



**INFORME SOBRE LAS CAUSAS  
JUDICIALES DE CONSUMO BAJO LA  
COMPETENCIA JURISDICCIONAL DEL  
FUERO CONTENCIOSO,  
ADMINISTRATIVO, TRIBUTARIO Y EN  
LAS RELACIONES DE CONSUMO**

**–DICIEMBRE 2020 –**

**COMISIÓN DE TRANSFERENCIA DEL  
PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN Y DEL  
MINISTERIO PÚBLICO DE LA NACIÓN A  
LA CABA**

**Trámite Electrónico**      **TEA A-01-00005170-1/2021**  
**Administrativo:**

**Fecha de creación:**

**Año: 2020**



# **Informe sobre las causas judiciales de consumo bajo la competencia jurisdiccional del fuero Contencioso, Administrativo, Tributario y de las Relaciones de Consumo**

## **1. Introducción.**

La inclusión del fuero en las Relaciones de Consumo fue finalmente decidida por la Legislatura de la Ciudad mediante Ley 6286, modificando el Art. 7 del Título Primero de la Ley 7 (Ley Orgánica del Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires) y estableciendo la creación del fuero Contencioso, Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo.

La inclusión de dicha competencia se remonta a la sanción por parte del Congreso Nacional de la ley federal 26.993, que creó el Fuero en las Relaciones de Consumo. Dicha ley establecía la inclusión de un nuevo fuero Nacional dentro de la Ciudad, asumiendo una competencia local que fuera reconocida por la Constitución de la CABA en el art. 46 de la misma. Su implementación quedó trunca, debido a la presentación de un amparo del entonces titular el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad, que logró una resolución judicial que reconoció el carácter exclusivamente local de la materia y suspendió su implementación a nivel del Poder Judicial de la Nación.

La Legislatura sancionó la modificación del art. 42 del Título Segundo de la ley 7, que quedó redactado de la siguiente manera: *“art.42- Composición y competencia de los Juzgados en lo Contencioso Administrativo y Tributario- La justicia en lo contencioso, administrativo y tributario está integrado por veinticuatro (24) juzgados que entienden en todas las cuestiones en que la Ciudad sea parte, cualquiera fuere su fundamento u origen, tanto en el ámbito público del derecho público como del derecho privado. Hasta seis (6) de estos veinticuatro (24) juzgado de primera instancia en lo contencioso, administrativo y Tributario, impartirán además justicia en materia de consumo.....El Plenario del Consejo de la Magistratura determinará que juzgados asumen esa competencia.”*

En cuanto a los antecedentes de traspaso hay que tener presente que con fecha 19 de enero del año 2018, el Poder Ejecutivo Nacional y el Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires suscribieron, entre otros, el convenio por medio del cual se comprometieron a realizar el traspaso de la Justicia de Relaciones de Consumo de la órbita de la Justicia de la Nación a la Justicia de la Ciudad. Los convenios deben ser ratificados por los Poderes Legislativos, tanto Nacional como Local, extremo que ha sido cumplido con la aprobación de estos por parte de la Legislatura de la CABA. Dicho cuerpo legislativo en ejercicio de la jurisdicción exclusiva que emana del art.80 inc.2) h) y 81 inc.2 de la Constitución de la Ciudad, legisla en materia de defensa del usuario y del consumidor y de organización del Poder Judicial.

Asimismo, el art. 46 de la Carta Magna local garantiza la defensa de los consumidores, e insta a la efectiva tutela judicial del consumidor, de conformidad a las *Directrices para la Defensa del Consumidor de las Naciones Unidas*, que establecen, “*que los gobiernos de los Estados miembros deben desarrollar políticas enérgicas de protección al consumidor (art.2) y diseñar infraestructuras adecuadas para aplicarlas*”.

Que en virtud de la autonomía ya reconocida por el art. 129 de la Constitución Nacional, y de los fallos Bustos, Corrales et al, la Corte Suprema de Justicia de la Nación, exhortó a “*las autoridades competentes para que adopten las medidas necesarias a los efectos de garantizarle a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el pleno ejercicio de las competencias ordinarias en materia jurisdiccional (conf. Considerando 9)*”, tal como lo establece el art. 106 de la Constitución de la Ciudad.

En tal carácter, la Legislatura sancionó la Ley 6286, ordenando al Poder Judicial impartir justicia en materia de consumo, creando a tal fin la Cámara con competencia en dicha materia, sumando a (6) seis juzgados a ejercer dicha competencia ordinaria. Que compete a este Poder Judicial, en su art. 107 de la Constitución de la Ciudad, y al Consejo de la Magistratura según su ley orgánica (Ley n°31, art. 1) garantizar la eficaz prestación del servicio de administración de justicia logrando la satisfacción de las demandas sociales sobre la función jurisdiccional del Estado. En ese sentido el Consejo de la Magistratura ya ha dictado, a través de la Presidencia del cuerpo diferentes normativas tendientes a organizar el funcionamiento del fuero, y la habilitación de los medios prejudiciales necesarios, para poder agotar las instancias de conciliación entre los consumidores y los proveedores de servicios, quienes serán lo que interactuarán principalmente en el mismo.

