



REGLAMENTO DEFENSOR DEL CLIENTE

1.- OBJETO

2.- LIMITES

3.- PROCEDIMIENTO

- 3.1 Notificación del reclamo
- 3.2 Admisión del reclamo
- 3.3 Solicitud de Información
- 3.4 Finalidad del Defensor: acercar a las Partes
- 3.5 Instrumentación del acuerdo conciliatorio
- 3.6 Dictamen
- 3.7 Características de la decisión
- 3.8 Desistimiento
- 3.9 Prorroga
- 3.10 Incumplimiento de acuerdo

4.- DEFENSOR DEL CLIENTE

- 4.1 Incompatibilidad del Defensor para tratamiento de reclamos
- 4.2 Cese de funciones del Defensor
- 4.3 Defensor suplente



DEFENSOR DEL CLIENTE DE ADT
REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO Y PROCEDIMIENTO

1. OBJETO

La instancia del Defensor del Cliente es de carácter voluntaria, extrajudicial y gratuita para el consumidor. Todas las controversias serán tratadas en un plazo de quince (15) días corridos de admitido el reclamo y, excepcionalmente por la complejidad del caso, podrá prorrogarse el mismo por otros quince (15) días corridos más para esta instancia de resolución.

2. LIMITES

No son competencia del Defensor del Cliente las controversias derivadas de:

- (i) Las relaciones de ADT con sus accionistas como tales;
- (ii) Las relaciones laborales de ADT con sus empleados;
- (iii) Las relaciones de ADT con sus proveedores y/o empleados de sus proveedores;
- (iv) Las relaciones de ADT con sus distribuidores, agentes y/o comercializadores;
- (v) Los productos y servicios comercializados o contratados fuera del territorio argentino.

3. PROCEDIMIENTO

3.1. El consumidor deberá presentar su reclamo ante el Defensor del Cliente por escrito (nota, carta, correo electrónico, etc.) consignando:

- (i) Datos personales (Nombre, documento de identidad, domicilio, teléfono, etc...), así como todo dato o información que facilite su identificación (número de cliente) y que sean útiles como información de contacto (teléfono y horarios de contacto, etc.)
- (ii) Descripción breve de los hechos que motivan su reclamo (identificando, en su caso, números de reclamos, mails enviados, etc.)
- (iii) Pretensión concreta para resolver el conflicto.

3.2. Una vez recibido el reclamo, el Defensor del Cliente decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor interesado dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles y en caso de rechazo, se indicarán los motivos del mismo y las acciones legales a disposición del consumidor para continuar con la reclamación -sin que dicha información implique asesoramiento legal y/o profesional-.

3.3. Si el Defensor del Cliente estimase que requiere mayor información para el análisis de la solicitud, podrá requerirla al consumidor y/o a ADT. Dicha circunstancia será notificada estableciendo plazos perentorios. En caso de que el consumidor no provea la información solicitada ni brinde respuesta alguna; y siempre y cuando dicha omisión no pueda subsanarse con información en poder de ADT, se le notificará al consumidor respecto de la imposibilidad material de tratar su caso. Una vez recibida la información requerida, el Defensor del Cliente podrá continuar con su análisis de admisión. Los plazos mencionados en el Artículo 1 del presente Reglamento se suspenderán mientras no se cumpla con el requerimiento de información solicitada por el Defensor del Cliente, reanudándose los mismos una vez remitida la información solicitada a efectos de comunicar al consumidor la admisibilidad o no de su reclamo. La suspensión del plazo caducará si



el cliente no remite información dentro del plazo máximo de 3 meses, considerándose a la ausencia de respuesta como el desistimiento del reclamo iniciado.

3.4. Admitido el reclamo, el Defensor procurará que las partes arriben a un acuerdo conciliatorio sobre la cuestión planteada, pudiendo para ello consultar a las mismas, requerir información o documentación adicional y arbitrar todo otro mecanismo que permita de modo ágil y simple resolver la controversia, en los primeros quince (15) días de admitido el reclamo.

