

La Justicia en las Relaciones de Consumo de la CABA

Martín M. Converset

Feria del Libro 2023

¿qué casos resuelve la justicia en las relaciones de consumo?

- En donde haya relaciones de consumo (por ejemplo compra de electrodomésticos, compras on line, uso del servicio de transporte, etc.)
- Procesos colectivos que involucren relaciones de consumo
- Cuando se incumple un acuerdo celebrado entre consumidor y proveedor.
- entre otros...



El proceso en el fuero de consumo

¿qué características tiene?

¿cuáles son los principios que lo rigen?

Algunas características del proceso en materia de consumo...

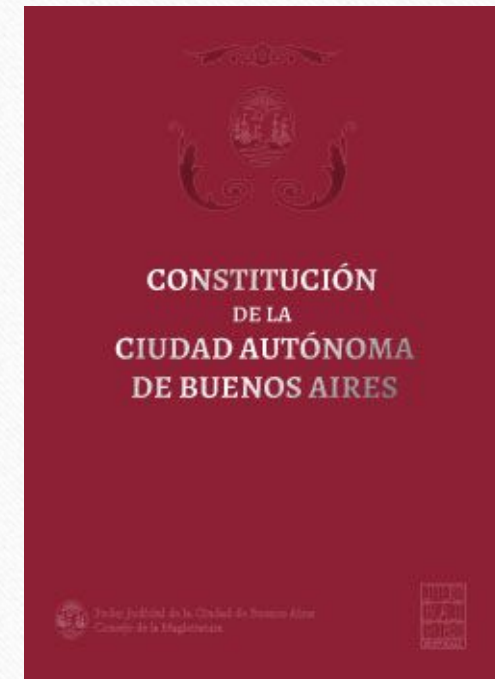
- Es una justicia moderna y expeditiva
- 100% digital
- Gratuita (para el consumidor; con ciertas excepciones)
- Se rige por el principio “*in dubio pro consumidor*”
- Busca la conciliación entre las partes



Los derechos de los usuarios y consumidores en la Ciudad

¿Sabían que los derechos de los consumidores tienen jerarquía constitucional en la Ciudad?

- La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, **contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten** (artículo 46)
- Protege la **salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios**, asegurándoles **trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente**, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas.



¿Qué otras normas importantes hay en materia de consumo?



- **Ley nacional de defensa del consumidor – ley 24240-.**
- **La ley de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario –ley local 757- .**
- **El Código Procesal para la Justicia en las Relaciones de Consumo de la Ciudad de Buenos Aires –aprobado por la ley local 6407-.**

Algunos ejemplos interesantes del trabajo de la justicia en las relaciones de consumo...

¿qué casos llegan?

¿cómo se resuelven?

Cancelación de la compra de celulares



¿qué ocurrió?

- En 2020, un cliente de una compañía telefónica recibió por mensaje de texto una oferta para adquirir un celular por \$78.899 en 18 cuotas sin interés.
- Adquirió dos de los teléfonos en promoción y, una vez confirmada la compra, recibió un mail de la empresa cancelándola y ofreciendo reintegrar el dinero.

¿cómo se resolvió?

- El cliente recurrió a la Justicia en las Relaciones de Consumo para que la empresa le entregue los equipos que había comprado.
- Allí, se ordenó a la empresa que entregue los celulares con las condiciones de pago ofrecidas (mismo precio y cuotas).
- Además, se la condenó a pagarle al consumidor \$600.000 en concepto de “*daño punitivo*”.

Falta de stock de un televisor



- Una señora compró un televisor en 18 cuotas sin interés a través de una página de internet.
- La empresa, a pesar de haber confirmado la compra, nunca entregó el televisor por “falta de stock” y tampoco le devolvió el dinero abonado.

¿cómo se resolvió?

- La señora recurrió a la Justicia en las Relaciones de Consumo, pidiendo la entrega del equipo y la aplicación de una sanción a la empresa.
- El tribunal ordenó a la empresa que le entregue el televisor o uno de idénticas características y, además, le abone la suma de \$250,000 en concepto de “*daño punitivo*”.