



MERCOSUR/CT N° 7 /ACTA N° 02/25

**CXVII REUNIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ TÉCNICO N° 7
"DEFENSA DEL CONSUMIDOR" (CT N° 7)**

Se realizó en la ciudad de Buenos Aires, República Argentina, entre los días 13 y 14 de mayo de 2025, la CXVII de 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.

La delegación de Chile participó en su condición de Estado Asociado, 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**

Las delegaciones prosiguieron con la revisión del Manual de Buenas Prácticas Comerciales y la forma de presentación y contenido del mismo.

Al respecto, las delegaciones intercambiaron comentarios y acordaron continuar trabajando sobre la versión propuesta por la delegación de Argentina con algunos agregados de la propuesta de Uruguay.

Asimismo, acordaron elaborar una serie de tips o tópicos basados en el documento desarrollado.

Las delegaciones consensuaron presentar los avances durante la primera reunión de la PPTB.

El tema continúa en agenda.

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

La PPTA informó sobre los avances obtenidos con relación a la propuesta de curso y recordó las conversaciones mantenidas con la SM/SAT en la reunión pasada, en la cual se aclararon aspectos técnicos y funcionalidades de la plataforma.

La delegación de Uruguay se comprometió a consolidar el documento base con los comentarios enviados por las delegaciones de Brasil y Paraguay. La delegación de Argentina informó que se encuentra actualizando y complementando el documento y que lo remitirá a la brevedad.

Las delegaciones de Argentina y Brasil realizarán, junto a sus escuelas de educación en consumo, la propuesta pedagógica y diagramación del programa.

Por otra parte, las delegaciones consensuaron invitar al sector privado a participar en el desarrollo del curso.

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 la realización de la capacitación sobre "consumidor.gov.br" durante la PPTB y remitirá mayores detalles sobre la participación.

También, presentó las bondades de la plataforma, la información disponible en la misma, así como los trámites gestionados a través de ella.

Las delegaciones intercambiaron comentarios sobre la importancia y beneficios que la herramienta proporciona y la importancia de involucrar en el proyecto al sector privado.

La delegación de Uruguay se refirió a los avances en su proyecto interno y que ya está en etapa de elaboración de términos de referencia para el desarrollo del módulo de "mediación y autocomposición de deudas".

La delegación de Chile se refirió a la plataforma de gestión de reclamos disponible en su país y los aspectos positivos y dificultades que han observado a lo largo de su implementación.

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

La PPTA se refirió a lo discutido durante la reunión pasada sobre publicidad. En este sentido, destacó la importancia de desarrollar en profundidad el tema, por lo que acordaron encomendarle a la Red de Académicos colaboradores del CT N° 7 desarrollar un documento teórico sobre la materia, con participación de los Consejos de Autoregulación Publicitaria (CONARP), contemplando la información previamente presentada por las delegaciones.

El tema continúa en agenda.

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

La PPTA presentó el capítulo del Anteproyecto de Código de Defensa del Consumidor vinculado a los procesos colectivos de consumo y agradeció a las delegaciones de Brasil, Chile y Colombia por haber enviado información interna sobre estos procesos.

Las delegaciones agradecieron la propuesta, intercambiaron comentarios sobre el documento y acordaron avanzar en un proyecto de norma modelo MERCOSUR para acciones colectivas de consumo, y a tal efecto realizarán intercambios con la Red de Académicos MERCOSUR.

La delegación de Chile se refirió a la importancia de contar con este tipo de normativa y a la importancia de introducir términos objetivos y medibles para reducir la demora que generan ciertas discusiones en estos tipos de procesos, en especial en el control de admisibilidad.

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

Las delegaciones intercambiaron comentarios sobre los datos desagregados dentro del rubro "OTROS" en los datos estadísticos proporcionados a la SM/UTECM, y acordaron continuar con la revisión del mismo a fin de generar nuevas categorías para disminuir su incidencia.

Al respecto, las delegaciones se comprometieron a remitir a la delegación de Argentina información sobre las categorías internas incluidas en dicho rubro, así como el detalle de sus "MOTIVOS", para tratar de armonizarlos durante el segundo semestre.

La delegación de Uruguay realizó el análisis de la planilla de "motivos" presentada por la PPTA, el cual consta como **Anexo V**.

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

Las delegaciones discutieron sobre el plan de comunicación del Comité y acordaron realizar una campaña por mes sobre temas focales, liderando el trabajo de forma rotativa en orden alfabético.

También se acordó dialogar con la SM/UCIM a fin de visibilizar el módulo de Defensa del Consumidor e incorporar un repositorio con información de interés.

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

La PPTA informó sobre el avance en los contactos con la DG JUST y la DG MOVE.

En este sentido, se sostuvo un intercambio con la Directora General de Justicia y Consumidores (DG JUST), Sra. Ana Gallego, en la cual compartieron las perspectivas y desafíos de cada región, así como los temas convergentes en miras de la cooperación técnica.

Respecto a la DG MOVE, tras intercambios realizados por la PPTA, se coordinará una primera reunión virtual para el mes de junio.

Finalmente, se intentarán otras vías de contacto para el acercamiento con la DG FISMA, sobre servicios financieros.

Las delegaciones intercambiaron comentarios sobre los principales aspectos a tener en cuenta en el encuentro con la representante de la UE y realizaron un breve repaso de los temas prioritarios a ser abordados en la reunión.

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

Las delegaciones elaboraron y consensuaron el proyecto de Resolución N° 01/25 sobre Defensa del Consumidor-Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico (Derogación de las Resoluciones GMC N° 21/04 y 37/19) y lo elevaron a consideración de la CCM. El mismo consta como **Anexo IV**.

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

Las delegaciones acordaron abordar el tema luego de iniciar los intercambios técnicos con la DG MOVE de la Unión Europea.

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

Las delegaciones elaboraron y consensuaron el proyecto de Resolución N° 02/25 sobre "Defensa del Consumidor en el Comercio Electrónico Procedimiento de Registro y uso de Dominios de Internet en los Estados Partes del MERCOSUR y lo elevaron a consideración de la CCM. El mismo consta como **Anexo IV**.

12. INFORME SEMESTRAL SOBRE EL GRADO DE AVANCE DEL PROGRAMA DE TRABAJO DEL PERÍODO 2025

Las delegaciones elaboraron y consensuaron el Informe Semestral sobre el grado de avance del Programa de Trabajo del período 2025 correspondiente al primer semestre y lo elevaron a consideración de la CCM. El mismo consta como **Anexo V**

13. OTROS TEMAS

13.1 Realizar estudio sobre protección al consumidor del sistema financiero para prevención de fraudes y campaña informativa

El tema será abordado durante el segundo semestre.

PRÓXIMA REUNIÓN

La próxima reunión ordinaria del CT N° 7 será convocada oportunamente por la PPT.

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	Proyectos de normas elevados a consideración de la CCM
Anexo V	Uruguay-Análisis de la planilla de "motivos"
Anexo V	Informe Semestral sobre el grado de avance del Programa de Trabajo del período 2025

Por la delegación de Argentina
Fernando Blanco Muiño

Por la delegación de Brasil
Gustavo Gomes Rocha

Por la delegación de Paraguay
Sara Irún Sosa

Por la delegación de Uruguay
Álvaro Fuentes



MERCOSUR/CT N° 7 /ACTA N° 02/25

**CXVII REUNIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ TÉCNICO N° 7
"DEFENSA DEL CONSUMIDOR (CT N° 7)"**

PARTICIPACIÓN DE ESTADOS ASOCIADOS

Ayuda Memoria

La delegación de Chile participó en su condición de Estado Asociado, de conformidad con lo establecido en la Decisión CMC N° 18/04, de la CXVII 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 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/UTECM 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. INFORME SEMESTRAL SOBRE EL GRADO DE AVANCE DEL PROGRAMA DE TRABAJO DEL PERÍODO 2025
13. OTROS TEMAS
 - 13.1 Realizar estudio sobre protección al consumidor del sistema financiero para prevención de fraudes y campaña informativa



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 Chile
Javiera Torres