



**MERCOSUR/CT N° 7/ACTA N° 02/20**

**XCIII REUNIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO N° 7  
“DEFENSA DEL CONSUMIDOR”**

En ejercicio de la Presidencia Pro Tempore de Uruguay (PPTU), los días 24 y 25 de setiembre de 2020, se realizó por medio del sistema de videoconferencia, conforme se establece en la Resolución GMC N° 19/12 “Reuniones por el sistema de videoconferencia”, la XCIII Reunión Ordinaria del Comité Técnico N° 7 “Defensa del Consumidor” (CT N° 7), con la participación de las Delegaciones de Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay. La Delegación de Chile, participó en los términos de la Decisión CMC N° 18/04.

La Lista de Participantes consta en el **Anexo I**.

La Agenda aprobada consta en el **Anexo II**.

El Resumen del Acta consta en el **Anexo III**.

En la reunión fueron tratados los siguientes temas:

**1. DIÁLOGO MERCOSUR – UNION EUROPEA EN MATERIA DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

La Delegación de Brasil hizo mención al Acuerdo de Libre Comercio MERCOSUR con Unión Europea, donde se incluye un capítulo de protección del consumidor, junto con el de defensa de la competencia. Por otro lado, destacó que, en el marco del relacionamiento bilateral con Alemania, en octubre de 2019, se han propuesto explorar la posibilidad de cooperación en la materia, a nivel MERCOSUR.

La Delegación de Uruguay sugirió la conveniencia de iniciar este acercamiento sugerido por Brasil, sobre todo en consideración a la implicancia de la protección al consumidor en el comercio electrónico transfronterizo con proveedores de MERCOSUR y Unión Europea, además explorar otros aspectos relacionados a las nuevas figuras legislativas de protección al consumidor, y plegarnos a las mejores prácticas, siguiendo las Directrices de Naciones Unidas.

La Delegación de Argentina comentó que sería recomendable, además del pedido de contacto formal con la Unión Europea a través de la CCM, establecer líneas de contacto informarles mediante la Cancillería de cada país, tanto con el Comisariato de Justicia y Protección a los Consumidores, como con los Centros Europeos de Consumo, esto es, las redes de agencia del consumidor en el ámbito de la Unión Europea. Las delegaciones coincidieron en la utilidad

de avanzar en forma paralela con los contactos informales con estos Organismos.

Las delegaciones coincidieron en el deseo de establecer un diálogo entre MERCOSUR y la Unión Europea para explorar el conocimiento de regulaciones y mejores prácticas en materia de protección al consumidor y una eventual cooperación entre ambos bloques de integración, por lo que se solicitó a la CCM encaminar esta solicitud por los canales correspondientes.

## **2. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS DE ROAMING EN EL MERCOSUR**

La Delegación de Uruguay informó que culminó el proceso de internacionalización de la Decisión CMC N° 01/19 "Acuerdo para la eliminación del cobro de Cargos de Roaming Internacional a los Usuarios finales del MERCOSUR" mediante el trámite legislativo correspondiente y se está en proceso para efectuar la comunicación formal a la Secretaría del MERCOSUR. Para Uruguay representa un gran avance, sobre todo para los consumidores que viven en ciudades de frontera.

La Delegación de Paraguay informó que su país se encuentra en un proceso avanzado para internalizar la norma y una vez culminado el proceso se comunicará a la Secretaría del MERCOSUR y a todos los integrantes del CT N° 7. En ese sentido, aclaró que la autoridad de aplicación, CONATEL, ya dió el visto bueno de la norma, y la misma pasó a consideración del Parlamento.

La Delegación de Brasil informó que consultará a la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) acerca del estado de internalización de la norma.

Las Delegaciones manifestaron su interés en la realización de un seguimiento del avance de la internalización del acuerdo.

## **3. CURSOS ESCUELA MERCOSUR DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

La Delegación de Argentina informó que, en el marco de la Escuela del MERCOSUR de Defensa del Consumidor, en el año 2020, se han dictado 4 cursos: Aspectos sociales de las relaciones de consumo, Economía Circular, Huella hídrica, y Reciclar en casa.

Personas de 12 países, entre los que se encuentran los Estados Partes del MERCOSUR y Estados Asociados, se han inscripto a los respectivos cursos. En este sentido, se propuso profundizar los mecanismos para que las Agencias de los países ayuden a difundir los cursos a dictarse. A su vez, se propuso convocar una mesa de representantes de las áreas de educación del consumidor de las distintas Agencias, para facilitar la difusión de los cursos, proponer nuevos temas, y demás tareas.

Asimismo, se informó que se está en proceso de revisión de dos cursos dictados, el de Género y Derecho y el de Etiquetado, quedando a la espera del avance sobre la normativa Etiquetado Frontal en el MERCOSUR. Al respecto, se reciben propuestas para incorporar nuevos contenidos o abordar nuevas temáticas.

La Delegación de Brasil se puso a disposición para dictar cursos en idioma portugués.

La Delegación de Uruguay propuso a la Delegación de Brasil, la realización de un curso de jurisprudencia brasileña en derecho de consumo, y destacó la importancia de contar con cursos en esa lengua sin necesidad de traducir al español.

La Delegación de Chile ofreció su Departamento de Educación para un Consumo Sustentable para dictar nuevos cursos. La Delegación de Uruguay invitó a la Delegación de Chile a ofrecer un curso en materia de acciones colectivas.

Las Delegaciones acordaron en planificar cursos a desarrollarse fuera del año lectivo, esto es, a desarrollarse en el verano próximo a los efectos de evitar la coincidencia con los cursos universitarios.

#### **4. AVANCES DE IMPLEMENTACIÓN DEL “PLAN DE ACCIÓN PARA EL DESARROLLO DE PLATAFORMAS DIGITALES PARA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO EN LOS ESTADOS PARTES DEL MERCOSUR”: CONSUMIDOR.GOV.BR.**

La Delegación de Uruguay informó con satisfacción que suscribió con Brasil el acuerdo de transferencia tecnológica del sistema *consumidor.gov.br*, y se iniciaron los primeros contactos con el área técnica de Brasil para proceder a la traducción del código fuente y demás procesos necesarios para escalar el sistema al número de usuarios esperados en poblaciones menores, así como sustituir algunos programas con licencias a código abierto.

Una vez se culmine este proceso de traducción y adecuación de escala, Uruguay lo pondría a disposición de Brasil para que éste a su vez lo ponga a disposición de los demás países del MERCOSUR y Estados Asociados.

La Delegación de Uruguay, además, se ofreció a realizar una capacitación en español a los demás Estados firmantes del acuerdo de cooperación respectivo, sobre el sistema.

La Delegación de Paraguay (SEDECO) planteó que no cuenta con servidores con la capacidad y seguridades requeridas, por lo que no podría en estas circunstancias dar cumplimiento al compromiso de contar con la plataforma digital para la resolución de reclamos de consumo transfronterizo.

Se solicitó a la CCM la posibilidad de alojar la plataforma en la versión para Paraguay, en los servidores de la Secretaría del MERCOSUR.

La Delegación Chile manifestó interés en acceder a la plataforma en su versión en español una vez conozca la experiencia de Uruguay.

#### **5. MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN ASUNTOS COMERCIALES, EN ASUNTOS DIGITALES Y EN ASUNTOS DE CONSUMO SOSTENIBLE. ALINEAMIENTO A LAS DIRECTRICES DE NACIONES UNIDAS**

Las delegaciones intercambiaron comentarios sobre la elaboración de tres Manuales de Buenas Prácticas en Asuntos Comerciales, Digitales y Consumo Sustentable.

Las delegaciones acordaron que el grupo de expertos designados inicie el trabajo del Manual de Buenas Prácticas en Asuntos Comerciales, en base al compromiso de la Delegación de Paraguay y de Consumo Sustentable, en base al compromiso de la Delegación de Argentina, a fin de concluir una de ellas para el próximo año, en atención, además, a la celebración de los treinta años del MERCOSUR.

La Delegación de Paraguay circuló una propuesta de agenda de trabajo para el grupo de expertos, teniendo como límite el año 2021 para elevar a la CCM los mencionados manuales.

#### **6. PONENCIA SOBRE ACCIONES COLECTIVAS POR PARTE DE LA DELEGACIÓN DE CHILE**

La Delegación de Chile realizó una presentación de las Acciones Colectivas llevadas a cabo por parte del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) **(Anexo IV)**.

Las delegaciones agradecieron la presentación realizada, generándose diversos intercambios durante la misma, por haber despertado el interés general de las Agencias, sobre el tema.

Las Delegaciones de Argentina y Chile manifestaron su voluntad de intercambiar mayor información al respecto.

#### **7. TRATAMIENTO SOBRE UNIFICACIÓN DE CRITERIOS Y REGISTROS ESTADÍSTICOS SOBRE SECTORES DE ASUNTOS MÁS RECLAMADOS A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DEL MERCOSUR”**

La Delegaciones acordaron continuar el análisis y tratamiento de la propuesta

del “Manual de Suministro y Tratamiento Uniforme de los Datos Estadísticos de Defensa al Consumidor del MERCOSUR”, presentado en su oportunidad por la SM/UTECEM.

