



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN CIUDADANA
CONSEJO DE LA MAGISTRATURA DE LA CIUDAD



**47.ª Feria
Internacional
del Libro
de Buenos Aires**

Derecho del Consumidor:

La Instancia Prejudicial y la Demanda
en el Poder Judicial de la Ciudad

LEY 24.240 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

| COSUMIDOR O USUARIO | PROVEEDOR |
|---|--|
| Cualquier persona física o jurídica. | Cualquier persona física o jurídica. |
| Adquiere o utiliza bienes y/o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. | Desarrolla de manera profesional actividades de producción, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. |
| No utilizan los bienes y servicios para uso comercial. | Utilizan los bienes y servicios para uso comercial. |
| ART. 1 Ley 24.240 | ART. 2 Ley 24.240 |

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

- **¿Qué ley regula la relación de consumo?**

La ley que regula las relaciones de consumo entre consumidores, usuarios y proveedores es la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240), sancionada en el año 1993, que adquirió rango constitucional, a partir de la reforma constitucional de 1994, en los arts. 42 y 43 de la Constitución Nacional y en art. 46 de la Constitución de la Ciudad.

Como también, la relación de consumo, se encuentra regulada en los arts. 1092, 1093 y 1096 del Código Civil y Comercial de la Nación.

- **¿A quiénes protege esta Ley?**

Protege a quienes compran bienes o servicios, nuevos o usados, abonándolos o adquiriéndolos de manera gratuita.

RELACIÓN DE CONSUMO

- **¿Qué es una relación de consumo?**

Es el vínculo jurídico que se genera entre el proveedor y el consumidor o usuario.

- **En la relación de consumo, ¿A quiénes se consideran consumidores hipervulnerables que tienen especial tutela de la Ley?**

- Personas pertenecientes al colectivo LGBT+ (lesbianas, gays, bisexuales y transgénero).
- Personas mayores de 70 años.
- Jóvenes de 13 a 17 años
- Personas con discapacidad.
- Persona migrante o turista.
- Persona que pertenece a comunidades de pueblos originarios.
- Personas que tienen residencia en ámbitos rurales o en barrios populares.

RELACIÓN DE CONSUMO

- **En la relación de consumo ¿El proveedor, siempre tiene que ser una empresa?**

No. También puede ser una persona que vende u ofrece un bien o un servicio. Por eso, también hay relación de consumo cuando se adquiere un bien o un servicio a otro particular por Internet. Por ejemplo, por Mercado Libre.

- **¿Puede haber relación de consumo con las empresas públicas?**

Sí. Por ejemplo con Aerolíneas Argentinas, AySA, YPF, Ferrocarriles Argentinos, etc.

- **¿Y con las empresas privadas, que tienen una concesión para brindar un servicio público?**

Sí. Por ejemplo con Edesur, Edenor, Metrogas, etc.

ARREPENTIMIENTO DE UNA COMPRA

| COMPRA PRESENCIAL | | COMPRA TELEFÓNICA O POR INTERNET |
|--|---|---|
| ¿Me puedo arrepentir de una compra? | No. Las compras realizadas en forma presencial no se pueden revocar. No hay derecho al arrepentimiento. | Sí. Se puede revocar la compra de un producto o servicio mediante el “Botón de Arrepentimiento”, que deben tener las páginas web de los proveedores. |
| ¿Me reintegrarán el dinero? | Sólo si el consumidor devolvió un producto fallado que no puede ser arreglado. No por arrepentimiento. | Sí, siempre. La ley obliga al proveedor a reintegrar el dinero si el consumidor se arrepiente de una compra realizada por medios electrónicos o por teléfono. |
| ¿Cuáles son los requisitos para el reintegro del dinero por un producto que no puede ser reparado? | Presentación del ticket o factura de compra | No hay requisitos. |
| ¿Cuánto tiempo tengo para arrepentirme de una compra? | N/A | 10 días corridos, contados desde que entregaron el producto o desde que se celebró el contrato. |

LEY 24.240
GARANTÍA DE COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES (MUEBLES, TELÉFONOS, ETC.)

GARANTÍA

Certificado de Garantía:

Requisitos

Escrito en idioma nacional, de fácil comprensión y con letra legible.

Identificación del vendedor, del fabricante, del importador o distribuidor.

Identificación del producto, con las especificaciones técnicas para su correcta individualización.

Las condiciones de uso, de instalación y de mantenimiento.

Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión.

Las condiciones de reparación, con la indicación del lugar donde se hará efectiva dicha reparación.

LEY 24.240

GARANTÍA DE COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES

GARANTÍA

Notificación al fabricante o al importador de la entrada en vigencia de la garantía

A cargo del vendedor

¿Qué incluye la garantía?

- Reparación del producto por el servicio técnico
- Gastos del flete, por el traslado del producto a la fábrica

Vigencia de la garantía legal en **PRODUCTOS NUEVOS**

6 Meses, contados a partir del día de la entrega

Vigencia de la garantía legal en **PRODUCTOS USADOS**

3 Meses, contados a partir del día de la entrega

¿Vence el plazo de la garantía si el producto está en reparación?

