



## MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO

### SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR

**Resolución 616/2020**

**RESOL-2020-616-APN-SCI#MDP**

Ciudad de Buenos Aires, 25/11/2020

VISTO el Expediente N° EX-2020-78937402- -APN-DGD#MDP, las Leyes Nros. 24.240 y sus modificatorias, 26.993, los Decretos Nros. 1.063 de fecha 4 de octubre de 2016, 274 de fecha 17 de abril de 2019 y 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios, las Resoluciones Nros. 48 de fecha 27 de marzo de 2015 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS, 37 de fecha 15 de julio de 2019 del GRUPO MERCADO COMÚN del MERCADO COMÚN DEL SUR (MERCOSUR), 126 de fecha 5 de mayo de 2020, 137 de fecha 19 de mayo de 2020, 139 de fecha 28 de mayo de 2020 y 270 de fecha 8 de septiembre de 2020, todas de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, y

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL establece que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, debiendo las Autoridades proveer a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados y al control de los monopolios naturales y legales y establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

Que la Ley N° 24.240 y sus modificatorias contempla la protección de la salud e integridad física de las y los consumidores y usuarios, así como también establece mecanismos y sistemas para la protección de sus derechos.

Que el Artículo 43 de la citada ley establece que la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO en su carácter de Autoridad de Aplicación puede elaborar políticas tendientes a la defensa de las y los consumidores a favor de un consumo sustentable con protección del ambiente e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.

Que por su parte, la Ley N° 26.993 se creó el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) para los reclamos de derechos individuales de consumidores o usuarios, que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo en los términos de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, cuyo monto no exceda de un



valor equivalente al de CINCUENTA Y CINCO (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.

Que, asimismo, la Ley mencionada en el considerando inmediato anterior, otorga al consumidor la posibilidad de optar por la utilización de medios electrónicos para la celebración de las audiencias.

Que, por otra parte, a través de la Resolución N° 126 de fecha 5 de mayo de 2020 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO se hizo saber que todas las notificaciones que deban cursarse en el marco de los procedimientos administrativos a la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR, deberán ser remitidas a la sede electrónica de la cuenta del usuario de la Plataforma de "Trámites a Distancia" (TAD) de conformidad con lo establecido en el inciso d), Artículo 19 del Reglamento de Procedimientos Administrativos, Decreto N° 1.759/72 T.O. 2017.

Que, asimismo, mediante la Resolución N° 139 de fecha 28 de mayo de 2020 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, se estableció que los consumidores hipervulnerables, por encontrarse en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales y que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores, contarán con un procedimiento eficaz, expedito y personalizado para la adecuada resolución de sus conflictos en las relaciones de consumo.

Que el aumento de reclamos ingresados ante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo dependiente de la SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR, evidenció la necesidad de perfeccionar algunas cuestiones procedimentales, en particular lo relativo a las relaciones de consumo en entornos digitales y las notificaciones por medios electrónicos a los proveedores, de las audiencias que las y los consumidores solicitan en el marco del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC).

Que la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR, frente al dinamismo y el aumento en las relaciones de consumo, sobretudo de aquellas que se llevan a cabo en entornos digitales considera pertinente el dictado de la presente medida a fin de establecer nuevos parámetros para la celebración de las audiencias de conciliación por medios electrónicos.

Que, en dicha consonancia, resulta oportuno abrogar la Resolución N° 137 de fecha 19 de mayo de 2020 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO a fin de brindar certeza a las y los consumidores respecto de los preceptos que regulan las audiencias del Servicio de Conciliaciones Previas en las Relaciones de Consumo (COPREC).

Que la Dirección de Asuntos Legales de Comercio y Minería dependiente de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente resolución se dicta en uso de las atribuciones conferidas por la Ley N° 26.993, y los Decretos Nros. 274 de fecha 17 de abril de 2019 y 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios.

Por ello,



LA SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Establécese que las audiencias que deban celebrarse en el ámbito de la Dirección de Servicio de Conciliaciones Previas en las Relaciones de Consumo de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo dependiente de la SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, se realizarán, a elección de las y los consumidores, de manera presencial, conforme el procedimiento dispuesto en el Título I de la Ley N° 26.993, o por medios electrónicos conforme la reglamentación, que como Anexo IF-2020-81081752-APN-SSADYC#MDP, forma parte integrante de la presente medida.

Sin perjuicio de lo cual, durante la vigencia de la emergencia pública en materia sanitaria establecida por la Ley N° 27.541 y ampliada por el Decreto N° 260 de fecha 12 de marzo de 2020 y su modificatorio, los reclamos ingresados al Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo (COPREC) tramitarán únicamente mediante la celebración de audiencias por medios electrónicos.