3.5. De resultar posible el acuerdo conciliatorio, el mismo se instrumentara por escrito (nota, carta, correo electrónico, etc.) dejándose constancia de los términos y condiciones del acuerdo y las modalidades previstas para su cumplimiento, que permitirá cerrar el caso una vez cumplidas las prestaciones comprometidas por las partes en dicho acuerdo.

3.6. En caso de no arribarse a solución conciliatoria alguna en el plazo de quince (15) días corridos contados desde la notificación de admisión del reclamo por parte del Defensor del Cliente, el mismo deberá realizar una evaluación integral de la reclamación presentada y las constancias aportadas y emitir un dictamen sobre la cuestión planteada. De resultar favorable para el consumidor y aceptado por éste, se transformará en vinculante y de cumplimiento ineludible para la empresa reclamada, dándose por cerrada la controversia con el cumplimiento en tiempo y forma de lo dispuesto por el Defensor.

3.7. La decisión del Defensor del Cliente debe ser motivada y en un lenguaje claro para el consumidor, expresándose, en su caso y de no resultar favorable a los intereses del consumidor, los mecanismos para continuar con la reclamación por parte del consumidor, sin que ello implique ningún tipo de asesoramiento legal y/o profesional alguno.

3.8. Durante toda la instancia de reclamo, el consumidor podrá desistir del mismo.

3.9. El plazo total del trámite es de quince (15) días contados desde la notificación de admisión del reclamo enviado por el Defensor del Cliente al consumidor, y sólo podrá extenderse por otros quince (15) días a pedido del consumidor o cuando el caso resultare de una complejidad tal que requiera dicha extensión de plazo.

3.10. Ante eventuales incumplimientos –por parte de la empresa - de los términos acordados entre las partes, el consumidor podrá optar por notificar de dicha circunstancia al Defensor del Cliente para que arbitre los medios necesarios para el efectivo cumplimiento del acuerdo arribado o, en su caso, realizar la denuncia ante la autoridad de aplicación de la Ley N° 24.240 de la jurisdicción correspondiente.

4. DEFENSOR DEL CLIENTE

4.1. Será incompatible la actuación del Defensor del Cliente para el tratamiento de los reclamos por:

- (i) El parentesco por consanguinidad de cuarto grado y segundo de afinidad con alguna de las partes, sus mandatarios o letrados.
- (ii) Tener el Defensor del Cliente o sus consanguíneos o afines interés en el reclamo.
- (iii) Tener el Defensor del Cliente pleito pendiente con el consumidor.
- (iv) Ser el Defensor del Cliente acreedor, deudor o fiador de alguna de las partes.



- (v) Ser o haber sido Defensor del Cliente autor de denuncia o querrela contra el consumidor con anterioridad a la iniciación del reclamo.
- (vi) Haber recibido el Defensor del Cliente beneficios o valores de importancia de alguna de las partes, que sean diferentes a los honorarios percibidos por su actuación como tal.
- (vii) Tener el Defensor del Cliente con algunos de las partes amistad que se manifieste por gran familiaridad o frecuencia en el trato.

4.2. Eventuales motivos de cese de funciones del Defensor del Cliente:

- (i) Muerte.
- (ii) Incapacidad sobreviniente.
- (iii) Haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso.
- (iv) Renuncia presentada ante ADT.
- (v) Acuerdo motivado por ADT.
- (vi) Expiración del plazo de su nombramiento o renovación en su caso.
- (vii) Presentación extemporánea o incompleta de los informes establecidos en la Resolución 394/2018 de la Secretaría de Comercio en reiteradas ocasiones.

4.3. ADT designará al Defensor del Cliente titular y a uno suplente, quien reemplazará al titular en caso de renuncia, remoción o fallecimiento. La duración del nombramiento será de dos (2) años. Los designados podrán ser renovados para el cargo por sucesivos plazos de dos (2) años sin límite y los mismos deberán ser homologados por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor.