

Reglamentación de audiencias electrónicas en el Servicio de Conciliaciones Previas en las Relaciones de Consumo (COPREC).

Mediante la Resolución N° 137/2020 de la Secretaría de Comercio de Interior, dependiente del Ministerio de Desarrollo Productivo, publicada en el Boletín Oficial el día 20 de mayo del 2020 con vigencia a partir del día de la fecha, se reglamentó que las audiencias del Servicio de Conciliaciones Previas en las Relaciones de Consumo (COPREC) sean llevadas a cabo exclusivamente por vía electrónica, mediante el Sistema de Conciliación por Medios Electrónicos (SICOME), mientras dure el período del “Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio”.

Para ello, el sistema utilizado deberá permitir la correcta identificación de las partes, siendo necesario que el conciliador cuente con la conformidad de las partes para la celebración de la audiencia a través del SICOME.

El sistema de audiencias por este medio se podrá realizar siempre y cuando los proveedores hayan suscripto el Convenio de Notificación Electrónica regulada por la Resolución N°48/15 de la ex Secretaría de Comercio Interior.

El funcionamiento de las audiencias será de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- (i) El Consumidor deberá presentar el escrito en idioma nacional, con expresa indicación de sus datos, relatando los hechos, con la petición concreta y ofreciendo la prueba necesaria; y constituyendo domicilio electrónico aportando una dirección de correo electrónico;
- (ii) Los proveedores que reciban la notificación deberán constituir domicilio electrónico en donde serán válidas todas las notificaciones, y deberán acreditar ante el COPREC el poder correspondiente que será registrado por única vez y será válido para las restantes audiencias;
- (iii) Las notificaciones remitidas se consideran realizadas cuando sean enviadas y entregadas por el servidor del sistema COPREC;
- (iv) La duración del procedimiento no será mayor a quince (15) días desde que el mediador acepta formalmente el reclamo;
- (v) Si hubiere acuerdo se someterá a homologación de la Autoridad de Aplicación;
- (vi) En caso de acuerdo el mediador recibirá en su correo electrónico la aceptación del texto del acuerdo por ambas partes dando fe de la identidad de las mismas;
- (vii) En caso de conciliación sin acuerdo de partes quedarán habilitadas las vías de reclamo posteriores para el consumidor;
- (viii) En principio no podrán finalizarse por incomparecencia de partes excepto que se hayan constituido los domicilios electrónicos, supuesto en el cual podrá cerrarse por incomparecencia siendo aplicable lo normado por el Art. 16 de la Ley 26.993.

* * *

Cordialmente,

Equipo Elzen Abogados