

**MERCOSUR/GMC/RES. N° 04/17**

**PROCEDIMIENTO SOBRE ALERTA Y RETIRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS  
CONSIDERADOS POTENCIALMENTE NOCIVOS O PELIGROSOS EN EL  
MERCOSUR**

**VISTO:** El Tratado de Asunción, el Protocolo de Ouro Preto y las Resoluciones N° 124/96, 125/96, 01/10 y 34/11 del Grupo Mercado Común.

**CONSIDERANDO:**

Que es necesario avanzar en las acciones de protección de la vida, la salud y la seguridad de los consumidores en el ámbito del MERCOSUR.

Que resulta conveniente armonizar los procedimientos de alerta a los consumidores y retiro de productos y servicios considerados potencialmente nocivos o peligrosos, a fin de mejorar el seguimiento y la fiscalización de los Estados Partes del MERCOSUR en relación a los mismos.

Que es fundamental lograr un estándar común de comunicación relativa a la seguridad de los productos y servicios en la región, así como respecto de su seguimiento por parte de los organismos nacionales competentes.

**EL GRUPO MERCADO COMÚN  
RESUELVE:**

Art. 1 - Aprobar el "Procedimiento sobre alerta y retiro de productos y servicios considerados potencialmente nocivos o peligrosos en el MERCOSUR", que consta como Anexo y forma parte de la presente Resolución.

Art. 2 - Los Estados Partes indicarán en el ámbito del Comité Técnico N° 7 "Defensa del Consumidor" (CT N° 7) los organismos nacionales competentes para la implementación de la presente Resolución.

Art. 3 - Esta Resolución deberá ser incorporada al ordenamiento jurídico de los Estados Partes antes del 06/IV/2018.

**CIII GMC – Buenos Aires, 06/IV/17.**

## ANEXO

### PROCEDIMIENTO SOBRE ALERTA Y RETIRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CONSIDERADOS POTENCIALMENTE NOCIVOS O PELIGROSOS EN EL MERCOSUR

Art. 1 - La presente Resolución regula el procedimiento de alerta y retiro de productos y servicios con potencial riesgo, nocividad o peligrosidad, detectado después de su introducción en el mercado de consumo.

Art. 2 - **Comunicación a las autoridades-** El proveedor que posteriormente a la introducción de sus productos y/o servicios en el mercado de consumo, en todos o en alguno de los Estados Partes, tenga conocimiento de la potencial nocividad o peligrosidad de aquellos, deberá comunicar inmediatamente tal circunstancia:

- 1° - al órgano nacional de defensa del consumidor de su Estado Parte; y
- 2° - a los órganos reguladores competentes de su Estado Parte, cuando sea aplicable.

Recibida la comunicación, la autoridad nacional de protección al consumidor deberá informarlo inmediatamente a la autoridad de aplicación de los demás Estados Partes a través del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR).

Art. 3 - **Contenido de la comunicación a las autoridades-** La comunicación referida en el artículo anterior deberá ser por escrito, conteniendo la siguiente información:

- 1° - Identificación del o los proveedores del producto o servicio:
  - a) personería jurídica o razón social;
  - b) nombre o denominación comercial;
  - c) actividades económicas principales y secundarias;
  - d) número de identificación fiscal;
  - e) domicilio del establecimiento;
  - f) teléfono, fax y correo electrónico;
  - g) nombre y cargo de los representantes responsables; y
  - h) existencia de representación del proveedor en los Estados Partes del MERCOSUR, y en su caso indicando su identificación y datos de contacto.
- 2° - Descripción pormenorizada del producto o servicio, conteniendo la información necesaria para su individualización, en especial:
  - a) nombre comercial;
  - b) marca;
  - c) modelo;
  - d) número o código (lote, serie, chasis, código de barras, etc);
  - e) fecha inicial y final de fabricación;

- f) país de fabricación;
- g) imagen en formato digital;
- h) cantidad y fecha de comercialización;
- i) productos en stock sin comercializar; y
- j) en su caso, a qué países se ha exportado el producto o servicio

3° - Descripción pormenorizada del defecto, acompañada de la información técnica necesaria e indicación de la fecha y manera en que se detectó el mismo.

4° - Descripción pormenorizada de los riesgos y consecuencias.

5° - Ubicación geográfica de los productos y servicios que presentan el defecto.

6° - Indicación de las medidas ya adoptadas y de las propuestas para corregir el defecto y eliminar el riesgo.

