



MERCOSUR/CT N° 7 /ACTA N° 01/25

**CXVI REUNIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ TÉCNICO N° 7
“DEFENSA DEL CONSUMIDOR” (CT N° 7)**

Se realizó en la ciudad de Montevideo, República Oriental del Uruguay, entre los días 20 y 21 de marzo de 2025 la CXVI Reunión Ordinaria del Comité Técnico N° 7 “Defensa del Consumidor” (CT N° 7), con la presencia de las delegaciones de Argentina, Paraguay y Uruguay. La delegación de Brasil participó por videoconferencia de conformidad con lo dispuesto en la Decisión CMC N° 44/15. La delegación de Bolivia participó de conformidad con lo establecido en la Decisión CMC N° 20/19.

Las delegaciones de Chile, 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 DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS
COMERCIALES**

La PPTA realizó una breve reseña del estado de situación del Manual de Buenas Prácticas Comerciales, destacando los trabajos realizados en la revisión preliminar y las nuevas propuestas de guía y de cartilla presentadas por la delegación de Uruguay. Al respecto, las delegaciones debatieron y acordaron analizar los documentos presentados y remitir sus comentarios para la próxima reunión.

Las delegaciones de Argentina, Brasil y Paraguay destacaron la pertinencia de utilizar como base la primera propuesta de Manual elaborada por Argentina y realizar los agregados pertinentes en base a la propuesta de Uruguay.

La delegación de Chile informó sobre la relevancia de contar con ambos formatos, una cartilla con información concreta y un manual con más información y desarrollo de los contenidos.

La delegación de Perú puso a disposición materiales informativos y campañas utilizadas en su país que podrían servir como insumo.

El tema continúa en agenda.

El proyecto de guía y la cartilla presentado por la delegación de Uruguay constan como **Anexo IV**.

2. DISEÑO Y LANZAMIENTO DE CURSOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA PLATAFORMA MERCOSUR DE FORMACIÓN

La delegación de Uruguay se refirió a la propuesta de curso MERCOSUR que fuera remitido por correo electrónico para consideración de las delegaciones destacando el contenido de éste. Al respecto, las delegaciones agradecieron la propuesta y acordaron remitir sus comentarios hasta la próxima reunión.

El CT 7 recibió la visita de funcionarios del Sector de Asesoría Técnica (SAT) de la Secretaría del MERCOSUR, quienes informaron sobre las bondades y usos actuales de la Plataforma MERCOSUR de Formación (PMF).

Asimismo, comentaron sobre los aspectos formales y mecanismos de aprobación para la publicación de los cursos por la Comisión de Representantes Permanentes del MERCOSUR (CRPM).

Las delegaciones agradecieron a la SM/SAT las informaciones brindadas y acordaron remitir una versión preliminar del curso una vez que concluyan con la revisión, a fin de que puedan adelantar la aprobación de contenido.

El tema continúa en agenda.

3. PUESTA EN PRODUCCIÓN DE LA PLATAFORMA "CONSUMIDOR.GOV.BR" Y CAPACITACIÓN A DISTINTOS PERFILES DE USUARIO

La delegación de Brasil informó que tienen previsto para el próximo semestre la puesta en marcha de los cursos de capacitación sobre la PLATAFORMA "consumidor.gov.br". En ese sentido, remitirá a la brevedad más informaciones sobre el desarrollo del mismo.

La delegación de Uruguay se refirió a los trámites iniciados con el Banco Mundial para mejorar su Plataforma de Gestión de Reclamos y poder incorporar nuevas funcionalidades al mismo, en cuanto a la mejora de los procesos. Por otra parte, indicó que una vez concluidos los trabajos pondrá el nuevo sistema a disposición de las delegaciones interesadas.

Las delegaciones intercambiaron comentarios sobre los diferentes aspectos técnicos vinculados.

El tema continúa en agenda.