En este sentido este trabajo de la Comisión se centra en poder determinar el caudal potencial de causas judiciales que se puedan recibir a partir del 01-01-2021 y hasta tanto se termine de ratificar la mentada transferencia de la Justicia Nacional de las Relaciones de Consumo a la órbita de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en cumplimiento de la manda constitucional nacional y la vasta jurisprudencia que a ese efecto ha dictado el más alto Tribunal de la República, la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

## **2. COMPETENCIA DEL FUERO**

Tal como ya fuera reseñado, la ley 6286 le asigna al Fuero Contencioso, Administrativo, Tributario y de las Relaciones de consumo la competencia en materia de consumo. Las regulaciones procesales todavía no han sido sancionadas por la Legislatura, por lo que, a la fecha, los juicios que involucran relaciones de consumo, en los términos del Código Civil y Comercial de la Nación y la ley 24.240 son absorbidos principalmente por la Justicia nacional en lo Comercial y la Civil, ambas de la Capital Federal. En cuanto a la Justicia Civil y Comercial Federal, si bien puede tratar relaciones de consumo, en general, recibe causas que se encuentran relacionadas con la interpretación de organismos o empresas que poseen regulaciones federales. Ello tiene su fundamento en la definición legal del propio Código de fondeo. La relación de consumo es definida como “el vínculo jurídico entre un proveedor y un

consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”.

En cuanto al marco material de la competencia del fuero, el proyectado Código de Procedimientos en las Relaciones de Consumo de la CABA, en su art. 5 dice: “*La Justicia en las Relaciones de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires será competente para conocer:*

1. *En las causas en las que el consumidor sea actor referidas a relaciones de consumo regidas por las normas nacionales de defensa del consumidor y de lealtad comercial, sus modificatorias y complementarias, los artículos 1092 y 1096 del Código Civil y Comercial de la Nación, y toda otra normativa general o especial, nacional o local, que se aplique a las relaciones de consumo, cuando sea la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, indistintamente:*
  - a) *el lugar de celebración del contrato;*
  - b) *el lugar del cumplimiento de la prestación del servicio,*
  - c) *el lugar de la entrega de bienes,*
  - d) *el del cumplimiento de la obligación de garantía,*
  - e) *el domicilio del consumidor,*
  - f) *el domicilio del demandado*
  - g) *o el lugar donde el consumidor realice actos necesarios para la celebración o ejecución del contrato.*
2. *En los procesos colectivos que involucren relaciones de consumo descritas en el inciso 1 de presente.*
3. *En las causas donde el proveedor sea actor, con el alcance previsto en los arts. 7 y 35 inc. d) de este Código.*
4. *En las causas referidas a servicios públicos que se presten exclusivamente en jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y se encuentren sometidos al control del Ente Único Regulador de Servicios Públicos (Ley 210).*
5. *En la ejecución de acuerdos conciliatorios homologados por la autoridad de aplicación conforme a la Ley 757.*
6. *En la ejecución de acuerdos conciliatorios homologados por el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), dependiente del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación (ley nacional 26993) y/o el sistema de conciliación prejudicial obligatoria para las relaciones de consumo que se establezca en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que tramitarán por el procedimiento de ejecución de sentencias previsto en el Título VIII este Código. En el supuesto en que se hayan controvertido derechos de niños, niñas y adolescentes e incapaces. En estos casos, el representante legal con intervención de la Asesoría Tutelar deberá requerir previamente, la homologación del acuerdo al juez anteriormente sorteado o al que sea designado por sorteo.*
7. *En la ejecución de los acuerdos conciliatorios que se celebren en la órbita de la mediación voluntaria o sistema de conciliación del Consejo de la Magistratura del Poder Judicial de la*

*Ciudad Autónoma de Buenos Aires u organismos que dependan de dicho Poder, en los términos del art.106 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que tramitarán por el procedimiento de ejecución de sentencias previsto en el Título VIII este Código.*

8. *En la ejecución de resoluciones sancionatorias ejecutoriadas o medidas preventivas dictadas por la Autoridad de Aplicación conforme la Ley Nº 757 o la que la sustituya, que tramitarán en caso de multa por el procedimiento de ejecución previsto en el Título XIII Capítulo II del CCAyT. En ningún caso se exigirá el pago previo de la sanción de multa para conceder el recurso directo.*
9. *En la ejecución de las sumas impuestas por la Autoridad de Aplicación en concepto de daño directo que tramitarán por el procedimiento de ejecución de sentencias previsto en el Título VIII este Código.*
10. *En la ejecución de laudos emitidos por los Tribunales Arbitrales de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y laudos emitidos por el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, dependiente del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación, que tramitarán por el procedimiento de ejecución de sentencias previsto en el Título VIII este Código.*
11. *En la ejecución de acuerdos conciliatorios realizados ante el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires celebrados entre usuarios afectados y las empresas prestadoras, que tramitarán por el procedimiento de ejecución de sentencias previsto en el Título VIII este Código*
12. *En la ejecución de resoluciones sancionatorias ejecutoriadas impuestas por el Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, las que en caso de imponer una sanción de multa tramitarán por el procedimiento de ejecución previsto en el Título XIII Capítulo II del CCAyT.”*

Como se puede observar la proyectada competencia es amplia, pero se direcciona a casos que hoy tramitan, básicamente ante alguna de las autoridades administrativas que permiten reducir el número de causas judiciales y que absorben la gran mayoría de las causas de consumo.

### **3. ORGANISMOS ESTATALES ACTUALES DE CONCILIACION PREVIA EN MATERIA DE CONSUMO**

Tal como se viene explicitando, las causas de consumo, tienen por su particularidad, un tratamiento diferenciado respecto a los casos civiles y comerciales que tramitan ante la Justicia Nacional antes de su transferencia. Los casos hoy están limitados a un monto de 55 S.M.V.M, lo que genera que la gran mayoría de ellas se intenten acordar en un ámbito de mediación o conciliación previa, favoreciendo al consumidor, en cuanto a una solución rápida, y poco costosa, que pueda cubrir las necesidades del mismo respecto a los servicios o productos que adquiere en base a una relación de consumo.

Por ello, todos los reclamos que se encuentran basados en el incumplimiento de un servicio público, en general es tratado por el organismo de control específico a nivel federal (ORSNA,

ETOSS, CNC, CNRT, ENARGAS, ENRE, ANSSAL, etc) y sus resoluciones si bien agotan la instancia administrativa, generan causas que por lo general trata materias federales, de allí que las causas vayan destinadas a la Justicia Civil y Comercial Federal. Por el contrario sólo quedan en el ámbito de la ciudad, las que se tramitan ante el Ente Regulador de Servicios Públicos, que si pueden acarrear el inicio de causas de consumo ante la falta de acuerdo en sede administrativa.

Consecuentemente, es dable suponer que las causas que arribaran al fuero CATyRC, son las originadas ante la falta de acuerdo ante dos entidades gubernamentales que actúan en el ámbito de consumo casi en exclusividad: el denominado COPREC (*Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo*), dependiente de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (DNDC), y la Dirección General de Defensa del Consumidor del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

La primera de ellas, genera procedimientos de conciliación, que ante la falta de acuerdo, tienen por agotada la instancia conciliatoria previa y habilita el inicio de una acción judicial. Es la única que se encuentra habilitada por ley para tal función. Es importante manifestar que la misma funciona en la órbita del Poder Ejecutivo Nacional, ello de conformidad con la ley 26.993. Por lo tanto a la fecha es la que provee, información más fidedigna y correcta de las eventuales causas que puedan originarse como consecuencia de la falta de acuerdo en dicha instancia.

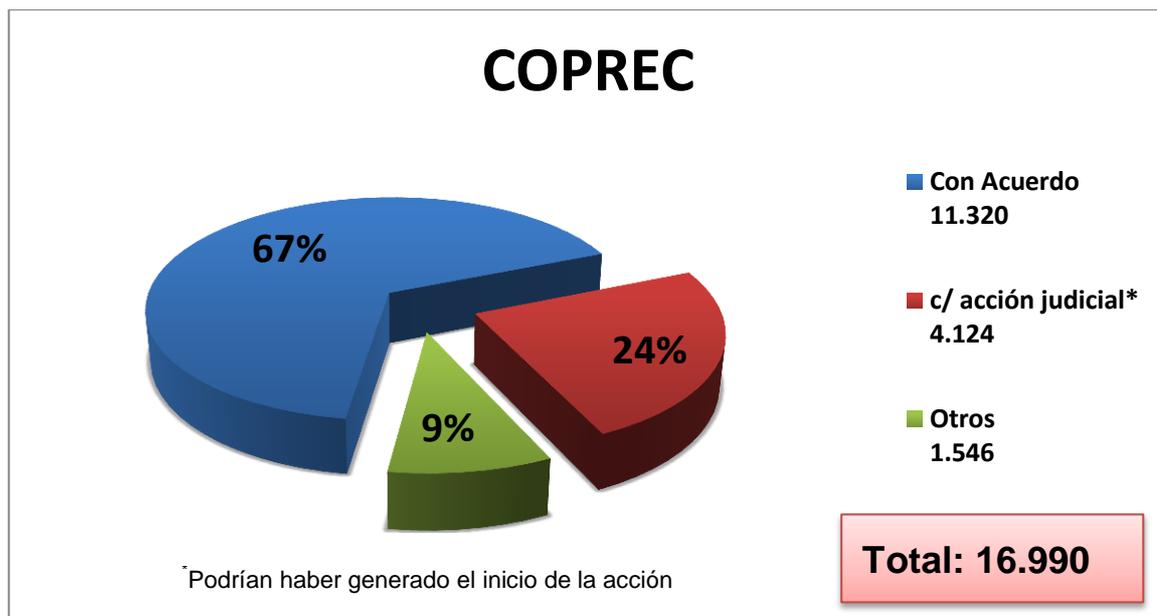
La segunda, es la conciliación que impone la ley 757 en el Poder ejecutivo local, como parte del ejercicio de un poder de policía, de control de orden público que posee la ley 24.240. A diferencia de la Nacional, sus audiencias y eventuales acuerdos, NO DAN por agotada la instancia prejudicial requerida por la normativa, sino que genera la instrucción de un sumario, en los términos del art. 45 de la ley 24.240. Sin embargo los reclamos iniciados ante la Dirección de Defensa del Consumidor, son netamente locales, y pueden transformarse en causas judiciales efectivas ante el fuero. Sus resoluciones son apelables ante la Cámara del Fuero, en cuanto impongan sanciones en ejercicio del poder de policía. En estos casos el Fuero funciona solamente como una instancia de revisión, en el control judicial administrativo de dicho ente.

