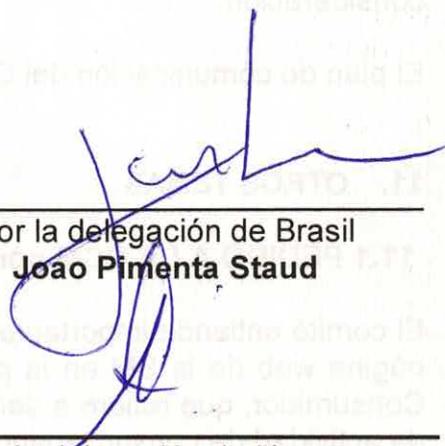
## ANEXOS

Los Anexos que forman parte de la presente Acta son los siguientes:

<b>Anexo I</b>	Lista de Participantes
<b>Anexo II</b>	Agenda
<b>Anexo III</b>	Resumen del Acta
<b>Anexo IV</b>	Argentina - Propuesta de Manual de Buenas Prácticas
<b>Anexo V</b>	Agenda reunión MERCOSUR-UE
<b>Anexo VI</b>	Módulo 1 del Curso nociones básicas de protección al consumidor en el MERCOSUR
<b>Anexo VII</b>	Argentina- Propuesta ajuste norma RES GMC 37/19
<b>Anexo VIII</b>	Normativa de Publicidad
<b>Anexo IX</b>	Chile - Normativa acciones colectivas
<b>Anexo X</b>	Plan de comunicación CT7
<b>Anexo XI</b>	Conversatorio 9.08.24 relatoría



Por la delegación de Argentina  
**Leonardo Lepiscopo**



Por la delegación de Brasil  
**Joao Pimenta Staud**



Por la delegación de Paraguay  
**Rodrigo Recalde**

Por la delegación de Uruguay  
**Álvaro Fuentes**