4. AMPLIAR LOS ESTUDIOS SOBRE: PUBLICIDAD COMPARATIVA, ABUSIVA, ENGAÑOSA, VIOLENTA, INFANTIL Y SEXISTA

La PPTA se refirió al informe presentado el año pasado sobre publicidad engañosa en el cual se detalló la situación de la temática en Argentina. En ese sentido, señaló que las problemáticas relacionadas son frecuentes y preocupantes y destacó la importancia de desarrollar en profundidad el tema en el marco del Comité.

Las delegaciones intercambiaron comentarios y acordaron encomendarle a la Red de Académicos colaboradores del CT N° 7 y a los Consejos de Autoregulación Publicitaria (CONARP) desarrollar un documento teórico sobre la materia en forma conjunta.

El tema continúa en agenda.

5. ELABORAR UNA NORMA MODELO MERCOSUR PARA ACCIONES COLECTIVAS DE CONSUMO

La PPTA se refirió a los antecedentes normativos disponibles, la evolución de la materia en su país y sobre un programa desarrollado por el Ministerio Público. También destacó que se incluyó la temática en el anteproyecto de Código de Defensa del Consumidor.

Al respecto, las delegaciones intercambiaron comentarios sobre el abordaje del tema en cada país y acordaron proporcionar datos, normativa y jurisprudencia disponible para la próxima reunión a fin de avanzar en la elaboración de la norma modelo.

La delegación de Chile comentó su experiencia acerca de los procedimientos de juicios colectivos en su país y manifestó que compartirá algunos documentos sobre los procedimientos de acciones colectivas.

La delegación de Colombia se refirió a los procedimientos de acciones colectivas existentes en su país, a la normativa existente, procedimientos y ámbitos de aplicación. Asimismo, ofreció poner a disposición información al respecto.

6. SUMINISTRO DE DATOS ESTADÍSTICOS A LA SM/UTECEM Y FORMA DE PROCESAMIENTO Y VISUALIZACIÓN

Las delegaciones de Argentina y Paraguay informaron que ya han remitido la información de reclamos del año 2024 a la SM/UTECEM.

Al respecto, la PPTA recordó que está pendiente la revisión del rubro "OTROS" y el análisis sobre la pertinencia de agregar la clasificación "Motivos", a fin detallar más la información sobre los reclamos.

En relación a los "Motivos" la PPTA presentó una propuesta, que se agrega como **Anexo V**, la cual fue puesta a consideración de las demás delegaciones, quienes se comprometieron a realizar sugerencias y comentarios.

Por otro lado, con base a los documentos remitidos por los EP, la delegación de Argentina se comprometió realizar una propuesta para comprimir el rubro "OTROS" y someterla a consideración de las delegaciones.

7. ELABORAR CONTENIDOS, EN CONJUNTO CON LA SM/UCIM, EN BASE AL PLAN DE POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE DEFENSA DE CONSUMIDOR EN EL MERCOSUR

La PPTA recordó el cronograma de actividades previstos en el Plan de Comunicación sobre Defensa del Consumidor, que se desarrolla en colaboración con la SM/UCIM, entre los que se destacan:

- * Campaña 15 de marzo
- * Cursos de capacitación
- * Datos Estadísticos
- * Problemáticas actuales y temáticas prioritarias

En ese sentido, las delegaciones acordaron, para la próxima reunión, analizar y proponer un eje temático por cada delegación, junto a documentos de difusión alusivos y vinculados a dichas actividades.

Por otra parte, la PPTA informó sobre los resultados de la actividad prevista por el CT N° 7 durante la semana del 10 al 15 de marzo "Campaña en redes sociales en conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor", el 15 de marzo. En ese sentido, el CT N° 7 agradeció a la SM/UCIM por la colaboración en la edición y publicación del material.

8. PROMOVER EL DIALOGO CON UE Y OTROS ORGANISMOS INTERNACIONALES QUE ABORDE LA TEMÁTICA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Las delegaciones revisaron la propuesta de "Perfil de proyecto de Cooperación" a presentar al Grupo de Cooperación del MERCOSUR (GCI), enviada por la delegación de Uruguay al Comité en noviembre del año 2024. Al respecto, las delegaciones destacaron la importancia y se comprometieron a avanzar con la revisión del mismo, a fin de presentarlo en la brevedad.

