

Comentario a la reglamentación del sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo (COPREC)(Dto. N° 202/2015)

por ALFREDO MARIO CONDOMÍ

8 de Mayo de 2015

www.infojus.gov.ar

Id Infojus: DACF150566

1. En un trabajo anterior (1) abordé el comentario a la [Ley n° 26.993](#) (en adelante, LRCRC) que instituyera el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo (en adelante, COPREC), por lo que, atento el dictado del [Dto. N° 202/2015](#) (en adelante, D.R.) que reglamenta dicho sistema, aportaré en el presente algunas reflexiones al respecto.

2. En particular, el ANEXO I de dicho Decreto reglamenta los Títulos I y II de la ley mencionada, relativos al COPREC, propiamente dicho, y a la Auditoría en las Relaciones de Consumo, respectivamente; esto es, las instancias pre-judiciales del sistema normativo indicado.

3. El trámite de conciliación, se lleva ante el Conciliador en relaciones de consumo, inscripto en el Registro respectivo a cargo del Min. Just. Y DD.HH (art. 4º,D.R.), siendo Autoridad de aplicación del régimen legal la Secretaría de Comercio del Min. Econ. y FP (art. 1º, D.R.). El Conciliador, en principio, debe ser integrante del Registro Nacional de Mediación (con actuación en la CABA) aunque la Autoridad de aplicación puede designar conciliadores no mediadores inscriptos, autorizados por el Min. Just. Y DD.HH.(ART. 4º, D.R., cit.)y será designado conforme en los términos de la Resolución n° 22/2015, del 11/3/2015, de la Secretaría de Justicia de dicho Ministerio.

4. El procedimiento se activa mediante la presentación del formulario de iniciación, en el que debe constar el monto del objeto del reclamo -que no puede superar los 55 smvm- (LRCRC, art. 2º); si el consumidor ignora dicho valor, debe declarar bajo juramento que el mismo no supera el límite legal; la disposición resulta contradictoria, pues se obliga al reclamante a prestar declaración jurada sobre un dato que, por hipótesis, no conoce; de todos modos, comprobado que el monto reclamado supera el límite indicado, se suspenden las actuaciones de conciliación y, en su caso, el consumidor deberá tramitar su reclamo por la vía ordinaria (art. 2º, D.R.); al iniciar el expediente de conciliación debe indicar el reclamante el domicilio de referencia que elige, a los fines de la determinación de la competencia, en los términos del art. 5º, LRCRC (art. 5º, D.R.).

5. Presentado el reclamo, éste puede ser rechazado por inadmisibile, en la medida en que los datos requeridos no se encuentren completos, o aquél no concierna a relaciones de consumo o no sea de carácter individual(2), o su monto supere el límite legal; esta decisión es

recurrible, con suspensión de los plazos de prescripción; mientras dura el procedimiento conciliatorio, se interrumpen dichos plazos (art. 6º, D.R.).

6. Si la designación del Conciliador no opera por sorteo (LRCRC, art. 7º, a), sino por acuerdo de partes (LRCRC, art. 7º, b), éste debe constar por documento aparte -conforme a modelo a instrumentar por la Autoridad de aplicación-, independientemente de las constancias del contrato, de fecha posterior al reclamo formalizado, con expresa referencia a éste, y suscripto por los interesados (D.R., art. 7); esta designación debe comunicarse al Conciliador dentro de los 5 días de efectuada. Si la designación opera mediante propuesta del consumidor al proveedor (LRCRC, art. 7º, c), deberá tramitarse por el mecanismo que diseñe el Min. Just. y DD.HH. (D.R., norma cit.). Procede la excusación y la recusación del Conciliador de consumo, en los términos de los art. [17](#) y [38](#), C.P.C.C.N.; la presentación suspende el plazo de prescripción del trámite conciliatorio y la resolución de la Autoridad competente es irrecurrible (D.R., norma cit.).

7. Se prevé la creación y funcionamiento de un Servicio de patrocinio jurídico gratuito que la Secretaría de Comercio pone a disposición del consumidor (D.R., art. 9º).

