
Instructivo para proveedores del COPREC ELECTRÓNICO

SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR

COPREC



Ministerio de **Desarrollo Productivo**
Argentina

Inicio del procedimiento

El proveedor que reciba por primera vez una notificación de audiencia del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) tendrá la obligación de constituir por única vez, en el plazo de **DIEZ (10) días hábiles**, domicilio electrónico ante el COPREC (punto 1.4 del Anexo II de la [Resolución N° 48/2015](#), modificada por el artículo 2 de la [Resolución N° 616/2020](#))

La constitución del domicilio electrónico fijada por el proveedor permitirá:

- Organizar las notificaciones recibidas en una casilla de su preferencia a fin de evitar la dispersión de información.
- Reducir los tiempos de gestión interna de los reclamos.
- Disminuir el riesgo de la falta de atención de los reclamos de sus clientes.
- Evitar el peligro de incomparecer al proceso conciliatorio.

Constituido el domicilio electrónico serán plenamente válidas y eficaces las notificaciones respecto de los futuros reclamos, así como cualquier notificación dirigida dentro del ámbito de COPREC.

¿De qué manera va a recibir la primera notificación si su empresa aún no constituyó domicilio electrónico ante el COPREC?

- Si tiene usuario TAD (porque lo gestionó anteriormente para hacer trámites ante la AFIP, la ANSES u otro organismo) la primera notificación va a llegarle a ese domicilio electrónico.
- De no contar con usuario TAD, se notificará al domicilio real o fiscal.
- De no ser posibles las anteriores, se notificará al domicilio denunciado por el/la consumidor/a.

¿Cómo puede acceder a sus notificaciones en TAD?

Primero recibirá un correo electrónico de cortesía al domicilio electrónico que haya declarado en TAD, al momento de aceptar los términos y condiciones. El correo le informará que existe una notificación nueva en la plataforma. Al ingresar en el sitio de [Trámites a Distancia - TAD](#) con su usuario (CUIL/CUIT) y contraseña podrá visualizar la notificación en la pestaña "Notificaciones". Allí se debe descargar el documento.

¿Cómo puede cumplir con su obligación de los 10 días hábiles para constituir domicilio electrónico ante COPREC ?

1. Proveedor - Constitución de domicilio electrónico

Una vez recibida la primera notificación de audiencia, deberá dentro del plazo de los 10 días hábiles:

- a. Descargar la Declaración Jurada que encontrará haciendo [clic aquí](#).

DECLARACIÓN JURADA **COPREC ELECTRÓNICO**

El/la que suscribe, ***NOMBRE Y APELLIDO***, con número de DNI ***XX.XXX.XXX*** en su carácter de ***titular/representante legal/apoderado*** de la firma ***RAZÓN SOCIAL*** con CUIT ***XX-XXXXXXXXXX*** en cumplimiento de mi obligación de constituir domicilio electrónico conforme la normativa vigente, en carácter de DECLARACIÓN JURADA, manifiesto los siguientes datos solicitados:

RAZÓN SOCIAL/NOMBRE Y APELLIDO*	
CUIT	
DOMICILIO ELECTRÓNICO CONSTITUIDO	
NOMBRE Y APELLIDO DEL/LOS APODERADO/S	

*En el caso de proveedores unipersonales la razón social deberá coincidir con el nombre y apellido.

Para el caso de existir una modificación en los datos expuestos en la presente quien suscribe deberá poner en conocimiento de la Autoridad de Aplicación cualquier cambio realizado, caso contrario, se tendrá por válida la información suministrada.

|
Firma del Representante Legal:

Aclaración:

DNI:

- b. Ingresa por TAD el/la apoderado/a o representante del proveedor, quien firmará la Declaración Jurada, debiendo ingresar al link de [Trámites a distancia – TAD](#) con su CUIL/CUIT y contraseña.



Buscar trámite, organismo, categoría, temas...



Trámites

Listado de trámites en línea disponibles.



Registros públicos

Encontrá los registros públicos.