Las delegaciones coincidieron en la necesidad de constituir una mesa técnica para el análisis de la propuesta.

La Delegación de Argentina realizó una observación, y en ese sentido, propuso revisar las categorías.

## **8. ESTATUTO DE LA CIUDADANÍA**

Las delegaciones acordaron analizar las propuestas presentadas por sus respectivas Agencias, vía correo electrónico, con el objetivo de elaborar la respuesta para ser presentada a la Comisión de Representantes Permanentes del MERCOSUR (CRPM), en la próxima reunión del Comité del mes de noviembre próximo.

## **9. OTROS TEMAS**

La Delegación de Paraguay informó al Comité sobre la internalización de la Resolución GMC N° 37/19 “Defensa del Consumidor – Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico”.

Por otra parte, informó sobre la realización del primer Simposio sobre procedimientos de alerta y retiro de productos y servicios considerados potencialmente nocivos o peligrosos (RECALL), realizado en forma virtual en el mes de agosto pasado, en donde participaron los representantes de los Estados Partes, Chile como Estado Asociado y proveedores de Paraguay.

La Delegación de Argentina informó al Comité sobre la internalización de la Resolución GMC N° 37/19 “Defensa del Consumidor – Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico” y de la Resolución GMC N° 36/19 “Defensa del Consumidor – Principios Fundamentales”, encontrándose en trámite de notificación a la Secretaría del MERCOSUR. Asimismo, informó que el trámite de internalización de la Resolución GMC N° 01/10 “Protección de la Salud y la Seguridad de Consumidores y Usuarios – Aspectos Operativos”, se encuentran en una etapa avanzada.

## **PRÓXIMA REUNIÓN**

La próxima Reunión Ordinaria del CT N° 7 “Defensa del Consumidor” será convocada oportunamente por la PPTU.

## **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** Acciones Colectivas del Servicio Nacional del Consumidor - Chile



---

Por la Delegación de Argentina  
**Sebastián Barocelli**



---

Por la Delegación de Brasil  
**Juliana Oliveira Domingues**



---

Por la Delegación de Paraguay  
**Juan Marcelo Estigarribia López**



---

Por la Delegación de Uruguay  
**Álvaro Fuentes**

## **MERCOSUR/CT N° 7/ACTA N° 02/20**

### **XCIII REUNIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO N° 7 “DEFENSA DEL CONSUMIDOR”**

#### **PARTICIPACIÓN DE LOS ESTADOS ASOCIADOS AL MERCOSUR**

##### **Ayuda Memoria**

La Delegación de Chile participó como Estado Asociado del desarrollo de la XCIII Reunión Ordinaria del Comité Técnico N° 7 “Defensa del Consumidor” (CT N° 7), Acta N° 02/20,

realizada los días 24 y 25 de setiembre de 2020, en ejercicio de la Presidencia Pro Tempore de Uruguay (PPTU), bajo la modalidad de videoconferencia conforme se establece en la Resolución GMC N° 19/12 “Reuniones por el Sistema de Videoconferencia”, el cual manifestó su acuerdo con relación al Acta.

Los temas tratados fueron:

1. DIÁLOGO MERCOSUR – UNION EUROPEA EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
2. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS DE ROAMING EN EL MERCOSUR
3. CURSOS ESCUELA MERCOSUR DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
4. AVANCES DE IMPLEMENTACIÓN DEL “PLAN DE ACCIÓN PARA EL DESARROLLO DE PLATAFORMAS DIGITALES PARA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO EN LOS ESTADOS PARTES DEL MERCOSUR”: CONSUMIDOR.GOV.BR.
5. MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN ASUNTOS COMERCIALES, EN ASUNTOS DIGITALES Y EN ASUNTOS DE CONSUMO SOSTENIBLE. ALINEAMIENTO A LAS DIRECTRICES DE NACIONES UNIDAS

6. PONENCIA SOBRE ACCIONES COLECTIVAS POR PARTE DE LA DELEGACIÓN DE CHILE
7. TRATAMIENTO SOBRE UNIFICACIÓN DE CRITERIOS Y REGISTROS ESTADÍSTICOS SOBRE SECTORES DE ASUNTOS MÁS RECLAMADOS A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DEL MERCOSUR"
8. ESTATUTO DE LA CIUDADANÍA
  
9. OTROS TEMAS

---

Por la Delegación de Chile  
**Lucas Del Villar Montt**