8. La audiencia de conciliación -que debe notificarse con 3 días de anticipación, D.R., art. 10- se lleva a cabo en las oficinas del Conciliador designado o en los lugares que habilite el COPREC (D.R., art. 11); su confidencialidad comprende "cualquier ...material de trabajo" relativo a la audiencia, con excepción del acta y el acuerdo a que se arribe (D.R., art. 11, cit.); la dispensa de confidencialidad por acuerdo de partes (LRCRC, art. 11), debe constar por escrito y en el acta de la audiencia (D.R., norma cit.); en la primera audiencia, el consumidor puede ampliar el contenido del reclamo y/o enderezar el mismo contra otros proveedores no incluidos en el formulario de inicio (D.R., norma cit.); el conciliador debe notificar a los nuevos interesados, y al COPREC, las novedades producidas; en su caso, designará nueva audiencia (D.R., norma cit.).

9. Son requisitos de homologación del acuerdo celebrado entre las partes: 1) en general, éste debe atender a la justa composición del derecho y los intereses de las partes; 2) en particular, debe constatarse: el cumplimiento debido del procedimiento; que no medie renuncia o dispensa de derechos por parte del consumidor; salvo exceso en el monto reclamado, el importe conciliado no puede ser "sustantivamente menor" a aquél; las observaciones de la etapa de homologación deben constar debidamente salvadas. Homologado el acuerdo, el consumidor y el Conciliador pueden obtener copia gratuita del mismo (D.R., art. 15). El Conciliador-mediador tiene derecho a percibir honorarios; los correspondientes al Conciliador meramente habilitado, deben depositarse en la cuenta indicada por el Min. Econ. y FP (D.R., art. 15, norma cit.).

10. Fracasada la conciliación, el Conciliador debe informar a la Secretaría de Comercio los datos del procedimiento; respecto de sus honorarios, si fue designado por sorteo, percibirá los emolumentos básicos del Fondo de Financiamiento respectivo (LRCRC, art. 20; D.R., art. 17); si lo fue por acuerdo de partes, en principio, el proveedor carga con aquéllos, y si lo fue a propuesta del consumidor, éste debe soportarlos (D.R., norma cit.). Sin embargo, el proveedor puede, en todo caso, hacerse cargo de los honorarios del Conciliador, y debe hacerlo si fue

designado por acuerdo de partes; pero, si lo fue a propuesta del consumidor, éste debe los emolumentos (D.R., norma cit.). Sin embargo, "el total del honorario" debe ser satisfecho por el proveedor si el Auditor en relaciones de consumo hubiere decidido en su contra o aprobado el acuerdo, o recayere sentencia condenatoria a su respecto (D.R., norma cit.); en estos supuestos, el Conciliador debe reintegrar al Fondo de Financiamiento, o al consumidor, según corresponda, el importe del honorario básico. Los honorarios no percibidos son ejecutables ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo (D.R., norma cit., 'in fine').

11. En caso de incumplimiento del acuerdo de partes, el consumidor debe comunicar tal circunstancias a la autoridad del COPREC; ella intimará al proveedor; comprobado el incumplimiento, queda expedita la vía del procedimiento administrativo del [art. 46](#), LDC (D.R., art. 19).

12. Los Auditores en las Relaciones de Consumo son designados por concurso público, seleccionados mediante un Jurado de composición mixta (D.R., art. 24); son susceptibles de excusación y de recusación en los términos del art. 7º, D.R. (D.R., art. 23); su remoción procede en los términos de la [Ley nº 25.164](#) (D.R., art. 25).

13. El procedimiento ante el Auditor es gratuito (D.R., art. 29); el consumidor puede obtener asistencia del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito (D.R., art. 30). Se inicia por escrito, debiendo contener: datos de las partes, constancia del trámite de conciliación previa, ofrecimiento de prueba, acompañando la documental (D.R., art. 31). Procede, en principio, la notificación electrónica (D.R., art. 32). La resolución del Auditor debe ser motivada y fundada (3), y autosuficiente (D.R., art. 36); es impugnabile mediante "recurso judicial directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o ante la Cámara de Apelaciones correspondiente" (LRCRC, art. 38).

Notas al pie:

1. CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; "Introducción al nuevo régimen de resolución de conflictos en las relaciones de consumo"; www.infojus.gov.ar , 27/10/2014.

2. Nótese que parecen excluirse, a los fines conciliatorios, las acciones colectivas; a todo evento, la reglamentación sólo autoriza, en su caso, "la acumulación de reclamos [y] el litisconsorcio facultativo necesario" (D.R., art. 2º).

3. La "motivación" atiende a los aspectos fácticos (antecedentes) del caso; la "fundamentación", a la normativa aplicable.