

DECRETO 202/15

Buenos Aires, 11 de febrero de 2015

B.O.: 12/2/15

Vigencia: 12/2/15

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](#). Reglamentación y régimen disciplinario. Su aprobación.

Art. 1 – Apruébase la reglamentación de los Tít. I y II de la Ley 26.993, y el régimen disciplinario para los conciliadores en las relaciones de consumo que, como Anexos I y II, respectivamente, forman parte integrante del presente decreto.

Art. 2 – Facúltase al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas a dictar, en el ámbito de sus respectivas competencias, las normas complementarias o aclaratorias de la reglamentación que se aprueba por el art. 1 de la presente medida, de conformidad con las competencias específicas asignadas por la Ley 26.993.

Asimismo, facúltase a los citados Ministerios a emitir resoluciones conjuntas, complementarias o aclaratorias de dicha reglamentación, en aquellas situaciones en que la competencia para hacerlo no hubiera sido atribuida por la Ley 26.993 a uno de esos Ministerios en particular.

Art. 3 – De forma.

ANEXO I - Reglamentación de los Tít. I y II de la Ley 26.993

Artículo 1 – Designase a la Secretaría de Comercio, dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, como autoridad de aplicación del Tít. I de la Ley 26.993, sin perjuicio de las atribuciones que le corresponden al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en virtud de las disposiciones contenidas en dicha norma legal.

Artículo 2 – A efectos de acreditar que el objeto del reclamo se encuentra comprendido dentro de la limitación por monto establecida, el consumidor o usuario deberá expresar el valor de aquél en el formulario de iniciación correspondiente. En el caso de que no pueda efectuar una determinación precisa del monto, deberá manifestar con carácter de declaración jurada que éste no supera dicha limitación. De comprobarse, en el transcurso del procedimiento conciliatorio que el monto del reclamo supera el límite

legal, el conciliador suspenderá la instancia conciliatoria y remitirá las constancias a la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) para que ésta se expida al respecto, determinando si el monto objeto del reclamo supera el límite legal y, en su caso, indicará si corresponde continuar o no con el trámite conciliatorio.

Una vez que quede firme la resolución que determina que el reclamo supera el límite legal, el consumidor o usuario podrá reclamar por las vías ordinarias establecidas en la legislación pertinente.

En todos los casos la variación del valor de los bienes, o servicios objeto del reclamo que sobrevenga a su interposición, no modificará su inclusión como admisible en el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC).

Se admitirán tanto la acumulación de reclamos como el litisconsorcio facultativo necesario cuando los reclamos interpuestos se funden en los mismos hechos, en títulos conexos y tuvieren el mismo objeto. La autoridad competente en materia específica de COPREC podrá disponer la separación de los reclamos cuando a su juicio no se cumpliera el presupuesto que autoriza su acumulación o ésta fuera inconveniente para la gestión conciliatoria. Para la aplicación de la limitación por monto establecida en el primer párrafo del art. 2 de la Ley 26.993 se considerará a cada reclamo en forma individual.

Artículo 3 – Sin reglamentar.

Artículo 4 – El Registro creado por el primer párrafo del art. 4 de la Ley 26.993 se constituirá en el ámbito de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos de la Subsecretaría de Acceso a la Justicia, de la Secretaría de Justicia, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y se conformará con:

- a) Conciliadores en las relaciones de consumo que integran el Registro Nacional de Mediación. Estos conciliadores actuarán en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y se registrarán por la Ley 26.993 y su reglamentación.
- b) Conciliadores de consumo autorizados por la Secretaría de Comercio y habilitados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Estos conciliadores actuarán exclusivamente en el ámbito de las dependencias, delegaciones u Oficinas que aquélla establezca; se registrarán por la Ley 26.993 y su reglamentación y deberán cumplir con los requisitos que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas oportunamente establezcan en forma conjunta.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos dictará las normas de organización y funcionamiento del Registro nacional, así como también del Registro Especial previsto en el quinto párrafo del art. 4 de la Ley 26.993.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos convocará en forma pública a los aspirantes a conciliadores en las relaciones de consumo, quienes, para inscribirse, deberán presentar las constancias que acrediten el cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 4 de la Ley 26.993. Encomiéndase al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y a la Secretaría de Comercio la elaboración e implementación, en

forma coordinada, de los sistemas informáticos referidos en los arts. 4, 6 y 8 de la Ley 26.993 y aquél concerniente a la gestión de los trámites conciliatorios.

Todas las comunicaciones que por vía informática fueran cursadas por la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) a los conciliadores, o por éstos a la misma, tendrán carácter de notificación fehaciente. Las dirigidas por la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) a los conciliadores se tendrán por notificadas el día siguiente de su emisión.

La Secretaría de Comercio, juntamente con la Secretaría de Justicia, aprobarán programas de capacitación de los aspirantes a conciliadores en las relaciones de consumo respecto de los derechos del consumidor establecidos en el art. 42 de la Constitución Nacional y en el Tít. I de la Ley 24.240, las normas de procedimiento de la Ley 26.993 y las funciones del conciliador.

