



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO I

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).

A los efectos de admitir un reclamo en el ámbito del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (en adelante "COPREC"), la Autoridad Competente en la materia específica, deberá corroborar, en los términos del Artículo 6° de la Ley N° 26.993 y su reglamentación, que:

1. El monto especificado en el formulario de inicio del reclamo no exceda los CINCUENTA Y CINCO (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2° de la Ley N° 26.993;
2. Las partes intervinientes en el reclamo revistan carácter de consumidor o usuario y de proveedor o prestador, en los términos de los Artículos 1° y 2° de la Ley N° 24.240, respectivamente;
3. El conflicto en virtud del cual se interpone el reclamo haya tenido origen en una relación de consumo, en los términos del Artículo 3° de la Ley N° 24.240 o en ocasión de una relación de consumo en los términos del Artículo 1° de la referida ley;
4. El reclamo no haya tenido origen en un contrato de transporte aéreo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 63 de la Ley N° 24.240;
5. El reclamo esté referido a los derechos individuales de los usuarios o consumidores, de conformidad con lo establecido en el Artículo 2° de la Ley N° 26.993;
6. La personería invocada esté correctamente acreditada;
7. El proveedor o prestador no esté concursado ni fallido, en los términos de la Ley N° 24.522;
8. El proveedor o prestador no sea un ente público estatal;
9. El reclamo no se encuentre prescripto;

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, la Autoridad con



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO I

competencia específica en la materia podrá rechazar el reclamo cuando considere que el mismo se encuentra excluido de lo previsto en la Ley N° 26.993.

3225

AC



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO II

Sistemas y medios informáticos.

A los efectos de dar trámite a los reclamos que correspondan al ámbito de aplicación del Título I de la Ley N° 26.993, se implementan los medios informáticos previstos en el presente Anexo y el sistema de notificaciones electrónicas que se detallan a continuación.

1. SISTEMA COPREC.

El "Sistema COPREC", como sistema informático de inicio, seguimiento y trámite de reclamos ante la Autoridad Competente en materia específica de COPREC, funcionará en la dirección web www.consumoprotegido.gob.ar, con las características que se detallan en el presente Anexo.

Los reclamos se ingresarán por medio del "Formulario de Inicio de Reclamo ante el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo" aprobado en el Anexo VI que integra la presente resolución (en adelante "Formulario de Inicio"). Dicho formulario deberá enviarse electrónicamente por medio del Sistema COPREC.

1.1. Cuentas de Usuario.

El consumidor deberá obtener un usuario y una contraseña, los que se deberán solicitar a través de la página web del COPREC www.consumoprotegido.gob.ar, mediante el registro de la información que se le requiera en el "Formulario de Alta de Usuario del Sistema COPREC" aprobado en el Anexo VII de la presente medida. A dichos efectos el consumidor o usuario deberá contar con una dirección de correo electrónico habilitada, la cual deberá ser constituida como domicilio electrónico a los fines de recibir las notificaciones electrónicas que correspondan en el marco del COPREC.

2225



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO II

La información que brinde el usuario al momento de completar y/o actualizar el "Formulario de Inicio" revestirá carácter de Declaración Jurada. Para comprobar que la información brindada sea correcta, se enviará un correo electrónico de comprobación al domicilio electrónico consignado. Confirmado ello por el consumidor se dará el alta del usuario y aquel quedará habilitado para generar la contraseña.

La cuenta de usuario es personal e individual y deberá ser utilizada de conformidad con los términos y condiciones que al efecto se establecen en el presente Anexo.

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC dispondrá los medios necesarios para asistir en el inicio del reclamo, a aquellos usuarios que no reúnan los requisitos establecidos en el presente Anexo para ser dados de alta en el Sistema COPREC.

1.2. Denuncia por cuenta no generada.

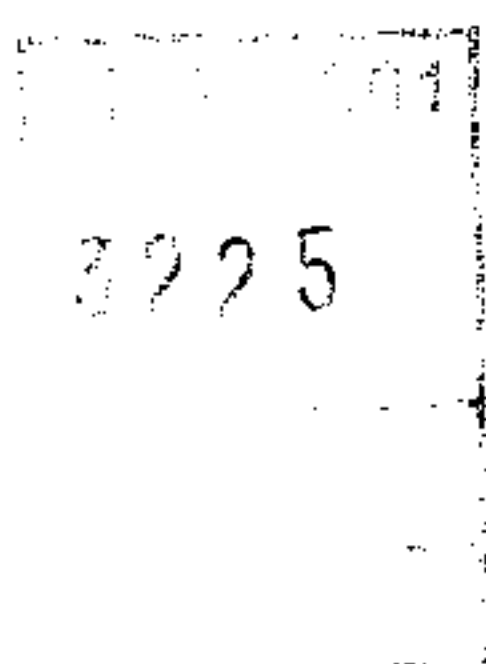
El usuario que al intentar dar de alta su cuenta se encontrase que la misma ha sido generada con anterioridad, no siendo éste el que la generó, deberá concurrir personalmente a la SECRETARÍA DE COMERCIO y acreditar su identidad con los documentos respaldatorios que correspondan.

Verificada tal circunstancia por el COPREC, se procederá a dar de baja la cuenta denunciada.

1.3. Inicio del reclamo.

Para iniciar un reclamo el usuario deberá ingresar al Sistema COPREC con su usuario y contraseña, y completar el "Formulario de Inicio".

- a) Artículo 7°, inciso a), Ley N° 26.993: Si el consumidor o usuario optare por la designación del conciliador establecida en el Artículo 7°, inciso a) de la Ley N° 26.993, deberá indicar su preferencia en relación a la zona, fecha y franja horaria en que se llevará a cabo la conciliación. Admitido el reclamo, el Sistema COPREC asignará un conciliador mediante sorteo automático de





Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio

48



ANEXO II

entre aquellos que se encuentren disponibles en las zonas y rangos horarios elegidos por el usuario. La información que hasta el momento haya obtenido el COPREC, será enviada al Sistema MEPRE (Resolución N° 1.196/13 del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS) para la aceptación de la conciliación por parte del conciliador y la tramitación de la misma.