Ayuda

Tutoriales, Manuales y Preguntas frecuentes.

Argentina **unida**

[Términos y Condiciones](#)

[Contacto](#)

[Descarga](#)

[Ayuda](#)

[Manual de usuario](#)

[Preguntas frecuentes](#)




- c. Seleccionar **iniciar trámite y escribir “Presentaciones o consultas COPREC” en el buscador de trámites.**
- d. Hacer clic en el trámite.
- e. **Completar** de forma mecánica (mediante un programa como Word), clara y detallada, la Declaración Jurada que se indica el punto A. La firma del/de la representante legal deberá ser realizada de manera ológrafa.
- f. En el ítem *“Otra documentación a presentar”* adjuntar en formato PDF:
 - i. Declaración Jurada
 - ii. DNI del/de la apoderado/a
 - iii. Poder del/ de la apoderado/a o documento que acredite representación suficiente.

Aclaración: Es importante que la **clave fiscal desde la cual se hace el trámite coincida con la persona apoderada que firma la documentación.**

- g. Hacer clic en continuar, validar los datos del/la solicitante y confirmar.

- h. Si el trámite se generó exitosamente podrá ver que el sistema le informa su número de expediente. Es muy importante que conserve el número de expediente. A modo de ejemplo: EX-2020-xxxxxxxxx- -APN-DSCPRC#MDP.

El trámite se generó con éxito



Datos del solicitante

Nombre:	RAYMI
Apellidos:	MIRJANA
CUIT/CUIL:	20187986304
Correo electrónico de aviso:	<input type="text" value="sasas@hotmail.com"/>
Teléfono de contacto:	<input type="text" value="+54"/> <input type="text" value="65868767"/>

[EDITAR](#)

[VER COMPLETO](#)

[VOLVER](#) [CONFIRMAR TRÁMITE](#)

2. Proveedor - Constitución de domicilio electrónico ante el/la conciliador/a para cada reclamo en particular

A diferencia del punto anterior, este domicilio es especial para el reclamo y se constituye ante el/la conciliador/a. Se trata del domicilio electrónico de aquella persona o personas que hayan sido elegidas en la empresa para llevar adelante la conciliación para ese reclamo en particular.

El **proveedor o prestador** requerido deberá constituir domicilio a los efectos de la audiencia electrónica, tomando contacto con el conciliador a las 48 horas hábiles de recibida la notificación.

¿Cuáles son los datos que debe informar al/ a la conciliador/ a y qué documentación debe enviarle?

1. Nombre y apellido de los/las representantes
2. Teléfono de los/las representantes

3. Correo electrónico de los/las representantes
4. Copia del DNI de los/las representantes.
5. Poder u otro documento que acredite representación (que podrá ser presentado también el día de la primera audiencia de conciliación)

¿Desde qué correo electrónico se puede contactar?

Se puede contactar con el/la conciliador/a desde el domicilio constituido al que le notificaron la audiencia o desde el que va a constituir a los efectos de la audiencia.

¿Qué puede hacer si tiene que cambiar de apoderado o tuvo algún inconveniente con su casilla especial constituida?

Lo puede hacer excepcionalmente desde la nueva casilla de correo con la condición de informar expresamente y proporcionando los datos para la constatación de identidad y documentación que acredite facultades de representación.

3. Proveedor - Participación en audiencias mediante medios electrónicos

Las audiencias se desarrollarán mediante la utilización de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), siempre y cuando se garantice la correcta individualización e identificación de las partes intervinientes.

¿Cómo se elige el medio electrónico a través del cual se llevará adelante la negociación?

Podrá realizarse por cualquier medio electrónico siempre que las partes presten conformidad y se garantice la accesibilidad de todos los intervinientes al mismo. La elección del medio electrónico a utilizar será una facultad de las y los consumidores. Esta decisión será tomada a través de un intercambio de correos electrónicos.

Si la decisión fuese desarrollar la audiencia por videollamada deberán acordar día y hora de la misma, teniendo como referencia lo seleccionado por el consumidor/a al momento de cargar el reclamo. También podrá llevarse a cabo mediante el intercambio de correos electrónicos.