Los organismos mencionados determinarán el alcance y contenido de la capacitación referida y de la instancia final de evaluación. La Secretaría de Comercio actuará como órgano examinador.

Los conciliadores habilitados estarán sujetos al régimen disciplinario establecido en el Anexo II del decreto que esta reglamentación integra.

Artículo 5 – La elección que refiere el segundo párrafo del art. 5 de la Ley 26.993 para determinar la competencia del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) deberá efectuarse por el consumidor o usuario al momento de iniciarse el reclamo, siendo nula cualquier otra disposición previa al respecto.

Artículo 6 – Recibido el reclamo, la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) se expedirá sobre la admisibilidad del mismo. A tales efectos, verificará que los datos del formulario del reclamo se encuentren completos, controlará que el reclamo concierna a relaciones de consumo y sea de carácter individual y comprobará que el monto reclamado se halle comprendido dentro de los parámetros del art. 2 de la Ley 26.993 y su reglamentación.

El reclamo deberá ser deducido por escrito en el formulario que aprobará la autoridad de aplicación, personalmente ante las Oficinas que al efecto se habiliten o a través de los medios electrónicos que se autoricen.

En caso de que la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) considere que el consumidor o usuario no reúne los requisitos necesarios para el inicio de las actuaciones, podrá requerirle que acredite aquellos extremos que considere pertinentes dentro del plazo de diez días.

En caso de que el reclamo no sea admitido por la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC), el consumidor o usuario podrá recurrir la decisión y, en dicho supuesto, se suspenderán los plazos de prescripción de las acciones judiciales y las administrativas y de las acciones emergentes de la Ley 24.240 y sus modificaciones.

El plazo de duración del procedimiento de conciliación empezará a correr desde la fecha de la audiencia referida en el último párrafo del art. 7 de la Ley 26.993.

Una vez finalizado el procedimiento conciliatorio no procederá su reapertura.

La interrupción del plazo de prescripción se mantendrá mientras dure el procedimiento conciliatorio. Cumplido el mismo, se estará a lo previsto en el art. 50 de la Ley 24.240 y sus modificaciones.

Artículo 7 – El consumidor o usuario podrá elegir uno de los medios de designación de conciliador previstos en el art. 7 de la Ley 26.993; una vez efectuada dicha elección, ésta deberá mantenerse durante todo el procedimiento conciliatorio.

Si el consumidor optase por la designación del conciliador mediante el acuerdo de partes referido en el inc. b) del art. 7 de la Ley 26.993, lo hará constar en un documento autónomo y deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser independiente del contrato o de cualquier otra instrumentación de la relación de consumo.
- b) Ser de fecha posterior a la interposición del formulario ante la autoridad competente en materia específica de COPREC.
- c) Referir expresamente al reclamo interpuesto.
- d) Contar con las firmas del consumidor o usuario y del proveedor o prestador o de su representante legal o apoderado con facultades suficientes.

La autoridad de aplicación aprobará el modelo de documento autónomo de designación del conciliador referido en el párrafo anterior.

El consumidor o usuario tendrá un plazo de hasta cinco días para poner en conocimiento al conciliador en las relaciones de consumo que ha sido propuesto. Vencido dicho plazo, deberá iniciar nuevamente el reclamo.

Si el consumidor o usuario optase por la alternativa de designación prevista en el inc. c) del art. 7 de la Ley 26.993, deberá cumplir con el procedimiento que a tal efecto establezca el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Excusación: una vez designado o propuesto, el conciliador en las relaciones de consumo deberá excusarse de intervenir en todos los supuestos previstos por los arts. 17 y 30 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación para la excusación de los jueces, para lo cual contará con un plazo de tres días.

Recusación: la recusación del conciliador en las relaciones de consumo deberá plantearse ante la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC). De ser necesario, el consumidor o usuario podrá contar con la asistencia letrada. Sólo se admitirá la recusación con causa en los supuestos previstos en los arts. 17 y 30 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. La presentación suspenderá el procedimiento de conciliación hasta el momento en que se resuelva la recusación. El conciliador en las

relaciones de consumo recusado deberá, en el plazo de tres días desde que tomó conocimiento de su recusación, aceptar o no, en forma escrita, la cuestión planteada.

La autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) se pronunciará sobre la procedencia o no de la recusación en un plazo de cinco días.

Si el recusado ha sido designado por sorteo se procederá a un nuevo sorteo. Si lo ha sido a propuesta de parte, la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) notificará la decisión de la procedencia de la recusación e intervendrá el conciliador en las relaciones de consumo que corresponda, de conformidad con lo que establezca el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

En todos los casos la decisión será irrecurrible.

