

## **RESOLUCION S.Com. 157/15**

**Buenos Aires, 3 de marzo de 2017**

**B.O.: 9/3/17**

**Vigencia: 9/3/17**

**Defensa del consumidor. Lealtad comercial. Defensa de la competencia.**

**Tribunales nacionales. Mediación y conciliación. Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC). Ley 26.993. Reclamos. Presentación de documentación. Res. S.Com. 480/15. Su derogación.**

**Art. 1** – Establécese que las actas y toda otra documentación pertinente relacionada con la sustanciación de reclamos de consumidores y usuarios, en el marco del Tít. I de la Ley 26.993, deberá ser presentada ante la Coordinación de Mesa de Entradas de la Dirección de Despacho y Mesa de Entradas de la Subsecretaría de Coordinación del Ministerio de Producción sita en la Av. Presidente Julio Argentino Roca 651, planta baja, Sector 2 y 3, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**Art. 2** – En los casos de acuerdo conciliatorio se deberá presentar el Acta de acuerdo, debidamente suscripta por las partes, así como, en su caso, los instrumentos que acrediten en legal forma la personería invocada por la o las requeridas, a efectos de su homologación.

Si el acuerdo fuere observado la Dirección Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de la Subsecretaría de Comercio Interior de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Producción le notificará dicha circunstancia al conciliador, a través de su dirección de correo electrónico. En caso de homologación, la misma será notificada a las partes y al conciliador al correo electrónico consignado o, en su defecto, al domicilio constituido.

**Art. 3** – En los casos de instancias conciliatorias cerradas sin acuerdo, el conciliador deberá presentar todas las actas de audiencia, así como, de corresponder, los instrumentos que acrediten en legal forma la personería invocada por la o las requeridas. Asimismo, se deberá acompañar las copias de toda la documentación que el consumidor hubiese presentado al conciliador en ocasión de las audiencias o, en su defecto, deberá dejar constancia en el acta si el consumidor no lo hubiese hecho.

**Art. 4** – En los casos de audiencia cerrada por incomparecencia del requirente se deberán acompañar todas las actas, así como, en su caso, los instrumentos que acrediten en legal forma la personería invocada por la o las requeridas. Si la instancia se hubiese cerrado por desistimiento del consumidor, además, se presentará el escrito correspondiente.

**Art. 5** – En caso de que correspondiere subsanar algún error material en las actas, certificados, facturas y/o documentación presentada por el conciliador, ya sea por iniciativa de éste o a requerimiento de algún sector de la Dirección Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo, dicho conciliador deberá presentar un escrito referenciando el número de expediente y el objeto de la subsanación.

**Art. 6** – En caso de que los honorarios de los conciliadores de consumo deban ser abonados por la autoridad de aplicación en los términos de los incs. a) y b) del art. 4 de la Res. Conj. S.Com. 47/15 y S.J. 41/15, de fecha 27 de marzo de 2015, la factura deberá confeccionarse a nombre del Ministerio de Producción, C.U.I.T. 30-71081745-2, domiciliado en Av. Presidente Julio Argentino Roca 651 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, impuesto al valor agregado “exento”. Asimismo, deberá contener la fecha de confección, número de expediente, los Autos, la causa de cierre de la instancia conciliatoria y su monto.

**Art. 7** – En caso de incomparecencia del requerido, el conciliador deberá emitir el “Certificado de Imposición de Multa”, cuyo modelo se aprueba y, como Anexo I “IF-2016-00811438- APN-DNDC#MP”, forma parte integrante de la presente resolución, y presentarlo junto con las actas labradas y la documentación del caso, para la prosecución del trámite, en la Coordinación de Mesa de Entradas.

**Art. 8** – Emitido el “Certificado Definitivo de Imposición de Multa”, el cual se aprueba y, como Anexo II “IF-2016-00811706-APN-DNDC#MP”, forma parte integrante de la presente medida, la autoridad de aplicación intimará al incompareciente al pago de la multa dispuesta por el término de diez días hábiles, haciendo referencia a las modalidades establecidas a ese efecto, previstas en el art. 9 de la presente resolución.

