

## **RESOLUCION S.C.I. 616/20**

**Buenos Aires, 25 de noviembre de 2020**

**B.O.: 26/11/20**

**Vigencia: 26/11/20**

**Defensa del consumidor. Lealtad comercial. Defensa de la competencia. Mediación y conciliación. Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC). [Ley 26.993](#). Coronavirus (COVID-19). Audiencias. Reclamos. Se celebrarán, a elección de los consumidores, de manera presencial o por medios electrónicos. [Res. S.Com. 48/15](#). Su modificación. [Res. S.C.I. 137/20](#). Su derogación.**

**Art. 1** – 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 Tít. I de la Ley 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 27.541 y ampliada por el Dto. 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.

**Art. 2** – Sustitúyese el pto. 1.4 del Anexo II de la Res. S.Com. 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 Dto. 1.063 de fecha 4 de octubre de 2016, conforme lo previsto por el inc. c) del art. 19 del Reglamento de Procedimientos Administrativos, Dto. 1.759/72 t.o. en 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 art. 3 de la Ley 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)".

**Art. 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 inc. h) del art. 41 del Reglamento de Procedimientos Administrativos, Dto. 1.759/72 t.o. en 2017.

**Art. 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 art. 1 de la Ley 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.

**Art. 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 Dto. 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.

**Art. 6** – Establécese que las y los consumidores hipervulnerables, en los términos de la Res. S.C.I. 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 art. 9 de la Ley 26.993 y en el art. 56 de la Ley 24.240 y sus modificatorias. En todos los casos dicho acompañamiento deberá ser de carácter gratuito.

**Art. 7** – Abrógase la Res. S.C.I. 137 de fecha 19 de mayo de 2020 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo.

**Art. 8** – Derógase el art. 9 y el Anexo IX, ambos de la Res. S.Com. 48/15 de la ex Secretaría de Comercio del ex Ministerio de Producción.

**Art. 9** – La presente medida entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial.

**Art. 10** – De forma.

## **ANEXO - Procedimiento de celebración de audiencias por medios electrónicos**