

## ANEXO II

### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

#### SERVICIO DE AUDIENCIA EN LÍNEA (AUDIENCIA WEB)

**Artículo 1º** **Ámbito de aplicación.**- El presente protocolo será de aplicación para todos los sujetos intervinientes en la instancia conciliatoria establecida en el artículo 9 de la Ley 757 -texto consolidado ley 6017- en el ámbito de la jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La autoridad de aplicación es la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor perteneciente a la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**Artículo 2º** **Función Institucional.**- La instancia conciliatoria a través de la web es un servicio que el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ofrece a sus vecinos destinado a garantizar la defensa y protección de los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en la Constitución Nacional, en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires y en la ley 24.240; a través de un procedimiento voluntario y ágil, con la asistencia de un tercero neutral que actúa como conciliador y conduce el proceso de la comunicación por medio de la web, intentando que el denunciante pueda lograr satisfacer su pretensión mediante un acuerdo con la empresa.

**Artículo 3º** **Definición Audiencia en línea o audiencia web.**- Aquella que se realiza por medios electrónicos, sin necesidad de los encuentros presenciales ni entre las partes ni con el conciliador, por lo que se puede llevar a cabo desde cualquier lugar.

**Artículo 4º** **Gratuidad.**- El servicio de conciliación en línea no genera costos para ninguna de las partes intervinientes, en todas y cada una de las etapas que lo componen.

**Artículo 5º** **Autocomposición.**- La instancia conciliatoria ofrece un ámbito para que las partes encuentren la solución a su conflicto. El audiencista conciliador no resuelve y tampoco aconseja cómo se solucionará el conflicto planteado, encargándose únicamente de guiar a las partes, quienes encontrarán las soluciones a sus problemas.

#### DEL PROCESO

**Artículo 6º** **Elección de la modalidad web.**- En oportunidad de entablar una denuncia, la autoridad de aplicación podrá, con el consentimiento del denunciante, conciliar a través de la web.

**Artículo 7º** Citación.- El denunciante y la empresa serán citadas mediante notificación electrónica de la fecha y de la hora de realización de la primera audiencia.

La citación se realizará con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles a la fecha fijada para la primera audiencia.

**Artículo 8º** Asignación de representante/s.- La empresa deberá enviar, con al menos media hora de antelación el poder y DNI del apoderado o autorizado que la representara en la audiencia.

**Artículo 9º** Tolerancia.- Las audiencias web comenzarán a la hora fijada, teniendo las partes una tolerancia de diez (10) minutos. La ausencia no justificada de la parte denunciada, importará la frustración del procedimiento, concluyendo con la conciliación de conformidad con el inciso c y d del artículo 9 de la ley 757 -texto consolidado ley 6017-, dejando el audiencista debida constancia del motivo de cierre en el acta de audiencia.

**Artículo 10º** Actas.- De la audiencia celebrada por la web, se deberá labrar un acta. En caso de acuerdo, la misma debe contener los datos de las partes, los términos y alcances de las obligaciones o prestaciones que se hayan asumido y, si correspondiere, los plazos en que deberán cumplirse. De fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante da por concluido el procedimiento por simple providencia.

**Artículo 11º** El acta será leída a viva voz por parte del conciliador, y en caso de que la herramienta lo permita será compartida en pantalla, a fin de que las partes presten conformidad, acto seguido, la misma será enviada a las casillas de notificación constituidas por ambas partes dentro de los 30 minutos de finalizada la audiencia.

-----



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S  
"2020. Año del General Manuel Belgrano"

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Anexo II

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.