La propuesta de perfil de proyecto consta como **Anexo VI**.

9. REVISIÓN DE LA RESOLUCIÓN GMC N° 37/19 Y ELABORACIÓN DE NORMA COMPLEMENTARIA

Las delegaciones coincidieron en la necesidad de actualizar la Resolución GMC N° 37/19, "Defensa del Consumidor -Protección al consumidor en el Comercio Electrónico" y adecuarla para garantizar que la misma sea un instrumento válido y eficaz en la garantía de protección al consumidor. En esta línea, avanzaron en la revisión y elaboración de la propuesta de actualización.

La delegación de Uruguay propuso que la presente norma no sea derogada sino actualizada mediante la sustitución de artículos.

La delegación de Argentina propondrá una redacción alternativa para consideración de las delegaciones.

El proyecto de Resolución consta como **Anexo VII**.

10. ELABORAR NORMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL TRANSPORTE AÉREO EN LOS ASPECTOS NO REGULADOS POR LAS CONVENCIONES INTERNACIONALES DEL SECTOR

Las delegaciones intercambiaron comentarios sobre la intención de elaborar un proyecto de norma referente a la protección al consumidor del transporte aéreo en los aspectos no regulados por las convenciones internacionales del sector. En ese sentido, acordaron intercambiar información y experiencias con la UE, para luego proponer el proyecto a nivel MERCOSUR.

11. ELABORAR NORMA PARA EL USO DE DNS CON NIC NACIONALES DE LOS ESTADOS PARTES, RELACIONADA AL COMERCIO ELECTRÓNICO CON CONSUMIDORES FINALES

Las delegaciones intercambiaron comentarios sobre propuesta de norma presentada por Argentina y Uruguay para el uso de DNS con NIC Nacionales de los Estados Partes, relacionada al comercio electrónico con consumidores finales. Sobre esto, acordaron finalizar la revisión de los conceptos allí establecidos, a fin de elevarlo a la Comisión de Comercio del MERCOSUR (CCM) en la próxima reunión del Comité.

El proyecto de Resolución consta como **Anexo VIII**.

12. OTROS TEMAS

12.1 Actualización de la Red de Académicos

Las delegaciones proporcionaron datos de los académicos que conforman actualmente la Red de Académicos de cada Estado.

La lista consta como **Anexo IX**.

12.2 Articulación con el Comité Técnico N° 5 “Defensa de la Competencia”

El CT N° 7 acordó tomar contacto con CT N° 5 “Defensa de la Competencia para realizar el abordaje de temáticas afines en forma conjunta (acorde a la Decisión CMC N° 24/14).

12.3 Red Internacional de Protección del Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN)

El CT N° 7 acordó solicitar a la CCM que inicie el trámite de incorporación del MERCOSUR como observador en ICPEN.

PRÓXIMA REUNIÓN

La próxima reunión ordinaria del CT N° 7 será realizada el 15 y 16 de mayo del corriente, tentativamente.

ANEXOS

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

Anexo I	Lista de Participantes
Anexo II	Agenda
Anexo III	Resumen del Acta
Anexo IV	Proyecto de Resolución “Revisión de Resolución GMC N° 37/2019)
Anexo V	Propuesta Argentina en relación a los “Motivos”
Anexo VI	Propuesta Formulario perfil técnico de proyecto MERCOSUR - UE
Anexo VII	Propuesta proyecto de Resolución GMC N° 37/19, “Defensa del Consumidor -Protección al consumidor en el Comercio Electrónico”
Anexo VIII	Proyecto normativo: “Defensa del consumidor en el comercio electrónico. Procedimiento de registro y uso de dominios de internet en los Estados Partes del MERCOSUR”