En cuanto a los Tribunales Arbitrales de Consumo de la CABA, los mismos no han sido designados ni se han puesto en operatividad a la fecha, por lo que no asume ni recibe causas de consumo.

Por último, los Tribunales Arbitrales de Consumo, son parte del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, y también operan en la órbita nacional, dependiendo de la DNDC. Las causas tramitadas ante ellos son de consumo, pero su "jurisdicción" es voluntaria y optativa de las partes, lo que hace de su selección un sistema arbitral fuera del Poder Judicial. Sus eventuales laudos podrán impugnarse ante la Justicia, pero dado el carácter nacional del mismo, chocaría con la competencia local del fuero CATyRC, aunque por la materia y la jurisdicción, podrían tratarse en el fuero.

a) **COPREC (Dirección Nacional de Defensa del Consumidor)**

Del relevamiento de los datos que nos proveyó la DNDC, a través de su titular el Dr. Sebastián Barocelli, quien ha sido un constante apoyo para la Comisión de Transferencia por su apoyo en la provisión de datos y en la explicación de estos, durante el año 2020 se han iniciado, al mes de octubre de 2020 unos 16.990 casos, los que terminaron con acuerdo cerca de 11.320 (aprox. un 67%). El resto o bien han sido desestimados, o remitidos a otra jurisdicción, con la excepción de unos 4124 casos (un 24%), que podrían haber generado el inicio de una acción judicial.



Con relación a los arbitrajes, si bien se inician varios reclamos, sólo llegan a laudos o acuerdos una cantidad de 3960 casos, pero que requieren la voluntad de ambas partes para aceptar la jurisdicción del sistema, y por el tipo de causas que se inician se busca una solución que evite la intervención de los entes de control, que en su mayoría pertenecen a la jurisdicción de la nación. (Servicios de comunicaciones- 45%- y Servicios financieros - 20%-)

En función de lo expuesto, es recomendable tener en cuenta que el total de causas que se podrían transformar en demandas judiciales, tomando en cuenta estos números es entre 1/3 y 1/2 como máximo, lo que daría un número entre las 1700 y las 2500 causas, tomando que la de los laudos 1/3 decide ir por la vía judicial de consumo.

