

Justicia en las Relaciones de Consumo en la CABA

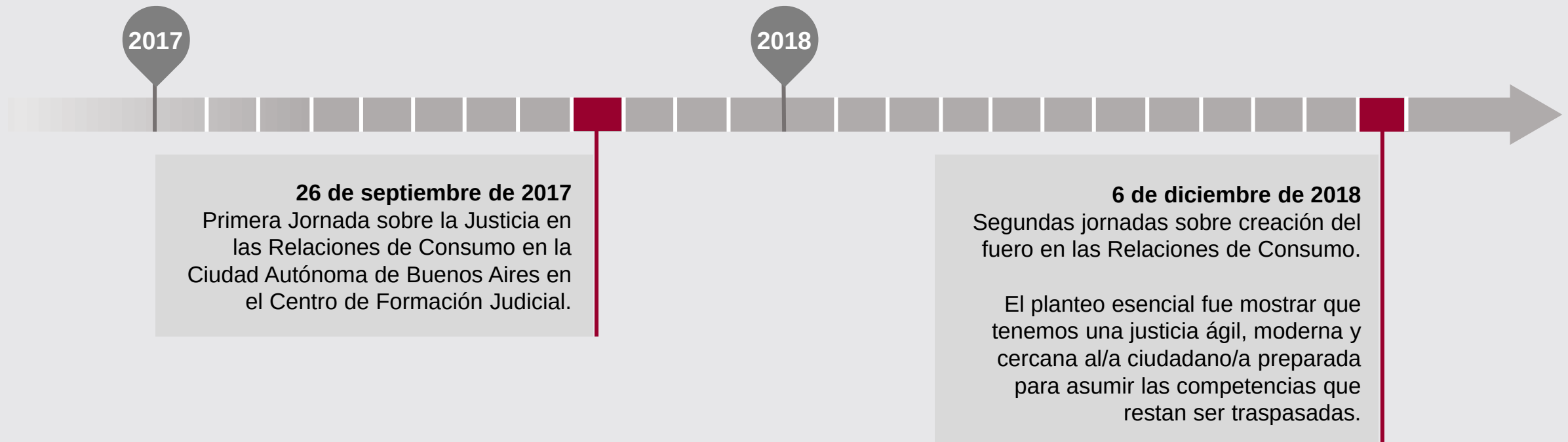
47ª Feria Internacional del Libro de Buenos Aires
Stand Consejo de la Magistratura CABA

Miércoles 3/05/2023 – 17 hs.

Panel: Dra. Sandra Ruiz y Dr. Converset
Expositora: Dra. Genoveva M. Ferrero



¿Cómo se gestó la justicia en las Relaciones de Consumo? - 1º: Jornadas



¿Cómo se gestó la justicia en las Relaciones de Consumo? - La Ley N° 6.286

Ley CABA N° 6.286 modifica la **Ley CABA N° 7 –Órganica del Poder Judicial de la CABA-** y establece que:

“Hasta seis (6) de estos veinticuatro (24) juzgados de primera instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario, impartirán, además, justicia en materia de relaciones consumo, hasta tanto se transfiera la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo. El Plenario del Consejo de la Magistratura determina qué juzgados asumirán esa competencia”.



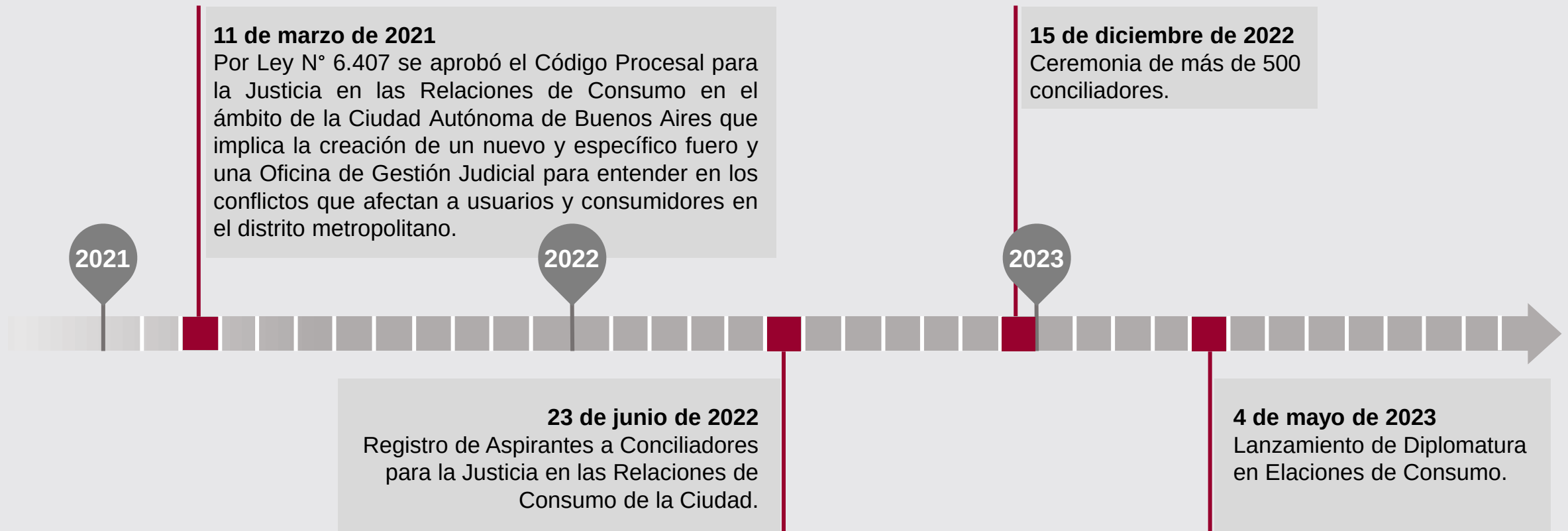
Promulgada en enero de 2020.