Por la delegación de Argentina
Fernando Blanco Muño



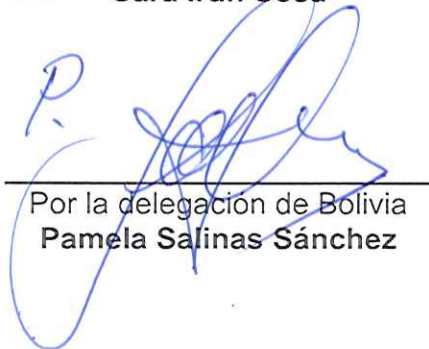
Por la delegación de Brasil
Gustavo Gomes Rocha



Por la delegación de Paraguay
Sara Irún Sosa



Por la delegación de Uruguay
Álvaro Fuentes



Por la delegación de Bolivia
Pamela Salinas Sánchez



MERCOSUR/CT N° 7 /ACTA N° 01/25

**CXVI REUNIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ TÉCNICO N° 7
“DEFENSA DEL CONSUMIDOR (CT N° 7)”**

PARTICIPACIÓN DE ESTADOS ASOCIADOS

Ayuda Memoria

Las delegaciones de Chile, Colombia y Perú participaron en su condición de Estados Asociados, de conformidad con lo establecido en la Decisión CMC N° 18/04, de la CXVI Reunión Ordinaria del Comité Técnico N° 7 “Defensa del Consumidor (CT N° 7)” en el tratamiento de los siguientes temas de la agenda y manifestó/aron su acuerdo respecto al Acta.

Los temas tratados fueron:

1. ESTADO ACTUAL DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES
2. DISEÑO Y LANZAMIENTO DE CURSOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA PLATAFORMA MERCOSUR DE FORMACIÓN
3. PUESTA EN PRODUCCIÓN DE LA PLATAFORMA “CONSUMIDOR.GOV.BR” Y CAPACITACIÓN A DISTINTOS PERFILES DE USUARIO
4. AMPLIAR LOS ESTUDIOS SOBRE: PUBLICIDAD COMPARATIVA, ABUSIVA, ENGAÑOSA, VIOLENTA, INFANTIL Y SEXISTA
5. ELABORAR UNA NORMA MODELO MERCOSUR PARA ACCIONES COLECTIVAS DE CONSUMO
6. SUMINISTRO DE DATOS ESTADÍSTICOS A LA SM/UTECEM Y FORMA DE PROCESAMIENTO Y VISUALIZACIÓN
7. ELABORAR CONTENIDOS, EN CONJUNTO CON LA SM/UCIM, EN BASE AL PLAN DE POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE DEFENSA DE CONSUMIDOR EN EL MERCOSUR
8. PROMOVER EL DIALOGO CON UE Y OTROS ORGANISMOS INTERNACIONALES QUE ABORDE LA TEMÁTICA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

9. REVISIÓN DE LA RESOLUCIÓN GMC N° 37/19 Y ELABORACIÓN DE NORMA COMPLEMENTARIA

10. ELABORAR NORMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL TRANSPORTE AÉREO EN LOS ASPECTOS NO REGULADOS POR LAS CONVENCIONES INTERNACIONALES DEL SECTOR

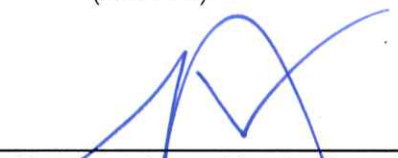
11. ELABORAR NORMA PARA EL USO DE DNS CON NIC NACIONALES DE LOS ESTADOS PARTES, RELACIONADA AL COMERCIO ELECTRÓNICO CON CONSUMIDORES FINALES

12. OTROS TEMAS

12.1 Actualización de la Red de Académicos

12.2 Articulación con el Comité Técnico N° 7 “Defensa de la Competencia”


12.3 Red Internacional de Protección del Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN)




Por la delegación de Argentina
Fernando Blanco Muño



Por la delegación de Brasil
Gustavo Gomes Roche



Por la delegación de Paraguay
Sara Irún Sosa



Por la delegación de Uruguay
Álvaro Fuentes



Por la delegación de Bolivia
Pamela Salinas Sánchez

Por la delegación Chile
Javiera Torres

Por la delegación de Colombia
Nataly Rojas Cuellar

Por la delegación de Perú
Zenia Panduro