Citación de Defensa del Consumidor en Misiones: qué hacer si sos una empresa

Checklist · Morcillo, Fernández y Asociados

Apenas llega la notificación

- ☐ Identificar si se notificó una citación a conciliación, un requerimiento, un acta o un traslado para descargo.
- ☐ Registrar la fecha de recepción, el organismo que notifica y el plazo indicado.
- ☐ Si corresponde el descargo del art. 4 de la Ley III-2, calcular sus cinco días hábiles y preparar la prueba.
- ☐ Verificar quién fue notificado: la empresa, su factor o un empleado.

Para el descargo

- ☐ Acreditar personería: estatuto, acta de designación de autoridades, poder.
- ☐ Constituir domicilio en el primer escrito.
- ☐ Reunir contrato, factura, publicidad, términos y condiciones y comunicaciones con el consumidor.
- ☐ Reunir la política de reclamos y los registros de atención al cliente.
- ☐ Ofrecer la prueba con el descargo y controlar el plazo concedido para producirla. Si hay causa justificada, pedir oportunamente su prórroga (art. 4, inc. f).
- ☐ Preparar, si corresponde, un compromiso de cese de la conducta.

Para la audiencia de conciliación

- ☐ Definir quién va con facultades para acordar.
- ☐ Preparar una propuesta concreta con monto, plazo y forma de cumplimiento.
- ☐ Consultar si el consumidor puede ser hipervulnerable: la sanción se agrava.
- ☐ Si hay acuerdo, cumplirlo en el plazo: el incumplimiento es una nueva infracción.

Después de la resolución

- ☐ Revisar de inmediato la resolución y su notificación. El art. 7 establece diez días para apelar: verificar el cómputo aplicable y presentar el recurso fundado ante el organismo de aplicación dentro del plazo correspondiente.
- ☐ Presentar el escrito ante el organismo de aplicación, que lo eleva a la Cámara.
- ☐ Si queda firme, cumplir la resolución: su incumplimiento autoriza el cobro por apremio (art. 11).

Esta publicación brinda información jurídica general y no reemplaza el análisis de la documentación y las circunstancias de cada caso. Los plazos y requisitos aplicables deben verificarse antes de actuar.