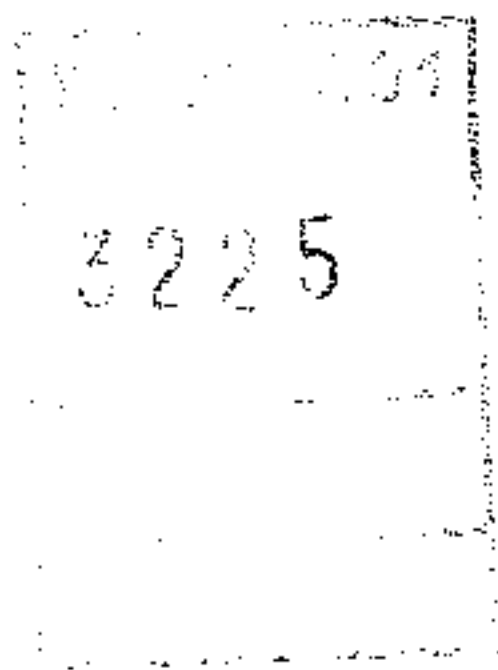
El conciliador sorteado deberá aceptar el caso o excusarse, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo V de la presente medida. Recibida la información proveniente del Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo (RENCCO), el COPREC cursará las notificaciones que correspondieren.

Los resultados de las notificaciones cursadas por el COPREC serán enviadas al conciliador con anterioridad a la audiencia a través de los sistemas COPREC y MEPRE.

El servicio brindado por el COPREC quedará sujeto a la disponibilidad geográfica y horaria de los conciliadores existentes al momento en que se inicie el reclamo.

- b) Artículo 7°, incisos b) y c) de la Ley N° 26.993: En estos supuestos, una vez admitido el reclamo, la Autoridad Competente en materia específica de COPREC informará la admisión al consumidor o usuario a los efectos de que éste remita la información al conciliador elegido. Las notificaciones que correspondan ser cursadas en estos casos se registrarán de acuerdo a lo establecido en el Artículo 10 de la Ley N° 26.993, en el Decreto N° 202/15 y en la presente resolución.

En el supuesto de la designación de conciliador prevista en el Artículo 7°, inciso b) de la Ley N° 26.993 y de conformidad con lo establecido en el Artículo 7° del Anexo I del Decreto N° 202/15, en el Anexo VIII a la presente resolución se aprueba el "Documento Autónomo de Designación de Conciliador por acuerdo de partes Artículo 7°, inciso b) de la Ley N° 26.993".



AC



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO II

c) Reclamos pluri individuales (Artículo 2°, último párrafo del Anexo I del Decreto N° 202/15): En el caso de reclamos pluri individuales, el requirente que inicie en primer término el reclamo obtendrá un número, al que deberán adherirse los demás reclamantes. A los efectos de adherir al reclamo original, los demás reclamantes deberán generar un usuario y una contraseña en el Sistema COPREC.

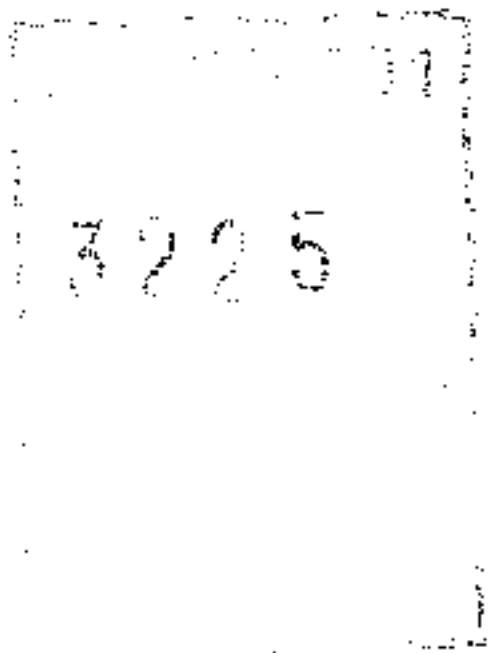
Si el reclamo pluri individual se realizara en los términos del Artículo 7°, inciso a) de la Ley N° 26.993, la conciliación se llevará a cabo en el ámbito de la SECRETARÍA DE COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS.

1.4. Sistema de Notificaciones Electrónicas.

Las partes deberán constituir un domicilio electrónico a los efectos de recibir allí las notificaciones que se cursen a lo largo del procedimiento conciliatorio. El usuario o consumidor, al efectuar el trámite de alta en el Sistema COPREC, consignará una única dirección de correo electrónico, la que tendrá carácter de domicilio constituido y en la que serán consideradas válidas todas las notificaciones que se cursen en el marco del COPREC.

El proveedor o prestador deberá constituir domicilio electrónico al momento de celebración de la primera audiencia. No obstante ello, podrá constituir, voluntariamente y de forma anticipada, un domicilio electrónico para los futuros reclamos que le pudieran efectuar en el marco del Título I de la Ley N° 26.993, debiendo, a tal efecto, suscribir el "Convenio para Notificaciones Electrónicas entre el COPREC y los Requeridos" que se aprueba como Anexo IX de la resolución.

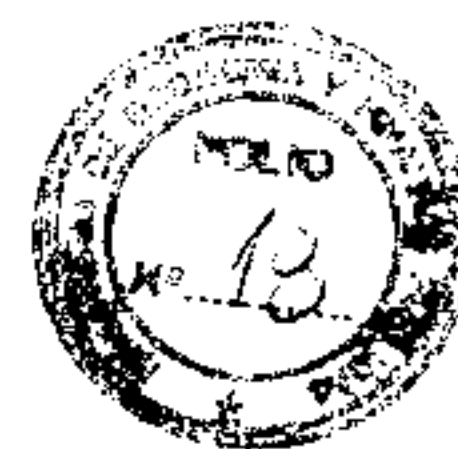
Las notificaciones cursadas electrónicamente en los domicilios electrónicos constituidos de conformidad con lo previsto en los párrafos precedentes, se considerarán perfeccionadas cuando sean entregadas por parte de los servidores de correo del Sistema COPREC.



AC



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO II

2. CONDICIONES DE USO DEL SISTEMA COPREC Y DEL SISTEMA DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS.

A. Condición de usuario.

Para ser considerado "usuario" a los efectos del Sistema COPREC, el consumidor o usuario deberá registrarse correctamente en la página web del COPREC. Ello implicará que aquel acepta las condiciones de uso generales y particulares de la página web del COPREC www.consumoprotegido.gob.ar.

B. Condiciones de uso generales.

Las presentes condiciones generales refieren al funcionamiento del Sistema COPREC y la sola utilización del mismo implica su conocimiento.