20 de noviembre de 2020

El Consejo de la Magistratura determinó los pares de juzgados de primera instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario que asumirían la competencia en materia de relaciones de consumo durante el año 2021 de forma semestral y alternada.

¿Cómo se gestó la justicia en las Relaciones de Consumo? - La Ley N° 6286



Jura de los/as Jueces/zas de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo

26 de abril de 2023

Juramento de 3 jueces/zas de primera instancia en Relaciones de Consumo.



JCATyRC N° 25
Carlos Tambussi



JCATyRC N° 26
Mario Olano Melo



JCATyRC N° 27
Guillermo Cánepa

La Justicia en las Relaciones de Consumo

La competencia de la Justicia de las Relaciones de Consumo de la Ciudad alcanza todas las cuestiones de usuarios y consumidores en conflicto con empresas y proveedores previstas en la normativa de fondo nacional y local sobre el derecho o la defensa del consumidor.

También las cuestiones ejecutivas relativas a servicios públicos jurisdiccionales. Por ejemplo, en problemas con:

- Prepagas
- Servicios de telefonía celular
- Servicios turísticos

Se rige por el **Código Procesal** para la Justicia en las Relaciones de Consumo en el ámbito de la CABA.



Ranking de rubros con más demandas ante la Justicia del consumidor porteña

% Mayo 2021 - Mayo 2022

Transporte aéreo: 21,54%	Garantías y servicios técnicos: 2,54%	Turismo y hotelería: 10,60%
Bancos, productos y servicios Financieros: 16,12%	Telefonía y telecomunicaciones: 2,29%	Bienes varios: 3,99%
Planes de ahorro y concesionarias: 12,38%	Salud y sistemas de medicina prepaga: 2,21%	Seguros: 3,99%
Servicios públicos: 12,30%	Plataforma digital de venta de bienes y servicios: 1,95%	Supermercados: 2,80%
Turismo y hotelería: 10,60%	Transporte aéreo: 21,54%	Garantías y servicios técnicos: 2,54%
Bienes varios: 3,99%	Bancos, productos y servicios Financieros: 16,12%	Telefonía y telecomunicaciones: 2,29%
Seguros: 3,99%	Planes de ahorro y concesionarias: 12,38%	Salud y sistemas de medicina prepaga: 2,21%
Supermercados: 2,80%	Servicios públicos: 12,30%	Plataforma digital de venta de bienes y servicios: 1,95%



Principios que rigen el proceso ante la Justicia en las Relaciones de Consumo

1. **Informalidad procesal** a favor del consumidor, celeridad, inmediatez, concentración, economía procesal, oralidad y gratuidad.
2. **Digitalización** de las actuaciones.
3. **Diligenciamiento** de pruebas, notificaciones y realización de audiencias y actos procesales **en forma virtual**.
4. **Impulso de oficio**.
5. **Conciliación** de las partes, cuando ello fuera posible, en toda instancia procesal previa al dictado de sentencia.
6. Principio de **protección al consumidor**.
7. Aplicación de la norma o de la **interpretación más favorable al consumidor** en caso de duda.
8. **Orden público y operatividad** de las normas.
9. Consumo y producción **sustentable**.
10. Criterios de tutela judicial efectiva con especial rigurosidad en el caso de consumidores **hipervulnerables y reparación integral**.



Sistema de Conciliación Previa de la Justicia en las Relaciones de Consumo de la Ciudad

- Funciona en el ámbito de la **Oficina de Defensa del Litigante** del Consejo de la Magistratura.
- Se trata de una **instancia prejudicial obligatoria** válida en caso de concluir sin acuerdo o por incomparecencia, a los efectos de iniciar demandas judiciales.
- Los **procesos son gratuitos** cuando el actor es el consumidor, quien no deberá abonar gastos ni costas. Si el monto del reclamo es inferior a 100 UMA (hoy \$2.174.600), el damnificado podrá presentarlo directamente. Si es superior a esa cifra, deberá realizarlo a través de un abogado.
- Tanto la presentación del reclamo como gran parte del proceso se realiza de manera online y su resolución es rápida.
- Se está trabajando en La app que utilizará el Sistema de Conciliación Previa que permitirá de forma muy amigable, efectuar reclamos por productos y servicios en el ámbito de la CABA. Estará disponible para dispositivos móviles y computadoras.



Conclusiones

- Hemos visto la evolución de la Justicia porteña hasta la puesta en marcha de un fuero específico con un sistema de conciliación previa y jueces/zas designadas para resolver reclamos presentados por consumidores y usuarios.
- La próxima puesta en marcha de la App, junto a la formación y habilitación de más de 500 conciliadores especializados en la materia, es sin duda un hito histórico para la de justicia local.
- El Consejo de la Magistratura aporta los recursos necesarios para garantizar su funcionamiento, entre los que se destaca la parte humana y la formación permanente para fortalecer un servicio de administración de justicia moderno, ágil y dinámico, con énfasis en la cercanía al ciudadano.





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

