

ACTA NÚMERO 2329.- En la ciudad de La Plata, capital de la Provincia de Buenos Aires, a los veintitrés días del mes de marzo de dos mil veintidós, reunidos en la sede del Colegio de Abogados de La Plata los señores y señoras consejeros y consejeras titulares, Carlos F. Valdez, Julio César Núñez, Adolfo Brook, José LuíS Cimini, Mariana Manso, Luis A. Mennucci, Lucia Vázquez, Esteban Alfredo Ferrarini, consejeros suplentes: Raúl Montero, Felipe Granillo Fernández, Julián Yomha, Josefina Sannen Mazzucco, Leticia Pelle Delgadillo, bajo la presidencia a cargo de Rosario Sánchez se dio por abierta la sesión siendo las dieciocho y treinta horas. -----

Se deja constancia que el consejero suplente Raúl Montero reemplazará en esta sesión a la consejera titular Vanesa Jaureguilorda, y el consejo suplente Felipe Granillo Fernández -----

reemplaza hasta el tratamiento del punto de Tesorería al consejo titular Julio Núñez quien se incorporará con posterioridad al inicio de la sesión.- -----

(...)------

6.- INFORME PRESIDENCIA. - -----

(...) -----

b.- Reglamento Conciliación de Conflictos en Relaciones de Consumos (COREC). Da cuenta la Presidenta del proyecto de reglamento aprobado *ad referendum* por la Mesa Directiva el pasado 14 de marzo del corriente, cuyo texto pone a consideración a continuación: -----

CONCILIACION DE CONFLICTOS EN RELACIONES DE CONSUMO (COREC)-----

FUNDAMENTOS: -----

Se propone generar el presente servicio en virtud de lo normado en el Art. 19 y concds de la Ley 5177. Su fundamento radica en la necesidad de proteger a las/los consumidores y usuarios/as de bienes y servicios de la vulnerabilidad estructural en que se encuentran inmersos, y garantizar el derecho de acceso a justicia mediante la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces y profesionales idóneos en la materia, tomando en consideración lo normado por las Directrices de Naciones Unidas sobre Protección al Consumidor, al establecer que se deben garantizar servicios de asesoramiento a los consumidores y procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos. -----

Ello implica mucho más que acceso a la jurisdicción, ya que la finalidad es que se brinde a las y los consumidores/as y usuarios/as acceder a sus derechos en forma sencilla, rápida, y oportuna. -----

A tal fin en el ámbito de la Nación Argentina se ha sancionado la Ley 26.993 que consolida el Derecho del Consumidor/a.- -----

La implementación de la etapa conciliatoria otorga respuestas eficaces a las partes intervinientes, ya que la misma se lleva a cabo por profesionales especializados y consustanciados con las normas, principios y filosofía del Derecho del Consumidor/a. -

A los fines que dichos mecanismos se implemeten teniendo en cuenta la inmediatez entre las partes y las/los conciliadores entendemos que se debe articular los servicios de conciliación en el interior del país, con la autoridad de aplicación nacional siendo el Colegio de la Abogacía de La Plata, un actor que permita poner en practica el sistema a fin de lograr la maximización de recursos, la coordinación de políticas mediante acciones conjuntas. -----

Por las razones expuestas y con la finalidad que consumidores/as y usuarios/as conozcan sus derechos, las formas y mecanismos para poder ejercerlos cuando sean vulnerados y contribuyan a desarrollar prácticas de consumo responsable y sustentable es que se suscribio el convenio de cooperación y asistencia mutua con la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, dependiente de la Subsecretaria de Acciones para la Defensa de Las y Los Consumidores.-----

Por ello se crea el SERVICIO DE CONCILIACIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO: -----

Título Primero

Disposiciones generales-----

ARTÍCULO 1 Creación.-----

Créase el Servicio de Conciliación de Conflictos en las Relaciones de Consumo (COREC) en el ámbito del Área de Acceso a Justicia del Colegio de la Abogacía de La Plata.-----

El COREC funcionará como un mecanismo facultativo a instancia voluntaria del consumidor/a.-----

ARTÍCULO 2°. Reclamos ante el COREC.-----

El COREC intervendrá en los reclamos que versen sobre conflictos individuales relativos a relaciones de consumo suscitados en el ámbito del Departamento Judicial de La Plata.------

En el supuesto que el conciliador/a determine que, según lo planteado por las partes y las cuestiones que caracterizan la controversia, el conflicto no involucra una relación de consumo, se desestimarà el reclamo.-----

ARTÍCULO 3°. Gratuidad a favor del consumidor.-----

El procedimiento ante el COREC será gratuito para las y los consumidores conforme a lo normado en la Ley 24.240 y 13.133.-----

Título Segundo

Procedimiento-----

ARTÍCULO 4°. Formulación del reclamo.-----

El/la consumidora interesada/o formalizará su reclamo ante la Oficina que el Colegio de la Abogacía de La Plata designe a tal fin mediante un formulario cuyos requisitos se establecerán en los anexos correspondientes.-----

ARTÍCULO 5°. Designación del Conciliador.-----

En la oportunidad señalada en el artículo anterior, se desinsaculará un conciliador/ de entre los inscriptos en el Registro que se crea en el presente, quien entenderá en el reclamo interpuesto.-----

El conciliador/a interviniente citará a audiencia al consumidor/a o usuario/a y al proveedor/a o prestador/a, la que deberá celebrarse dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de notificación de designación de aquél.-----

A tal efecto, el consumidor/a o usuario/a deberá consignar una dirección de correo electrónico al momento de formalizar el reclamo, en la cual se le notificará la fecha de la aludida audiencia.-----

ARTÍCULO 6. Imposibilidad de intervención.-----

No podrán actuar como conciliadores/as, las/los profesionales que registren inhabilitaciones civiles, comerciales o penales o hubiesen sido condenados con penas de reclusión o prisión por delitos dolosos hasta que obtengan su rehabilitación judicial, quienes hayan sido sancionados disciplinariamente por el Colegio de la Abogacía por motivos éticos o faltas disciplinarias graves, o hayan sido excluidos del Registro Provincial de Mediadores y Mediadoras.-----

Asimismo, se considerará que existe imposibilidad de intervención en los siguientes casos:-----

a) Cuando el conciliador/a cuando por motivo debidamente justificado no pudiera cumplir con su cometido durante un plazo mayor a quince (15) días corridos. En tales supuestos, el conciliador/a debe poner el hecho en conocimiento del Registro de Conciliadores/as de Conflictos en las Relaciones de Consumo, mediante comunicación fehaciente con indicación del período de la ausencia.-----

b) Cuando por cualquier motivo debidamente justificado, el conciliador/a se viere impedido de actuar transitoriamente por un lapso superior a los seis (6) meses. En este caso, podrá solicitar al registro la baja transitoria de la habilitación.-----

c) Cuando el conciliador/a haya solicitado expresamente ser excluido de la nómina de sorteo hasta tanto solicite su reincorporación.-----

Artículo 7. Prohibiciones:-----

El conciliador/a no podrá asesorar ni patrocinar a cualquiera de las partes intervinientes en la conciliación durante el lapso de dos (2) años desde que cesó su inscripción en el Registro establecido por la presente Ley. La prohibición será absoluta en la causa en

que haya intervenido como conciliador/a. Ésta prohibición comprende a los abogados/as que se encuentren asociadas/os con el conciliador/a.-----

ARTICULO 8. Forma de las comunicaciones.-----

Las comunicaciones se realizarán por correo electrónico o por el programa informático que oportunamente establezca el Colegio de la Abogacía.-----

ARTICULO 9. Patrocinio letrado obligatorio. Constitución de domicilio. Citación de terceros. Patrocinio jurídico gratuito.-----

Las partes deberán comparecer a las audiencias con el patrocinio de un/a abogado/a matriculado/a en la provincia de Buenos Aires y constituir domicilio procesal en la sede del Departamento Judicial que corresponda al lugar de realización de la conciliación.---

Asimismo las partes y los letrados con la conformidad de la parte patrocinada deberán constituir en la primera audiencia domicilio electrónico donde se notificarán válidamente todos los actos vinculados al trámite de conciliación.-----

Las partes podrán solicitar la incorporación al procedimiento de terceros vinculados al conflicto.-----

El consumidor/a o usuario/a podrá contar con el patrocinio jurídico de una asociación de consumidores y usuarios debidamente inscripta ante el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios.-----

El Colegio de la Abogacía de La Plata podrá suscribir convenios con organismos estatales, Universidades Públicas y/o Privadas, asociaciones civiles u organizaciones no gubernamentales a efectos de implementar un servicio de patrocinio jurídico gratuito destinado a la defensa y asistencia legal de los/los consumidores/as o usuarios que lo soliciten.-----

ARTÍCULO 10. Audiencias. Plazos. Cómputo. Funciones del conciliador/a. Formula conciliatoria. Pautas.-----

En forma previa al comienzo de la primera audiencia, el conciliador/a deberá asegurarse que el consumidor/a o usuario comprenda de manera efectiva el alcance, consecuencias y efectos las cuestiones comunicadas en dicho contexto y preste libremente su consentimiento informado para continuar con la instancia de conciliación.-----

El proceso de conciliación se desarrollará en días hábiles judiciales, salvo acuerdo en contrario de las partes intervinientes y el conciliador, el cual se instrumentará por escrito. Para el cómputo de los plazos no se considerará el día en que tengan lugar las notificaciones, ni las ferias judiciales.-----

El conciliador/a celebrará las audiencias en forma presencial y/o a distancia, según corresponda de acuerdo al domicilio real del usuario/a o consumidor/a. A ese efecto, podrá utilizar las oficinas que estuvieren registradas a su nombre o las que se encuentren disponibles en el Colegio de la Abogacía, el que reglamentará su uso. El conciliador/a, con acuerdo de partes, podrá modificar lugar, día y horario de celebración de las audiencias. Para la modificación del lugar, tendrá que ponderar que se trate de un sitio cercano o accesible al domicilio real del consumidor/a.-----

El conciliador/a propiciará el proceso de comunicación entre las partes, cuidando de no favorecer, con su conducta, la situación de ninguna de las partes. Eventualmente podrá proponer fórmulas conciliatorias no obligatorias tendientes a que las partes arriben a una justa, razonable y adecuada composición del conflicto. Para ello deberá actuar con imparcialidad durante la sustanciación de la conciliación, teniendo en cuenta la asimetría existente entre las partes, las presunciones vigentes e interpretar las normas de orden público que regulan las relaciones de consumo conforme el principio de protección del consumidor/a, tomando en caso de duda la interpretación más favorable al consumidor. El conciliador/a dispondrá de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para cumplir su cometido computado desde la notificación de la primera audiencia. Dentro de dicho plazo, podrá convocar a las partes a las audiencias que considere oportunas.-----

Las partes, de común acuerdo, podrán proponer una prórroga de hasta quince (15) días hábiles, que el conciliador/a concederá si estima que la misma es conducente a la solución del conflicto.-----

ARTÍCULO 11. Notificaciones.-----

La notificación de la audiencia será practicada por medios electrónicos, con no menos de cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha fijada. -----

Las notificaciones deberán contener los siguientes requisitos:-----

-Nombre y domicilio del o los requirentes y sus letrados.-----

-Nombre y domicilio del o los requeridos. -----

-Nombre y domicilio del conciliador/a. -----

-Objeto de la conciliación e importe del reclamo, si lo hubiere.-----

-Día, hora y lugar de celebración de la audiencia y obligación de comparecer con patrocinio letrado. -----

-Dirección de correo electrónico, teléfono y constitución de domicilio electrónico del conciliador y letrado del requirente. -----

- Firma y sello del conciliador/a. -----

Las notificaciones previas a la primera audiencia se efectuarán en los domicilios electrónicos denunciados en la interposición del reclamo por la parte requirente o los que se obtengan de los medios de divulgación de los servicios de proveedores/as. ----

