

## Justicia del consumidor

### Ley 26.993

(Del Ministerio de Justicia, original disponible en

<http://www.derechofacil.gob.ar/leysimple/justicia-del-consumidor/> )

### Consumo y economía

**Defendé tus derechos como consumidor en el nuevo servicio de conciliación COPREC, la Auditoría de las Relaciones de Consumo y los tribunales especiales del consumo.**

---

### Derechos del consumidor

#### ¿Qué es la relación de consumo?

Es la relación entre el vendedor y vos que sos el consumidor o usuario cuando adquirís un producto o usas un servicio para vos o tu grupo familiar o social. La relación de consumo existe aunque adquieras o uses el producto en forma gratuita.

#### ¿Qué pasa cuando no respetan mis derechos como consumidor?


Puede suceder que necesites ayuda para poder hacerlos valer. Por eso, existe una ley que te da la posibilidad de dirigirte a organismos especializados en relaciones de consumo para que tu reclamo sea escuchado y resuelto.

#### ¿A qué se llama sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo?

Al procedimiento específico para resolver los conflictos entre usuarios, consumidores y empresas. Para ello se crea:

- El COPREC.
- La Auditoría en las Relaciones de Consumo.
- La Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.



 Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)

defendiendo consumidores y trabajadores

## **COPREC**

### **¿Qué es el COPREC?**

El Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo. Es un mecanismo para que los usuarios y/o consumidores hagan sus reclamos contra las empresas. En el COPREC hay conciliadores que ayudan a las partes a solucionar el conflicto sin necesidad de iniciar un juicio.

### **¿Quién es el conciliador?**

El conciliador es una persona especializada en el tema que está inscripto en el Registro de Conciliadores en las Relaciones de Consumo que depende del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. No es juez ni árbitro. Su función es escuchar a los que están en conflicto y ayudarlos a encontrar una solución.

### **Si quiero hacer un reclamo judicial contra una empresa, ¿debo ir antes obligatoriamente al COPREC?**

Sí, siempre que tu reclamo sea menor o igual a 55 salarios mínimos, vitales y móviles.


### **¿Existen reclamos que no puedo presentar ante el COPREC?**

Sí, cuando:

- No sos consumidor final.
- El reclamo está dirigido a otro consumidor y no a una empresa.
- El reclamo es contra a un profesional con matrícula habilitante (abogado, médico, etc.)
- El reclamo es contra el Estado (Nacional, Provincial o Municipal).
- El reclamo se relaciona con el contrato de transporte aéreo.
- El reclamo está dirigido a un concursado o empresa en quiebra.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)

- Se trata de un reclamo colectivo.

### **¿Qué hago si mi reclamo no puede ser presentado ante el COPREC?**

Comunicate con el 0800-666-1518 para que te informen en qué organismos podés hacer tu reclamo.

### **¿Tengo que pagar algo para ir al COPREC?**

No. El servicio es gratuito cuando el Conciliador es elegido por sorteo.

### **¿Cómo se inicia el reclamo ante el COPREC?**

Tenés que ingresar al sitio de [Consumo Protegido](#) para completar un formulario. En el mismo sitio podés sacar un turno para presentarte en el lugar y día que te indiquen con toda la documentación y el número de reclamo que te den. Si el COPREC acepta tu reclamo, nombra un conciliador dentro de los 3 días.

### **¿Qué requisitos tengo que cumplir para poder hacer mi reclamo?**


- Ser mayor de 18 años.
- Ser el titular del reclamo.
- Que el reclamo no sea por una suma mayor a 55 salarios mínimos.
- Que no tengas el mismo reclamo ingresado al COPREC.

### **¿Cómo sigue el procedimiento?**

El conciliador designado te cita a vos y a la empresa a una audiencia dentro de los 10 días de haber sido designado. Todo el procedimiento no puede durar más de 30 días. Ese plazo se puede alargar por 15 días más si las partes se lo piden al conciliador.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)

### **¿Tengo que ir con un abogado?**

No es obligatorio ir con abogado. Pero si querés, podés hacerlo. Si el conciliador considera que la cuestión es compleja, puede decirle a las partes que sean asistidos por abogados. El sistema creado por esta ley pone a tu disposición un servicio jurídico gratuito. También podés contar con la asistencia de representantes de una asociación de consumidores o de organismos estatales de defensa del consumidor.

### **¿Tengo que ir personalmente?**

Sí. En caso de que no puedas ir personalmente, tenés que justificar la razón de tu inasistencia. En ese caso, puede ir otra persona en tu lugar con un poder que lo autorice a participar en tu nombre. Si la persona que te representa llega a un acuerdo con la empresa, dentro de los 5 días siguientes tenés que aprobar personalmente ese acuerdo. Si no lo hacés, se considerará que no hubo acuerdo.

