



**MERCOSUR/CMC/DEC. N° 17/19**

**PLAN DE ACCIÓN PARA DESARROLLO Y CONVERGENCIA DE  
PLATAFORMAS DIGITALES PARA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO  
EN LOS ESTADOS PARTES**

**VISTO:** El Tratado de Asunción, el Protocolo de Ouro Preto y la Decisión N° 64/10 del Consejo del Mercado Común.

**CONSIDERANDO:**

Que los Estados Partes buscan avanzar progresivamente en el establecimiento de mecanismos y sistemas coordinados comunes de protección al consumidor en el MERCOSUR.

Que el respeto a los derechos de los consumidores viene consolidándose como tema transnacional y que se reconoce la particular importancia de que la protección al consumidor se garantice no sólo ámbito nacional sino también en el regional.

Que el intercambio entre Estados Partes de prácticas nacionales exitosas tiene el potencial de fortalecer la protección y la defensa de los consumidores en el ámbito del MERCOSUR que busca tratar de políticas y acciones dirigidas a esa temática.

Que el acceso a la información sobre los conflictos de consumo entre consumidores y proveedores es un instrumento esencial para el fomento del respeto a los derechos de los consumidores y a la consecuente evolución en el equilibrio del mercado de consumo y, además, contribuye para el correcto desarrollo de las relaciones de consumo en el día a día.

Que el desarrollo de plataformas nacionales digitales de solución de conflictos de consumo proveerá las bases para el establecimiento de una plataforma coordinada de solución de disputas entre consumidores y empresas, tratándose ambas de medidas concretas para la atención a los ciudadanos de los Estados Partes y de etapas fundamentales para el fortalecimiento de la protección consumeril en el ámbito del MERCOSUR.

**EL CONSEJO DEL MERCADO COMÚN  
DECIDE:**

Art. 1 - Aprobar el "Plan de Acción para desarrollo y convergencia de plataformas digitales para solución de conflictos de consumo en los Estados Partes", que consta como Anexo y forma parte de la presente Decisión.



Art. 2 - Esta Decisión no necesita ser incorporada al ordenamiento jurídico de los Estados Partes, por reglamentar aspectos de la organización o del funcionamiento MERCOSUR.

**LV CMC - Bento Gonçalves, 04/XII/19.**

PA  
S  
J  
R

## ANEXO

### PLAN DE ACCIÓN PARA DESARROLLO Y CONVERGENCIA DE PLATAFORMAS DIGITALES PARA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO EN LOS ESTADOS PARTES

#### 1. OBJETIVO

El presente Plan de Acción tiene por objetivo establecer plazos y modalidades para la implementación de canales digitales de solución de conflictos de consumo en todos los Estados Partes, así como para su futura convergencia, con vistas a la atención a los ciudadanos del MERCOSUR, inclusive en referencia a conflictos transfronterizos de consumo, incluidos aquellos relacionados al turismo.

La plataforma consumidor.gov.br, desarrollada por la Secretaria Nacional do Consumidor de Brasil (Senacon/MJSP), concebida en base al principio de la transparencia, posibilita la solución de conflictos de consumo de forma rápida y desburocratizada. Se trata de un servicio público en funcionamiento que posibilita una interlocución directa entre consumidores y proveedores para la solución de conflictos, dispensada la intervención del Estado en la tratativa individual, en un ambiente público totalmente transparente.

Los canales nacionales de solución de conflictos consumeriles se desarrollarán a partir de acuerdos de cooperación bilateral, teniendo como base la plataforma consumidor.gov.br.

#### 2. COOPERACIÓN BILATERAL

La cooperación necesaria para el intercambio de la plataforma "consumidor.gov.br" se realizará por medio de la suscripción de los instrumentos bilaterales detallados a continuación, los que serán firmados entre la *Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública* de Brasil y el organismo homólogo de cada uno de los demás Estados Partes:

- Convenio Interinstitucional para Implementación de la Transferencia de Tecnología y Conocimiento de la Plataforma consumidor.gov.br; y Plan de Trabajo referente a los instrumentos anteriores; y
- Término de Cesión del código fuente de la plataforma consumidor.gov.br, de propiedad del *Ministério da Justiça e Segurança Pública* de Brasil, creado y administrado por la *Secretaria Nacional do Consumidor* de Brasil, de forma gratuita, para conocimiento, estudio y desarrollo por los demás Estados Partes.