Las condiciones de uso generales, sin perjuicio de aquellas otras que surjan de la naturaleza propia del sistema, son las siguientes:

1. El usuario se obliga a declarar datos verídicos respecto de su identidad, sin que pueda pretender ser una persona distinta, sea ella existente o inexistente.
2. El usuario está obligado a cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos personales Ley N° 25.326.
3. El usuario deberá utilizar los servicios de la página web del COPREC www.consumoprotegido.gob.ar, de conformidad con los fines previstos por la ley.
4. El usuario utilizará la conexión con la página web del COPREC www.consumoprotegido.gob.ar del modo que corresponda, de acuerdo con lo previsto en el presente Anexo, debiendo evitar cualquier comportamiento que en forma alguna pueda afectar, inutilizar, dañar, o sobrecargar su funcionamiento.

La Autoridad Competente en materia específica del COPREC, se reserva la facultad de modificar en cualquier momento las condiciones de uso generales.

AC



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO II

El incumplimiento de las condiciones de uso generales habilita a la Autoridad Competente en materia específica del COPREC a revocar las autorizaciones de acceso a los servicios.

C. Disponibilidad del Servicio.

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC garantizará la disponibilidad y accesibilidad al sistema, a los efectos de realizar el reclamo, las VEINTICUATRO (24) horas durante los TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) días del año. Ello sin perjuicio de la suspensión del acceso o suspensión del Sistema que pudieran producirse, vinculadas con tareas de mantenimiento, por el tiempo mínimo indispensable que resulte necesario para realizar las mismas.

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC no será responsable por interrupciones, suspensiones o el mal funcionamiento que se produjeran en el acceso, funcionamiento y operatividad del sistema, cuando tuvieren origen en situaciones de caso fortuito, fuerza mayor o situaciones de urgencia extrema.

D. Requisitos técnicos de acceso.

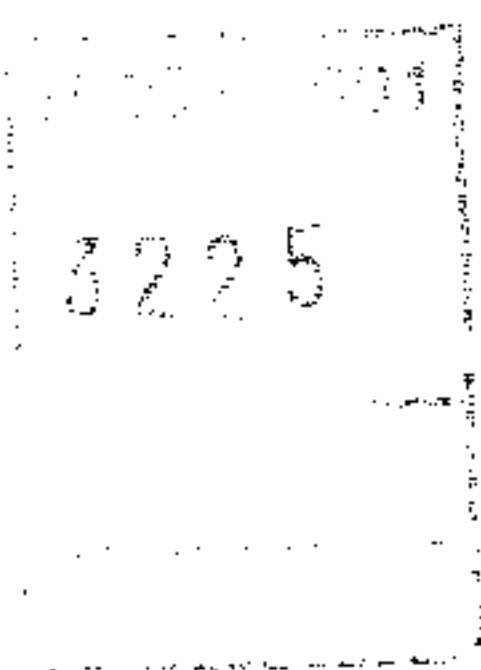
Para acceder al sistema el usuario debe contar con acceso a Internet, conexión de banda ancha de 256 kbps o superior, y con hardware necesario para soportar una versión actualizada del navegador web Mozilla Firefox. La descarga y correspondiente instalación del navegador será responsabilidad del usuario.

E. Carácter gratuito.

El acceso y la utilización del Sistema COPREC y sus contenidos y servicios tienen carácter gratuito para los usuarios del Sistema COPREC.

F. Normas de acceso y uso del Sistema COPREC.

El usuario deberá usar el Sistema COPREC de forma correcta y de conformidad con lo establecido en la presente medida, respetando las normas de acceso y uso del sistema.



AC



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO II

El usuario asume cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por su incumplimiento.

G. Identidad del usuario.

El usuario es responsable por la cuenta y contraseña generados, que le son propios e intransferibles. Es responsable de la información u operaciones efectuadas a través del Sistema COPREC.

El usuario se obliga a declarar datos verídicos respecto de su identidad, sin que pueda pretender ser una persona distinta, se ella existente o inexistente, o ser miembro de cualquier entidad, o establecer datos falsos sobre su relación con cualquier otra persona o entidad.

H. Finalidad de uso del sistema.

Queda expresamente prohibido que el usuario autorice a terceros, ya sea en forma manual o automática, el uso total o parcial del sistema, o que introduzca o incorpore como una actividad empresarial propia sus contenidos y servicios.

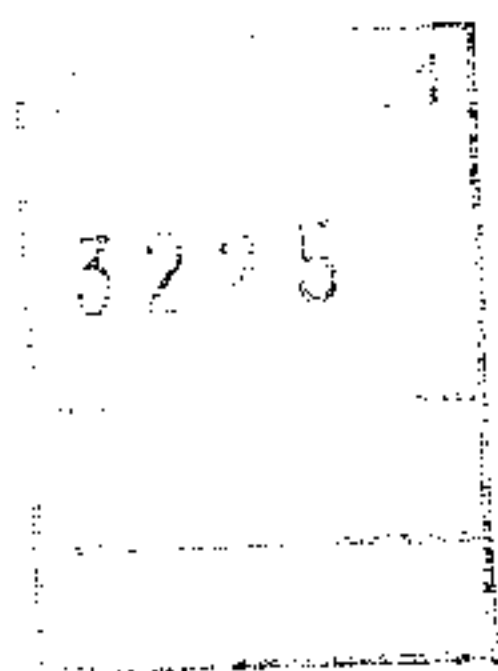
Queda expresamente prohibido el uso o aplicación de cualesquiera recursos técnicos, lógicos o tecnológicos en cuya virtud los usuarios puedan beneficiarse, directa o indirectamente, con o sin lucro, de la explotación no autorizada de los contenidos o servicios del sistema.

I. Actividades contrarias a la ley y al orden público.

El usuario no utilizará el Sistema COPREC para la realización de actividades contrarias a la ley o al orden público establecido y con fines o efectos ilícitos, prohibidos o lesivos de derechos e intereses de terceros, o con una finalidad distinta a la prevista en la presente medida.

J. Utilización, transmisión y difusión de contenidos y servicios.

Toda la información elaborada y brindada por el Sistema COPREC, incluidos los programas de software disponibles en o a través del sistema, se encuentra



MCB



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO II

protegida mediante derechos de propiedad intelectual. Les está prohibido a los usuarios modificar, copiar, transmitir, vender, distribuir, exhibir, publicar, licenciar, crear trabajos derivados o usar en general aquel contenido disponible en o a través del sistema para fines comerciales.