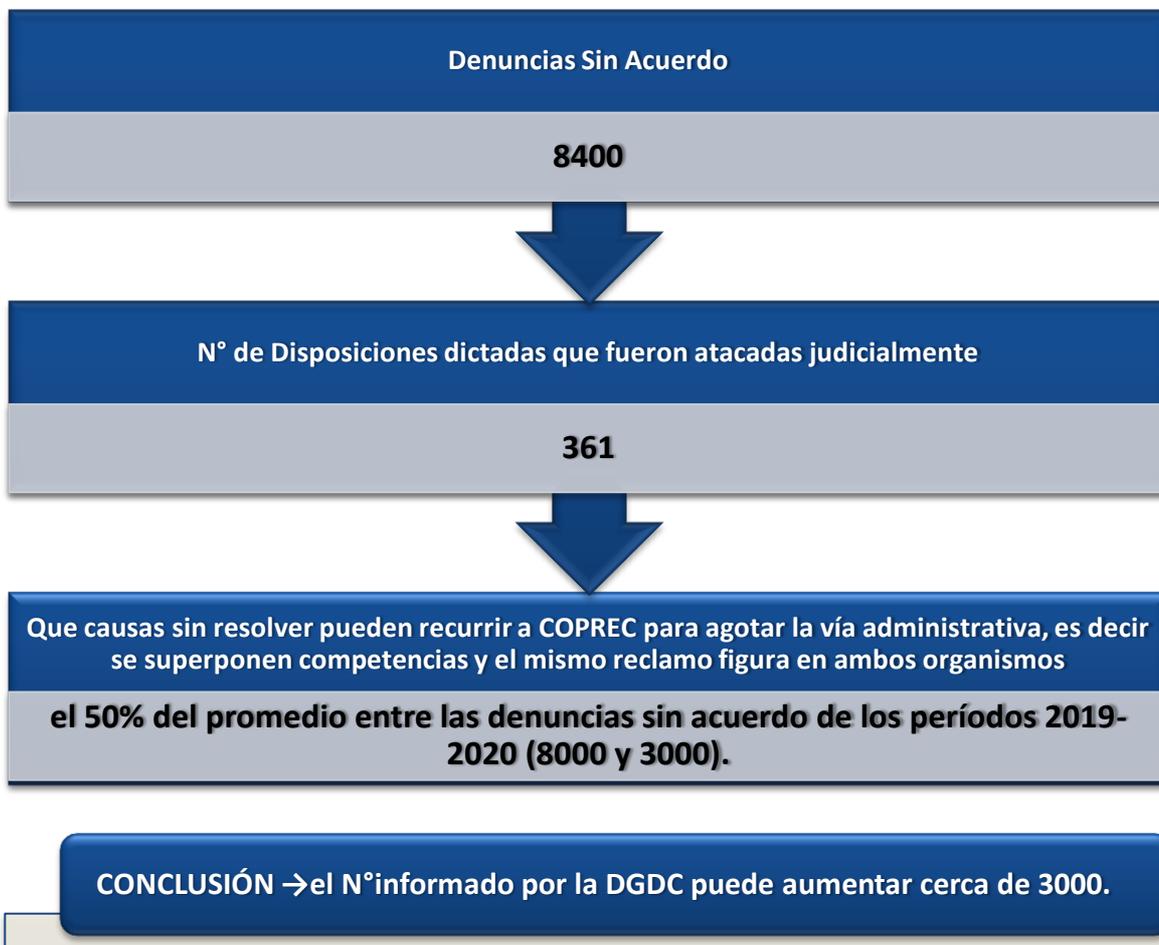


**b) Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor del Gobierno de la CABA**

En cuanto a los organismos locales, el Poder Ejecutivo de la CABA, mantiene una Dirección General, a cargo de la Dra. Vilma Bouza, quien gentilmente, nos proveyó también de información relacionada con las causas que se originaron durante este año. Debido a la pandemia generada por el COVID-19, la cantidad de causas a nivel electrónico aumentó en forma considerable, y se inician una gran cantidad de reclamos que luego terminan desistidos y sin un acuerdo entre partes, debido a que los consumidores, una vez que el proveedor le soluciona la cuestión, no continua con el trámite.

Durante la pandemia, la Dra. Bouza nos explicó que hubo muchas conciliaciones y acuerdos que si bien no originaron un sumario, si obtuvieron un acuerdo entre partes, de allí la diferencia, entre sumarios iniciados durante el 2019, y la merma en el 2020. Simplemente, ello se debió a que la DGDyPC, generó contactos electrónicos con los proveedores, ayudando a un acuerdo sin necesidad del inicio de un sumario. En tal sentido, y para tener un nivel de comparación con el 2019, se han informado el número de denuncias y el de acuerdos. Los números han variado poco y la cantidad de denuncias fueron de cerca de 15.000, y los acuerdos llegaron a los 6556. Por lo tanto, habría un número de casi 8400 denuncias sin acuerdo, lo que no se traducen en causas judiciales, ya que como se explicó ut supra, la instancia administrativa ante la DGDyPC, no agota la instancia administrativa. Tomando en cuenta el número de causas que no tuvieron acuerdo durante 2019, y la cantidad de disposiciones dictadas (las que no se encuentran desagregadas en cuanto a que resuelven el sumario), el número de resoluciones atacadas judicialmente es sensiblemente menor (cerca de 361) lo que nos permite suponer atento la superposición de competencias con la DNDC, que el número de causas informadas por la DNDC, podría

aumentar en cerca de 3000 (50% del promedio entre las 8000 de este año y las 3000 del año pasado), tomando en cuenta que la menos la mitad de las del COPREC, se encuentra duplicadas en la DGDyPC.



Por lo expuesto, y del análisis de los casos, se puede esperar que la cantidad de causas anuales en materia de consumo, cuando ya esté constituido el fuero y suponiendo que no se opte por la Justicia Nacional, ascienda aproximadamente entre 4700 y 5600 causas anuales para el fuero. Tomando en consideración los 12 Juzgados con competencia mensual de cerca de 420 causas.



#### 4. INFORMACION RELEVADA DE LA JUSTICIA NACIONAL

##### a) Justicia Nacional en lo Comercial

Por último, hemos contado con la participación del Sr. Presidente de la Cámara Nacional en lo Comercial, Dr. Rafael Barreiro, a los efectos de intentar conocer las causas de consumo, que tramitan en forma anual en dicho fuero. Como es de conocimiento general, la Justicia Comercial, no tiene una forma de relevar causas de consumo, ya que no hay códigos particulares que las identifiquen y sólo un relevamiento manual de todas las sentencias del fuero podrían darnos una idea real de que causas se inician basadas en las relaciones o aquellas que no comienzan como tales, pero que los jueces luego encausan por el principio "iura novit curia". En tal sentido, y teniendo en cuenta el tipo de proceso que se trata, se han informado, alrededor de 365 causas sumarísimas para este 2020 y unas 502 del año pasado. Hay que tener en cuenta que dichas causas, no necesariamente importen una relación de consumo, pero estadísticamente es un número mínimo reconocido de ellas. Claramente no deberán computarse ni secuestros prendarios, ni juicios ejecutivos los que son tratados fuera de esa relación en lo que respecta a su ejecutividad.