ARTÍCULO 12. Comparecencia de las partes y representación. Confidencialidad.-----

Las partes deberán comparecer personal o electrónicamente. -----

Las personas de existencia ideal deberán ser representadas por sus representantes legales o mandatarios con facultades suficientes para acordar. La comparecencia del representante legal podrá ser suplida por la de un director, socio, administrador o gerente que tenga poder suficiente para realizar transacciones.-----

Las audiencias serán confidenciales salvo acuerdo de partes en contrario.-----

Título Tercero

Acuerdos conciliatorios-----

ARTÍCULO 13. Acuerdo. Falta de acuerdo. Acta de cierre. No realización de conciliación por imposibilidad de notificación al proveedor requerido. Reapertura. -----

Cuando, en el marco de la conciliación, se arribase a un acuerdo, se labrará un acta en la que deberán constar los términos esenciales del mismo, firmada por el conciliador/a, las partes y los letrados intervinientes. -----

Si no se arribase a un acuerdo, igualmente se labrará acta en la que se dejará constancia del cierre de la instancia de conciliación sin acuerdo.-----

El cierre de la etapa de conciliación deberá ser comunicado por el conciliador al Área de Acceso a Justicia del Colegio de la Abogacía de La Plata, dentro de los tres (3) días hábiles de producido. -----

Una vez finalizada la instancia de conciliación, la reapertura de la misma podrá ser solicitada por cualquiera de las partes y el conciliador/a evaluará si las circunstancias del conflicto y su estado justifican lo solicitado por las partes.-----

ARTÍCULO 14. Acuerdo. Sometimiento a homologación. -----

En supuesto de arribarse a un acuerdo, cualquiera de las partes podrá someter a homologación judicial el mismo. -----

Título cuarto -----

Registro de Conciliadores de Conflictos en las Relaciones de Consumo-----

Requisitos para ser conciliador/a-----

ARTICULO 15° — Registro de Conciliadores/as de conflictos en las Relaciones de Consumo. Creación. -----

Créase el Registro de Conciliadores de Conflictos en las Relaciones de Consumo en el ámbito del Área de Acceso a Justicia del Colegio de la Abogacía de La Plata, la que será responsable de su constitución, calificación, coordinación, depuración, actualización y gobierno. -----

ARTICULO 16°. Requisitos para ser conciliador/a. -----

Los y las conciliadores/as del COREC deberán cumplir con los siguientes requisitos:--

-Estar inscriptos en el Registro Provincial de Mediadores y Mediadoras (conf. Dec. 600/21), con matrícula vigente, otorgada para ejercer en el Departamento Judicial de La Plata.- -----

-Acreditar la capacitación que en la materia específica que dictará el Area Académica del Colegio de la Abogacía de La Plata, solicitando colaboración a la Escuela Argentina de Educación en Consumo de la Dirección de Defensa al Consumidor y Arbitraje de Consumo. Dicha capacitación será gratuita para el conciliador/a.-----

ARTÍCULO 17. Suspensión. Exclusión. Impedimentos. -----

Serán causales de suspensión del Registro de Conciliadores de conflictos en las Relaciones de Consumo: -----

-Inobservancia de las Leyes N° 5177 y sus reglamentaciones, en lo que fuere pertinente y de las Normas de Ética de la abogacía. -----

- Haberse rehusado a intervenir en más de tres (3) conciliaciones, dentro de un lapso de doce (12) meses, con excepción de los casos de imposibilidad de intervención previstos en el presente. -----

- No cumplir con algunos de los requisitos para la incorporación y mantenimiento en el Registro. -----

-Incurrir en negligencia grave en el ejercicio de sus funciones que perjudique el procedimiento de conciliación, su desarrollo o celeridad. -----

Serán causales de exclusión del Registro: -----

- Violación al principio de confidencialidad. -----

- Inobservancia de las Leyes N° 5177 y sus reglamentaciones, en lo que fuere pertinente, y de las Normas de Ética de la abogacía que afecten de manera grave el desarrollo de la conciliación. -----

-Incumplir las pautas previstas en el presente que debe observar al proponer fórmulas conciliatorias a las partes produciendo una grave afectación a los derechos e intereses de los consumidores o usuarios requirentes-----

-Asesorar o patrocinar a alguna de las partes que intervengan en una conciliación a su cargo. -----

Título Quinto-----

ARTÍCULO 18. Funciones del Registro de Conciliadores/as de conflictos en las Relaciones de Consumo. -----

El Registro de Conciliadores/as de conflictos en las Relaciones de Consumo dependerá del Area de Acceso a Justicia del Colegio de la Abogacía, que tendrá a su cargo:-----

- Confeccionar la lista de las y los conciliadores de conflictos en las Relaciones de Consumo habilitados para desempeñarse con las facultades, deberes y obligaciones establecidos en el presente reglamento y la Ley N° 13.951 con sus respectivas reglamentaciones. -----

- Mantener actualizada la lista mencionada en el items anterior.-----

-Confeccionar los certificados de habilitación que acrediten como tal a cada conciliador/a, debiendo llevar un libro especial en el que se hará constar la numeración de los certificados que se entreguen bajo recibo.-----

- Archivar las comunicaciones donde conste el resultado de los trámites de conciliación de conflictos en las Relaciones de Consumo a los fines estadísticos.-----

- Confeccionar los modelos de los formularios para el correcto funcionamiento del sistema. -----

- El registro de las licencias de conciliadores/as, sus oficinas y demás informaciones.--

- El registro de la capacitación de los/ los conciliadores/as, su desempeño, evaluación y aportes personales al desarrollo del sistema. -----

Título Sexto-----

Retribución de las/los Conciliadores/as -----

ARTICULO 19. Honorarios del Conciliador/a. Escala. -----

Los honorarios que los conciliadores/as perciban por su labor serán abonados por las/los proveedores, sólo en caso de acuerdo, y dentro del plazo de diez (10) días hábiles de suscripto el mismo. -----

Se tomará en cuenta para su determinación el monto del acuerdo, conforme a las siguientes escalas: -----

- a. En los asuntos en que el monto del acuerdo ascienda hasta la suma de 32,07 Jus: 2,18 Jus. -----
- b. En los asuntos en que se el monto del acuerdo oscile desde 32,08 Jus hasta 79,80 Jus: 7,31 Jus. -----
- c. En los asuntos en que se encuentren involucrados montos superiores a 79,81 Jus y hasta 159,60 Jus:13,04 Jus. -----
- d. En los asuntos en que monto del acuerdo oscile de 159,61 Jus y hasta 319,20 Jus:20,87 Jus. -----
- e. En los asuntos en que monto del acuerdo oscile 319,21 Jus y hasta 638,41 Jus:31,31 Jus. -----
- f. En los asuntos en que monto del acuerdo oscile 638,42 Jus y hasta 1112,32 Jus: 47,70 Jus. -----
- g. En los asuntos en los que el monto del acuerdo sea superior a 1112,32 Jus: el honorario se incrementará a razón de 4,37 Jus por cada 79,80 Jus o fracción menor, sobre el importe previsto en este inciso. -----
- ARTICULO 20: Control etico y disciplinario. -----
- El control etico y disciplinario estará a cargo del Colegio de la Abogacia del Departamento Judicial La Plata, en virtud de ejercer la potestad sobre el gobierno de la matrícula, aplicándose las normas y disposiciones vigentes.-----
- ARTICULO 21: El ejercicio voluntario como conciliador/a no implica relación jurídica alguna con el Colegio de la Abogacia de La Plata. -----
- ARTICULO 22º: El COREC implementará las medidas tecnológicas y/o informáticas que, a su criterio, le permitan un mejor desempeño de sus funciones, y/o las de las/los conciliadores inscriptos en los Registros a su cargo, como así también propicien un mayor acceso de las y los consumidores a los servicios que se brindan. -----
- Lo que se tiene presente y se RESUELVE aprobar. -----
- (...)------