### **¿Qué pasa si no voy a la audiencia?**

El Conciliador da por terminado el trámite conciliatorio pero podés iniciar un nuevo reclamo ante el COPREC.

### **¿Qué pasa si la empresa no va a la audiencia?**

Si la empresa no va y no justifica su ausencia, se le impone una multa igual a 1 salario mínimo, vital y móvil. Si la empresa justifica la razón por la cual no fue a la audiencia, se fija una nueva audiencia.

### **¿Qué sucede si llego a un acuerdo con la empresa?**

El acuerdo tiene que ser homologado, es decir, aprobado. Es un requisito indispensable para lograr la homologación, que el acuerdo tenga un plazo de cumplimiento. Por ejemplo, si reclamaste que arreglen algo que compraste, el acuerdo debe indicar el plazo dentro del cual deben arreglarlo.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)

## ¿Y si no llego a un acuerdo con la empresa?

El conciliador hace un acta y a partir de ese momento podés continuar tu reclamo ante:

- La Auditoría en las Relaciones de Consumo, si tu reclamo no es mayor a 15 salarios mínimos vitales y móviles.
- La Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, si tu reclamo es por un monto mayor a 15 salarios mínimos vitales y móviles.

## ¿Qué pasa si la empresa no cumple con el acuerdo?

Se le aplican las sanciones establecidas en la ley de Defensa del Consumidor.

Auditoría en las relaciones de consumo

## ¿Qué puedo hacer si no llego a un acuerdo en el COPREC?

En ese caso, podés recurrir a la Auditoría en las Relaciones de Consumo que depende del Ministerio de Hacienda y Finanzas Públicas.

## ¿Cualquier reclamo puede ser hecho ante la Auditoría de las Relaciones de Consumo?

No. Los reclamos deben ser por un monto igual o menor a 15 Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.


## ¿Necesito un abogado para iniciar reclamo ante la Auditoría de las Relaciones de Consumo?

No, no es obligatorio. Podés contar con la asistencia de representantes de una asociación de consumidores o de organismos estatales de defensa del consumidor o con abogados de servicios de patrocinio jurídico gratuito. La autoridad de aplicación pone a tu disposición un servicio jurídico gratuito.

## ¿Cómo inicio un reclamo ante la Auditoría de las Relaciones de Consumo?



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)

Con un formulario, en el que tenés que describir los hechos y el monto que pretendés como indemnización, que no puede ser superior a 15 salarios mínimos, vitales y móviles. En ese momento, debés indicar toda la prueba que tenés y acompañar la documentación que consideres necesaria.

### **¿Me citarán a una audiencia?**

Sí. Dentro de los 3 días de recibido tu reclamo, el Auditor te citará a vos y a la empresa a una audiencia. Todo el procedimiento será oral y filmado.

### **¿En cuánto tiempo tendré una solución a mi reclamo?**

En el mismo acto de la audiencia tendrás la solución a tu reclamo, a menos que no sea posible porque el asunto es muy complejo. En ese caso, dentro de los 5 días de la audiencia, tendrás una resolución.

### **¿Y si no estoy de acuerdo con la resolución de la Auditoría de las relaciones de consumo?**

Podés interponer un recurso judicial para que resuelva la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o la Cámara de Apelaciones que corresponda. Aquí sí es obligatorio actuar con un abogado.

### **Justicia Nacional en las relaciones de consumo**


#### **¿Qué es la Justicia Nacional en las relaciones de Consumo?**

Es el conjunto de jueces que tiene como misión escuchar tu reclamo y dictar una sentencia. Sólo se ocupan de relaciones de consumo. Cuando los juzgados queden formados, estarán integrados por Jueces de Primera Instancia y una Cámara de Apelaciones.

### **¿Cualquier problema surgido en una relación de consumo puede ser solucionado por estos jueces?**



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)

No. El monto de tu reclamo no debe ser mayor a 55 salarios mínimos, vitales y móviles.

### **¿A qué juez tengo que ir para hacer el reclamo?**

Podés elegir por el juez:

- Del lugar del consumo o uso del producto o servicio.
- Del lugar de celebración del contrato.
- Del domicilio de la empresa.

### **¿Tengo que pagar algo si hago mi reclamo ante la Justicia Nacional en Relaciones de Consumo?**

El procedimiento es gratuito.

### **¿Va a ser largo el juicio ante la Justicia Nacional en Relaciones de Consumo?**

No. El proceso debe terminar dentro de los 60 días de iniciado.



**JUSTICIA**  
colectiva



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar