



H. Cámara de Diputados de la Nación

"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

PROYECTO DE RESOLUCIÓN

La Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVE:

Solicitar al Poder Ejecutivo que por intermedio de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo, o del organismo que considere pertinente, informe sobre la implementación de la Resolución 137/2020 en cuanto a las medidas que se tomarán para resolver los conflictos de consumidores contra proveedores no incluidos en la misma.

Hernan Berisso, Ezequiel Fernandez Langan, Mercedes Joury, Carmen Polledo, María Luján Rey.

Adriana Cáceres



H. Cámara de Diputados de la Nación

"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

La Ley 26.993 crea el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo, COPREC, que intervendrá en los reclamos de derechos individuales de consumidores o usuarios, que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo, cuyo monto no exceda de un valor equivalente al de cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.

La intervención del COPREC tendrá carácter previo y obligatorio al reclamo ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o, en su caso, a la demanda ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo de conformidad con lo establecido por la Ley 24.240 y sus modificatorias.

El Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297 de fecha 19 de marzo de 2020 y sus modificatorios, dispone el "aislamiento social, preventivo y obligatorio" con el fin de proteger la salud pública por la pandemia provocada por el COVID-19. En este contexto la Secretaría de Comercio Interior establece en la Resolución 137/2020, publicada el 20 de mayo de 2020, que las audiencias que deban celebrarse en el ámbito de la Dirección de Servicio de Conciliaciones Previas en las Relaciones de Consumo (COPREC) se realizarán únicamente a través del Sistema de Conciliación por Medios Electrónicos (SICOME).

En el artículo 4° de la Resolución, se establece que durante la vigencia del aislamiento social preventivo y obligatorio dispuesto por Decreto N°297/2020 y sus modificatorios, los consumidores deberán realizar el reclamo únicamente a través del sistema SICOME, dirigidos exclusivamente hacia proveedores:

- a.- Que hayan suscripto a la fecha de la presente Resolución, el Convenio de Notificación Electrónica dispuesto por el art. 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.



H. Cámara de Diputados de la Nación

"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

c.- Que constituyan domicilio electrónico de forma voluntaria ante el Servicio de COPREC.

d.- Remitiendo la notificación a la sede electrónica de la cuenta del usuario de la Plataforma de "Tramites a Distancia" (TAD).

En el art. 5 se invita a aquellos proveedores que no hayan suscripto a la fecha el Convenio de Notificación Electrónica, a constituir domicilio electrónico ante el COPREC a través de la Plataforma de Trámites a Distancia.

Esta medida no resulta eficaz en los conflictos que surjan durante la cuarentena con proveedores que no hayan suscripto el Convenio de Notificación Electrónica. Además demora la solución definitiva teniendo en cuenta que la intervención del COPREC tiene carácter previo y obligatorio al reclamo ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o, en su caso, a la demanda ante la Justicia Nacional, de no llegar a un acuerdo en la conciliación.

El art. 43 de la Ley de Defensa del Consumidor establece que la Autoridad de Aplicación debe recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores y usuarios. En estos tiempos en los cuales se dificulta aún más la vulnerabilidad de los consumidores ya que para comprar ciertos productos no queda otra opción que hacerlo por el comercio electrónico, es un deber de las autoridades facilitar la forma de hacer reclamos y solucionarlos en el menor tiempo posible.

La Ley 26.993 en el artículo 10° dice: "El consumidor o usuario deberá denunciar en la interposición del reclamo el domicilio del proveedor o prestador o, de no ser posible, cualquier otro dato que permita identificarlo. En caso de imposibilidad o duda en la identificación del domicilio, la notificación deberá efectuarse al domicilio declarado ante el Registro Público de Comercio o, en su defecto, al domicilio fiscal declarado ante la Administración Federal de Ingresos Públicos o, en defecto de ambos, al domicilio registrado en la Cámara Nacional Electoral. La notificación efectuada en alguno de los domicilios enunciados se considerará válida a los efectos de la comparecencia a la primera audiencia". Lamentablemente las normas complementarias no reflejan el espíritu de la Ley.



H. Cámara de Diputados de la Nación

"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

Por los motivos expuestos, solicito a mis pares la pronta aprobación del presente proyecto de resolución.