



“2025 – Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina”

PROYECTO DE DECLARACIÓN

La Honorable Cámara de Diputados de la Nación

DECLARA

Expresar profunda preocupación por el dictado del Decreto Nacional 55/25, publicado en el B.O. con fecha 3 de febrero de 2025, que resuelve la disolución del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), creado por Artículo 1° de la Ley Nacional 26.993 (Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo), en una decisión de gobierno que coloca a las personas usuarias y consumidoras en una situación e incertidumbre y desprotección en las relaciones de consumo.

VARINIA LIS MARIN
DIPUTADA NACIONAL



“2025 – Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina”

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

Este proyecto manifiesta preocupación por la decisión del Poder Ejecutivo Nacional de disolver el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), un mecanismo previo y obligatorio de reclamo en las relaciones de consumo creado por la Ley Nacional 26.993 (Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo). En virtud de lo establecido en el Art. 101 ter del Reglamento de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, según el cual compete a la Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia dictaminar sobre todo lo vinculado con la protección del consumidor y la responsabilidad frente a éste de fabricantes, intermediarios y comercializadores de bienes y servicios, solicito que se conceda giro único a esta comisión.

El Art. 42 de nuestra Constitución Nacional establece que las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a la información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a recibir un trato digno. Las autoridades deben garantizar la protección de estos derechos, con una legislación que cree procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

Atendiendo a esta manda, en el año 2014 el Congreso de la Nación sanciona la Ley Nacional 26.993. Se crea el Servicio de Conciliación Previa en las



“2025 – Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina”

Relaciones de Consumo (COPREC), un mecanismo de mediación de conflictos de carácter previo y obligatorio al reclamo ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o bien a la demanda ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, para reclamos que no excedieran el valor equivalente a cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles (SMVM).

El COPREC es concebido como un instituto de carácter federal, con sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y dependencias distribuidas en todo el país. Su función es ofrecer una instancia previa a la vía judicial para que personas consumidoras y proveedoras puedan establecer un acuerdo sin necesidad de litigar. Las audiencias de conciliación son administradas por conciliadores inscriptos en un registro nacional.

La operatividad del instituto se garantiza con un fondo de financiamiento integrado por diferentes recursos, entre ellos, las multas por incomparecencia, las sumas provenientes del cobro de los aranceles de homologación, las multas que se imponen al proveedor o prestador por incumplimiento de los acuerdos celebrados y las partidas presupuestarias establecidas en la Ley de Presupuesto. El fondo es utilizado para solventar las notificaciones y el pago de los honorarios básicos de los conciliadores.

Con fecha 3 de febrero de 2025, se publica en el Boletín Oficial el Decreto Nacional 55/25 que dispone la disolución del COPREC y, por ende, del Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo. También disuelve el fondo destinado a garantizar su financiamiento.

La medida es dispuesta en base a la delegación de facultades dispuestas por la Ley Nacional 27.742 (Ley de Bases y Puntos de Partida para la Libertad de los Argentinos). En efecto, el Art. 3° de la ley facultó al Poder Ejecutivo Nacional a



“2025 – Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina”

disponer, en relación con los órganos u organismos de la administración central o descentralizada, la modificación o eliminación de las competencias, funciones o responsabilidades dispuestas legalmente así como también la reorganización, modificación o transformación de su estructura jurídica.

Entre los fundamentos que respaldan el dictado de la medida, se indica que el servicio de COPREC ha operado, casi exclusivamente, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires donde existen otros ámbitos e instancias que tienen sustancialmente la misma finalidad. La coexistencia de organismos con facultades y atribuciones superpuestas, inclusive en jurisdicciones geográficas coincidentes, genera -según la visión del Poder Ejecutivo Nacional- incrementos en los costos para los proveedores, con el consecuente encarecimiento de los precios de los bienes y servicios para los consumidores o usuarios. Asimismo, se argumenta que la desaparición de esta instancia no afecta los derechos de los consumidores o usuarios, ya que se mantienen vigentes las normas aplicables a las relaciones de consumo y los organismos. De ahora en adelante, las personas consumidoras y usuarias deberán efectuar sus reclamos ante la Ventanilla Única Federal, creada por la Resolución 274/21 de la ex Secretaría del Comercio Interior del entonces Ministerio de Desarrollo Productivo, o bien ante la autoridad de aplicación provincial o municipal correspondiente.

Como sabemos, los mecanismos de reclamos establecidos en las provincias o municipios no siempre funcionan adecuadamente. Las personas usuarias y consumidoras, muchas veces, se encuentran con que no tienen una instancia local donde efectuar sus reclamos. De esta manera, desaparece una instancia de intermediación accesible (dado que el costo de intermediación es gratuito), que garantizaba la protección de sus derechos. De no obtener respuesta en los organismos locales, la persona usuaria o consumidora será obligada a avanzar



“2025 – Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina”

en una demanda judicial, que supone costos inaccesibles y tiempos de resolución prolongados para la mayoría de la población.

Consultado por el diario “Ámbito”, en su edición del 3 de febrero de 2025, el ex Director Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos (MPRC), Patricio Ferrazzano, señala que la decisión del gobierno implica la pérdida de una herramienta para el consumidor, gratuita y que cuenta con una tasa alta de resolución de conflictos. Se está argumentando que hay duplicidad de sistemas, pero no todas las jurisdicciones tienen implementado un servicio de conciliación de consumo. Con lo cual, muchas personas no tendrán ningún lugar donde realizar sus reclamos. En su opinión, la eliminación del Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo le da a las empresas la posibilidad de apelar a las conciliaciones, porque los conciliadores no estarán inscriptos en ningún lado. Otro de las interrogantes que surgen, es relativo a los costos que podrían afrontar los consumidores en caso de iniciar una demanda. "Siempre se presume que las cuestiones que tienen que ver con consumidores son gratuitas, pero ahora ¿quién va a afrontar los costos si elegimos la mediación? Si va a ser el consumidor se está rompiendo algo bastante básico y consensuado por todos", advierte Ferrazzano.

En la edición del 4 de febrero de 2025 del diario “El Cronista”, el ex director de Defensa del Consumidor de la Nación, Sebastián Barocelli, asegura que la medida dará lugar a un deterioro en los procedimientos. Por un lado, al eliminarse esta instancia, pasarán todas las gestiones a hacerse en los organismos municipales y provinciales. Estos son íntegramente financiados por los Estados y no por las empresas, como si lo es el COPREC. Además, aumentará el costo para el consumidor dado que, en caso de no alcanzar un acuerdo, debe solicitar una instancia de conciliación previa a la judicial, que es paga. Barocelli agrega que "muchas autoridades locales tiene procedimientos



“2025 – Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina”

presenciales, en papel, lo que dificulta a los consumidores que no tienen una autoridad de aplicación en su jurisdicción”.

Obra en este Honorable Congreso de la Nación, el expediente 7752-D-2024 -presentado por el diputado nacional Juan Marino en conjunto con otros diputados y diputadas acompañantes-, el cual expresa repudio por la disolución del COPREC dispuesta por el Poder Ejecutivo Nacional mediante el Decreto Nacional 55/25.

Señor Presidente, es inaceptable que el Poder Ejecutivo Nacional elimine una instancia que protege de los derechos de las personas usuarias y consumidoras, donde prime el argumento de reducir los costos para las empresas proveedoras de bienes y de servicios.

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

VARINIA LIS MARIN
DIPUTADA NACIONAL