Licencias: el conciliador en las relaciones de consumo podrá solicitar al Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo licencia para ser designado conciliador en reclamos promovidos por consumidores o usuarios, por motivos fundados expresados por escrito y comunicados por el medio que se autorice al efecto, los que quedarán a consideración de dicho Registro. Tal situación de exclusión tendrá efectos con respecto a los tres medios de designación establecidos en el art. 7 de la Ley 26.993, en forma conjunta, de modo tal que el conciliador resultará así impedido para ser designado en todas ellas. El plazo máximo de la licencia será determinado por la resolución que al efecto dicte el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo deberá comunicar de inmediato, a la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC), las solicitudes de licencia que presenten los referidos conciliadores.

El cómputo del plazo de diez días se suspenderá en aquellos casos en que, a los efectos de practicar la notificación de la citación, deba efectuarse alguna de las diligencias previstas en el párrafo segundo del art. 10 y hasta tanto se cuente con la información requerida tendiente a la identificación del domicilio del proveedor o prestador.

Artículo 8 – Sin reglamentar.

Artículo 9 – La Secretaría de Comercio determinará la conformación y el funcionamiento de un Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito, en el ámbito de su competencia, que se encontrará a disposición de los consumidores o usuarios.

En aquellos casos en que el conciliador considere necesaria la asistencia letrada de las partes en función de las particularidades de la cuestión a resolver, se lo informará a aquéllas a la dirección de correo electrónico o al domicilio constituido en los términos del art. 10 de la Ley 26.993. En estos casos se suspenderá el plazo para la fijación de la audiencia prevista en el art. 7 de la Ley 26.993, por el término de tres días.

Artículo 10 – Las cédulas diligenciadas deberán contener: nombre y domicilio del destinatario; nombre, domicilio y matrícula del conciliador en las relaciones de consumo; nombre y domicilio constituido del consumidor o usuario; individualización, objeto y monto del reclamo siempre que éste haya sido determinado; indicación del día,

hora y lugar de la celebración de la audiencia y transcripción de los arts. 11 y 16 de la Ley 26.993.

En los casos en que el conciliador en las relaciones de consumo sea designado de acuerdo con lo establecido en los incs. b) o c) del art. 7 de la Ley 26.993, las notificaciones deberán ser efectuadas por medio fehaciente y cumplir con los requisitos dispuestos en el primer párrafo del presente artículo.

En todos los casos la audiencia deberá estar notificada con tres días de antelación a la fecha prevista para su celebración.

Entiéndese por domicilio declarado ante el Registro Público de Comercio aquél que conste en los registros de la Inspección General de Justicia, dependiente de la Secretaría de Asuntos Registrales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o de las Direcciones de Personas Jurídicas u organismos equivalentes que funcionen en el ámbito de las distintas jurisdicciones.

Artículo 11 – Las audiencias y trámites conciliatorios deberán celebrarse en las Oficinas del conciliador o, en su caso, en las dependencias, delegaciones u Oficinas que la autoridad de aplicación del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) habilite a tal efecto.

El representante que invoque el carácter de apoderado deberá acreditarlo al momento de realizarse la primera audiencia, acompañando el original o copia certificada del instrumento de donde surjan las facultades invocadas y una copia simple a los fines de su confronte, en la cual deberá declarar su autenticidad y vigencia bajo firma autógrafa. El conciliador verificará la personería invocada, el domicilio del poderdante y que el apoderado cuente con facultad para acordar transacciones, debiendo conservar el conciliador la copia de dicho poder.

Los medios de representación admitidos para la audiencia son exclusivamente los previstos en el art. 11 de la Ley 26.993, no siendo posible la intervención de un gestor de negocios en los términos del art. 48 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

La confidencialidad comprende lo tratado por las partes en la audiencia de conciliación, el contenido de los papeles o cualquier otro material de trabajo, con exclusión del acta y del acuerdo que se hubiera celebrado. La dispensa de confidencialidad prevista en el último párrafo del art. 11 de la Ley 26.993 se redactará por escrito, haciéndose constar en el acta de conciliación respectiva dentro de las observaciones y deberá ser suscripta por todos los intervinientes sin excepción.

El cómputo del plazo para la ratificación del acuerdo previsto en el art. 11, párrafo tercero, de la Ley 26.993 podrá suspenderse si las razones del impedimento de quien incompareciera lo justificaren, hasta tanto dichas causales cesen. A efectos de proceder a la mencionada suspensión, el consumidor o usuario o su apoderado deberá comunicar dicha circunstancia al conciliador en las relaciones de consumo designado, acompañando la documentación que lo justifique.

En la primera audiencia el consumidor o usuario podrá ampliar el objeto de su reclamo, incluyendo rubros que no hubieran sido identificados en el formulario de inicio y siempre que no supere el monto legal establecido.

En la misma oportunidad podrá enderezar su reclamo, dirigiéndolo contra quien comparezca y asuma el carácter de proveedor o prestador o ampliarlo contra otros proveedores o prestadores que no fueron identificados en su presentación inicial. El conciliador notificará, por vía informática a la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC), las modificaciones efectuadas por el consumidor o usuario y, si hubiera ampliado su reclamo contra otro u otros proveedores o prestadores, designará nueva audiencia, comunicando la ampliación a la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC), quién sólo tendrá a su cargo las notificaciones en los casos del inc. a) del art. 7 de la Ley 26.993.

Artículo 12 – Al momento de homologar un acuerdo conciliatorio, la dependencia competente de la Secretaría de Comercio tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes parámetros:

- a) Que el acuerdo respete la normativa constitucional, legal y reglamentaria, general y especial, en materia de relaciones de consumo y toda otra normativa de la que resulte la protección de los derechos del consumidor o usuario.
- b) Que se haya cumplido debidamente con el procedimiento fijado en el Tít. I de la Ley 26.993.
- c) Que el acuerdo no implique renuncia o dispensa de derechos en perjuicio del consumidor o usuario.
- d) Que no se haya acordado una suma sustantivamente menor al reclamo efectuado por el consumidor o usuario, excepto que pudiera considerarse que el monto originario del mismo era excesivo.
- e) Que en caso de haberse formulado observaciones en la etapa de homologación, éstas no hubiesen sido receptadas de conformidad y subsanadas en el texto del acuerdo.

Sin perjuicio de lo indicado en los incisos precedentes, deberá tenerse presente para la homologación todo otro aspecto que haga a la justa composición del derecho y los intereses de las partes.

Artículo 13 – Sin reglamentar.

Artículo 14 – La dependencia competente de la Secretaría de Comercio podrá formular observaciones al acuerdo si el mismo no cumpliera con lo previsto en el art. 12.

Artículo 15 – Una vez homologado el acuerdo, el consumidor o usuario podrá solicitar a la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) un ejemplar del mismo, el cual le será entregado de manera gratuita. Idéntico derecho tendrá el conciliador que hubiera intervenido.

La autoridad de aplicación junto con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos establecerán la forma según la cual deberán calcularse los honorarios de los conciliadores, los cuales serán fijados en unidades de referencia.

En el supuesto de tratarse de los conciliadores comprendidos en el párrafo cuarto del art. 4 de la Ley 26.993, los honorarios que les hubieran correspondido cobrar deberán ser depositados en la cuenta que a estos efectos habilite el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas con destino al Fondo de Financiamiento establecido en el art. 20 de la referida ley.

Artículo 16 – Para el caso de que corresponda la aplicación de la multa, el conciliador en las relaciones de consumo deberá emitir la certificación de su imposición que será presentada a la autoridad competente en materia específica de COPREC junto con el acta labrada y el instrumento en que conste la notificación dentro del plazo de cinco días contados desde el vencimiento del plazo previsto en el primer párrafo del art. 16 de la Ley 26.993.

La autoridad competente específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC) deberá controlar la documentación presentada, verificar que del instrumento surja inequívocamente la fehaciente notificación y, previo dictamen jurídico, emitir el certificado de imposición de multa definitivo e intimar al pago a la parte incompareciente en el domicilio que conste en el instrumento de notificación.

Facúltase a la Secretaría de Comercio a establecer las condiciones y modalidades de pago.

Artículo 17 – En aquellos casos en que la conciliación sea concluida sin acuerdo de las partes, el conciliador en las relaciones de consumo informará a los consumidores o usuarios sobre los derechos que les asisten en relación con la prosecución del procedimiento ante las distintas instancias previstas en la Ley 26.993.

Asimismo, en tales casos, el conciliador deberá informar a la Secretaría de Comercio, a través de los medios que se establezcan al efecto y en un plazo de dos días a contar desde la conclusión de la conciliación sin acuerdo de partes, sobre:

- a) Partes del conflicto.
- b) Motivo del reclamo.
- c) Monto del reclamo.
- d) Resultado de la conciliación.
- e) Cualquier otra información que la Secretaría de Comercio considere necesaria.

En los procedimientos de conciliación que concluyeran sin acuerdo de partes, una vez entregada por el conciliador la copia del acta a la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC), ésta deberá entregar constancia al conciliador designado de conformidad con lo dispuesto por el inc. a) del art. 7 de la Ley 26.993, para ser presentada ante el Fondo de Financiamiento a los fines de abonar el honorario básico dentro del plazo de quince días, de acuerdo con lo previsto en el art. 20 de dicha ley y de conformidad con lo dispuesto en el art. 15 de esta reglamentación.

En los supuestos en que el conciliador sea designado de acuerdo con lo dispuesto por el inc. b) del art. 7 de la Ley 26.993, el honorario básico del conciliador será soportado por el proveedor o prestador, salvo acuerdo en contrario, sujeto a los requisitos establecidos en el segundo párrafo del art. 7 de esta reglamentación.

