



Política de Interpretación de Disputas

REGLAS JURADOS:

Los reclamos deben resolverse conforme los siguientes 3 puntos:

A. Principios a tener en cuenta para la interpretación en la resolución de los casos:

1. Principio de Protección: Este principio establece que los consumidores deben ser protegidos en sus relaciones de consumo, garantizando su seguridad, salud e intereses económicos. La ley busca equilibrar la relación entre consumidores y proveedores, brindando una mayor protección al consumidor, que generalmente es la parte más vulnerable en estas relaciones.

2. Principio de Información: Los consumidores tienen derecho a recibir información clara, veraz y completa sobre los productos o servicios que están adquiriendo. Esto incluye información sobre precios, características, condiciones de contratación y cualquier otro aspecto relevante que les permita tomar decisiones informadas.

3. Principio de Transparencia: Este principio se refiere a la obligación de los proveedores de actuar de manera transparente en sus relaciones con los consumidores. Deben evitar prácticas engañosas, publicidad falsa o confusa y cualquier acción que pueda inducir a error a los consumidores.

4. Principio de Buena Fe: Tanto los consumidores como los proveedores deben actuar de buena fe en sus relaciones comerciales. Esto significa que ambas partes deben comportarse de manera honesta y justa, respetando los derechos y expectativas de la otra parte.

5. "indubio pro consumidor" es un principio que establece que, en caso de duda o ambigüedad en la interpretación de una norma o contrato relacionado con un consumidor, se debe resolver a favor del consumidor.

Este principio es coherente con la intención de las leyes de defensa del consumidor de equilibrar la relación entre las partes, evitando prácticas comerciales desleales y abusivas en detrimento del consumidor.



6. Principio de Educación y Capacitación: Este principio promueve la educación y capacitación de los consumidores para que puedan tomar decisiones informadas y ejercer sus derechos de manera efectiva. También puede incluir la promoción de la educación financiera y el consumo responsable.

7. Principio de No Discriminación: Los consumidores no deben ser objeto de discriminación por motivos de género, raza, orientación sexual, religión, nacionalidad u otros factores en sus relaciones de consumo.

B. Descargo del Usuario y del Proveedor.

El Jurado deberá tomar en consideración el Descargo del Usuario y del Proveedor al emitir su resolución, aunque es importante tener en cuenta que el Descargo del Usuario podría estar incompleto o no ser conciso en su contenido. En este contexto, el Jurado deberá llevar a cabo un análisis del caso de acuerdo con los principios establecidos en el punto A.

En el caso de que el usuario o proveedor cite términos y condiciones que regulan la operatoria de un producto o servicio, el Jurado deberá analizar si dichos términos no contradicen los principios establecidos en el punto A.

C. Resolución de los Jurados.

El Jurado deberá resolver las disputas de manera fundada. Dichos fundamentos deberán basarse principalmente en los principios establecidos en el punto A.

JUSTIFICACIONES:

Los jurados, de realizar una justificación acorde a los requisitos establecidos, recibirán una recompensa económica extra.

A continuación se encuentran las condiciones para la recompensa económica:

📄 [Justificaciones Lemon.pdf](#)