No. Mientras el producto está en reparación se suspende el plazo de vencimiento de la garantía.

¿Qué se debe hacer si la reparación del producto en garantía no me satisface?

- Solicitar que cambien el producto por otro idéntico
- Solicitar la devolución del dinero abonado, según el precio actual del producto
- Solicitar que te hagan un descuento en el precio

¿CÓMO HACER UN RECLAMO AL PROVEEDOR POR UN PRODUCTO O SERVICIO DEFECTUOSO?

Enviar un reclamo al proveedor por mail. También se puede presentar por escrito en el local donde se compró el producto o comunicándose telefónicamente. **Siempre se debe solicitar el número de reclamo.**

El reclamo debe contener:

- Nombre y Apellido del consumidor
- Domicilio del consumidor
- Teléfono de contacto
- Datos de la empresa o de la persona a quién se reclama: razón social y domicilio
- Número de factura y fecha de adquisición del producto o del servicio
- Exposición del problema
- Pretensión de la solicitud. Por ejemplo: Solicitud de reembolso, de reparación, de cambio, etc.
- Adjuntar toda la documentación disponible. Por ejemplo: copia de la factura
- Firma y fecha del día de la presentación

¿QUÉ SE DEBE HACER SI EL PROVEEDOR NO RESUELVE EL PROBLEMA?

- **Se debe presentar un reclamo en los organismos que defienden los derechos de los consumidores por los siguientes bienes o servicios:**
 - Bancos o servicios financieros
 - Electrodomésticos o artefactos para el hogar.
 - Equipos de telefonía.
 - Facturación de servicios de luz, agua o gas.
 - Indumentaria y calzado.
 - Informática.
 - Prácticas de salud.
 - Rodados, automotores o embarcaciones.
 - Servicios de cable, internet, telefonía fija y móvil.
 - Servicios turísticos, etc.

¿DÓNDE SE DEBE PRESENTAR LA DENUNCIA?

Iniciar el reclamo en la **Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor**, que designará el método más apropiado para dar resolución al conflicto (derivación a las Provincias, COPREC o Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo).

Para ello,

- Visitar la página del Portal de Autogestión: <https://autogestion.produccion.gob.ar/consumidores>
- Ingresar con el método de autenticación deseado (RENAPER, Clave Fiscal o por Mi Argentina)
- Completar el formulario con los datos del consumidor, del proveedor y los datos del reclamo

INGRESO DE LA DENUNCIA EN EL COPREC (LEY 26.993)

- Interviene en los reclamos de derechos individuales de consumidores o usuarios cuyo monto no exceda a 55 Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.
- Se desarrollará una Audiencia de Conciliación como instancia administrativa obligatoria, previa al inicio de la demanda judicial. En dicha Audiencia participarán el consumidor, el proveedor y el conciliador para resolver el problema denunciado.
- **Características de las Audiencias de Conciliación:**
 - Son gratuitas para todo consumidor que elija que el conciliador sea designado por sorteo.
 - No hace falta abogado. Los conciliadores son especialistas en Derecho del Consumidor.
 - Son obligatorias para el proveedor. Si falta a la conciliación sin justificación, deberá pagar una multa.

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN (LEY 26.993)

| | Proveedor | Consumidor o Usuario |
|--|---|---|
| Ausencia en la Audiencia de Conciliación sin justificación | Se dará por concluida la conciliación. Se aplicará una multa a la empresa. | Se dará por concluida la conciliación. Se podrá iniciar un nuevo reclamo ante el COPREC. |
| Acuerdo entre las partes | <ul style="list-style-type: none"> • Se firma un acta en la que constan los detalles del acuerdo con un plazo de cumplimiento. Por ejemplo: la empresa se compromete a reparar el celular en garantía en un plazo determinado. • El acuerdo debe ser homologado por la autoridad de aplicación y es de cumplimiento obligatorio para ambas partes. • El proveedor abonará los honorarios del Conciliador | |
| La empresa no cumple con el acuerdo conciliatorio | Se considera una violación a la ley de Defensa del Consumidor (Ley 24240) y se imponen sanciones: apercibimiento, multa, decomiso de la mercadería, clausura de establecimiento, etc | El consumidor o usuario queda habilitado para reclamar judicialmente en los Juzgados con competencia en Relaciones del Consumo de la Ciudad |
| Conciliación sin acuerdo entre las partes | | |

¿DÓNDE PUEDO RECIBIR ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN?

- **Comunicate con el **Puesto de Orientación y Acceso a Justicia:****
 - Vía WhatsApp  **11-3897-8032.**
 - Enviando correo electrónico:  **orientacion@jusbares.gob.ar**
 - O desde el portal del Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires:
<https://consejo.jusbares.gob.ar/acceso/puestos>
- **Atención: Lunes a Viernes de 9 a 16 horas**

MUCHAS GRACIAS

DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN CIUDADANA



Poder Judicial de la Ciudad
Consejo de la Magistratura