**Art. 9** – La multa equivalente a un salario mínimo, vital y móvil que imponga la autoridad de aplicación, en concepto de incomparecencia injustificada de la parte requerida a audiencia conciliatoria del Sistema de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), será abonada mediante transferencia bancaria con base en el siguiente detalle:

a) Se destinará a la cuenta recaudadora FF 13 N° 54631/91 “M.PROD.-5100/362-SSCI-RECAUD.FF 13” radicada en la sucursal Plaza de Mayo del Banco de la Nación

Argentina, C.B.U. 0110599520000054631911, ex Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, C.U.I.T. 30-54667611-7, o la que la reemplace en su oportunidad.

b) Se indicará en el campo “concepto”, “observaciones” u otro análogo, el número del o los expedientes por los cuales se abona el arancel.

c) Una vez realizada la transferencia, el requerido remitirá a la casilla “multascopec@mecon.gob.ar” un correo electrónico identificando el concepto de lo pagado y el o los números de los expedientes a los que aplica.

**Art. 10** – La tercera parte de la multa impuesta por incomparecencia injustificada será transferida por la Secretaría de Comercio al consumidor o usuario a partir del mes siguiente al efectivo cobro de su importe total, y siempre que la referida tercera parte de la multa no supere el valor de su reclamo.

A los efectos del cobro, el consumidor podrá optar por:

a) Transferencia electrónica a su cuenta bancaria, en cuyo caso deberá presentar al conciliador la constancia de su Clave Bancaria Uniforme (C.B.U.) y de su Clave Unica de Identificación Tributaria (C.U.I.T.) o su Clave Unica de Identificación Laboral (C.U.I.L.) o su Clave de Identificación (C.D.I.), según el caso.

b) A través de ventanilla del Banco de la Nación Argentina, entidad autárquica en el ámbito del Ministerio de Finanzas, en cuyo caso deberá seleccionar una sucursal de dicha entidad financiera. El conciliador informará la modalidad elegida por el consumidor y remitirá las constancias y la información correspondiente al presentar el acta de cierre en los términos del art. 4 de la presente resolución.

**Art. 11** – La Dirección Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo notificará al consumidor el pago a su favor de la multa impuesta por incomparecencia injustificada del requerido, a través del correo electrónico oportunamente constituido.

**Art. 12** – Facúltase a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor a verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente medida, a dictar las normas interpretativas y/o complementarias respectivas, de resultar necesarias, así como a realizar todas las acciones pertinentes para su fiel cumplimiento.

**Art. 13** – Derógase la Res. S.Com. 480, de fecha 20 de octubre de 2015, del ex Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

**Art. 14** – De forma.

## **ANEXO I - Certificado de Imposición de Multa (art. 16 del Anexo I del Dto. 202 de fecha 11 de febrero de 2015)**

Ministerio de Producción,  
Dirección Nacional de Defensa del Consumidor,  
Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) - Ley 26.993:

Incompareciente:

Domicilio:

Expte. Nº:

Fecha de la audiencia de la incomparecencia:

Fecha de la notificación de la audiencia:

Firma conciliador/a –RENCCO–, Ley 26.993, Hab. M.J. y D.H. Nº MED:

Nº de Certificado de Imposición de Multa:

## **ANEXO II - Certificado Definitivo de Imposición de Multa (art. 16 del Anexo I del Dto. 202 de fecha 11 de febrero de 2015)**

Ministerio de Producción,  
Dirección Nacional de Defensa del Consumidor,  
Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) - Ley 26.993:

Buenos Aires, ...

Por las constancias que obran en la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de la Subsecretaría de Comercio Interior de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Producción, se aplica a ... una multa de un salario mínimo, vital y móvil por haber incurrido en incomparecencia injustificada a la audiencia señalada en el procedimiento de conciliación, referido en el Certificado de Imposición de Multa Nº ... extendido por el conciliador/a –RENCCO–, Ley 26.993, Hab. M.J. y D.H. Nº MED ...

Se expide el presente, de conformidad con lo establecido en los arts. 16 de la Ley 26.993 y 16 del Anexo I del Dto. 202 de fecha 11 de febrero de 2015.