

**MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO****SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR****Resolución 137/2020****RESOL-2020-137-APN-SCI#MDP**

Ciudad de Buenos Aires, 19/05/2020

VISTO el Expediente N° EX-2020-31770182- -APN-DGD#MPYT, las Leyes Nros. 24.240 y sus modificatorias, 26.993, 27.541 y los Decretos Nros. 274 de fecha 17 de abril de 2019, 7 de fecha 10 de diciembre de 2019, 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios, los Decretos de Necesidad y Urgencia Nros. 260 de fecha 12 de marzo de 2020 y su modificatorio, 297 de fecha 19 de marzo de 2020 y sus modificatorios, 325 de fecha 31 de marzo de 2020, 355 de fecha 11 de abril de 2020, 408 de fecha 26 de abril de 2020, 459 de fecha 10 de mayo de 2020 y la Resolución N° 126 de fecha 5 de mayo de 2020 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.

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 en su carácter de Autoridad de Aplicación puede elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor o usuario a favor de un consumo sustentable con protección del medio 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 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 estableció, entre otras cuestiones, los criterios y parámetros de admisión de reclamos en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC).

Que mediante el Decreto N° 274 de fecha 17 de abril de 2019, se modificó el Artículo 11 de la Ley N° 26.993 habilitando al consumidor a optar el desarrollo de las audiencias por medios electrónicos.

Que a través del Artículo 71 del citado Decreto se encomendó a la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 26.993, la regulación de los alcances del procedimiento.

Que por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260 de fecha 12 de marzo de 2020 y su modificatorio, se ha dictado la Emergencia Sanitaria Nacional, ampliando la emergencia pública en materia sanitaria establecida por Ley N° 27.541, en virtud de la Pandemia declarada por la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) en relación con el coronavirus COVID-19.

Que la velocidad en el agravamiento de la situación epidemiológica a escala internacional requirió, pocos días después, la adopción de medidas inmediatas para hacer frente a la emergencia dando lugar al dictado del Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297 de fecha 19 de marzo de 2020 y sus modificatorios, por el cual se dispuso el "aislamiento social, preventivo y obligatorio" durante el plazo comprendido entre el día 20 y el día 31 de marzo del corriente año.

Que, dicho plazo, por similares razones, fue prorrogado mediante los Decretos de Necesidad y Urgencia Nros 325 de fecha 31 de marzo de 2020, hasta el día 12 de abril de 2020, 355 de fecha 11 de abril de 2020 hasta el día 26 de abril del corriente año, 408 de fecha 26 de abril de 2020 hasta el día 10 de mayo del corriente año, y 459 de fecha 10 de mayo de 2020, hasta el día 24 de mayo de 2020.

Que, en este contexto, corresponde implementar en el ámbito de la Dirección de Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) el SISTEMA DE CONCILIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS (SICOME), estableciendo la reglamentación del mismo.

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. 274/19, 7 de fecha 10 de diciembre de 2019 y 50 de fecha 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorios.

Por ello,

LA SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Las audiencias que deban celebrarse en el ámbito de la Dirección de Servicio de Conciliaciones Previas en las Relaciones de Consumo (COPREC) se realizará únicamente a través del SISTEMA DE CONCILIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS (SICOME), conforme la reglamentación que como Anexo IF-2020-32603612-APN-SSADYC#MDP, forma parte integrante de la presente medida.

ARTÍCULO 2º.- Sustitúyase el punto 1.4 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:

"Las partes deberán constituir domicilio electrónico a los efectos de recibir allí las notificaciones que se cursen a lo largo del procedimiento conciliatorio. El usuario o consumidor, al efectuar el trámite de alta en el Sistema COPREC, consignará 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.

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). 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). Una vez presentado, en lo sucesivo se reconocerá el poder presentado para las sucesivas audiencias.

Una vez constituido domicilio electrónico serán plenamente válidas y eficaces las notificaciones respecto de los futuros reclamos que pudieran iniciarse en el marco del Título I de la Ley N° 26.993, así como cualquier notificación dirigida dentro del ámbito de Sistema del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC).