El usuario se abstendrá de utilizar los contenidos o servicios de cualquier forma que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el sistema. Asimismo, queda prohibida la difusión, almacenamiento o gestión de contenidos que sean susceptibles de infringir derechos de terceros.

Queda asimismo prohibido que los contenidos almacenados o gestionados a través de los servicios puestos a disposición de los usuarios en el sistema:

- i) atenten contra la protección de la infancia, la juventud y la mujer;
- ii) invadan o lesionen la intimidad de terceros;
- iii) supongan o puedan suponer de algún modo un riesgo para la salud o la integridad física o psíquica de los usuarios;
- iv) sean falsos, ambiguos, inexactos, exagerados o extemporáneos, de forma que puedan inducir a error sobre su objeto o sobre las intenciones o propósitos del usuario;
- v) induzcan, inciten o promuevan cualquier tipo de actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes o violentas, actuaciones, actitudes o ideas discriminatorias por razón de sexo, etnia, religión, creencias, edad o condición, actuaciones que desarrollen un estado inaceptable de ansiedad o temor;
- vi) incorporen mensajes delictivos, violentos, pornográficos, degradantes, o de algún modo, sean contrarios al orden público;
- vii) sean portadores de virus o cualquier otro código informático, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o limitar el funcionamiento de cualquier software, hardware o equipo de telecomunicaciones;
- viii) sean susceptibles, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, de infringir el derecho de propiedad intelectual, industrial y otros derechos análogos de terceros;

201

3225

Handwritten signature



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO II

ix) constituyan información privilegiada o elementos protegidos por derechos de propiedad industrial o intelectual, o información sobre la cual tiene un deber de confidencialidad;

El incumplimiento de lo previsto en este acápite habilita a la Autoridad Competente en materia específica de COPREC a revocar las autorizaciones de acceso a los servicios.

K. Funcionamiento del sistema: equipos y sistemas informáticos.

Le está prohibido al usuario del Sistema COPREC:

- i) Dañar, inutilizar o deteriorar los equipos y sistemas informáticos de la Autoridad Competente en materia específica de COPREC, o los contenidos allí incorporados o almacenados;
- ii) Modificar los equipos y sistemas de la Autoridad Competente en materia específica de COPREC, así como utilizar versiones de equipos y sistemas modificados con el fin de obtener acceso no autorizado a cualesquiera contenidos o servicios del sistema;
- iii) Interferir o interrumpir el acceso y utilización del sistema, servidores o redes conectados.

L. Comercialización del contenido del sistema.

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC no ofrece ni comercializa por sí ni por medio de terceros la información, contenidos y servicios disponibles en su sistema o páginas enlazadas.

M. Envío de información y almacenamiento de datos por los usuarios.
Confidencialidad de la información.

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC garantizará la confidencialidad de la información transmitida o almacenada a través de sus equipos. No obstante ello, la Autoridad Competente en materia específica de

AM

3225



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO II

COPREC no será responsable por la supuesta utilización por parte de terceros no autorizados de los servicios de comunicación, gestión y almacenamiento, que de cualquier modo accedan al contenido, eliminando o suprimiendo las medidas de seguridad adoptadas.

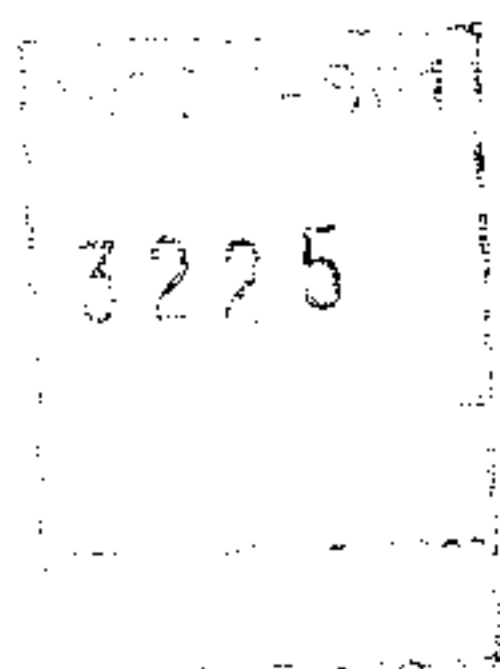
En ningún caso la Autoridad Competente en materia específica de COPREC será responsable por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse al acceso y, en su caso, a la interceptación, eliminación, alteración, modificación o manipulación de cualquier modo de los mensajes y comunicaciones de cualquier clase que terceros no autorizados realicen de los contenidos de los usuarios.

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC adoptará todas las medidas técnicas y organizativas de seguridad que sean de obligación, de conformidad con lo establecido por la legislación vigente y los estándares de calidad existentes, a fin de garantizar al máximo la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones.

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC garantizará la existencia de controles para prevenir la apertura de brechas en la seguridad u otras consecuencias negativas y adoptará las medidas organizativas y los procedimientos técnicos más adecuados con el fin de minimizar estos riesgos.

Secreto de las comunicaciones.

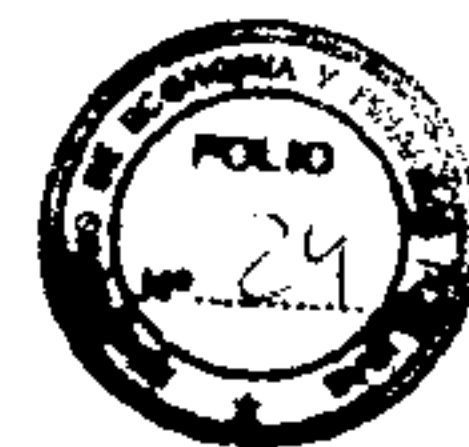
La Autoridad Competente en materia específica de COPREC dispondrá de los mecanismos técnicos y operativos que entienda necesarios o convenientes a fin de verificar el almacenamiento o difusión de contenidos ilícitos o nocivos así como, si fuera el caso, garantizar el bloqueo, control y cancelación de la utilización del servicio por parte del usuario. En ningún caso, utilizará dichos mecanismos técnicos y operativos para llevar a cabo actividades orientadas a descubrir los secretos o vulnerar la intimidad de sus usuarios.



MA



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO II

Responsabilidad.

La utilización de los servicios así como la difusión y almacenamiento de los contenidos por los usuarios serán de exclusiva responsabilidad de la persona que los haya generado. El usuario, por tanto, es el único responsable del uso de los servicios del sistema, así como de todos los contenidos que almacene, ponga a disposición o difunda en, a través de, o por medio de sus servicios. Asimismo, el usuario es responsable por cualquier daño que pudiera ocasionar la divulgación de la información que el sistema le brinde y éste divulgue.

