

**Preocupación por la Implementación del Sistema de Conciliación  
Previa en las Relaciones de Consumo COPREC - Ley 26.993**

Pedido de audiencia al Secretario de Comercio

La Asociación de Abogados de Buenos Aires, en su reunión de Comisión Directiva del 18 de agosto ppdo. y a instancias de la Comisión de Derechos del Consumidor aprobó dirigirse a la Secretaría de Comercio con relación a la Implementación del Sistema de Conciliación Previa en las relaciones de consumo -COPREC-

A continuación el texto de la nota:

*Ciudad Autónoma Buenos Aires, 18 de Agosto de 2015.*

*Señor  
Secretario de Comercio  
Doctor Augusto Costa  
Su despacho*

*Ref: Implementación del Sistema de  
Conciliación Previa en las Relaciones de  
Consumo COPREC Ley 26.993*

*Tenemos el agrado de dirigirnos a usted, en cumplimiento con lo dispuesto en la reunión de la Comisión Directiva de esta entidad de fecha 18/08/2015, con la finalidad de solicitarle una audiencia personal.*

*El motivo de la misma es expresarle nuestra preocupación con motivo de las dificultades que se advierten en la implementación y puesta en marcha del Sistema de Conciliación Previa de las Relaciones de Consumo COPREC, instaurado en el marco de la Ley 26.993 modificatoria de la Ley 24.240 de Defensa y Protección del consumidor.*

*El Sistema del COPREC fue creado por la Ley 26.993, que modificó el art. 45 de la Ley 24.240 que establecía la posibilidad de plantear reclamos en sede administrativa, por incumplimientos a la Ley de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios. De tal suerte, el nuevo sistema de conciliación es obligatorio, aunque sin el imprescindible patrocinio letrado, como paso previo al acceso a la instancia judicial, respecto de la cual la misma ley crea un fuero específico.*

*De manera que las dificultades en el acceso al COPREC conllevan la desprotección de los consumidores y usuarios reclamantes, quienes además resultan afectados en derechos de raigambre constitucional, entre ellos el acceso a procedimientos eficaces de resolución de conflictos para la tutela de sus derechos en el marco de las relaciones de consumo (art. 42 CN), así como las garantías del debido proceso y defensa en juicio (art. 18 CN, arts. 8 inc. 1 y 25 de la Convención Americana de Derechos Humanos, dotada de jerarquía constitucional por el art. 75 inc. 22 CN) y las previsiones de las Directrices para la Protección del Consumidor de las Naciones Unidas.*

*Entre las deficiencias que se observan en el sistema pueden señalarse la dificultad en el acceso al website de la Dirección Nacional de Defensa al Consumidor ([www.consumoprotegido.gov.ar](http://www.consumoprotegido.gov.ar)); problemas en la carga de los datos y exigencias en cuanto a los especificaciones de los proveedores que no*

*siempre son conocidos por el consumidor; ausencia de una mesa de ayuda en línea o link de preguntas frecuentes para poder aclarar dudas durante la carga de los reclamos o la forma en que debe efectuarse el mismo; extensas demoras en la fijación de las audiencias de conciliación; insuficiente número de conciliadores matriculados en el Registro respectivo; inconvenientes con las notificaciones de las audiencias de los conciliadores asignados por sorteo, entre otras.*

*Conforme a lo expuesto, solicitamos tenga a bien arbitrar los medios necesarios para que en el tiempo más breve posible readecuen el funcionamiento de los respectivos sistemas informáticos, e implementen los mecanismos adecuados de asesoramiento y asistencia para que el ejercicio de la tutela de los consumidores y usuarios pueda hacerse realidad.*

*Sin otro particular saludamos al Señor Secretario con nuestra mayor consideración.*

*Alejandro Carlos Gómez, Presidente - Guillermo L. Goldstein, Secretario General*