¿Cuánto dura el procedimiento?

Cualquiera sea la opción elegida, el procedimiento de conciliación electrónica tendrá un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la aceptación formal del reclamo por parte del/la conciliador/a hasta el cierre. Durante ese lapso el conciliador/a conducirá la negociación y el

proveedor deberá permanecer comunicado y responder a los requerimientos del/ la conciliador/a.

¿Cuáles son los modos de finalización del proceso?

Son los modos establecidos por la [Ley N° 26.993](#) con acuerdo, sin acuerdo, incomparecencia de una o ambas partes.

4. Proveedor - Deber de actualización del domicilio electrónico

Los proveedores deberán mantener actualizado su domicilio electrónico constituido para todas las notificaciones, debiendo suscribir una nueva Declaración Jurada ante el COPREC en caso de cambios en el domicilio anteriormente declarado.

5. Proveedor - Cómputo de plazos

¿Cómo se cuentan los plazos?

Si le llega una notificación en día inhábil, los plazos comenzarán a correr a partir del primer día hábil siguiente.

6. Proveedor - Pagos ante COPREC y acreditación

En caso de necesitar abonar tanto el arancel de homologación -en las conciliaciones finalizadas con acuerdo de partes- como la multa por incomparecencia a la audiencia -consignada en el [Artículo 16 de la Ley N° 26.993](#)-, deberá generar un Volante Electrónico de Pago (VEP) para luego acreditar el pago ingresando su comprobante a través de la plataforma [Trámites a distancia – TAD](#) ([Resolución SCI N° 399/2020](#)), tal como se detalla a continuación:

- a) Ingresar en la página del [eRecauda](#). Luego seleccionar la opción “Entidad Receptora de Fondos” y “Entidad Ordenante” y colocar “Ministerio de Desarrollo Productivo”. El “Concepto de Pago” que deberá seleccionar es “COPREC – LEY 26.993” y dentro del desplegable seleccionará el código que corresponda: Código 13.1 Arancel de Homologación y 13.2 Multa Incomparecencia - Art 16. Por último, en la tercera solapa o carpeta llamada “Datos específicos” deberá indicar el número de Expediente completo (Ej: EX-2020-12345678- -APN-DSCPRC#MDP) al que refiere el pago. Finalmente, continuar hasta la generación del comprobante (VEP).

IMPORTANTE: El Ministerio de Desarrollo Productivo, de quien depende esta Dirección de Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) solamente está autorizado a recibir pagos a través de la generación de un comprobante VEP.

Para mayor información puede consultar ingresando [aquí](#).

Es importante tener en cuenta que:

- Deberá realizar indefectiblemente un pago por cada arancel o multa impuesta.
- La Clave Única de Identificación Tributaria (C.U.I.T.) de quien realiza el pago deberá coincidir con la Clave Única de Identificación Tributaria (C.U.I.T.) del proveedor que haya llegado a un acuerdo o haya sido sancionado
- El número de Expediente completo por el que se abona se deberá indicar en cada comprobante dentro de la solapa "Datos específicos".

b) A efectos de acreditar el pago: La parte proveedora o prestadora deberá cargar el comprobante a través de la Plataforma de [Trámites a distancia – TAD](#). Seleccionar el trámite identificado como ["Presentaciones o consultas COPREC"](#). Dentro del trámite, mediante la opción ["Otra documentación a presentar"](#), deberá adjuntar el comprobante de pago acreditando el cumplimiento del mismo. En la referencia deberá consignarse el N° de expediente al que debe vincularse el pago.

8. Proveedor - Solicitud toma de vista de expedientes

En caso de necesitar tomar vista del expediente, la misma debe solicitarse por correo electrónico al sector de despachos COPREC: despachoscoprec@produccion.gob.ar

En los casos en que fueran notificados de una multa por incomparecencia, deberán solicitar la toma de vista al correo electrónico multascopec@produccion.gob.ar