Autorización.

El usuario es responsable de que las informaciones o contenidos remitidos no infrinjan derechos de terceros ni vulneren cualesquiera normas legislativas que sean de aplicación. Los usuarios están obligados a mantener a la Autoridad Competente en materia específica de COPREC o a sus representantes, indemnes y libres de toda responsabilidad que pudiera derivar del ejercicio de acciones, judiciales o no, que tuvieran su causa en la trasgresión de los derechos de terceros o de la legislación vigente.

N. Cancelación del acceso al sistema.

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC podrá denegar, retirar, suspender y/o bloquear el acceso a los contenidos o la prestación de los servicios a aquellos usuarios que incumplan las condiciones establecidas en este Anexo. Dicha medida será tramitada y ordenada en el o los expedientes que correspondan y serán comunicadas a la autoridad correspondiente para su cumplimiento efectivo. La Autoridad Competente en materia específica de COPREC no asumirá responsabilidad alguna frente al usuario o terceros por la cancelación del acceso al servicio.

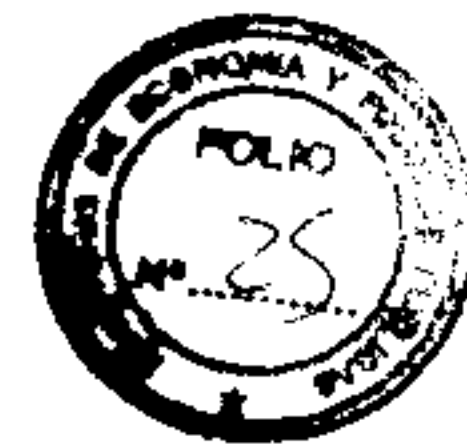
O. Renuncia del usuario a la utilización del Sistema COPREC.

La renuncia a la utilización del servicio implica la inmediata inhibición para su uso.

3225
Algo



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO II

El usuario podrá solicitar la baja de la cuenta de usuario por los medios establecidos al efecto en la página web. La baja de la cuenta del usuario no implica la eliminación de los datos del perfil del mismo ni de los reclamos realizados. No obstante ello, el usuario no tendrá acceso a la información relativa a su perfil o los reclamos que hubiere realizado a través de la página web.

Las cuentas de usuario generadas no caducarán por ningún motivo distinto a la solicitud de baja de usuario.

P. Disposición general.

El usuario no está autorizado a transferir, vender, alquilar, prestar, sublicenciar o de todo otro modo, directa o indirectamente, medie o no remuneración de cualquier clase o distribuir los contenidos del sistema.

Asimismo queda terminantemente prohibida cualquier comunicación, descompilación o decodificación del software para cualquier fin, sea del tipo que sea, incluyendo su traducción a código fuente.

Queda terminantemente prohibida la utilización del Sistema COPREC con una finalidad ajena al alta y seguimiento de reclamos, por ejemplo, la manipulación del Sistema con la finalidad de obtener patrones de conducta del mismo, la obtención de reglas de negocio internas, estadísticas, o cualquier otro tipo de información no brindada explícitamente por la Autoridad Competente en materia específica de COPREC, entre otros.

3225



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



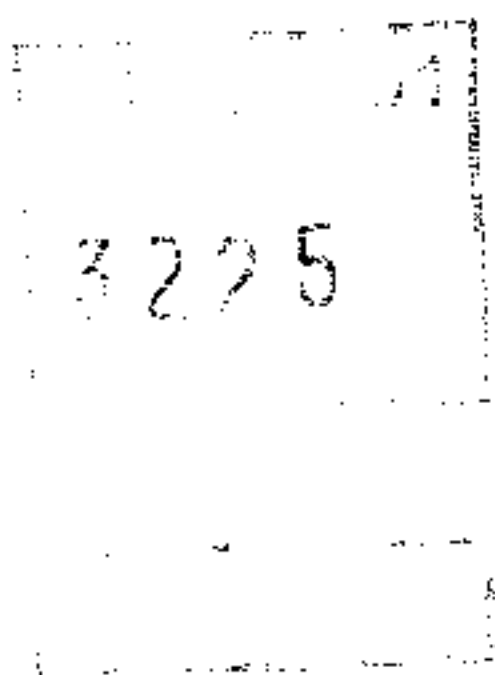
48

ANEXO III

Sistema de notificaciones.

Las notificaciones que deba practicar la Autoridad con competencia en materia específica de COPREC, se regirán por lo dispuesto en la presente resolución, en la Ley N° 26.993, en el Decreto N° 202/15 y subsidiariamente por lo dispuesto en el Reglamento de Procedimientos Administrativos, Decreto N° 1.759/72 T.O. 1991.

Los domicilios informados de conformidad con lo previsto en el segundo párrafo del Artículo 10 de la Ley N° 26.993, serán considerados como domicilios constituidos a los efectos de las notificaciones que deban practicarse.





Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO IV

Criterios y parámetros de homologación de los acuerdos conciliatorios celebrados en el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC).

FINALIZACIÓN DE LA ETAPA CONCILIATORIA. HOMOLOGACIÓN DEL ACUERDO.

Finalizada la etapa conciliatoria con acuerdo de partes, el conciliador deberá presentar la documentación pertinente, en el plazo de CINCO (5) días, ante la Autoridad Competente en materia específica de COPREC para su homologación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 12 de la Ley N° 26.993.

La Autoridad Competente en materia específica de COPREC resolverá si corresponde o no la homologación del acuerdo, en el plazo de TRES (3) días contados a partir de la recepción del texto del acuerdo, de conformidad con lo establecido en el Artículo 13 de la Ley N° 26.993.

En el caso que la Autoridad Competente en materia específica de COPREC realizara observaciones al acuerdo, dentro del término previsto en el Artículo 13 de la Ley N° 26.993, deberá ponerlas en conocimiento del conciliador para que éste intente lograr un nuevo acuerdo que las contemple, contando para ello con un plazo de DIEZ (10) días conforme al Artículo 14 de la citada ley. El conciliador podrá requerir una prórroga del plazo fijado a la Autoridad Competente en materia específica de COPREC, la que se expedirá en el término de TRES (3) días contados a partir de la recepción de la solicitud.