A estas causas habría que sumarle un número muy superior de juicios ordinarios, que versen sobre relaciones de consumo en particular, en los términos del art. 1092 del C.C y C.N. y que no puede determinarse en la actualidad con el sistema de ingresos que tiene la Cámara. Sin perjuicio de ello, hemos acordado en el futuro actuar de consuno, en la individualización de las sentencias que se dicten de manera que podamos identificar al menos si la misma tiene en juego una relación de consumo.

Los números provistos son muy preliminares y esperamos poder obtener una mayor cantidad de datos en el futuro, gracias al aporte que nos ha brindado el titular de la Cámara Comercial.

#### **b) Justicia Nacional en lo Civil**

A la fecha, estamos a la espera de lo que nos pueda brindar su titular el Dr. Oscar Ameal debido a que se encuentra en pleno relevamiento de la información solicitada, por lo que podremos incluir la misma en el próximo informe.

## **B.- NECESIDAD DEL SERVICIO DE CONCILIACION PREVIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO DEL CONSEJO DE LA MAGISTRATURA DE LA CABA.**

La Unidad de Implementación del Sistema de Conciliación para las Relaciones de Consumo (en adelante UI-SCRC) del Consejo de la Magistratura de la CABA se creó a través de la Resolución de Presidencia N° 1171/2017 y tuvo como objeto ***"Proyectar, diseñar e implementar un sistema de conciliación en los conflictos correspondientes a las relaciones de consumo, previo a la intervención de la justicia"***. En dicho momento, y como consecuencia de los convenios de Traspaso

de la Justicia Nacional a la órbita local de la ciudad de Buenos Aires, se creó una unidad especial teniendo en cuenta la especialización de la materia. A ello se le sumaba la creación por ley 26.993 del fuero especial del consumo, abriendo a la jurisdicción local el desafío de generar una justicia ágil, fácil y de accesibilidad por parte del ciudadano.

En esa inteligencia la Unidad de Implementación –más allá de su posterior suspensión por Res. Plenario N° 1/18 -, trabajó y trabaja para crear un centro especializado que buscará en el futuro próximo enmarcarse en los nuevos sistemas tuitivos y preventores del derecho del consumo, brindando al consumidor en particular, pero al resto de los actores en general, una herramienta de fácil acceso, intervención, participación y fuerza ejecutoria en procesos prejudiciales donde se encuentre en juego potenciales acciones ante la justicia de consumo –conforme se detallará más adelante, ya puesta en funcionamiento-.

Ahora bien, la importancia de la referida Unidad se enmarca dentro de las previsiones de la Constitución local que en su art. 106 dispone que compete al Poder Judicial organizar la mediación voluntaria, dentro del ámbito de su jurisdicción, otorgando a su vez el art. 46 el contenido de los derechos y protecciones del consumidor. Es así que regula la protección de la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores obligándose el Estado a ofrecer mecanismos técnicos suficientes que garanticen el acceso a la justicia, de un modo rápido, inmediato y con el respeto y protección de los derechos humanos fundamentales del consumo.

En dicho sentido avizorando la importancia del tema, una Comisión Especial creada al efecto e integrada por representantes del propio CMCABA, en el ámbito de la Secretaría de Justicia del GCBA, presentó el proyecto de Código Procesal de la Justicia en las relaciones de Consumo, con el objetivo de dotar a los usuarios y consumidores de la Ciudad de un cuerpo normativo especial que contenga y ratifique los principios ya consagrados en el art. 42 de la Constitución Nacional, la ley 24.240 y los Tratados internacionales que incorporan la protección del consumidor en cuanto a su salud, trato equitativo y acceso a la justicia. Al momento dicho anteproyecto se ha transformado en el Proyecto de Ley 2257-D-2020 que se encuentra en trámite ante la Legislatura de la Ciudad. Dicho anteproyecto estableció la competencia de la Justicia local que, en su art.5 inc. 7, detallaba lo siguiente: *“en la ejecución de los acuerdos conciliatorios que se celebren en la órbita de la mediación voluntaria o sistema de conciliación del Consejo de la Magistratura del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires u organismos que dependan de dicho Poder, en los términos del art.106 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que tramitarán por el procedimiento de ejecución de sentencias previsto en el Título VIII este Código.”* De esa forma se garantizaba la ejecutabilidad de los acuerdos arribados ante el Servicio de Conciliación antes citado, dándole el marco de agotamiento a la instancia previa obligatoria que dispone tanto la ley 26.993 como, la ley 757 de la Ciudad de Buenos Aires.

No obstante el hecho de que el Código de forma todavía no fue tratado, la Legislatura de la Ciudad modificó la composición del fuero Contencioso Administrativo Tributario –Ley 6286- incorporando la materia de las Relaciones de Consumo. En efecto, y a manera de resumen estableció que hasta 6 de los 24 juzgados del fuero impartirían justicia en las Relaciones de Consumo e incluyendo

una sala más a la Cámara de Apelaciones. Con fecha 20/11/2020, y de conformidad con la Resolución de Presidencia n° 850/2020, el cronograma de asignación de competencias, según calendario anual a partir del 1/1/2021, de las Secretarías de los Juzgados Contenciosos que impartirán justicia de consumo, hasta tanto se transfiera la Justicia Nacional en las relaciones de consumo creada por la ley 26.993.

Dada dicha modificación del fuero CAyT–incorporándose la materia de consumo – y la urgencia que requiere la implementación de reglas procesales naturalmente distintas a las previstas en la Ley N° 189- no solamente se convirtió en imperioso dotar de una normativa particular que regule el procedimiento en las relaciones de consumo, sino además de régimen que prevee la resolución de conflictos pre judiciales y obligatorio.

En este último sentido, la UI-SCRC presentó en el ámbito de la Comisión de Transferencia un proyecto de modificación de la Ley N° 189 (por supuesto que depende de la propia Legislatura su tratamiento y eventual sanción) donde se incorporaba un capítulo aparte para regular este procedimiento particular. Asimismo dicha Unidad –y en vistas a la urgencia- redactó un “Reglamento General para los Procesos en las Relaciones de Consumo, en el ámbito del fuero Contencioso, Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires” para que apruebe el CMCABA, hasta tanto la Legislatura de la Ciudad trate la modificación de la Ley N° 189 o sancione el nuevo Código en las Relaciones de Consumo.

Asimismo, mantuvo contactos con la Dirección de Defensa del Consumidor Nacional , con la Dirección General de Defensa del Consumidor del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, y la Excma. Cámara Nacional en lo Comercial en estos últimos días, a los fines de relevar y cuantificar cuestiones numéricas relacionadas con los reclamos efectuados ante el COPREC, las audiencias previas celebradas ante los CGP(Centros de Gestión y Participación) y la potencialidad de eventuales juicios en el fuero CATYRC, así como de las asignaciones y gastos efectuados para el pago de los honorarios de los Conciliadores.

En este panorama corresponde entonces, reactivar la Unidad dotándola de mayores competencias a los fines de poder implementar el sistema de Conciliar Previa así como llevar adelante el proceso –novedoso por cierto- de elaboración normativa para poner en funcionamiento el fuero de las Relaciones de Consumo.

En este sentido, corresponde detallar que algunas de las cuestiones que aquí se reflotan –por la urgencia que requiere el tratamiento de la cuestión- fueron oportunamente elaboradas y presentadas por la Unidad, más allá que al momento –y dado el novedoso fuero- éstas necesariamente están adaptadas y actualizadas. Así, ya se encuentra diseñando el mecanismo conciliatorio con el objeto de que el mismo se encuentre totalmente desarrollado cuando llegue una causa relacionada con la materia. En este sentido se prevé un sistema de asignación de Conciliadores –con requisitos previos que deban cumplir-, un reglamento de funcionamiento, y un régimen disciplinario para estos.

A modo de resumen podríamos decir que:

## **1 - Principales características del SCRC**

Si bien se encuentra en pleno actualización el Diagrama de la composición del servicio, se planea la implementación de un sistema de acceso rápido y de fácil utilización, tendiente a que el consumidor, pueda vía una app, sea del teléfono celular como desde una computadora con Internet, cargar rápidamente su reclamo, y la eventual asignación de conciliadores, teniendo en cuenta no sólo la cercanía geográfica del denunciante sino la especialización de su reclamo.

El sistema de COPREC, ha funcionado durante estos últimos años de manera correcta, supliendo en gran parte, la mediación, en los términos de la ley 25.483, y generando en el consumidor una inmediatez poco conocida en materia de reclamos. Este sistema de alcance nacional, poco a poco irá migrando o coexistiendo junto con los servicios locales, y probablemente pueda directamente ser absorbido por la UI-SCRC -ya que cubría en su momento un aspecto que estaba bajo la órbita de la Justicia Nacional-. Obviamente la idea –y esto se plasma en las responsabilidades primarias de la UI- se establecen mecanismo de transferencia de los conciliadores a la jurisdicción local.

En dicho entramado y junto con la Dirección de Tecnología, la UI diseñará un servicio especializado de conciliación, que facilite el acceso al sistema judicial ante el fracaso de una conciliación pero dote de especialistas en las materias. Así los conciliadores, tendrán entrenamiento práctico sobre las normativas y los servicios aplicables, como las leyes que regulan las obras sociales, las empresas de medicina prepaga y los organismos de contralor, los servicios de telecomunicaciones, la responsabilidad y garantía de productos de telefonía y electrodomésticos, turismo, internet, etc.

De esta manera se le brinda al consumidor un conciliador que conoce de la materia en la que va actuar, y por supuesto mantiene los conocimientos generales en derecho protectorio intentando explicarle a las partes, y preservar los derechos constitucionales de la parte débil de la relación, el consumidor.

Se está trabajando en un sistema de acceso digital, que integre al EJE (Expediente Judicial Electrónico) con el Servicio, de manera de facilitarle también tanto al consumidor como a los abogados en general la integración de las actas y los antecedentes no confidenciales, al sistema del Poder Judicial de la Ciudad. Si bien se está trazando la asistencia jurídica letrada –cuestión que no debiera de ser obligatoria pero redundaría en un beneficio para ambas partes-, corresponde pensar en consecuencia un sistema de patrocinio jurídico gratuito que facilite el acceso a la jurisdicción y tenga como objetivo brindarle al ciudadano herramientas que contribuyan a la satisfacción de su reclamo.

Este mecanismo que –al igual que el COPREC- todos los costos de la mediación-salvo en caso de fracaso de la misma- sean solventados por los proveedores de servicios, de manera que los mismos, intenten evitar tener que llegar a estas instancias prejudiciales, mejorando su propia responsabilidad social empresaria sobre la base del cumplimiento de la ley y la ética.

A esto se sumará un régimen particular de los mediadores, en cuanto a su sistema disciplinario, sin perjuicio del que obviamente ejerce el Tribunal de Disciplina del Colegio Público de

Abogados, donde los mediadores deberán satisfacer una mínima cantidad de horas cátedras anuales para permanecer en el servicio.

En principio, y hasta tanto se establezca un régimen distinto - la tabla de honorarios será fijada en base al actual sistema del COPREC que establece un porcentaje del salario mínimo, vital y móvil siendo este fijado por las distintas ramas del Gobierno Nacional. El ideal sería, seduciendo de esta forma a los conciliadores y estimulando su desarrollo, dicha regulación pase a reflejarse en UMA (Unidad de Medida Arancelaria) de forma de mantener un valor constante de los honorarios, que tengan relación tanto con los emolumentos de los letrados participantes como de la importancia del proceso. En caso de fracaso de la conciliación, el Consejo se haría cargo del abono de un honorario mínimo garantido.

a- Carácter Privado de los Conciliadores: los conciliadores serán de carácter privado, con varias especializaciones en al menos cada una de las materias de protección constitucional que prevé el art. 46, aunque su enumeración no sea taxativa. Los mismos se inscribirán en un Registro de Conciliadores para las Relaciones de Consumo del CMCABA y los requisitos para ser parte del mismo serán, entre otros, ser mediadores debidamente registrados y acreditar la capacitación impartida por el Centro de Formación Judicial del Poder Judicial de la CABA (en adelante CFJ) y los programas que la Unidad de Implementación organice de manera obligatoria, previendo excepcionalmente que estos puedan ser además los que actualmente trabajan en el COPREC. Los honorarios de los mismos serán definidos, en caso de arribar a un acuerdo, con un carácter proporcional al del monto reclamado y el pago será imputable a quien concurra a la audiencia con carácter de proveedor.

Esto permitirá que, sin mayor erogación presupuestaria, esté disponible una gran cantidad de conciliadores lo que aumentará a su vez el tiempo de respuesta para con el consumidor, intentando de este modo disminuir el tiempo que pase entre el inicio del reclamo y la realización de la audiencia. Asimismo se apuntará a la posibilidad de que las mismas se realicen en la mayor cantidad de comunas posibles para que los consumidores puedan disminuir la necesidad de movilizarse de su domicilio.

b- Formación específica de los Conciliadores: más allá de acreditar la formación general indicada en el acápite anterior, los conciliadores deberán acreditar el cumplimiento de formación en materias específicas vinculadas a las relaciones de consumo (instituciones financieras, compañías de medicina prepaga, servicios de telefonía celular, cuestiones comerciales de supermercados, etc.). Dicha formación será también impartida por el CFJ.

El objeto de esto es que más allá del conocimiento general de la normativa de orden público en la materia los conciliadores conozcan las normativas particulares que existen en materia de relaciones de consumo para que de este modo las soluciones a las que se arribe cuenten con mayor nivel de efectividad dentro de un proceso de conocimiento más amplio y específico.

c- Sistema de turnos WEB: se implementará un sistema para que los consumidores realicen el pedido de audiencia desde la WEB y puedan elegir la fecha, horario y lugar de realización de la misma a través del mismo medio.

Esto se desarrollará así a fines de simplificar los trámites para el consumidor y con el objeto de poder tener mayor control de funcionamiento y estadístico.

Esto fortalece en el consumidor el sentido de justicia y de cobertura de sus derechos por parte del Estado, comprendiendo además la necesidad de que al darse el SCRC en el marco del Poder Judicial, es necesario dotarlo de todos los elementos cuya presencia fortalecen el debido proceso adjetivo.