

“Comisión de Derecho del Consumidor: Opinión sobre el Decreto 55/2025 (B.O. 4-2-2025) de disolución del “Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo” (COPREC) El Decreto PEN 55/2025 disolvió el COPREC, las Auditorías en las Relaciones de Consumo (autoridad sancionatoria que nunca fue implementada), el Registro de Mediadores especializados, el procedimiento específico para el funcionamiento de esos organismos y el fondo de financiamiento del Servicio de Conciliación, derogando los artículos 1° al 40, 74 y 75 de la Ley N° 26.993 y sus modificaciones y el Decreto Reglamentario N° 202 del 11 de febrero de 2015. Lo hizo invocando las facultades que le conferiría al Poder Ejecutivo Nacional la Ley 27.742 (denominada “LEY DE BASES Y PUNTOS DE PARTIDA PARA LA LIBERTAD DE LOS ARGENTINOS”).

En los fundamentos del Decreto referido se afirma que el COPREC funcionaba sólo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuando, en verdad, lo hacía virtualmente (en forma digital) en todo el país, resolviendo casos de diferentes jurisdicciones como consecuencia de las facultades concurrentes de la autoridad nacional de aplicación de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, con las jurisdicciones provinciales y municipales (arts. 41 y 42)

1. Impacto en el Acceso a la Justicia de Consumidores y Usuarios El Decreto 55/2025 al disolver el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), genera una serie de afectaciones y obstáculos para el acceso a la justicia de las y los consumidores y usuarios, por los siguientes motivos:

- Supresión de un mecanismo especializado y gratuito: El COPREC permitía la resolución de conflictos de consumo de manera rápida y sin costos para los consumidores. Su eliminación deja un vacío en la estructura de protección que no puede ser reemplazado por los mecanismos existentes, ya que los sistemas de mediación prejudicial generales no son gratuitos ni cuentan con formación específica para resolver conflictos en las relaciones de consumo.
- Desconocimiento de la realidad federal: Si bien el decreto justifica la eliminación del COPREC argumentando que solo funcionaba en la Ciudad de Buenos Aires, ello no es así. El Sistema operaba a nivel nacional a través de la Ventanilla Única Federal de recepción de reclamos, los que podían ser derivados a las jurisdicciones locales (provincias y municipios) o ser resueltos por el sistema nacional COPREC. Esta última opción poseía enormes ventajas cuando se trataba de proveedores y consumidores domiciliados en diferentes jurisdicciones o en el exterior, en los casos en los que las autoridades locales no se encuentren constituidas, no cuentan con mecanismos digitales para la resolución de casos, etcétera.
- Afectación del derecho de acceso a procedimientos eficaces: El artículo 42 de la Constitución Nacional establece el derecho de los consumidores a "procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos". La eliminación del COPREC sin una alternativa efectiva constituye una regresión en el acceso a la justicia. En este punto debe tenerse en cuenta que la Ley 26.993 que creó el COPREC, también modificó en simultáneo (en su artículo 60) el artículo 45 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor que establecía una instancia conciliatoria previa ante la propia autoridad de aplicación nacional, función sustituida por el COPREC. Ahora no existe ninguna instancia de conciliación a nivel nacional similar a las eliminadas (los Tribunales Arbitrales de Consumo que funcionan en Capital Federal son de sometimiento voluntario para las empresas y tienen competencia acotada a las condiciones que establecen las propias empresas en los convenios de adhesión).
- Impacto en consumidores/as con vulnerabilidad agravada y sobreendeudados. En la autoridad de aplicación nacional funcionaban dos áreas destinadas al tratamiento preferencial y especializado de denuncias presentadas por consumidores con vulnerabilidades agravadas (también denominados “hipervulnerables”), como pueden ser personas adultas mayores, con discapacidad, niños/as o adolescentes, personas enfermas, etcétera; y otra área abocada a la resolución de casos de sobreendeudamiento con protocolos de actuación para abordar las complejidades de esta temática.

Ambas problemáticas tramitaban la instancia conciliatoria del reclamo a través del COPREC, cuyos conciliadores y conciliadoras habían recibido capacitaciones a tal fin.

- **Carga procesal sobre el Poder Judicial:** La supresión del COPREC y de la conciliación previa obligatoria implica que muchos reclamos de bajo monto que antes se resolvían extrajudicialmente deberán canalizarse a través de los tribunales, sobrecargando aún más el sistema judicial o, lo que es peor, quedarán sin solución para la enorme mayoría de las personas que no pueden obtener patrocinio jurídico y enfrentar un proceso judicial.

- **Impacto para el ejercicio de la abogacía.** Los casos relacionados con los derechos de consumidores y usuarios son numerosos y representan un enorme ámbito de incumbencias para el ejercicio privado de la abogacía. Si bien la eliminación del COPREC podría representar una oportunidad para abogados y abogadas, dado que los reclamos de consumo podrían derivarse a estudios jurídicos, en la práctica la baja cuantía de la mayoría de estos casos, sumado a la demora de los procesos judiciales, haría que no resulten económicamente viables tanto para profesionales como para las y los consumidores. Esta circunstancia se veía atenuada ante la posibilidad de aconsejar al cliente o clienta la tramitación previa - de manera rápida y sencilla - de la instancia administrativa conciliatoria especializada ante el COPREC y, en caso de no obtener respuesta satisfactoria de parte del proveedor, luego analizar la conveniencia del litigio.

2. Análisis de la Validez del Decreto. El Decreto 55/2025 se dicta en ejercicio de las facultades delegadas al Poder Ejecutivo por la Ley 27.742, particularmente en lo dispuesto en sus artículos 1 y 2. No obstante, la medida posee serios reparos desde el punto de vista de su constitucionalidad:

- **Límites de la delegación legislativa:** El artículo 1 de la Ley 27.742 declara la emergencia pública en materia administrativa, económica, financiera y energética, que si bien permite al PEN ajustar la estructura estatal no admite que esas medidas, directa o indirectamente, impacten negativamente en derechos y garantías operativos y expresamente reconocidos a las y los consumidores y usuarios por la Constitución Nacional.

- **Costos para las empresas y consumidores/as:** El Decreto derogatorio sostiene, sin ninguna referencia a informes, estudios o datos estadísticos que lo avalen, que el funcionamiento del COPREC generaba incrementos de costos a las empresas y comercios que terminaban encareciendo los precios que pagaban los consumidores y usuarios. La realidad indica que la existencia de sistemas flexibles para la solución de conflictos en las relaciones de consumo es un beneficio también para empresas y comercios, quienes pueden evitar recibir sanciones o condenas judiciales al solucionar en forma conciliada las quejas de sus clientes.

- **Inconstitucionalidad.** La eliminación de un mecanismo de conciliación específico para las y los consumidores y usuarios vulnera la garantía de contar con “procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos”, expresamente consagrada en el artículo 42 de la Constitución Nacional. También es contrario a los artículos 15 y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires.

- **Inconvencionalidad.** La Convención Americana sobre Derechos Humanos garantiza tanto el acceso a la justicia como la progresividad en materia de derechos económicos, sociales y culturales (DESC) en sus artículos 8, 25, 26 y ccs.. También la progresividad es reconocida por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC, art. 2 y ccs.). El Decreto 55/2025, al eliminar un mecanismo de acceso a la justicia operativo y de larga trayectoria y reconocimiento en sus destinatarios, genera una regresión contraria a esas garantías fundamentales.

3. Conclusión

El Decreto 55/2025 genera un notorio retroceso en la protección de las y los consumidores, limitando ilegítimamente las vías de acceso a mecanismos gratuitos de reclamación y resolución de conflictos. La autoridad nacional de protección de consumidores y usuarios, mediante un decreto de delegación legislativa en el marco de la emergencia se desliga de facultades y obligaciones propias consagradas en la Constitución Nacional y en la “ley marco” de las relaciones de consumo - Ley 24.240 - que es una norma de orden público y rige en todo el territorio nacional (art. 65). Desde el punto de vista constitucional, el Decreto es cuestionable puesto que la Ley 27.742 no otorga facultades para alterar el sistema nacional de defensa de consumidores y usuarios, que es lo que en la práctica ocurre al quedar suprimida la instancia de conciliación nacional en las relaciones de consumo. La afectación se ve agravada por alcanzar regresivamente derechos humanos de las y los consumidores, específicamente la garantía de acceso a justicia y el derecho al desarrollo progresivo de sus derechos. Comisión de Derecho del Consumidor. Colegio de la Abogacía de La Plata”