



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

Buenos Aires, 28 de enero de 2025

**RESOLUCION PRESIDENCIA CFIPE N° 1/2025**

**VISTO:**

El TEA A-01-00001821-6/2025 sobre proyecto de “Manual para tratamiento de casos de consumo derivados por VUF a SISCABA”; y

**CONSIDERANDO:**

Que la Sra. Presidente de este Organismo, remite a esta Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica un proyecto de “Manual para para tratamiento de casos de consumo derivados por VUF a SISCABA”.

Que el proyecto elevado es el resultado de un trabajo conjunto con la Unidad Consejera Dra. María Lorena Clienti y las Unidades Consejeros Dr. Martín Miguel Converset y Dr. Marcelo Fernando Meis.

Que, en cuanto al objeto, tiene por finalidad fijar las modalidades operativas de funcionamiento que permitan el tratamiento de reclamos de conciliación previa en las relaciones de consumo que se inicien por la Ventanilla Única Federal –VUF que depende de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, dependiente de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Secretaría de Industria y Comercio del Ministerio de Economía y que sean remitidos para su tratamiento y consideración al Sistema de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo del Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires (SCJCABA) – “MI RECLAMO”.

Que el Manual se aplicará a aquellos casos que versen sobre relaciones de consumo en los términos de la ley 24.240 y del Código Civil y Comercial de la Nación y que estén comprendidos en razón de la materia y el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos



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

Aires, de conformidad con las leyes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 6286, 6407, del Código Procesal para Justicia de las Relaciones de Consumo y sus modificatorias, excluyendo aquéllos que versen sobre cuestiones de competencia federal.

Que obra, como parte complementaria al protocolo proyectado, el anexo nombrado “CRM/VUF Integración SCJCABA Métodos API”, el cual se halla agregado en ADJ 12219/25.

Que en el Dictamen DGAJ N° 13579/2025, la Dirección General de Asuntos Jurídicos concluyó que “...no encuentra objeciones de índole jurídica que formular, a los proyectos de manual y anexo propiciados.”

Que el artículo 50 de la Ley N° 31 (texto consolidado según Ley N° 6.588) establece que le compete a la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica: *“Intervenir en la profundización del intercambio de experiencias de gestión institucional con otros niveles de la administración pública o de administración de Justicia de orden local, nacional o internacional”*.

Que, atento a que los reclamos a remitirse en forma remota serán aquellos presentados a través de la VUF a partir del 1° de febrero de 2025, es que resulta necesario que esta Presidencia tome intervención, conforme lo establecido en el inciso 4 del artículo 42 del Reglamento Interno del Plenario y de las Comisiones del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Res. CM N° 221/2019) que estipula que el/la Presidente/a de las Comisiones *“Resuelve las cuestiones urgentes, comunicando las medidas adoptadas a los restantes miembros de la Comisión, para su consideración en la siguiente reunión”*.

Por ello, en ejercicio de las atribuciones otorgadas por el Artículo 116 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Ley N° 31;



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

**LA PRESIDENCIA DE LA COMISIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL  
Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

**RESUELVE:**

**Artículo 1º:** Proponer al Plenario de Consejeros que apruebe “Manual para tratamiento de casos de consumo derivados por VUF a SISCABA” que como Anexo I forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2º:** Regístrese y elévese a la Secretaría Legal y Técnica a sus efectos.

**RESOLUCION PRESIDENCIA CFIPE N° 1/2025**



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

**Anexo I - RESOLUCION PRESIDENCIA CFIPE N° 1/2025**

**Manual operativo de funcionamiento para el tratamiento de casos derivados al Sistema de Conciliación Previa de la Justicia de Consumo de la CABA (SCJCABA), por parte de la Ventanilla Única Federal de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo**

**Artículo 1°: Objeto.** Los presentes lineamientos tienen por finalidad fijar las modalidades operativas de funcionamiento que permitan el tratamiento de reclamos de conciliación previa en las relaciones de consumo que se inicien por la Ventanilla Única Federal -VUF que depende de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, dependiente de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Secretaría de Industria y Comercio del Ministerio de Economía y que sean remitidos para su tratamiento y consideración al Sistema de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo del Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires (SCJCABA) – “MI RECLAMO”.

**Artículo 2°: Casos comprendidos.** Este Manual se aplicará a aquellos casos que versen sobre relaciones de consumo en los términos de la ley 24.240 y del Código Civil y Comercial de la Nación y que estén comprendidos en razón de la materia y el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de conformidad con las leyes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 6286, 6407, del Código Procesal para Justicia de las Relaciones de Consumo y sus modificatorias, excluyendo aquéllos que versen sobre cuestiones de competencia federal.

**Artículo 3°: Aplicación temporal.** Los reclamos a remitirse en forma remota serán aquellos presentados a través de la VUF a partir del 1° de febrero de 2025.

**Artículo 4°: Selección, derivación y aceptación de los casos.** Los reclamos que ingresen a través de la VUF serán sometidos a un primer control por parte del personal de la autoridad nacional de aplicación para su aprobación y derivación, en función del art. 2° del presente, al Sistema de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (SCJCABA). Todos los casos



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

se derivarán conjuntamente con la documentación electrónica que el consumidor hubiere adjuntado al reclamo.

Una vez seleccionados, los reclamos que correspondan serán derivados al sistema MI RECLAMO a los efectos de ser validados por el SCJCABA y eventualmente asignarles un CUIJ (Código Único de Identificación Judicial).

**Artículo 5°: Control de los casos derivados.** Se creará un panel de control, “Dashboard”, en el sistema de la VUF en Dirección Nacional con acceso del personal del SCJCABA, donde se visualizarán los reclamos derivados de la VUF, que estarán divididos según el estadio de la derivación

A dichos fines los estadios serán:

- **Inicial:** caso aprobado por la autoridad nacional de aplicación - VUF y remitido a “MI RECLAMO”.
- **Derivado:** caso en el cual “MI RECLAMO” le ha solicitado al reclamante información adicional.
- **En evaluación:** caso que se ha agregado con la información adicional requerida por “MI RECLAMO”.
- **Aceptado:** caso que ha sido aceptado por personal del SCJCABA, habiendo evaluado la información adicional oportunamente requerida. Estos casos tendrán su correspondiente número de CUIJ. La carga de información en dicho Dashboard estará a cargo del personal de la autoridad nacional de aplicación.

**Artículo 6°: Notificación al reclamante.** Los reclamantes serán notificados de la derivación de su caso a MI RECLAMO por parte de la VUF, mediante un correo electrónico remitido por el organismo nacional, en base a un texto elaborado de manera conjunta entre la Dirección y el SCJCABA.

Una vez receptado y aprobado el reclamo por MI RECLAMO, se le enviará al consumidor de manera automática un acuse de recibo vía correo electrónico, quien podrá visualizar en la aplicación MI RECLAMO el caso derivado. Adquirido por su parte, el correspondiente usuario



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

y contraseña de ingreso al sistema, deberá cumplimentar la información complementaria que le sea requerida, para poder continuar con su reclamo.

**Artículo 7°: Anexo.** Será parte complementaria del presente protocolo el anexo titulado “CRM/VUF Integración SCJCABA Métodos API”.

Firman el presente documento por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo su director Leonardo Lepiscopo y por el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires el Vicepresidente Primero a cargo de la Presidencia Dr. Horacio Guillermo Aníbal Corti, a los ..... días del mes de enero de 2025.



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

# **FIRMAS DIGITALES**

