

# Sancionaron a empresas por incumplir acuerdos con consumidores

04/03/2021

Seis empresas de diferentes rubros fueron sancionadas por la Secretaría de Comercio Interior de la Nación debido a que no cumplieron acuerdos homologados con consumidores.

Fue a través de la Subsecretaría de Acciones para la Defensa de los Consumidores y por un total de \$4,4 millones.

Según la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje en Consumo (DNDCyAC), las penalidades a las empresas Telefónica, Banco Galicia, BBVA, Plan Rombo, VW Ahorro Previo y Falabella fueron impuestas por infracción al artículo 46 de la Ley de Defensa del Consumidor (ley 24.240), ya que no cumplieron los acuerdos celebrados y homologados en las audiencias conciliatorias de Coprec en el plazo fijado, por lo que las y los consumidores tuvieron que recurrir nuevamente a la autoridad de aplicación.

Coprec es el sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo al que se derivan los reclamos ingresados por consumidores desde la Ventanilla Única Federal de Reclamos a través de la web [argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor/formulario](http://argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor/formulario). Una vez que los reclamos son admitidos, se selecciona una fecha y horario de audiencia de conciliación en la que participan también representantes de las empresas y un conciliador especializado en relaciones de consumo. A partir de la emergencia sanitaria y las restricciones de movilidad, se incorporó el Sistema de Conciliación por Medios Electrónicos para que puedan realizarse las audiencias con modalidad virtual. Si durante la conciliación se arriba a un acuerdo, se firma un acta que luego es homologada por la Secretaría de Comercio Interior.

En las disposiciones sancionatorias, las autoridades nacionales destacan que este comportamiento de las empresas proveedoras «no solo afecta la certidumbre del consumidor en haber resuelto su discordia con la proveedora, sino que también evidencia una actitud de llano desprecio hacia el sistema de conciliaciones previas en materia de consumo, el cual se instauró precisamente para dar una solución rápida y efectiva a los conflictos de menor cuantía y evitar así la movilización de recursos por parte de la instancia administrativa sancionadora».