

ANEXO I

PROTOCOLO DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

ARTICULO 1º - Definición.

Audiencia en línea o Audiencia on line. - Es aquella que se realiza por medios electrónicos, sin necesidad de encuentros presenciales entre las partes ni el conciliador.

ARTICULO 2º - Consignación de domicilio electrónico y demás datos necesarios para audiencia on line. Citación a la Audiencia.

A los fines de la realización de la audiencia on line, en su denuncia el usuario o consumidor deberá consignar una única dirección de correo electrónico, teléfono celular (si dispone de él), y sistema de video llamada que prefiera (“WhatsApp”, “Zoom”, “Google Meet”, “Skype”, etc.). El mail denunciado tendrá carácter de domicilio constituido y serán válidas todas las notificaciones que se cursen en relación a la audiencia de conciliación. Al mismo se le notificará la fecha y hora de audiencia, conjuntamente con el sistema de video llamada a utilizar con el instructivo correspondiente.

Por su parte, al notificar al proveedor la realización de una audiencia on line, se le informará el sistema de video llamada que será utilizado para ello y se lo emplazará para que dentro de los CINCO (5) DIAS hábiles vía mail constituya domicilio electrónico e informe los datos de la persona facultada para representarlo en la audiencia on line, precisando: nombre completo, DNI, número de matrícula profesional en su caso y número de celular. Conjuntamente, deberá remitir copia escaneada del poder u otra documentación que avale tal representación.

ARTICULO 3º - Requerimientos Técnicos para el Desarrollo de la Audiencia

- Disponer de conexión a internet y dispositivos electrónicos (PC de escritorio, Tablet, smartphone, notebook) con cámara, micrófono y altavoces (integrados o un conjunto de auriculares con micrófono externo)

aceptable) que permita desarrollar la audiencia con normalidad.

- Es importante que el lugar que se disponga para la realización de la audiencia por videoconferencia, se encuentre con buena iluminación y con la privacidad necesaria para evitar ruidos que puedan acoplarse con el micrófono.
- Solo podrá estar presente en el lugar de la video llamada el denunciante, su abogado patrocinante o representante en el caso de contar con el mismo; por el otro lado el representante de la parte denunciada y su abogado patrocinante o representante en el caso de contar con el mismo. En el caso de ser necesaria la participación de otra persona distinta de las mencionadas, la autorización de su presencia quedará a criterio exclusivo del conciliador.
- La necesidad de estos requerimientos será informada al consumidor al interponer la denuncia, al igual que en la citación a la audiencia fijada.
- En el caso de que el denunciante no disponga de dichos requerimientos, se suspenderá la realización de la audiencia online hasta tanto puede efectuarse la misma de forma presencial.

ARTICULO 4º - Apertura del Acto

En la fecha y hora fijada de la audiencia, el conciliador/a designado deberá abrir la sesión cinco minutos (05) antes de la hora programada de la audiencia, a fin de incorporar a las personas citadas y hacer la verificación técnica del sistema de sonido, audio y conectividad de los participantes. Estos, deberán permanecer conectados y con los equipos en perfecto estado de funcionamiento, durante el tiempo en que se desarrolle la audiencia.

En ningún caso, el conciliador podrá dar inicio a la audiencia sin la intervención de la parte denunciante.

Las partes intervinientes en la audiencia deberán acreditar debidamente su identidad. A tales efectos, deberán exhibir ante la cámara su D.N.I., así como cualquier otra documentación que el conciliador/a les requiera.

ARTICULO 5º - Finalización de la Audiencia

La audiencia finalizará por cualquiera de estas circunstancias

- a) Por acuerdo de las partes, parcial o total

- b) Por decisión de una o ambas partes
- c) Por decisión del conciliador/a
- d) Por interrupción o suspensión de la conexión 2 o más veces, a criterio del conciliador.

ARTICULO 6º - Acta final.

Finalizado el acto, el conciliador redactará el acta final, en presencia de las partes solo en el caso que el sistema de video llamada así lo permitiere. Finalizada la misma, se remitirá al correo constituido por las partes, teniéndose por aprobada la misma y expresado el consentimiento de los intervinientes con la sola constancia de envío.

De no ser posible su redacción conjuntamente con las partes, el acta será confeccionada por el conciliador y remitida en un plazo máximo de 30 minutos después de terminada la audiencia al correo electrónico de los intervinientes. Si no se realizara y comunicara, vía mail, observación alguna a dicha acta en un plazo de 30 minutos después de recibida, la misma se tendrá por aprobada y prestado el consentimiento de las partes intervinientes.

ARTICULO 7º - Acuerdo. Homologación.

De resultar un acuerdo conciliatorio entre las partes, se procederá a su homologación por parte de la Autoridad de Aplicación. La resolución correspondiente será enviada a las partes en el domicilio electrónico constituido.