### 3. INTERCAMBIO Y CONVERGENCIA DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

A partir de la conclusión de las acciones de cooperación bilateral previstas en el numeral anterior la *Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública* de Brasil, disponibilizará la licencia de uso de consumidor.gov.br para la ejecución en cada Estado Parte.

Los Estados Partes procederán a la apertura del código fuente del software de consumidor.gov.br, a modo de posibilitar la adaptación de la tecnología para uso por cada organismo de defensa del consumidor de los Estados Partes. Serán transferidos, por la *Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública* de Brasil, manuales, flujos y otras informaciones que permitan a los organismos de los demás Estados Partes desarrollar alteraciones en el software de consumidor.gov.br.

Los Estados Partes desarrollarán, en coordinación con la Secretaría del MERCOSUR, un programa de intercambio de esos datos y trabajarán para lograr la interconexión de esas plataformas, de manera de facilitar la solución de conflictos transfronterizos de consumo, como los relacionados al turismo. Para ello, se creará una instancia *ad hoc* de conformidad con la normativa vigente en el ámbito del Comité Técnico N° 7 "Defensa del Consumidor", para cuyas actividades podrán ser invitados representantes de otros foros del MERCOSUR, como el Grupo Agenda Digital (GAD) y el Subgrupo de Trabajo N° 13 "Comercio Electrónico" (SGT N° 13), entre otros.

Dicha instancia *ad hoc* será responsable por las actividades relacionadas al desarrollo del programa de intercambio de esos datos, a partir de los sistemas digitales de cada organismo de los Estados Partes.

### 4. CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMAS NACIONALES EN CADA ESTADO PARTE Y PARA SU CONVERGENCIA

Responsable	Acción	Previsión
Brasil/Argentina	Firma del término de cesión del código fuente de "consumidor.gov.br"	septiembre/2019 (realizado)
Brasil/Paraguay	Firma del Convenio Interinstitucional para Implementación de la Transferencia de Tecnología y Conocimiento de la Plataforma Consumidor.gov.br; y del Plan de Trabajo referente a los instrumentos anteriores.	diciembre/2019
Brasil/Uruguay	Firma del Convenio Interinstitucional para Implementación de la Transferencia de Tecnología y Conocimiento de la Plataforma Consumidor.gov.br; y del Plan de Trabajo referente a los instrumentos anteriores.	diciembre/2019

Brasil/Paraguay	Firma del Término de Cesión del código fuente de la plataforma Consumidor.gov.br.	diciembre/2019
Brasil/Uruguay	Firma del Término de cesión del código fuente de la plataforma Consumidor.gov.br.	diciembre/2019
Argentina	Implementación de la plataforma digital nacional	agosto/2020
Paraguay	Implementación de la plataforma digital nacional	agosto/2020
Uruguay	Implementación de la plataforma digital nacional	agosto/2020
CT N° 7	Intercambio de datos entre plataformas nacionales	enero/2021
CT N° 7	Análisis de modalidades de convergencia entre plataformas nacionales	agosto/2021
CT N° 7	Convergencia entre plataformas nacionales	diciembre/2021

## 5. IMPLEMENTACIÓN

La implementación del presente Plan de Acción se encuentra sujeta a la disponibilidad de recursos y/o a la posibilidad de financiación para las actividades en él previstas.

## 6. ORGANISMOS RESPONSABLES

Los organismos de los Estados Partes responsables por la implementación del presente Plan de Acción serán los listados a continuación:

### ARGENTINA

Secretaría de Comercio Interior  
Dirección Nacional de Defensa del Consumidor  
Dirección de Protección Jurídica del Consumidor

### BRASIL

Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – CGSindec

### PARAGUAY

Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario  
Secretaría Ejecutiva

### URUGUAY

Ministerio de Economía y Finanzas  
Dirección General de Comercio  
Área Defensa del Consumidor