ARTÍCULO 2º.- Sustitúyese el punto 1.4 del Anexo II de la Resolución N° 48 de fecha 27 de marzo de 2015 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS, por el siguiente:

“1.4. Sistema de Notificaciones Electrónicas.

Las partes deberán constituir domicilio electrónico a los efectos de recibir allí las notificaciones que se cursen a lo largo del procedimiento conciliatorio.

Las y los consumidores, al efectuar el trámite de alta en el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), consignarán una única dirección de correo electrónico, la que tendrá carácter de domicilio constituido y en la que serán consideradas válidas todas las notificaciones que se cursen en el marco del COPREC.

Cuando el proveedor no haya constituido un domicilio ante el COPREC, cualquiera de los siguientes domicilios producirán los efectos de domicilio constituido, donde serán válidas todas las notificaciones allí cursadas, a saber:

- a. La cuenta de usuario de la plataforma electrónica de Trámites a Distancia (TAD), implementada por Decreto N° 1.063 de fecha 4 de octubre de 2016, conforme lo previsto por el inciso c) del Artículo 19 del Reglamento de Procedimientos Administrativos, Decreto N° 1.759/72 T.O. 2017;
- b. En el domicilio real del proveedor;
- c. El domicilio fiscal del proveedor denunciado ante la ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE INGRESOS PÚBLICOS, o el que sea constituido de oficio conforme lo previsto en el Artículo 3º de la Ley N° 11.683 de Procedimientos Fiscales y sus normas complementarias;
- d. El domicilio denunciado por las y los consumidores.



Todo proveedor o prestador que reciba una notificación de audiencia ante el COPREC tendrá la obligación de constituir, en el plazo de DIEZ (10) días hábiles, domicilio electrónico ante el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC).

El proveedor requerido deberá tomar contacto con el/la conciliador/a dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas hábiles de recibida la notificación e informar los datos de contacto de las personas facultadas a representarlo en dicho reclamo, a efectos de la celebración de la audiencia.

En caso de comparecer por apoderado a las audiencias, por única vez deberá remitir copia del poder al Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC).

ARTÍCULO 3°.- Las notificaciones cursadas por parte del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) al domicilio electrónico del proveedor, tendrán carácter de fehaciente en virtud de lo establecido en el inciso h) del Artículo 41 del Reglamento de Procedimientos Administrativos, Decreto N° 1.759/72 T.O. 2017.

ARTÍCULO 4°.- Establécese que el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) actuará a nivel nacional en los reclamos que versen sobre conflictos en todas las relaciones de consumo que se realicen de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 1° de la Ley N° 26.993. Para aquellos supuestos en que existan dificultades para la realización de manera presencial, las audiencias se realizarán únicamente a través de medios electrónicos.

ARTÍCULO 5°.- Establécese que los y las conciliadores deberán remitir toda la documentación relativa a las audiencias celebradas de manera presencial o por medios electrónicos y aquella aportada por las partes, a la Autoridad de Aplicación del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), a través de la Plataforma de "Trámites a Distancia" (TAD), implementada por Decreto N° 1.063 de fecha 4 de octubre de 2016, dentro de los TREINTA (30) días corridos desde el cierre de la etapa conciliatoria, bajo apercibimiento de informar dicha circunstancia al Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo en el ámbito del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.

ARTÍCULO 6°.- Establécese que las y los consumidores hipervulnerables, en los términos de la Resolución N° 139 de fecha 28 de mayo de 2020 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR el MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, podrán ser acompañados por 1 (UN) referente social o afectivo o por un representante de las asociaciones de consumidores, a las audiencias de conciliación virtuales o presenciales, de conformidad con lo establecido en el Artículo 9° de la Ley N° 26.993 y en el Artículo 56 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias. En todos los casos dicho acompañamiento deberá ser de carácter gratuito.

ARTÍCULO 7°.- Abrógase la Resolución N°137 de fecha 19 de mayo de 2020 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO.

ARTÍCULO 8°.- Derógase el Artículo 9° y el Anexo IX, ambos de la Resolución N° 48/15 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE PRODUCCIÓN.



ARTÍCULO 9°.- La presente medida entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 10.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

Paula Irene Español

NOTA: El/los Anexo/s que integra/n este(a) Resolución se publican en la edición web del BORA  
-www.boletinoficial.gob.ar-

e. 26/11/2020 N° 58929/20 v. 26/11/2020

**Fecha de publicación 26/11/2020**

