

La Justicia en las Relaciones de Consumo de la CABA

Martín M. Converset

Feria del Libro 2025

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



Sistema de conciliación previa **Mi Reclamo**



Cómo iniciar un reclamo:

- 1- Ingresar a la app **Mi Reclamo**
- 2- Ingresar su usuario o crear uno nuevo siguiendo los pasos.
- 3- Cargar el reclamo (detalle del caso) y adjuntar documental de ser posible.
- 4- Aguardar la admisión del reclamo y notificación de la audiencia.
- 5- Asistir a la audiencia online

Se puede descargar la aplicación o ingresar por la web!

Mi Reclamo

- El consumidor/a o usuario/a, **puede asistir con patrocinio letrado propio solicitar servicios jurídicos gratuitos** (autorizados por el SCJCABA).
- En casos donde el **monto reclamado** no exceda el equivalente a 20 Unidades de Medida Arancelaria (UMA), **el patrocinio jurídico será opcional** (excepto que el conciliador lo considere necesario).
- Cuando el monto reclamado **exceda las 20 UMA**, el patrocinio jurídico será **obligatorio** para todas las partes (**en mayo/25 una UMA equivale a \$112.173**)

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*”.