



## 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 SECRETARIA 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 9° 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 5°.- Invítase a los proveedores que no hayan suscripto a la fecha Convenio de Notificación Electrónica, de conformidad con el Artículo 9° 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 6°.- 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 7°.- 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

**Fecha de publicación 20/05/2020**