En los casos del inc. c) del art. 7 de la referida ley, el honorario básico del conciliador estará a cargo del consumidor o usuario.

Se considera que las conciliaciones en las que las partes no arriben a un acuerdo comprenden todos los supuestos en que aquéllas no han finalizado, conforme con lo previsto en el art. 15 de la Ley 26.993.

En los supuestos de conciliación en los que las partes no hubieren arribado a un acuerdo, el conciliador tendrá igualmente derecho a percibir, por parte del proveedor o prestador, el total del honorario de conformidad con el art. 15 de la presente reglamentación en alguno de los siguientes casos:

- a) Si el auditor en las relaciones de consumo hubiera dictado resolución condenatoria o aprobatoria del acuerdo alcanzado en su ámbito.
- b) Si el proveedor o prestador resultara condenado en costas en la etapa judicial.
- c) Si el proveedor o prestador realizara el pago voluntario.

En tales supuestos el conciliador en las relaciones de consumo, que hubiera percibido los honorarios referidos precedentemente, deberá reintegrar al Fondo de Financiamiento creado por el art. 20 de la Ley 26.993 o, en su caso, al consumidor o usuario, el importe del honorario básico vigente al momento de haber percibido el monto total del honorario dentro de los cinco días de haberlo percibido.

En el supuesto de tratarse de conciliadores comprendidos en el párrafo cuarto del art. 4 de la Ley 26.993, los honorarios que les hubieran correspondido cobrar deberán ser depositados en la cuenta que a estos efectos habilite el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas con destino al Fondo de Financiamiento establecido en el art. 20 de la referida ley.

Los honorarios no abonados en el término de cuarenta y cinco días corridos desde la última audiencia, podrán ser ejecutados con la sola presentación del acta de cierre de la conciliación o, en su caso, de la resolución firme del auditor ante la Justicia nacional en las relaciones de consumo, la que tendrá fuerza ejecutiva sin necesidad de homologación.

Artículo 18 – Sin reglamentar.

Artículo 19 – El consumidor o usuario deberá comunicar, a la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC), el incumplimiento del acuerdo homologado por parte del proveedor o prestador, a fin de que aquella proceda a intimar por medio fehaciente al proveedor o prestador, para que acredite el cumplimiento del referido acuerdo con arreglo a lo establecido en el art. 15 de la Ley 26.993, a cuyo efecto deberá acompañar la documentación respectiva en el plazo de cinco días a partir de la intimación cursada.

Verificado el incumplimiento del proveedor o prestador por parte de la autoridad de aplicación, ésta efectuará las comunicaciones necesarias a fin de que, en su caso, se instruya el procedimiento correspondiente para la aplicación de las disposiciones establecidas en el art. 46 de la Ley 24.240 y sus modificaciones.

Artículo 20 – Designase a la Subsecretaría de Comercio Interior, dependiente de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, como órgano de administración del Fondo de Financiamiento creado por la Ley 26.993, y facúltase al mismo para dictar las normas necesarias para su puesta en marcha y funcionamiento.

Artículo 21 – Sin reglamentar.

Artículo 22 – Sin reglamentar.

Artículo 23 – Para los casos de recusación y excusación de los auditores en las relaciones de consumo serán de aplicación los supuestos previstos en el art. 7 del reglamento.

Artículo 24 – Facúltase al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas a efectuar el llamado a concurso público para la designación de los auditores en las relaciones de consumo. El llamado deberá contener el “Reglamento de bases, condiciones y procedimiento” para la participación en dicho concurso, el cual a su vez determinará el funcionamiento del jurado para la selección de los aspirantes.

Encomiéndase al señor jefe de Gabinete de Ministros, al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas a efectuar las designaciones respectivas para la integración del jurado previsto en el art. 24 de la Ley 26.993, dentro del plazo de treinta días corridos desde el llamado a concurso.

Invítase al Honorable Senado de la Nación y a la Honorable Cámara de Diputados de la Nación a designar los respectivos representantes de las comisiones mencionadas en el art. 24 de la Ley 26.993 para la conformación del jurado referido en el primer párrafo de dicho artículo.

Encomiéndase al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a efectuar oportunamente la convocatoria al Colegio Público de Abogados de la Capital Federal o al de la jurisdicción que corresponda para la designación del representante respectivo, a los fines de la conformación del jurado referido en el primer párrafo de dicho artículo.

Artículo 25 – El procedimiento para la remoción del auditor en las relaciones de consumo referido en el último párrafo del art. 25 de la Ley 26.993 se ajustará a lo previsto en la Ley Marco de Regulación de Empleo Público Nacional 25.164 y sus normas reglamentarias, en lo que resulte compatible con la naturaleza y condiciones especiales del cargo y las normas complementarias de este decreto que al efecto se dicten.

Artículo 26 – Sin reglamentar.

Artículo 27 – Sin reglamentar.

Artículo 28 – Sin reglamentar.

Artículo 29 – El procedimiento ante la auditoría en las relaciones de consumo será gratuito.

Artículo 30 – El “Servicio de patrocinio jurídico gratuito” de la Secretaría de Comercio, en el marco del Tít. I de la Ley 26.993, prestará el asesoramiento dispuesto en el art. 30 de dicha ley.

Artículo 31 – Los reclamos ante la auditoría en las relaciones de consumo se iniciarán de acuerdo con las previsiones del art. 29 de la Ley 26.993 y deberán contar, como mínimo, con los siguientes datos:

- a) Nombre, apellido, documento de identidad, domicilio del consumidor, en su caso, de su representante, y correo electrónico en el que recibirá las notificaciones.
- b) Nombre y apellido o denominación social y domicilio del proveedor o prestador.
- c) Constancia del trámite llevado a cabo ante el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones del Consumo (COPREC), contenido del reclamo y documentación acompañada en dicha oportunidad.
- d) Ofrecimiento de prueba y acompañamiento de la prueba documental.

Entiéndese por domicilio declarado ante el Registro Público de Comercio aquél que conste en los registros de la Inspección General de Justicia o de las Direcciones de Personas Jurídicas u organismos equivalentes que funcionen en el ámbito de las distintas jurisdicciones.

Artículo 32 – Las notificaciones al consumidor o usuario se realizarán a través del correo electrónico que éste haya constituido ante la auditoría en las relaciones de consumo, salvo que, expresamente, haya solicitado otro medio de notificación.

Artículo 33 – Sin reglamentar.

Artículo 34 – Sin reglamentar.

Artículo 35 – Sin reglamentar.

Artículo 36 – La resolución del auditor en las relaciones de consumo deberá ser plasmada por escrito y contener el desarrollo de todos los antecedentes y fundamentos que den lugar a su dictado. La resolución deberá bastarse por sí misma, sin que resulte necesaria la intervención previa de organismo consultivo alguno.

La resolución del auditor sólo será recurrible de conformidad con lo previsto en el art. 38 de la Ley 26.993 y su reglamentación.

Artículo 37 – El auditor en las relaciones de consumo comunicará su resolución, una vez que ésta se encuentre firme, a la autoridad de aplicación de la Ley 24.240 y sus modificaciones, dentro de los diez días.

Artículo 38 – La resolución del auditor en las relaciones de consumo únicamente será recurrible mediante el recurso judicial directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o ante la Cámara de Apelaciones correspondiente.

Cualquier escrito impugnatorio que se presente contra la resolución del auditor deberá ser tramitado como recurso judicial directo de conformidad con lo previsto en el art. 38 de la Ley 26.993, ello sin perjuicio de la denominación y el contenido que el agraviado haya enunciado en su documento recursivo. El auditor se encuentra facultado para solicitarle al recurrente la subsanación de requisitos formales en su presentación, a los efectos de la elevación del recurso a la Cámara que corresponda.

Artículo 39 – Sin reglamentar.

Artículo 40 – Sin reglamentar.

ANEXO II - Régimen disciplinario de los conciliadores en las relaciones de consumo

TITULO I - Disposiciones generales

Inhabilidades e incompatibilidades

Artículo 1 – No podrán desempeñarse como conciliadores en las relaciones de consumo quienes:

a) Registren inhabilitaciones comerciales, civiles o penales, o hubieren sido condenados con pena de reclusión o prisión por delito doloso.

b) Se encontraren comprendidos, de corresponder, por las incompatibilidades o impedimentos del art. 3 de la Ley 23.187, para ejercer la profesión de abogado, con excepción del inc. a), apart. 7, u otras incompatibilidades emanadas de normas específicas.

En caso de hallarse incursos en alguna de las inhabilidades o incompatibilidades mencionadas, deberán informar tal situación al Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo dentro del plazo de cinco días de haber tomado conocimiento de que la causal se encuentra firme. La omisión de esta obligación constituirá un incumplimiento de deberes y será pasible de sanción.

Los conciliadores en las relaciones de consumo incursos en las inhabilidades o incompatibilidades referidas en el párrafo primero del presente artículo, o que hubiesen sido pasibles de las sanciones de exclusión o suspensión en el Registro Nacional de Mediación creado por la Ley 26.589, no podrán desempeñarse como tales por el tiempo que dure la causal respectiva.

Evaluación de conductas

Artículo 2 – Al considerar las conductas de los conciliadores en las relaciones de consumo que pudieren conducir a la aplicación de prevenciones y sanciones, la autoridad administrativa competente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos tendrá en cuenta:

- a) La gravedad de la falta.
- b) Los antecedentes en su desempeño.
- c) Los perjuicios causados.
- d) La existencia o inexistencia de otras sanciones y los motivos que las determinaron.
- e) La eventual reparación del daño.

Previsiones

Artículo 3 – La Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, dependiente de la Subsecretaría de Acceso a la Justicia de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, podrá aplicar las siguientes previsiones:

- a) Llamado de atención, en los casos en que el apartamiento de lo preceptuado en la norma no implique gravedad.
- b) Advertencia, en los casos de:
 - I. Falta reiterada objeto de un previo llamado de atención.
 - II. Incumplimiento que denote una actitud desaprensiva.
 - III. Afectación al decoro o al estándar mínimo de calidad del servicio profesional.

Las previsiones serán de aplicación una vez que hubiera sido notificado el conciliador en las relaciones de consumo y formulado el descargo o vencido el término para hacerlo, conforme las previsiones del procedimiento disciplinario que se establece en el Tít. II del presente anexo y luego de haber sido ponderada la conducta por dictámenes de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos y la Dirección General de Asuntos Jurídicos, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Suspensión

Artículo 4 – El plazo de suspensión comenzará a correr a partir de la notificación fehaciente de la resolución sancionatoria y podrá extenderse entre cinco días corridos y un año.

Son causales de suspensión del Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, previsto en el art. 4 de la Ley 26.993, las siguientes:

- a) Incumplir con alguno de los requisitos para el mantenimiento en el Registro.
- b) Incurrir en mal desempeño o incumplir con obligaciones o deberes establecidos por la ley o esta reglamentación.
- c) Retener indebidamente documentos.

- d) Reincidir en hechos que hubieran dado lugar a la aplicación de advertencia.
- e) Incurrir en omisión de informar o proporcionar información falsa o inexacta al Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, respecto de datos de registro, conciliaciones, cursos o trámites a su cargo.
- f) No informar al Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo sobre la existencia de las incompatibilidades o inhabilidades previstas en el art. 1 del presente anexo.
- g) Rehusarse a intervenir sin causa justificada en más de tres conciliaciones, dentro de los doce meses del año calendario.
- h) Incumplir la capacitación continua que requiera el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos por intermedio de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos.
- i) Efectuar notificaciones que indujeran a error o confusión a cualquiera de las partes o terceros intervinientes en la conciliación.
- j) No reintegrar los honorarios percibidos conforme al art. 17 del Anexo I al presente decreto.

Exclusión

Artículo 5 – Son causales de exclusión del Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo:

- a) Haber sido suspendido tres veces dentro de un plazo de cinco años.
- b) Haber sido condenado penalmente por delito doloso con pena privativa de la libertad superior a dos años.
- c) Haber abandonado la actividad sin efectuar comunicación alguna al Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo. Se considerará configurada la causal cuando se presenten más de cuatro reclamos por parte de consumidores o usuarios que no hubieran sido atendidos por el conciliador de conformidad con la Ley 26.993 y su reglamentación, en un período de seis meses, sin causa que lo justifique y sin dar aviso al organismo citado.
- d) Haber cometido negligencia grave en el ejercicio de sus funciones que perjudique el procedimiento de conciliación, su desarrollo o celeridad.
- e) Haber incurrido en una violación a los principios de confidencialidad e imparcialidad.
- f) Asesorar o patrocinar a alguna de las partes que intervengan en una conciliación a su cargo o tener relación profesional o laboral con quienes asesoren o patrocinen a alguna de las partes.

Rehabilitación

Artículo 6 – El titular de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por resolución fundada, podrá ordenar, por única vez, la rehabilitación del excluido del Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo siempre que hubieran transcurrido tres años, como mínimo, de aplicación efectiva de la sanción y hubiese concluido o se hubiera extinguido la condena penal, si ésta hubiese existido.

TITULO II - Procedimiento

Artículo 7 – Las actuaciones referidas a hechos, actos u omisiones sobre normas previstas en la Ley 26.993, su reglamentación y la normativa que, en particular, dicten el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, originadas en la actividad o inactividad de los conciliadores en las relaciones de consumo inscriptos en el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, se registrarán por las normas de procedimiento previstas en el presente título.

Los plazos se contarán por días hábiles administrativos.

Las actuaciones podrán iniciarse de oficio o por denuncia

Artículo 8 – Las denuncias deberán presentarse por escrito ante la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, expresando en forma clara y precisa las siguientes circunstancias:

- a) Datos personales del denunciante, número de Documento Nacional de Identidad, constitución de domicilio y firma.
- b) Datos del conciliador en las relaciones de consumo denunciado, número de inscripción en la matrícula del Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, domicilio legal e identificación del procedimiento conciliatorio en caso de que sea pertinente.
- c) Relación circunstanciada de los hechos denunciados, especificando todos los elementos que puedan conducir a su esclarecimiento, a la determinación de su naturaleza, gravedad y responsabilidad.
- d) Adjuntar copia de la prueba documental relacionada con los hechos denunciados y que obre en poder del denunciante.

Artículo 9 – Las actuaciones iniciadas seguirán el siguiente procedimiento:

- a) Si fueren iniciadas por denuncia, se dará traslado al denunciante para que en el plazo perentorio de tres días proceda a su ratificación, rectificación o invoque hechos nuevos.
- b) Una vez ratificada la denuncia o si la actuación se iniciara de oficio, la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos dará traslado al denunciado o investigado para que, en el plazo de cinco días, formule el descargo que estime corresponder.

c) En el supuesto de que la denuncia no fuere ratificada, la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos podrá impulsarla de oficio, siempre y cuando las irregularidades denunciadas resultaren verosímiles. En caso contrario, ordenará su archivo.

d) La Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos podrá ejercer la facultad conferida por el inc. e) del art. 5 del “Reglamento de Procedimientos Administrativos, Dto. 1.759/72, t.o. en 1991”.

Artículo 10 – Las notificaciones que deban realizarse en el marco del presente procedimiento se efectuarán por los medios y con los alcances previstos en el art. 41 del “Reglamento de Procedimientos Administrativos, Dto. 1.759/72, t.o. en 1991”.

Artículo 11 – Efectuado el descargo o vencido el plazo para hacerlo, la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos determinará si corresponde dar curso a la actuación o si debe ser desestimada, y elevará el respectivo proyecto de acto administrativo a consideración de la Secretaría de Justicia del referido Ministerio.

Artículo 12 – Si la Secretaría de Justicia resolviera la instrucción de un procedimiento de investigación, remitirá las actuaciones a la Subsecretaría de Coordinación, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, para la designación de un instructor sumariante de la Dirección de Sumarios del citado Ministerio.

Artículo 13 – La resolución que ordene la instrucción del sumario deberá ser notificada al denunciado o investigado en forma fehaciente. La notificación deberá ser cursada al domicilio que hubiere constituido en las actuaciones o, en su defecto, al que hubiere constituido en su legajo del Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo.

Artículo 14 – El expediente podrá ser consultado por el investigado, su apoderado o letrado patrocinante; no está permitido su retiro en préstamo, sin perjuicio de la posibilidad de extracción de fotocopias a cargo del interesado.

Artículo 15 – Cuando los hechos investigados revistieran singular gravedad o la situación del investigado pudiera afectar potencialmente derechos de terceros, la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, con dictamen previo de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, podrá disponer la suspensión preventiva del investigado en el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, hasta tanto se esclarezcan las circunstancias que motivaron la medida, se determine la sanción aplicable o la exención de responsabilidad.

La decisión de imponer esta suspensión preventiva deberá ser notificada a la Secretaría de Comercio, dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Artículo 16 – El instructor deberá excusarse y podrá ser recusado en las condiciones y circunstancias previstas en el “Reglamento de Investigaciones Administrativas” aprobado por el Dto. 467, del 5 de mayo de 1999, respecto del denunciante o del investigado.

Artículo 17 – El objeto del procedimiento sumarial es esclarecer en forma definitiva los hechos investigados, deslindar las responsabilidades emergentes, respetando el ejercicio del derecho de defensa y, en su caso, aplicar las sanciones que correspondan. El plazo para la sustanciación del sumario será de noventa días.

Artículo 18 – El investigado podrá ofrecer prueba testimonial, documental, informativa o pericial. El ofrecimiento será sometido a consideración del instructor, quien podrá desestimar aquélla que no fuera conducente para el objeto del sumario. Esta decisión podrá ser recurrida.

Artículo 19 – Cumplidas las diligencias probatorias admitidas y aquéllas cuya producción resuelva el instructor para mejor proveer, se correrá vista al investigado por el plazo improrrogable de tres días, a fin de que alegue sobre su mérito.

Artículo 20 – Agregado el alegato o certificada su falta de presentación en término, el instructor resolverá el cierre del sumario.

Dentro del plazo de cinco días de dictada tal resolución, elevará su informe a la Secretaría de Justicia, en el que deberá:

- a) Determinar si los hechos investigados constituyen o no irregularidades y, en caso afirmativo, la norma afectada.
- b) Atribuir o eximir de responsabilidad al investigado.
- c) Evaluar sus antecedentes disciplinarios si los tuviere.
- d) Aconsejar la sanción a aplicar.

Artículo 21 – Recibido el sumario por la Secretaría de Justicia, ésta emitirá el acto administrativo en el que deberá declarar:

- a) La conclusión del procedimiento sumario.
- b) La existencia o inexistencia de responsabilidad del investigado.
- c) La eventual aplicación de la sanción disciplinaria.
- d) La existencia de perjuicio y eventual reparación del daño.

La resolución se deberá notificar al investigado y comunicar a la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, a efectos de disponer la toma de conocimiento y eventual aplicación de la sanción en el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo, archivándose copia de lo resuelto y dejando constancia en el legajo correspondiente.

En su caso se notificará la medida a la Secretaría de Comercio.

Artículo 22 – En todos los aspectos no regulados en este procedimiento en forma expresa, será de aplicación supletoria el “Reglamento de Investigaciones Administrativas” aprobado por el Dto. 467/99.