El proveedor o prestador requerido deberá constituir domicilio a los efectos de la audiencia electrónica, tomando contacto con el conciliador a las CUARENTA Y OCHO (48) horas hábiles de recibida la notificación. Asimismo deberán informar a el/la conciliador/a interviniente los datos de contacto de la o las personas facultadas a representarlos en dicho reclamo, a efectos de la celebración de la audiencia por SICOME, si así lo dispusiera el/ la consumidor/a.

Las notificaciones cursadas en los domicilios electrónicos constituidos de conformidad con lo previsto en los párrafos precedentes, se considerarán perfeccionadas cuando sean entregadas por parte de los servidores del Sistema COPREC".

ARTÍCULO 3º.- Derógase el Artículo 9º y el Anexo IX de la Resolución N° 48/15 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO.

ARTÍCULO 4º.- Establécese que durante la vigencia del aislamiento social, preventivo y obligatorio dispuesto por Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297 de fecha 19 de marzo de 2020 y sus modificatorios, las y los consumidores deberán realizar el reclamo únicamente a través del SISTEMA DE CONCILIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS (SICOME), exclusivamente respecto a los reclamos dirigidos hacia proveedores:

- a) que hayan suscripto a la fecha de la presente resolución el Convenio de Notificación Electrónica dispuesto por el Artículo 9º de la Resolución N° 48/15 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO, con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente medida;
- b) que hubiesen sido debidamente notificados con anterioridad al dictado de la presente resolución;
- c) que constituyan domicilio electrónico de forma voluntaria ante el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC);
- d) que sean notificados conforme lo dispuesto por la Resolución N° 126 de fecha 5 de mayo de 2020 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO.

ARTÍCULO 5º.- Invítase a los proveedores que no hayan suscripto a la fecha Convenio de Notificación Electrónica, de conformidad con el Artículo 9º y el Anexo IX de la Resolución N° 48/15 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO a constituir domicilio electrónico ante el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo a través de la Plataforma de "Trámites a Distancia" (TAD), implementada por Decreto N° 1.063 de fecha 4 de octubre de 2016.

ARTÍCULO 6º.- La presente medida entrará en vigencia el día de su publicación en el Boletín Oficial y, durante el período que rija el "AISLAMIENTO SOCIAL, PREVENTIVO Y OBLIGATORIO" dispuesto mediante el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297/20 y sus modificatorios

ARTÍCULO 7º.- 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. 20/05/2020 N° 20345/20 v. 20/05/2020

(Nota Infoleg: Los anexos referenciados en la presente norma han sido extraídos de la edición web de Boletín Oficial)

ANEXO

TÍTULO I.

DEL SISTEMA DE CONCILIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS(SICOME)

ARTÍCULO 1. Sistema. El Sistema de Conciliación por Medios Electrónicos (SICOME) es aquel en que las partes participan de las audiencias conciliatorias por vía electrónica, mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicaciones y a través de las cuales pueda acreditarse la identidad de los intervinientes

ARTÍCULO 2. Voluntariedad para las y los consumidores. Las y los consumidores, al iniciar sus reclamos, tendrán la facultad de optar por la utilización de medios electrónicos para la celebración de las audiencias, de conformidad con la presente reglamentación y las normas interpretativas o complementarias que dicten en razón de la misma.

ARTÍCULO 3. Las y los consumidores, a los fines de iniciar su reclamo podrán presentar la documentación correspondiente a través de los medios previstos en el Reglamento de Procedimientos Administrativos, Decreto N° 1.759/72 T.O. 2017.

ARTÍCULO 4. Obligatoriedad para las y los proveedores. Las y los proveedores que reciban reclamos de consumidores que opten por el Sistema de Conciliación por Medios Electrónicos (SICOME) deberán constituir su domicilio electrónico, en los cuales serán válidas todas las comunicaciones posteriores, a los efectos de cumplir con la obligación de comparecer a las audiencias a través de los medios electrónicos que el conciliador ponga a disposición de las partes.

TÍTULO II.

DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

ARTÍCULO 5. Audiencias. Las audiencias de conciliación se desarrollarán en línea mediante la utilización de cualquier medio electrónico, siempre y cuando se garantice la correcta individualización e identificación de las partes intervinientes.

El/La Conciliador/a deberá contar con la conformidad de las Partes, a los fines de llevar a cabo las audiencias del Sistema de Conciliación por Medios Electrónicos (SICOME), garantizando la accesibilidad de todas las partes al medio electrónico que se acuerde

ARTÍCULO 6. Duración. El procedimiento de conciliación electrónica tendrá un plazo máximo de QUINCE (15) días hábiles, desde la aceptación formal del reclamo por parte del/la conciliador/a.

ARTÍCULO 7. Acuerdos. Si se arribare a un acuerdo se lo someterá a la homologación de la Autoridad de Aplicación, de conformidad con el Artículo 12 de la Ley N° 26.993.

Para ello, el Conciliador recepcionará en su domicilio electrónico, la aceptación al texto completo del acuerdo que otorguen las partes únicamente a través del domicilio electrónico constituido a tal fin y, dará fe de la identidad de los intervinientes.

Posteriormente, el Conciliador remitirá copia del acuerdo junto a dichas conformidades a la Autoridad de Aplicación mediante el uso de la Plataforma "Trámites a Distancia" (TAD) a los efectos de la prosecución del trámite.

ARTÍCULO 8. Conciliación sin acuerdo. En caso de incomparecencia del consumidor o del proveedor, resultará de aplicación lo previsto en el Artículo 16 de la Ley N° 26.993 y su reglamentación. De no arribarse a un acuerdo entre las partes, se procederá de conformidad con el Artículo 17 de la Ley N° 26.993 y su reglamentación.

ARTÍCULO 9. Incomparecencia. Las mediaciones llevadas a cabo bajo esta modalidad no podrán finalizar por la causal de incomparecencia salvo en los casos que hayan constituido expresamente su domicilio electrónico.

ARTÍCULO 10. Actas. Las actas deberán continuar registrándose mediante el sistema MEPRE.

ARTÍCULO 11. Personería. Las partes intervinientes en el proceso deberán acreditar debidamente su personería. A tales efectos, deberán acompañar D.N.I, Estatuto Societario, Designación de Poder de Representación, así como cualquier otra documentación que la /el conciliador les requiera.

Dicha documentación será remitida a la casilla de correo de la o el conciliador interviniente.

ARTÍCULO 12. Domicilios. Los Proveedores deberán mantener actualizado su domicilio electrónico constituido, debiendo informar al Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y a el/la conciliador/a cualquier modificación.

De no cumplir con esta obligación, se tomarán válidas todas las notificaciones cursadas en el domicilio constituido oportunamente.

ARTÍCULO 13. Notificaciones. Resultan válidas y plenamente eficaces las notificaciones cursadas por el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y el/la conciliador/a en los domicilios electrónicos constituidos por las partes. Los plazos procesales comenzarán a contarse desde al día siguiente de la fecha de notificación, computándose al efecto días hábiles administrativos. Serán válidas todas las notificaciones que se cursen en el marco de lo resuelto por la Resolución N°126 de fecha 6 de mayo de 2020 de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR el MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO.

El Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), como así tampoco el/la conciliador/a, no resultan responsables por los inconvenientes que tuviera el PROVEEDOR y/o las y los consumidores con respecto al software, hardware, servidores, acceso a internet o que de cualquier otra forma resulten ajenos estos.

Del mismo modo, se hace saber que en aquellos supuestos en que las notificaciones sean remitidas en días inhábiles, los

plazos comenzarán a correr a partir del primer día hábil siguiente.

IF-2020-32603612-APN-SSADYC#MDP



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número: IF-2020-32603612-APN-SSADYC#MDP

CIUDAD DE BUENOS AIRES
Lunes 18 de Mayo de 2020

Referencia: EX-2020-31770182- -APN-DGD#MPYT

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2020.05.18 10:40:31 -03:00

Laura GOLDBERG
Subsecretaria
Subsecretaria de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores
Ministerio de Desarrollo Productivo