7° - En caso de haberse producido, descripción de los accidentes relacionados al defecto del producto o servicio, con la siguiente información:

- a) lugar y fecha del accidente;
- b) identificación de las víctimas;
- c) daños materiales y físicos causados;
- d) de existir, datos de los procesos judiciales relacionados al accidente, especificando la acción judicial, el nombre de las partes, los distritos judiciales y juzgados en que tramitan y el número de los expedientes; y
- e) disposiciones adoptadas en relación a las víctimas.

8° - Plan de difusión en los medios masivos de comunicación;

9° - Plan de atención al consumidor.

Las autoridades nacionales antes referidas, podrán requerir al proveedor la información adicional o complementaria que estimen pertinente.

**Art. 4 - Plan de difusión-** Respecto al plan de difusión en los medios masivos de comunicación referido en el artículo 3 numeral 8°, deberá especificarse la siguiente información:

- 1° - modelo del aviso, incluyendo la imagen del producto;
- 2° - fechas de inicio y fin de la difusión del aviso;
- 3° - medios de comunicación (prensa, radio, televisión, internet, etc.) de difusión del aviso, horarios y frecuencia con la que será transmitido, considerando la necesidad de alcanzar a la mayor parte de la población.

Su publicación en Internet y otros medios de comunicación, no eximen al proveedor de la obligación de difundir el aviso en medios masivos de comunicación;

4° - costos del plan de difusión.

**Art. 5 - Aviso al consumidor-** El aviso deberá contener informaciones claras y precisas sobre:

1° - identificación del proveedor (indicando razón social, nombre comercial y marca);

2° - identificación del producto o servicio afectado, indicando:

a) nombre o denominación comercial;

b) marca;

c) modelo;

d) número o código (lote, serie, chasis, código de barras, etc);

e) fecha inicial y final de fabricación;

f) país de fabricación;

g) imagen; y

h) cantidad y fecha de comercialización;

3° - descripción pormenorizada y clara del defecto.

4° - descripción pormenorizada y clara de los riesgos y consecuencias;

5° - ubicación geográfica de los productos y servicios que presentan el defecto;

6° - medidas preventivas y correctivas que el consumidor debe tomar;

7° - medidas a adoptar por el proveedor;

8° - vías de atención al consumidor. En caso de ser presencial, indicación de los lugares y horarios; y

9°- demás informaciones tendientes a proteger la seguridad de los consumidores del producto o servicio afectado.

El aviso de riesgo debe confeccionarse de tal modo de asegurar información suficiente y fácilmente comprensible por la colectividad de consumidores indeterminados.

**Art. 6 - Plan de atención-** Respecto al plan de atención al consumidor referido en el artículo 3, numeral 9, deberá especificarse la siguiente información:

1° - vías de atención al consumidor;

2° - en caso de atención presencial, indicación de los lugares y horarios de atención;

3° - indicación del plazo necesario para la solución al consumidor; y

4° - plan de contingencia y estimación del plazo requerido para la adecuación completa de todos los productos o servicios afectados.

**Art. 7 - Constancia de la atención al consumidor-** El proveedor deberá extender al consumidor la constancia que indica el lugar, fecha, horario y duración de la atención y de la medida adoptada.

Art. 8 - **Informes** - El proveedor deberá presentar a la autoridad de aplicación y al órgano regulador competente, de corresponder:

1º - informes periódicos de atención, con intervalo máximo de sesenta (60) días, informando la cantidad de productos o servicios efectivamente recogidos o reparados, y su distribución geográfica;

2º - informe final del alerta, informando la cantidad de consumidores atendidos (en número y porcentaje) e identificación de la forma por la cual los consumidores tuvieron conocimiento del aviso de riesgo.

La autoridad de aplicación y el órgano regulador competente, podrán solicitar la presentación del informe con periodicidad inferior a la estipulada en el numeral 1º del presente artículo.

Art. 9 - La autoridad de aplicación y el órgano regulador competente podrán determinar, indistinta o conjuntamente, la prórroga o ampliación del alerta, la que también será a cargo del proveedor, así como otros requisitos o modalidades adicionales, tales como características del aviso, periodicidad del mismo, entre otros.

Art. 10 - La culminación de la alerta, no exime al proveedor de la obligación de reparar o sustituir gratuitamente el producto y/o servicio.

Art. 11 - El incumplimiento por el proveedor de las obligaciones previstas en la presente Resolución, será sancionado conforme a lo establecido en el ordenamiento de los Estados Partes.