



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

Buenos Aires, 29 de enero de 2025

RES. PRESIDENCIA N° 87/2025

VISTO:

La Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Ley N° 31 y el TAE A-01-00001821-6/2025; y

CONSIDERANDO:

Que, mediante el trámite administrativo citado en el visto, la Presidenta de este Consejo de la Magistratura, Dra. Isabella Karina Leguizamon, conjuntamente con las Unidades Consejera Dra. María Lorena Clienti y Consejeros Dres. Martín Miguel Converset y Marcelo Fernando Meis elaboraron un “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” a suscribirse con la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo.

Que los lineamientos determinados en el Manual 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”.

Que este Manual se aplicará a aquellos casos que versen sobre relaciones de consumo en los términos de la Ley N° 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 Nros. 6.286 y 6.407, del Código Procesal para Justicia de las Relaciones de Consumo y sus modificatorias, excluyendo aquéllos que versen sobre cuestiones de competencia federal.

Que en el Manual se establece que los reclamos a remitirse en forma remota serán aquellos presentados a través de la VUF a partir del 1° de febrero de 2025. 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 al Sistema de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (SCJCABA). Todos los casos 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).



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

Que en el Manual se estipula que 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”.*

Que asimismo, en el Manual se deja asentado que 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 y contraseña de ingreso al sistema, deberá cumplimentar la información complementaria que le sea requerida, para poder continuar con su reclamo.

Que finalmente, será parte complementaria del protocolo el anexo titulado “CRM/VUF Integración SCJCABA Métodos API”.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos se expidió mediante Dictamen DGAJ N° 13579/2025 en el que expresó “*en atención a los textos de los proyectos de manual y de anexo, acompañados en estos obrados, y acerca de los cuales se solicita la opinión de esta Dirección General, luego de examinados, nada tiene que observarse, con relación sus aspectos jurídicos. Sin perjuicio de ello, se sugiere que previo a la firma se dicte el acto administrativo que apruebe la suscripción del proyecto mentado*” y concluyó que “*...no encuentra objeciones de índole jurídica que formular, a los proyectos de manual y anexo propiciados*”.

Que este Consejo de la Magistratura es un órgano permanente de selección de magistrados y administración del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y tiene la función de asegurar su independencia, garantizar la eficaz prestación del servicio de administración de justicia, promover el óptimo nivel de sus integrantes y lograr la satisfacción de las demandas sociales sobre la función jurisdiccional del Estado.

Que el artículo 50 de la Ley N° 31 (texto consolidado según Ley N° 6.764) 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 entonces, la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica, 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



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

la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Res. CM N° 221/2019), se expidió mediante Resolución Presidencia CFIPE N° 1/2025, en el que propone que se apruebe el “Manual para tratamiento de casos de consumo derivados por VUF a SISCABA”.

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, corresponde dictar el presente acto administrativo, sin perjuicio de su posterior elevación al Plenario del Consejo de la Magistratura para su debida ratificación, conforme lo establecido en el artículo 59 del Reglamento Interno del Plenario y de las Comisiones del Consejo de la Magistratura de la CABA (Resolución CM N° 221/2019).

Por ello, y en ejercicio de las atribuciones otorgadas por el inciso 4) del artículo 25 de la Ley N° 31 (texto consolidado por la Ley N° 6.764),

**EL VICEPRESIDENTE PRIMERO A CARGO DE LA PRESIDENCIA
DEL CONSEJO DE LA MAGISTRATURA
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
RESUELVE:**

Art. 1°: Aprobar la suscripción del “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” con su Anexo titulado “CRM/VUF Integración SCJCABA Métodos API” que como Anexo I forma parte integrante de la presente Resolución.

Art. 2°: Delegar la firma del Manual aprobado en el Art. 1° de la presente Resolución en el Consejero Dr. Marcelo Fernando Meis.

Art. 3°: Remitir los antecedentes a la Secretaría Legal y Técnica para su ratificación por el Plenario.

Art. 4°: Regístrese, comuníquese a los/as Sres./Sras. Consejeros/as, notifíquese a la Secretaría de Administración General y Presupuesto, a la Secretaría Legal y Técnica, a la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica, a la Secretaría de Innovación, a la Dirección General de Informática y Tecnología, a la Oficina de Integridad Pública del Poder Judicial de la CABA -excluido el Tribunal Superior de Justicia-, a la Dirección General de Programación y Administración Contable y a la Dirección General de Factor Humano, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en la página de Internet consejo.jusbaires.gob.ar y, oportunamente, archívese.

RES. PRESIDENCIA N° 87/2025