

SESIONES ORDINARIAS

2024

Supl. (1) al Orden del Día N° 669

SUMARIO: **Observaciones** formuladas al dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia, contenido en el Orden del Día N° 669. **Bornoroni.** (49-D.O.-2024.)

Buenos Aires, 27 de noviembre de 2024.

Al señor presidente de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, doctor Martín Menem.

S/D.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, conforme lo establece el artículo 113 del Reglamento de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, a fin de formular observaciones al Orden del Día N° 669/2024 (expediente 6.632-D.-2024), dictamen emitido por la Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia, sobre el posible cierre del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo –COPREC–. Expresión de preocupación, rechazo y otras cuestiones conexas.

En primer lugar, el proyecto expresa preocupación ante el posible cierre del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y solicita al Poder Ejecutivo garantizar su continuidad y funcionamiento. Recordemos que el doctor Leonardo Lepíscopo, director nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, informó el mismo día en que se firmó este dictamen, que el sistema está siendo reordenado y fortalecido, con avances en la gestión de reclamos y sostenibilidad del servicio.

Asimismo, el proyecto no evalúa profundamente el contexto actual del COPREC ni reconoce los esfuerzos para solucionar problemas heredados.

El doctor Lepíscopo destacó que, en los últimos años, el COPREC ha enfrentado desafíos significativos, como problemas tecnológicos y administrativos heredados. Sin embargo, medidas recientes han permitido su reordenamiento y fortalecimiento, y ejemplo de esto es la implementación de la ventanilla única federal, que ha mejorado la gestión de reclamos y ha

permitido la resolución de un mayor número de casos. También se está trabajando en el saneamiento de problemas heredados, como las deudas con conciliadores y la optimización de procesos internos para garantizar la sostenibilidad del sistema.

También mencionó a la Ley de Defensa del Consumidor que en su artículo 41 establece que los reclamos deben ser gestionados por las autoridades locales en sus jurisdicciones. En este sentido, se trata de un reordenamiento que no implica el desmantelamiento del COPREC, sino su transformación en un modelo federal más eficiente, coordinado a nivel nacional y en colaboración con subsistemas locales existentes, como ocurre en otros países federales con sistemas exitosos de mediación de consumo.

El COPREC no solo ha facilitado la resolución de conflictos tradicionales, sino que también ha creado áreas especializadas para tratar problemas complejos, como por ejemplo el transporte aéreo, pero también debe considerarse su limitación solo a las relaciones de consumo. Este nuevo enfoque responde a la demanda de soluciones conforme a situaciones específicas, que garanticen la intervención necesaria y justa de los conciliadores y de todos los actores del sistema, con una mediación más efectiva.

Señor presidente, lejos de estar en riesgo de cierre, el COPREC está en un proceso de transformación para mejorar su eficacia y modernizarse. Este sistema es crucial para la protección de los derechos de los consumidores, y cualquier debate sobre su futuro debe basarse en información precisa y reconocer los esfuerzos de mejora ya implementados.

Por lo tanto, dado que no se ha considerado la exposición clara y eficaz que presentó el doctor Leonardo Lepíscopo en la reunión donde se firmó este dictamen y en la que se respondieron las inquietudes planteadas, consideramos que esta expresión y el requerimiento incluidos en el O.D. N° 669/2024 no tienen fundamento y, por lo tanto, se observa este dictamen.

Gabriel Bornoroni.