

**RESOLUCION S.Com. 48/15**  
**Buenos Aires, 27 de marzo de 2015**  
**B.O.: 30/3/15**  
**Vigencia: 30/3/15**

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](#). Criterios y parámetros de admisión de reclamos.

**Art. 1** – Establécense los criterios y parámetros de admisión de reclamos ante la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), que se detallan como Anexo I que, con dos hojas, forma parte integrante de la presente medida.

**Art. 2** – Apruébanse los sistemas y medios informáticos que se detallan como Anexo II que, con doce hojas, forma parte integrante de la presente resolución.

**Art. 3** – Apruébase el sistema de notificaciones que se describe en el Anexo III que, con una hoja, forma parte integrante de la presente medida.

**Art. 4** – Establécense los criterios y parámetros de homologación de los acuerdos conciliatorios celebrados en el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), de acuerdo con lo establecido en el Anexo IV que, con tres hojas, forma parte integrante de la presente resolución.

**Art. 5** – Establécese el procedimiento para la excusación del conciliador en las relaciones de consumo, de acuerdo con lo detallado en el Anexo V que, con una hoja, forma parte integrante de la presente medida.

**Art. 6** – Apruébase el formulario de inicio de reclamo ante la autoridad competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), de conformidad con lo establecido en el Anexo VI que, con cuatro hojas, forma parte integrante de la presente resolución.

**Art. 7** – Apruébase el formulario de alta de usuario en el Sistema COPREC y constitución de domicilio electrónico, de conformidad con lo establecido en el Anexo VII que, con una hoja, forma parte integrante de la presente medida.

**Art. 8** – Apruébase el formulario de designación de conciliador por acuerdo de partes, art. 7, inc. b), de la Ley 26.993, de conformidad con lo establecido en el Anexo VIII que, con tres hojas, forma parte integrante de la presente resolución.

**Art. 9** – Apruébase el “Modelo de convenio para notificaciones electrónicas entre el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y los

requeridos”, de conformidad con lo establecido en el Anexo IX que, con dos hojas, forma parte integrante de la presente medida.

**Art. 10** – De forma.

---

## **ANEXOS I a IX**