En caso que la Autoridad Competente en materia específica de COPREC determine que corresponde rechazar la homologación de un acuerdo, en el mismo acto se ordenará el registro del acuerdo rechazado cuya copia será entregada a la parte que lo solicite.

Los acuerdos a los que arriben las partes en el marco de la conciliación llevada a cabo en el ámbito del COPREC, serán homologados por la Autoridad Competente en materia específica de COPREC. A tales efectos, dicha Autoridad tendrá especialmente en cuenta que se cumplan los estándares y parámetros establecidos en el presente Anexo.

AC



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

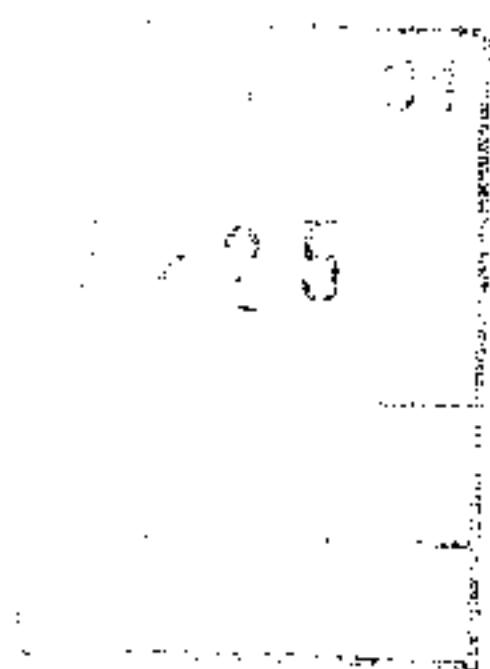
ANEXO IV

Se tendrá en cuenta el orden público, en los términos del Artículo 65 de la Ley N° 24.240 y concordantes, en especial el Capítulo IX de la ley mencionada, la Resolución N° 53/03 de la ex SECRETARÍA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACIÓN Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR modificada por la Resolución N° 26/03 de la ex SECRETARÍA DE COORDINACIÓN TÉCNICA, y la Resolución N° 9/04 de la ex SECRETARÍA DE COORDINACIÓN TÉCNICA aplicable también a estos convenios.

La Autoridad Competente en materia específica del COPREC, estará facultada para rechazar la homologación de convenios que:

1. Se aparten de lo previsto en el Artículo 12 del Anexo I del Decreto N° 202/15.
2. Importen renuncia o restricción injustificada de los derechos de los consumidores contenidos en la Ley N° 24.240 y complementarias y/o en la normativa general o especial que en virtud del caso resulte aplicable;
3. No contengan plazo de ejecución de las obligaciones que surjan de ellos;
4. Limiten, alteren o restrinjan la responsabilidad que por cualquier causa pudiera corresponderle al proveedor o prestador;
5. Dispensen la objetividad o solidaridad de la responsabilidad frente al consumidor;
6. Importen renunciaciones a fueros o jurisdicciones que pudieran corresponderle al usuario o consumidor;
7. Condicionen la exigibilidad de las obligaciones del prestador o proveedor a la prueba de hechos por parte del consumidor o usuario con inversión de la carga que por ley corresponda;
8. Confieran al proveedor o prestador el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas del convenio y de las prestaciones respectivas;
9. Otorguen al proveedor o prestador la facultad de modificar unilateralmente el convenio, excepto en aquellos casos que la Autoridad de Aplicación determine conforme pautas y criterios objetivos;

[Firma manuscrita]





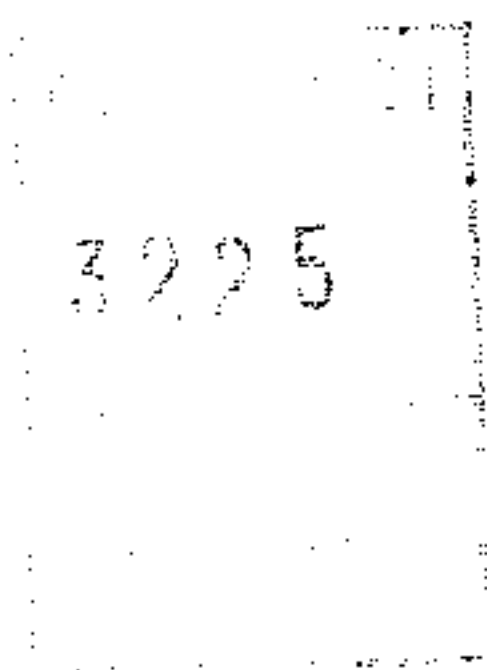
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO IV

10. Impongan al consumidor o usuario cualquier limitación en el ejercicio de acciones judiciales u otros recursos, o de cualquier manera condicionen el ejercicio de sus derechos;
11. Supediten el ejercicio de la facultad de resolución contractual por el consumidor, a la previa cancelación de las sumas adeudadas al proveedor;
12. Impongan al consumidor un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de los derechos que emanen del convenio, sus accesorios, o en otros negocios jurídicos.





Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO V

Procedimiento para la Excusación del conciliador en las relaciones de consumo.

El conciliador deberá aceptar la audiencia para la que haya sido sorteado en un plazo de VEINTICUATRO (24) horas, contadas a partir de la carga de la misma en el Sistema MEPRE. Si el conciliador no manifestare su voluntad al respecto en el plazo mencionado, quedará designado como conciliador. En caso que la audiencia no sea aceptada el Sistema COPREC sorteará automáticamente otro conciliador.

Si el conciliador no aceptara la audiencia, deberá concurrir ante la autoridad con competencia en materia específica de COPREC, a los fines de fundar y acreditar la excusación en el plazo de TRES (3) días contados a partir del rechazo de la conciliación en el Sistema MEPRE, de conformidad con el Artículo 7° del Anexo I del Decreto N° 202/15.

En esta oportunidad, la autoridad con competencia en materia específica de COPREC evaluará la aceptación o no de la excusación. De considerar que prima facie se encuentra acreditada la existencia de algunas de las causales previstas en los Artículos 17 y 30 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, aceptará la excusación e informará dicha situación al RENCCO. Este procedimiento será oral.

En caso que, luego de oído el conciliador, la autoridad considere que no se encuentra debidamente acreditado el cumplimiento de las causales antes mencionadas, remitirá copia lo actuado a 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, para que analice si la conducta del conciliador encuadra en las infracciones al régimen disciplinario establecido en el Anexo II del Decreto N° 202/15.

4225
AC



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO VI

Formulario de inicio de reclamo ante la Autoridad Competente en materia específica del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC).

FORMULARIO DE INICIO DE RECLAMO - COPREC

TIPO DE RECLAMO

Individual (un único consumidor) Pluri-individual (más de un consumidor)

N° de Expediente

DATOS DEL CONSUMIDOR

Apellido y Nombre

Tipo de Documento

N° de Documento

Fecha de nacimiento

Nacionalidad

Domicilio (Calle)

Número Piso/Dpto.

Localidad

Código Postal Provincia

País

Teléfono fijo

Teléfono celular

Correo electrónico

DATOS DEL PROVEEDOR O PRESTADOR

CUIT

Añadir otro elemento

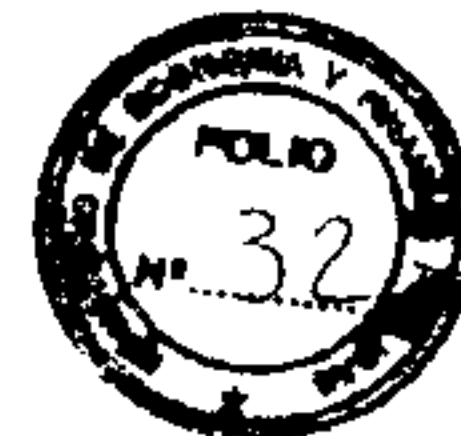
Handwritten initials 'AR' and a mark below it.

3225



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

Secretaría de Comercio



48

ANEXO VI

Nombre o Razón Social	[Nombre Razón Social]		
Domicilio (Calle)	[Domicilio Calle]		
Número	[Número]	Piso/Dpto.	[Piso Dpto]
Localidad	[Localidad]		
Código Postal	[Código Postal]	Provincia	[Provincia]
País	[País]		
Teléfono fijo	[Teléfono fijo]		
Teléfono celular	[Teléfono celular]		
Correo electrónico	[Correo electrónico]		
Otros datos del proveedor o prestador	[Otros datos del proveedor o prestador]		

DATOS DE LA RELACIÓN DE CONSUMO

Tipo de Factura/Recibo	[Tipo de Factura/Recibo]
Número de Factura/Recibo	[Número de Factura/Recibo]
Fecha de Factura/Recibo	[Fecha de Factura/Recibo]
Importe de Factura/Recibo	[Importe de Factura/Recibo]
Producto adquirido/ Servicio contratado	[Producto adquirido/ Servicio contratado]
Descripción del reclamo	[Descripción del reclamo]

- Objeto del reclamo: Cambio del producto
- (marcar con x las opciones Bonificación en el abono
- que correspondan) Devolución del dinero
- Rescisión del contrato
- Reparación del producto / servicio técnico

AC
H



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio

48



ANEXO VI

	<input type="checkbox"/> Gastos generados / pérdida de tiempo
	<input type="checkbox"/> Otro
Especificar	<input type="text" value=""/>
Monto del reclamo	<input type="text" value=""/>
	<input type="checkbox"/> Monto desconocido inferior a 55 salarios mínimos vitales y móviles
Domicilio de adquisición del producto y/o contratación del servicio	<input type="text" value=""/>
Localidad o Lugar de uso o consumo	<input type="text" value=""/>
TIPO DE CONCILIACIÓN	
<input type="checkbox"/> Gratuita	<input type="checkbox"/> Particular
<input type="checkbox"/> Propuesto por acuerdo de partes	<input type="checkbox"/> Propuesto por el consumidor
Nº de matrícula de Conciliador sugerido	<input type="text" value=""/>
¿REALIZÓ PREVIAMENTE EL RECLAMO EN LA EMPRESA?	
<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Número de reclamo	<input type="text" value=""/>
¿INICIÓ PREVIAMENTE UN RECLAMO ANTE EL COPREC POR LOS MISMOS HECHOS?	
<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Número de reclamo	<input type="text" value=""/>

Handwritten signature



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO VI

¿REALIZÓ EL RECLAMO EN ALGUNA OTRA DEPENDENCIA U ORGANISMO PÚBLICO?	
<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Dependencia	<i>Dependencia</i>
Resultado	<i>Resultado</i>
PREFERENCIAS PARA LA CITACIÓN A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	
Zona/Barrio	<i>Zona/Barrio</i>
Franja horaria preferida para la Audiencia de Conciliación	<i>Franja Horaria</i>

AC

3225



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio

48



ANEXO VII

Formulario de Alta de Usuario en el Sistema COPREC y constitución de domicilio electrónico.

CREAR UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO

Nombre de Usuario

Correo electrónico

DATOS DEL CONSUMIDOR O USUARIO

Apellido y Nombre

Tipo de Documento

Número de Documento

Nacionalidad

Fecha de nacimiento

Género

Domicilio (Calle)

Número

Piso/Dpto.

Localidad

Código Postal

Provincia

País

Teléfono fijo o celular de contacto

Teléfono fijo o celular alternativo de contacto

CREAR NUEVA CUENTA

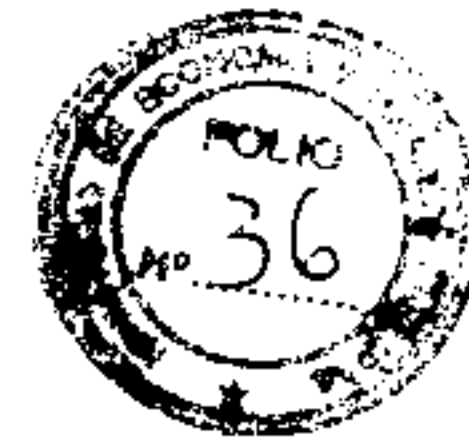
Handwritten number 25 and a vertical stamp

Handwritten signature



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio

48



ANEXO VIII

Formulario de designación de conciliador por acuerdo de partes, Artículo 7°, inciso b) de la Ley N° 26.993.

Documento Autónomo de Designación de Conciliador
por acuerdo de partes, Artículo 7°, inciso b), Ley N° 26.993

DATOS DEL CONSUMIDOR O USUARIO

Apellido y Nombre

Tipo de Documento

Número de Documento

Fecha de nacimiento

Nacionalidad

Domicilio (Calle)

Número

Piso/Dpto.

Localidad

Código Postal

Provincia

País

Teléfono fijo

Teléfono celular

Correo electrónico

DATOS DEL PROVEEDOR O PRESTADOR

CUIT

Nombre o Razón Social

Domicilio (Calle)

PROY-S01
3225

AC
4



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO VIII

Número	<input type="text"/>	Piso/Dpto.	<input type="text"/>
Localidad	<input type="text"/>		
Código Postal	<input type="text"/>	Provincia	<input type="text"/>
País	<input type="text"/>		
Teléfono fijo	<input type="text"/>		
Teléfono celular	<input type="text"/>		
Correo electrónico	<input type="text"/>		
Otros datos del proveedor o prestador	<input type="text"/>		
DATOS DE LA RELACIÓN DE CONSUMO			
Número de reclamo interpuesto	<input type="text"/>		
Fecha de adquisición del producto o contratación del servicio	<input type="text"/>		
DESIGNACIÓN DEL CONCILIADOR			
Fecha de suscripción del acuerdo	<input type="text"/>		
Fecha de presentación del acuerdo ante el COPREC	<input type="text"/>		
Nombre completo del conciliador	<input type="text"/>		
Nº de registro del conciliador	<input type="text"/>		

3225

Handwritten signature



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio

48



ANEXO VIII

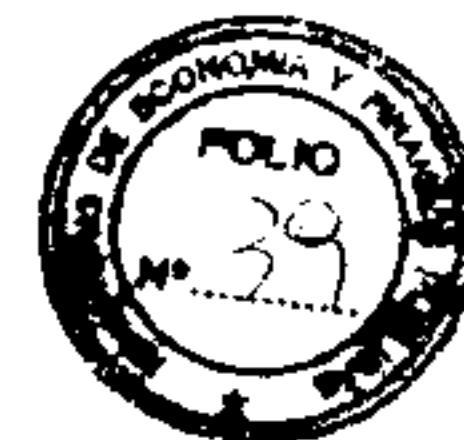
<hr/>	<hr/>
Firma del consumidor	Firma del proveedor o su representante legal (acreditar personería)

3225

AC



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO IX

Modelo de Convenio para Notificaciones Electrónicas entre el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y los Requeridos.

En mi carácter de [•] de la empresa [•] CUIT [•] con domicilio legal en [•] conforme se acredita con [•] que se adjunta al presente, en adelante el "PROVEEDOR o PRESTADOR", declaro libre y voluntariamente mi compromiso de fijar domicilio electrónico conforme lo dispuesto por la Disposición COPREC N° [•] de fecha [•], y acepto en todos sus términos las condiciones de la modalidad operatoria según se establece en las cláusulas siguientes:

PRIMERA: El domicilio electrónico se fija en el correo electrónico: [•].

SEGUNDA: Dicho domicilio será para exclusiva utilización del PROVEEDOR o PRESTADOR quien se constituye en responsable de su uso y custodio de la información y documentación que al mismo envíe el COPREC, asumiendo las consecuencias de su divulgación a terceros y liberando al COPREC de toda responsabilidad que de ello derive.

TERCERA: El PROVEEDOR o PRESTADOR asume la responsabilidad por el uso indebido o inadecuado del servicio haciéndose cargo de todos los daños y perjuicios que su accionar generen, sin perjuicio de la facultad del COPREC de interrumpir o suspender la prestación del servicio.

CUARTA: El COPREC no asume ninguna responsabilidad por los inconvenientes que tuviera el PROVEEDOR o PRESTADOR con el software, hardware, servidores, acceso a internet o que de cualquier otra forma resulten ajenos al COPREC.

QUINTA: El PROVEEDOR o PRESTADOR acepta la existencia de las notificaciones que electrónicamente el COPREC envíe al domicilio electrónico fijado, teniéndolas como válidas y plenamente eficaces a partir de que la misma sea entregada por parte de los servidores de correo del Sistema COPREC. Los plazos procesales comenzarán a contarse al día siguiente de la fecha de notificación computándose a tal efecto días hábiles administrativos. Toda vez que el sistema de notificación electrónica está a disposición del usuario las VEINTICUATRO (24) horas del día, los TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) días del año, en

3225

[Firma manuscrita]



Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio



48

ANEXO IX

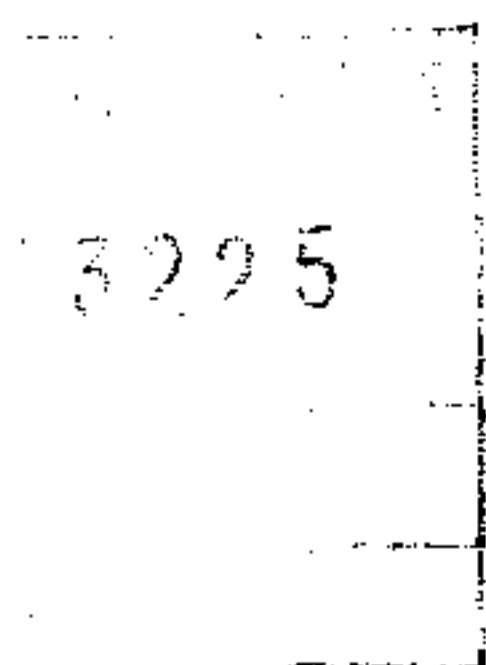
aquellos supuestos en que las notificaciones sean enviadas en día inhábil, el plazo habrá de comenzar a correr a partir del primer día hábil siguiente.

SEXTA: EL PROVEEDOR o PRESTADOR asume la obligación de abrir y/o revisar semanalmente la casilla de correo electrónico denunciada para su domicilio electrónico conforme los días aludidos en la Cláusula Quinta quedando expresamente notificado de las comunicaciones que hubiera enviado el COPREC.

SÉPTIMA: EL COPREC podrá en cualquier momento dejar sin efecto la vinculación electrónica que regula el presente, debiendo dar aviso al PROVEEDOR O PRESTADOS con TREINTA (30) días de antelación, mediante notificación fehaciente.

OCTAVA: EL PROVEEDOR o PRESTADOR renuncia expresamente a oponer en sede administrativa o judicial defensas relacionadas con la inexistencia de firma ológrafa en los actos administrativos, notificaciones y documental en general que el COPREC envíe al primero por el sistema convenido en el presente.

NOVENA: El contenido de las notificaciones enviadas al domicilio electrónico fijado en la Cláusula Primera por el COPREC no podrá ser modificado o revocado bajo ningún medio o forma por el PROVEEDOR o PRESTADOR.



LUGAR, FECHA Y EJEMPLARES:

FIRMA:

CARÁCTER:

ACLARACIÓN: