



MARIA CELESTE JAOAND

TRABAJO FINAL DE GRADO

Carrera de Abogacía

*Proyecto PIA. “La responsabilidad civil por adquisición de bienes
y/o servicios defectuosos”*

ABOGACIA

2017

RESUMEN

Si bien el hombre siempre ha perseguido la satisfacción de necesidades, el auge del consumo en gran escala puede asociarse a una época determinada como así también a ciertas tendencias políticas y económicas. Ciertamente es que su evolución ha ido “in crescendo” a lo largo de los años, arribando a una posición preponderante dentro de las actividades del ser humano.

Este trabajo intenta abordar una problemática actual, que afecta a las personas tanto a nivel local como a escala mundial. Intento abarcar puntos estratégicos de una temática que nos afecta a todos, ya que nadie queda excluido de intervenir en una relación de consumo; se trata de un objeto de interés por el que toda persona atraviesa, diariamente o prácticamente a diario, en cada rincón del mundo. Es decir que nos afecta individual o conjuntamente, desde nuestra localidad, hasta la ciudad más remota, e incluso estando en tránsito.

Su desarrollo ha ido evolucionando de la mano del aumento demográfico, el crecimiento industrial, el consumismo, el capitalismo y su consecuente super producción de bienes y servicios.

“El consumo nos afecta a todos”.

De esta forma estos son algunos de los aspectos que trataré a lo largo de este trabajo. Por una parte, el objeto del presente trabajo, es un aspecto de la vida del que nadie está exento. Por otra parte, en la actualidad, el consumo está presente en casi todas las actividades humanas; habiendo alcanzado tal trascendencia, a lo largo de los años se ha visto su necesidad de educar en el consumo, regular el respeto hacia los derechos de consumidores y usuarios, desde las partes intervinientes hasta la instauración de los mecanismos para su defensa y protección, predicar sobre el consumo sustentable que no sólo eleva al ser humano como tal sino que contribuye al consumo sano y seguro de futuras generaciones.

Como más adelante expondré, su importancia ha obtenido el mérito de ser considerado por parte de la Doctrina como Derecho Humano en definitiva, ya que en nuestro país, como en otros, ha ganado la magnitud de Derecho Constitucional, protector del ser humano, interrelacionado con otros derechos y garantías de la persona y comprensivo desde la libre elección hasta la protección de la salud y seguridad de los hombres, desde la prevención hasta la reparación de los daños ocasionados, desde ser debidamente informados hasta ser tratados con respeto y dignidad.

Remarco asimismo en el presente trabajo el valor de priorizar socialmente la necesidad de educar para el consumo. Desde el saber consumir, porqué, cómo, la información necesaria para tal fin, el funcionamiento de la maquinaria protectora, entre otros ítems.

Haré un repaso por la historia del Derecho del Consumidor y usuario, su nacimiento a lo largo del tiempo, su evolución en la medida que se ha ido intensificando su envergadura y difusión, su defensa y amparo frente a las desigualdades que fueron aconteciendo, los instrumentos que nuestro Derecho ha ido proporcionando para su defensa y la regulación de su régimen jurídico, desde su normativa propia y específica, como es la Ley de Derecho del Consumidor, Ley 24.240, hasta la recepción por la Constitución Nacional Argentina y el acogimiento del Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación.

SUMMARY

Even when men has chased the satisfaction of needs, the rise of consumption on a large scale can be associated with a certain time as well also to certain economic and political tendencies. True is that its evolution has gone “in crescendo” over the years arriving at a dominant position within human activities.

The present work attempts to approach a current problem that affects persons both locally as well to a world scale. I try to cover strategic points of a subject that affects us all, since nobody is excluded in participle in a consumption relation relationship; it is all about an object of interest that every person goes through, every day or practically daily, in every corner of the World. It means, that affects us individually as well as in group, from our town to the most remote city, even being in transit.

Its development has evolved in the hand of demographic increase, industrial growth, the consumption, the capitalism and its consequent super production of goods and services.

“The consumption affects us all”.

In this way these are some of the aspects that I will attend along this work. On one side, the object of the present work, is an aspect of life of which nobody is excluded. On the other side, currently, the consumption is present in almost all human activities; having reached such importance, the need to educate in consumption has been seen over the years, the need to regulate the respect of consumers and users rights, from the parties involved to the establishment of defense and protection mechanisms, to preach about sustainable consumption that not only elevates the human being as such but contributes to

a safety and healthy consumption for the future generations.

As we will see later, its importance has earned the merit of being considered by the Doctrine as a HUMAN RIGHT, because in our Country, as in others countries, has gained the magnitude of Constitutional Law, human being protector, interrelated with others rights and guarantees of persons and comprehensive from the free choice to the men safety and health protection, from prevention to the repair of the damages caused, from being precisely informed to be treated with respect and dignity.

I also highlight in the present work the value of social prioritizing the need of educate for consumption. From consuming knows, why consuming, how, the needed information for that purpose, the functioning of the protective machinery, among others.

I will make a review along the Consumer and user Law History, its birth along the time, its evolution as far as its magnitude and dissemination increased, his defense and protection against the inequalities that took place over the years, the resources that our Law has been providing for its protection and the regulation of its legal regime, from its own regulation, as the Consumer Law regulation, Law 24.240, to the National Constitution reception and by the New Civil and Commercial Code incorporation.

INDICE

Introducción.....	9
CAPÍTULO 1: “Nociones Introdutorias”.....	11
1.1 Breve reseña histórica.....	11
1.2 Antecedentes Legislativos.....	11
1.3 Justificación y relevancia de la protección de los Derechos del consumidor.....	14
CAPÍTULO 2: “Descripción del contenido de “Defensa del Consumidor”.....	17
2.1 Concepto.....	17
2.2 Partes involucradas en la relación de consumo.....	17
2.3 Marco jurídico actual. Otros conceptos que lo componen.....	19
CAPÍTULO 3: “Principios, derechos y conceptos que componen la materia”.....	23
3.1 Consumo sustentable	23
3.2 Educación en el consumo.....	24
3.3 Publicidad engañosa.....	25
3.4 Cláusulas abusivas.....	27
CAPÍTULO 4: “Responsabilidad civil por daños ocasionados en la utilización o adquisición de bienes o servicios: Responsabilidad objetiva; Artículo 40 LDC. Concepto de daño directo; artículo 40 bis LDC.”.....	31
4.1 Art 40 LDC “La responsabilidad solidaria”.....	31
4.2 Concepto de daño directo. Art 40 bis LCD.....	33
CAPITULO 5: “Influencia de la Unificación del Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. Mecanismos y herramientas de solución de conflictos”.....	35
5.1 Normas generales del Nuevo CCC que influyen en el régimen de la LDC.....	35
5.2 Mecanismos y herramientas de solución de conflictos.....	36
6. Conclusiones.....	41
7. Bibliografía.....	43

Introducción

El ámbito de aplicación del Derecho del Consumidor en la actualidad, en la vida cotidiana, es de vital importancia. Una de las características principales de este siglo es el consumismo, lo que ha llevado a la alta producción de bienes y servicios a grandes escalas y en muchos casos ignorando las medidas de seguridad y de calidad necesarias para asegurar una correcta utilización por parte de los usuarios. De ahí que ha sido necesario a lo largo de las últimas décadas, reglamentar específicamente cada una de estas instituciones para la protección de quienes, al decir de la Ley 24240, adquieran o utilicen determinados bienes y/o servicios y la correspondiente obligación de saneamiento del proveedor.

El presente trabajo de investigación pretende examinar supuestos en los que el acreedor de la obligación incurre en responsabilidad civil. La responsabilidad por daños ocasionados en la utilización o adquisición de bienes o servicios. Y específicamente los mecanismos para la reclamación ante bienes y/o servicios defectuosos, aquellos medios para hacer efectivo el derecho del consumidor o usuario. Herramientas de protección ante la presencia de vicios o defectos. Garantía protegida Constitucionalmente, por la Ley de Defensa de los Derechos del Consumidor, ley 24240, y recientemente reforzada por la reforma del Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación.

Es de particular importancia, además de lo citado anteriormente, la función primordial del Derecho Comparado, que ha sentado las bases para esta problemática actual y global. Asimismo mencionaré aquellos antecedentes Jurisprudenciales que le dieron publicidad y eficacia a su reglamentación.

CAPÍTULO 1: “Nociones Introdutorias”.

El contenido del Derecho de los Consumidores y Usuarios, es un Derecho que se ha ido desarrollando a lo largo de la historia, junto con el avance de la vida humana, el consumismo y el conjunto de necesidades en general que fueron llevando al hombre a la creación, en gran número, de bienes y servicios y sus complejidades.

1.1 Breve reseña histórica.

Para comprender la necesidad de protección que merece tal institución, debemos hacer un repaso por sus antecedentes, ya que más allá de que el hombre siempre ha necesitado el consumo de bienes, en un momento determinado se ha hecho indispensable la intervención de las autoridades gobernantes para su regulación.

Luego de la Revolución Industrial estalló la demanda de bienes de consumo propio del sistema capitalista. Frente a esta avalancha de consumo los empresarios comenzaron a producir masivamente bienes, lo que concluyó en la llamada producción en masa de bienes. Este proceso ha dado como resultado una posición dominante del sector empresarial, quienes se preocuparon sólo por enriquecerse a costa de aquellos que posteriormente se denominaron consumidores, produciendo bienes en grandes cantidades ignorando culposamente las medidas necesarias de seguridad, no respetando los derechos de postventa, entre otras faltas.

Este desequilibrio y abuso de posición, ha dado como resultado la imperiosa necesidad de proteger al más débil y de activar la maquinaria jurídica de protección. Todo esto, ha dado nacimiento a las primeras regulaciones jurídicas en la materia, desde un continente hacia EEUU, para posteriormente hacerse sentir en otros países como el nuestro.

Como explica VALLESPINOS (2011, pág. 195)¹, como resultado del gran intercambio de bienes y servicios que se ha producido a raíz de la Revolución Industrial el consumidor se convirtió él mismo en objeto de intercambio, es lo que él llamó “la cosificación del consumidor”.

1.2 Antecedentes Legislativos

¹ VALLESPINOS, CARLOS GUSTAVO (2011). “Defensa del Consumidor”. *Cuaderno de Obligaciones*. Recuperado por: <http://site.ebrary.com.bibliotecadigital.idm.oclc.org/lib/biblioues21sp/reader.action?docID=10721608>

Este proceso de legislación y de regulación de los derechos de consumidores y usuarios, puede decirse que comienza, a nivel mundial, en la década de los 60, en Inglaterra en 1961, y en EEUU en 1962, con el discurso de John F. Kennedy frente al Congreso de su país. De hecho, el en aquel momento Presidente de los Estados Unidos de América, ha sido el promotor de la primera Ley de defensa del consumidor. “ofreciendo su visión acerca de los derechos de los consumidores, convirtiéndose en la primera vez que un político haya establecido esos principios de manera formal” (Consumers International apartado II).² Los principios básicos enunciados por él, fueron:

- * El derecho a la protección y seguridad.
- * El derecho a ser informado.
- * El derecho a la libre elección.
- * El derecho de ser escuchado.

Consumers International³ agrega 4 principios, un total de 8 grupos de derechos, y estos son:

- * Derecho a la satisfacción de necesidades básicas.
- * Derecho a la reparación.
- * Derecho a la educación como consumidores.
- * Derecho a un ambiente saludable.

Aquello que dio origen a las primeras regulaciones en la materia fue la necesidad de proteger a la parte más débil en la relación de consumo. Tutela en una relación desequilibrada. Como conclusión al proceso normativo que se venía dando a nivel mundial con respecto a los derechos de los consumidores, como grupo de los más extensos del mercado, y en situación más débil susceptible de tutela jurídica.

En la década del 70, destacamos la labor de la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa que formuló la Carta Europea de Protección al Consumidor y *el Consejo Económico y Social de la ONU encomendó la realización de un relevamiento y estudio de las leyes vigentes en la materia en los distintos países ya que su diversidad y dispersión ocasionaban una gran heterogeneidad en la protección y tratamiento de los consumidores en los países*

² Fuente: “Derechos” (s.f.). *La Voz Global de los Consumidores. Consumers International*. Recuperado de: <http://es.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>

³ Fuente: “Derechos” (s.f.). Apartado III. *La Voz Global de los Consumidores. Consumers International*. Recuperado de: <http://es.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>

desarrollados. (BAGALA PABLO, 2015)⁴

En 1985, luego de varias negociaciones, fueron aprobadas las “Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor”.

Estas Directrices son:

- A. Seguridad física
- B. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores
- C. Normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo
- D. Sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales
- E. Medidas que permiten a los consumidores obtener compensación
- F. Programas de educación e información
- G. Promoción de modalidades sostenibles de consumo
- H. Medidas relativas a esferas concretas

IV. Cooperación Internacional

*“Posteriormente, surgió una tendencia a incluir la cuestión del **consumo sostenible** en la temática de la protección del consumidor lo que motivó que el Consejo Económico y Social en 1998 formulara una propuesta para ampliar las Directrices en la dirección de contemplar el desarrollo sustentable. La preocupación se centra en la racionalización de los hábitos de consumo. En esta nueva etapa se introducen deberes a cargo de los consumidores, ya que el objetivo no es sólo protegerlo de abusos sino preservar el medioambiente a los efectos de asegurar las posibilidades de acceso al consumo para las futuras generaciones de consumidores.”* (BAGALA Pablo, 2015)⁵.

El contenido de todo el Derecho del consumidor se ha ido desarrollando en Argentina desde la década de los 80, hasta la sanción de la Ley de Defensa del Derecho del consumidor, marcando una etapa, y a partir de dicha sanción, marcando otra era de leyes y progreso de la Doctrina en la materia.

Previo a la nombrada Ley, es destacable la labor de la Doctrina, la que ha desarrollado la materia y ha hecho evidente la necesidad de ser individualmente legislada

⁴ BAGALA, PABLO (2015). Apuntes sobre el derecho de consumo en el Código Civil y Comercial argentino. Repaso de las cláusulas abusivas. *Sistema Argentino de Información Jurídica, Id SAIJ: DACF150368*. Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/pablo-bagala-apuntes-sobre-derecho-consumo-codigo-civil-comercial-argentino-repaso-clausulas-abusivas-dacf150368-2015-07-02/123456789-0abc-defg8630-51fcanirtcod>

⁵ BAGALA, PABLO (2015). Apuntes sobre el derecho de consumo en el Código Civil y Comercial argentino. Repaso de las cláusulas abusivas. *Sistema Argentino de Información Jurídica, Id SAIJ: DACF150368*. Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/pablo-bagala-apuntes-sobre-derecho-consumo-codigo-civil-comercial-argentino-repaso-clausulas-abusivas-dacf150368-2015-07-02/123456789-0abc-defg8630-51fcanirtcod>

por su importancia y magnitud. Durante este período la protección de los consumidores era dada por el principio de buena fe del art 1198, en las relaciones contractuales, y por el art 1113, referente a la teoría del riesgo en las relaciones extracontractuales, ambos dentro de la teoría de la responsabilidad objetiva por daños, ambos del Código Civil Argentino; La Ley de Lealtad Comercial 22.802 sancionada en el año 1983, la Ley de Defensa de la Competencia 25156 (ex n° 22.262) del año 1980, el Código Alimentario Argentino Ley n° 18.284, entre otras.

El primer antecedente Legislativo en nuestro país, propio de la materia se da en el año 1993 por medio de la sanción de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, modificada posteriormente en los años 1998 y 2008.

Posteriormente, en el año 1994, por medio de una reforma Constitucional, son introducidos en dicho ordenamiento “nuevos derechos y garantías”, y entre ellos, en su art 42, encontramos expresa mención a estos Derechos.

Como más adelante desarrollaré, en el año 2015, entró en vigencia por medio de la Ley 26.994 el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación (CCC), el cual introduce importantes reformas al Código Civil derogado por esta misma, y a la Ley de Defensa del Consumidor, N° 24.240.

1.3- Justificación y relevancia de la temática elegida

Por definición, el término Consumidores, nos incluye a todos," dijo Kennedy en su discurso ante el Congreso. Ellos son el grupo económico más amplio que afecta y es afectado por casi cada decisión económica pública o privada. No obstante, es el único grupo importante...cuyas opiniones a menudo no son escuchadas (La voz Global de los Consumidores, s.f., Apartado II).⁶

En estas últimas décadas, hemos observado cómo ha ido ganando terreno el consumismo a nivel mundial, y nuestro país no es la excepción. Año tras año, surgen nuevos bienes como objetos del consumo y otro tanto para los servicios. La magnitud que ha alcanzado la necesidad de consumo, no tiene precedentes, y frente a ésta demanda los proveedores ofrecen un mercado amplísimo, en miras a un beneficio económico cuantioso, ignorando, muchas veces, las medidas de seguridad necesarias y la diligencia con la que deberían actuar en el resguardo de la seguridad y la salud de los hombres. Esto es uno de los aspectos amparados por el Derecho del Consumidor, por medio del cual el

⁶ Fuente: “Derechos” (s.f.). *La Voz Global de los Consumidores. Consumers International*. Recuperado de: <http://es.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>

Derecho otorga herramientas para su defensa, regula el marco jurídico dentro del cual deben desenvolverse las relaciones entre consumidores y usuarios por un lado y proveedores por el otro, y castiga en el caso de incumplimientos. Estos derechos son tan fundamentales que fueron introducidos por la reforma Constitucional de 1994 en el art 42 como “Nuevos Derechos y Garantías”, para darle a la relación de consumo garantía constitucional.

Todos hemos sido víctimas, en algún momento, de una u otra forma, de un servicio con desperfectos como la adquisición de 10 megas de internet cuando la compañía nos brinda sólo 3 megas de velocidad por el precio de 10 megas; un producto defectuoso, como un yogur con un objeto dentro, un electrodoméstico que no funciona, objetos susceptibles de ocasionar un daño, etc, aún tratándose de marcas prestigiosas del mercado, por lo cual cualquier individuo asume un control de calidad extremadamente minucioso; la creencia en una publicidad la cual manifiesta que determinado postre es beneficioso para el crecimiento de los bebés, que aporta vitaminas y minerales indispensables cuando dicha publicidad no tiene base científica y al contrario de lo expresado aportan azúcares, colorantes y conservantes entre otros productos nocivos para la salud del niño; un cargador de batería celular que explota en manos del usuario; fuegos artificiales del mercado negro, sin controles de seguridad, con probabilidad de causar algún daño a los individuos; la compra de una gaseosa sin gas, el corte de una línea telefónica injustificadamente. Y en mayor escala, como ejemplos podemos citar, una viaje en avión pospuesto o cancelado, con los perjuicios que acarrea dicho acontecimiento, como pago de hoteles, reuniones de negocios perdidas, tours ya abonados y no modificables en fechas, etc.; envenenamiento por alimentos en mal estado. Estos son algunos de los acontecimientos que suceden en la vida cotidiana de los individuos.

El consumo contribuye al desarrollo humano cuando aumenta la capacidad de las personas sin afectar negativamente a otros y cuando es tan justo con las generaciones actuales como con las futuras. Pero si estas condiciones no existen, el consumo resulta hostil al desarrollo humano comprometiendo los recursos ambientales y aumentando las desigualdades sociales (Subsecretaría de Derecho del Consumidor, s.f.)⁷.

Así, a modo de ejemplo, cabe traer a colación un reciente voto del Ministro de la SCBA, Dr. Eduardo de Lazzari, que en la causa Crédito para todos S.A. contra Estanga, Pablo Marcelo s/ Cobro ejecutivo”(4), ilustró sobre la categoría de derecho constitucional de los derechos de los

⁷ Fuente: “Consumo y Sociedad” *Historia del Consumo*, s.f. Subsecretaría de Derecho del Consumidor. Recuperado de http://consumidor.gob.ar/static/files/educacion/historia_consumo.pdf.

consumidores y usuarios, y expresamente afirmó que ellos son una especie del género derechos humanos." Por si fuera poco, en el mismo párrafo, razonó que el derecho del consumidor presenta las características de un microsistema con principios propios, inclusive derogatorios del derecho privado tradicional"(BAGALA PABLO, 2015).⁸

En conclusión, el Derecho de los Consumidores, es una institución creada por la fuerza de la necesidad de proteger un cierto sector de la sociedad, que en un momento de cambios sociológicos, económicos y sociales, se encuentra desprotegida y avasallada. Proceso que duró décadas de desarrollo regulatorio, para intentar poner fin, o al menos restringir, situaciones de desequilibrio y descontrol.

⁸ BAGALA, PABLO (2015). Apuntes sobre el derecho de consumo en el Código Civil y Comercial argentino. Repaso de las cláusulas abusivas. *Sistema Argentino de Información Jurídica, Id SAIJ: DACF150368*. Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/pablo-bagala-apuntes-sobre-derecho-consumo-codigo-civil-comercial-argentino-repaso-clausulas-abusivas-dacf150368-2015-07-02/123456789-0abc-defg8630-51fcanirtcod>

CAPÍTULO 2: “Descripción del contenido de “Defensa del Consumidor”

Para identificar aún más el contenido de esta Institución, pasamos a conceptualizarlo, para definir sus parámetros, y luego lo desmembramos, individualizando las partes que lo componen: consumidor y/o usuario, proveedor o empresario, y la relación de consumo.

2.1 Concepto

Siguiendo a Vallespinos, el Derecho del Consumidor no puede ser entendido rígidamente reduciéndolo a la protección de la Ley 24.240, es decir que se encuentra protegida por un amplio espectro de normas, como establece el art 3 de dicha Ley, que amparan la relación de consumo y complementan su regulación jurídica. Asimismo señala Vallespinos que para su conceptualización es necesario comprender el concepto de consumidor, tarea no fácil, y la relación de consumo VALLESPINOS (2006 pág 107).⁹

Como mencioné anteriormente, el art 3 de la Ley 24.240 define a la relación de consumo como “*el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario*”. Señalando que no se circunscribe a una relación contractual sino que también es abarcativa de relaciones de hecho, sólo de mero consumo.

En cuanto al concepto de Consumidor, la LDC, en su art 1° lo define como “*persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social...*”, que será explicado más abajo.

2.2 Partes involucradas en la relación de consumo.

Para enumerar y definir las partes intervinientes de esta institución tomamos los primeros artículos de la Ley 24.240, que nos dicen:

ARTICULO 1° —Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u

⁹ VALLESPINOS, CARLOS GUSTAVO. (2006). Alveroni Ediciones. “Cuaderno de Obligaciones N°1”, pág 107. Recuperado por <http://site.ebrary.com/bibliotecadigital.idm.oclc.org/lib/biblioues21sp/detail.action?docID=10721594>

onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. (Artículo sustituido por punto 3.1 del Anexo II de la Ley N° 26.994 B.O. 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 1° de agosto de 2015, texto según art. 1° de la Ley N° 27.077 B.O. 19/12/2014). Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, Ley 26.994.

El Nuevo CCC, en su art 1092, define de igual forma al consumidor, y agrega el concepto de lo que la Doctrina denomina “consumidor equiparado”, o sea aquel que no siendo parte de una relación de consumo “como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.” (Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación).

La norma hace referencia aquí a la figura del legitimado activo.

*ARTICULO 2° — **Proveedor.** Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley.*

No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vincularen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación.

(Artículo sustituido por art. 2° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008) Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, Ley 26.994.

Como proveedor encontramos a los legitimados pasivos de la relación jurídica, figura que abarca muchos más supuestos a partir de la última reforma, como veremos más adelante. Esta atribución de responsabilidad objetiva se encuentra fundamentada en el riesgo creado con la cosa o producto. Como adelanto puedo decir que la responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de la acción de regreso que poseen entre ellos, y los legitimados pasivos que la ley menciona son: productor, fabricante, importador, distribuidor, proveedor y vendedor, proveedor aparente y el transportista con responsabilidad limitada (Material, EPIC-SAM, UES21)¹⁰.

¹⁰ Fuente: Módulo 3 “Las funciones del derecho de daños. La responsabilidad directa por el hecho ajeno y de las cosas. Responsabilidades especiales.” Pág 106, UES21, recuperado el 20-04-2016.

ARTICULO 3° — “Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia.

Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario...”

En cuanto a la relación jurídica de consumo, como dice VALLESPINOS (2006)¹¹, debe entenderse ampliamente, es decir, que abarque la mayor cantidad de situaciones en que puede verse dañado el consumidor, esto es antes de la relación, durante y aún después de terminada, como por ejemplo el deber de seguridad posterior a la compra. Es dable aclarar que no sólo se refiere a las relaciones contractuales, sino que hay un abanico de situaciones de hecho en que el derecho los protege por el sólo hecho de consumir.

Otro de los actores del Derecho del Consumidor son las Organizaciones de consumidores. A nivel nacional, hoy encontramos 23 asociaciones de protección.

2.3 Marco jurídico actual

Como previamente expliqué, la Ley de Defensa del Consumidor, N° 24.240 del año 1993, ha sido el primer antecedente Legislativo en nuestro país, con sus posteriores modificaciones de 1998 y 2008.

Esta Ley vino a regular jurídicamente los derechos que ya venían tratándose en la Doctrina Argentina y que encontraban su amparo en los anteriormente citados arts del Código Civil Argentino.

No obstante lo expresado, es justo destacar que los orígenes de la defensa del consumidor en la Argentina hallan sus raíces en la labor doctrinaria desarrollada a partir de la década de los ochenta y que fructificara en importantes estudios sobre el tema (1) y en valiosas recomendaciones de congresos y jornadas, entre las que corresponde destacar las conclusiones de las X Jornadas Nacionales de Derecho Civil donde se postuló la necesidad de incorporar al Código Civil como principio la protección a la parte más débil sin distinguir si se trata de un deudor o acreedor,” palabras que implícitamente aludían al serio propósito de promover la tutela del consumidor (2) (CARLOS A. HERNÁNDEZ, SANDRA A. FRUSTAGLI, s.f.)¹²

Posteriormente, en el año 1994, por medio de una reforma Constitucional, son introducidos en dicho ordenamiento “nuevos derechos y garantías”, y entre ellos, en su

¹¹ VALLESPINOS, CARLOS GUSTAVO, Cuaderno de Obligaciones N°1, pág 110, January 2006, <http://site.ebrary.com/bibliotecadigital.idm.oclc.org/lib/biblioues21sp/reader.action?docID=10721594>

¹² CARLOS A. HERNÁNDEZ, SANDRA A. FRUSTAGLI, A diez años de la ley de defensa del consumidor. Panorama jurisprudencial. *Sistema Argentino de Información Jurídica*. JURISPRUDENCIA ARGENTINA-LEXIS NEXIS (2003-IV-1541

Id SAIJ: DASf070020). Recuperado en <http://www.saij.gob.ar/carlos-herandez-diez-anos-ley-defensa-consumidor-panorama-jurisprudencial-dasf070020/123456789-0abc-defg0200-70fsanirtcod>

art 42, encontramos expresa mención a estos Derechos¹³.

En el corriente año, por medio de la creación del nuevo Código Civil y Comercial de la nación, se introducen reformas a la LDC. Establece, entre otras cosas, y acorde con la actualidad, la obligación de respetar los Tratados sobre derechos humanos, como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y la Declaración Universal de Derechos Humanos, los cuales contienen “derechos básicos del consumidor”; dentro del tema “Formación del Consentimiento”, en los arts 984 a 989, son regulados los “Contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas” donde son definidos los contratos de adhesión, y sus cláusulas encuentran regulación y control judicial; introduce los arts 1092, 1093, 1094, y 1095 (normas genéricas); el tratamiento de “trato digno” y “prácticas abusivas” (arts 1097, 1098, 1099); derecho de información (arts 1100 a 1103); cláusulas abusivas (arts 1118, 1119, 1120); contratos especiales, como por ejemplo, aquellos celebrados por medios electrónicos, entre otros puntos tratados (CONDOMI ALFREDO MARIO, 2015).¹⁴

Otra de las reformas introducidas por la sanción del nuevo CCC han sido 3 arts ubicados en las reglas Directrices del Título Preliminar, ellos son: el art. 7 que haciendo referencia a la eficacia temporal de las leyes dice que no son retroactivas “con excepción de las normas más favorables al consumidor en las relaciones de consumo” A su vez, en los artículos 11 y 14 regulan sobre la posición dominante en el mercado y sobre derechos de incidencia colectiva. Más adelante regula sobre los contratos bancarios y posteriormente sobre “conjuntos inmobiliarios” sobre tiempos compartidos y cementerios privados. Asimismo el artículo que estoy comentando, menciona otras innovaciones del Nuevo ordenamiento sobre el régimen de responsabilidad civil, más ventajosas para el

¹³ ART 42 CONSTITUCIÓN NACIONAL: “*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.*”

¹⁴ Condomi, Alfredo Mario. (2015). Primeros pasos en el Derecho del Consumo. Décima Parte (Vicisitudes del proveedor). Sistema Argentino de Información Jurídica, www.infojus.gov.ar. Id SAIJ: (DACF150342). Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/alfredo-mario-condomi-regimen-defensa-consumidor-partir-vigilancia-ley-aprobatoria-nuevo-codigo-civil-comercial-nacion-dacf150334-2015-04-28/123456789-0abc-defg4330-51fcanirtcod#RJ000>.

consumidor y usuario. Entra las normas se destacan los arts 1710 a 1713 sobre la función preventiva del daño; el art 1738 a cerca de la indemnización del daño resarcible; responsabilidad por el hecho de las cosas y actividades riesgosas del art 1757 (BAGALA PABLO, 2015).¹⁵

Otros conceptos:

Directrices: *conjunto de recomendaciones para que los gobiernos consigan en sus países que los consumidores puedan tener un nivel de protección adecuado para la satisfacción de sus necesidades. “15 países de Latinoamérica cuentan con Leyes de Protección al Consumidor, y en 11 de ellos se ha otorgado rango constitucional a este tema... Son ocho los derechos básicos establecidos en las Directrices, y a su vez, son los pilares de toda la legislación de protección del consumidor (Ley Modelo)....:*

1· Derecho a la satisfacción de las necesidades básicas. 2· Derecho a la seguridad. 3· Derecho a la información. 4· Derecho a elegir. 5· Derecho a la representación. 6· Derecho a la reparación. 7· Derecho a la educación del consumidor. 8· Derecho a un ambiente saludable (Subsecretaría de Derecho del Consumidor, s.f.)¹⁶.

En conclusión, el contexto histórico desarrollado en el capítulo I, ha llevado al ámbito jurídico, a regular jurídicamente la relación entablada entre dos partes determinadas (consumidor y/o usuario y proveedor), por medio de la Ley, esto es la “relación de consumo”; o sea el “vínculo jurídico” entre proveedores por un lado, y consumidor y usuario por el otro, y las relaciones entre ellos que generan protección, que dan movimiento a la maquinaria legal creada.

¹⁵ BAGALA, PABLO (2015). Apuntes sobre el derecho de consumo en el Código Civil y Comercial argentino. Repaso de las cláusulas abusivas. *Sistema Argentino de Información Jurídica, Id SAIJ: DACF150368*. Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/pablo-bagala-apuntes-sobre-derecho-consumo-codigo-civil-comercial-argentino-repaso-clausulas-abusivas-dacf150368-2015-07-02/123456789-0abc-defg8630-51fcanirtcod>

¹⁶ Fuente: “Consumo y Sociedad” *Historia del Consumo*, s.f. *Subsecretaría de Derecho del Consumidor*. Recuperado de http://consumidor.gob.ar/static/files/educacion/historia_consumo.pdf.

CAPÍTULO 3: “Principios, derechos y conceptos que componen la materia”.

En este tercer capítulo, intento enunciar, algunos de los principios fundamentales que gobiernan este Derecho, y como corolario de los mismos, destacar los derechos que abarcan esta institución, aquellos derechos protegidos jurídicamente por nuestra Legislaciones en toda la etapa del consumo, esto es, desde que el consumidor toma conocimiento de la existencia del producto hasta tiempo después de haberlo adquirido y le haya surgido algún inconveniente a raíz del mismo. Como base de estos Derechos y garantías tenemos por excelencia el art 42 de la Constitución Nacional.

A partir de allí, intentaré definir algunos conceptos que considero son muy importantes y se encuentran dentro de la materia objeto de este trabajo, como son el consumo sustentable, la educación en el consumo, la publicidad engañosa, y luego las cláusulas abusivas.

Derechos:

- 1- Derecho a la libre elección
- 2- Derecho a la educación para el consumo
- 3- Derecho a la prevención de daños en el consumo
- 4- Derecho a la protección de la salud y la seguridad
- 5- Derecho a la reparación de daños ocasionados.
- 6- Derecho a una información adecuada y veraz.
- 7- Derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores.
- 8- El derecho a un trato digno y equitativo (art 8 bis LDC).
- 9- Derecho a organizarse, de ser representado y de acceder a la jurisdicción.

Principios fundamentales:

- 1- El principio de equilibrio frente a la desigualdad de poder entre las partes.
- 2- El principio del “favor consommatoris”, que se refiere al principio de interpretación de la ley a favor del consumidor (art 42 CN y Ley 24240, art 1094 CCC).
- 3- Principio constitucional de protección de la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios.
- 4- El principio de prevención de daños en las relaciones de consumo.
- 5- El principio de veracidad, corolario del derecho a una información clara, cierta y concisa del art 4 LDC.

3.1 Consumo sustentable

Es de vital importancia en el desarrollo de este tema, ubicado en la realidad de

nuestro país y del mundo en general, la predicación y protección del “Consumo sustentable”, como objetivo a alcanzar, cuya definición nos da Naciones Unidas y que nos marca los lineamientos hacia donde debe ir dirigida la sociedad de consumo.

Consumo Sustentable es el uso de productos y servicios que responden a necesidades básicas y que conllevan a una mejor calidad de vida y que además minimizan el uso de recursos naturales, materias tóxicas, emisiones de desechos y contaminantes durante todo su ciclo de vida y que no comprometen las necesidades de las futuras generaciones. (OPDS, s.f. apartado I)¹⁷. En mi opinión, encierra los parámetros dentro de los cuales debe desarrollarse el consumo.

Entendemos cuando hablamos de consumo sustentable, que también es obligatorio proteger el medio ambiente, es un derecho y un deber de los consumidores, evitar abusos y “...preservar el medioambiente a los efectos de asegurar las posibilidades de acceso al consumo para las futuras generaciones de consumidores.” (BAGALA PABLO, 2015)¹⁸.

Como corolario de lo anteriormente citado, el nuevo CCC, introduce una norma que establece la aplicación e interpretación de las leyes sobre consumo sobre la base del principio de consumo sustentable y protección del consumidor. Es el art 1094, que dice así:

Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor.

Dicho artículo encierra la importancia de la protección de los consumidores, la protección del acceso a un consumo sustentable en resguardo de las generaciones presentes y futuras y el “favor consummatoris”.

3.2 Educación en el consumo

Como primera característica de este subtítulo debo decir que se trata de un Derecho de garantía Constitucional, protegido por la norma en su art 42 de la Constitución Nacional, cuando dice que “*Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos,*

¹⁷ Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible. S.f. *Buenos Aires Provincia*. Recuperado de <http://www.opds.gba.gov.ar/DCSSite/index.php/paginas/ver/CSDefinicion>

¹⁸ BAGALA, PABLO (2015). Apuntes sobre el derecho de consumo en el Código Civil y Comercial argentino. Repaso de las cláusulas abusivas. Apartado XI. *Sistema Argentino de Información Jurídica, Id SAJ: DACF150368*. Recuperado de <http://www.sajj.gob.ar/pablo-bagala-apuntes-sobre-derecho-consumo-codigo-civil-comercial-argentino-repaso-clausulas-abusivas-dacf150368-2015-07-02/123456789-0abc-defg8630-51fcanirtcod>

a la educación para el consumo... ”.

Partiendo de esta base podemos observar la importancia que presenta la educación de los consumidores, desde el conocimiento de los derechos que poseen las personas al momento de ser consumidores y/o usuarios, continuando por una publicidad sana y verdadera, cuya antítesis la definiré más abajo por medio de la publicidad engañosa; cuáles son las vías de reclamo ante la necesidad de hacer valer nuestros derechos; y por último, pienso que es de vital importancia como derecho de todos y obligación de cada uno de nosotros el “consumo sustentable” junto con el cuidado del medio ambiente, que también lo conceptualizo en el presente capítulo.

“El proveedor debe disponer de productos y servicios que no presten riesgo o daño alguno, que pueda manifestarse en el presente o tener consecuencias en el futuro para la vida del ser humano” (Consumidores Argentinos, s.f. apartado II)¹⁹.

A nivel ejemplificativo, la Ciudad de Buenos Aires, imparte talleres de educación para el consumo, cuyo programa incluye temas similares a estos.

Para cumplir con esta garantía constitucional debe existir un compromiso de toda la sociedad en su conjunto, desde las autoridades de gobierno, siguiendo por asociaciones dedicadas a estos fines, por la educación en colegios, universidades, hasta los consumidores finales. Es un compromiso de todos, una necesidad social en los tiempos que corren. Abarcando no sólo el aprender a consumir, ya que sabido es que compramos sin necesitar, sino también compramos sin saber qué derechos poseemos. En líneas generales la gente no sabe que la responsabilidad de los productores abarca desde la puesta en conocimiento del producto o servicio al público hasta la postventa, y puede ir aún hasta la etapa de producción del bien en caso de defectos de la cosa. Es decir que la responsabilidad por daños de las cosas es muy amplia.

3.3 Publicidad engañosa

Como contrapartida del Principio de Veracidad, tenemos a la publicidad engañosa. En el artículo de revista digital realizado por el Dr. CARLOS GUSTAVO VALLESPINOS, explica detalladamente las características de una publicidad engañosa: *La publicidad es engañosa cuando a través de ella se induce al error sobre el producto (precio características, cualidades), situación que se alcanza por vía de acción o de omisión. Este tipo de*

¹⁹ Fuente: “Derechos de los Consumidores y usuarios”. S.f. *Consumidores Argentinos*. Recuperado en <https://consumidoresarg.org.ar/article/derechos-de-los-consumidores-y-usuarios/>

publicidad irregular afecta tanto a los consumidores como a los propios competidores que en una economía de mercado puede experimentar graves quebrantos por la acción indebida de su par que acrecienta su provecho no en razón de la calidad de lo que ofrece sino por medio del engaño. Esta especie de publicidad comercial puede presentarse a través de un mensaje subliminal, es decir utilizando técnicas de producción de estímulos sin ser percibidas por el consumidor pero no incluye las exageraciones. En nuestro país los [arts. 5 y 9 de la Ley de Lealtad comercial \(22.802\)](#), los [art. 220 y 221 del Código Alimentario](#), prohíben este tipo de publicidad y encontramos el caso de la Universidad de Belgrano que efectuaba una publicidad que fue tachada de engañosa (J.A. 1991 II 493) porque ofrecía una rebaja del 20% de los aranceles del turno tarde y noche sin especificar que eso era sólo para el ciclo introductorio y no para los matriculados. VALLESPINOS, CARLOS GUSTAVO (1998).²⁰

Actualmente, ésta institución ha sido receptada por el Nuevo CCC, cuando en su art 1101 dice:

Publicidad. Está prohibida toda publicidad que: a) contenga indicaciones falsas o de tal naturaleza que induzcan o puedan inducir a error al consumidor, cuando recaigan sobre elementos esenciales del producto o servicio; b) efectúe comparaciones de bienes o servicios cuando sean de naturaleza tal que conduzcan a error al consumidor; c) sea abusiva, discriminatoria o induzca al consumidor a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.

Un fallo actual que complementa lo regulado por la normativa, es el siguiente: “La Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal confirmó una multa de 70.000 pesos a la cadena Falabella por violar la Ley de Lealtad comercial al considerar que incurrió en una actitud de “confusión y ambigüedad para el potencial comprador” al anteponer la palabra “desde” en una oferta ocultando los precios reales del producto. La Sala IV de la Cámara en lo Contencioso Administrativo Federal ratificó una sanción de la Dirección Nacional de Comercio Interior contra Falabella, por anteponer la palabra “desde” en una oferta, ocultando los precios reales de un determinado producto, confirmaron fuentes judiciales. El fallo consideró que la empresa incurrió en una actitud de “confusión y ambigüedad para el potencial comprador”.... El Tribunal de Apelaciones determinó que “la empresa no cumplió con su deber de consignar con precisión el importe total que debía abonar el consumidor, en tanto la mención de la palabra “desde” genera ambigüedad y confusión para el potencial comprador, quien no tiene por qué conocer a qué responden las variaciones en los precios y que la expresión resulta incompleta al

²⁰ VALLESPINOS, CARLOS GUSTAVO (1998). Control jurídico del marketing de servicios. *Sistema Jurídico de Información Jurídica*. REVISTA www.saij.jus.gov.ar. Id SAIJ: (DACA980030).

no reflejar el precio total de contado correspondiente al valor del producto "Los magistrados expresaron que la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial establece en el artículo 2° de la resolución 7/2002, modificado por el artículo 2° de la resolución 2/2005 que "quienes ofrezcan bienes muebles o servicios a consumidores finales deberán indicar su precio expresado en moneda de curso legal y forzoso en la República Argentina. De igual modo, "cuando se publiciten voluntariamente precios de bienes, muebles o inmuebles, o servicios, por cualquier medio (gráfico, radial, televisivo, cinematográfico, internet u otros), deberá hacerse de acuerdo con lo establecido" en los términos de la resolución." (Reclamos Defensa del Consumidor, 2015-02-06 14:15:00)²¹.

Vemos como publicidad engañosa es un concepto muy amplio, donde el productor o empresario puede incurrir en responsabilidad si de alguna manera intenta persuadir por medio de engaños a los consumidores, ya sea a través de mentiras en las publicidades, falsedad a cerca de las cualidades del producto, precios poco claros como el caso de Falabella o el de la Universidad de Belgrano, ya sea por acción o por omisión.

3.4 Cláusulas abusivas

Otro tema de valiosa importancia práctica es el de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.

Un concepto dado por la Doctrina las define como:

Aquellas cláusulas que se imponen unilateralmente por una de las partes, perjudicando de manera inequitativa a la otra, o determinando una posición de desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de los contratantes, en perjuicio, por lo general, de los consumidores o usuarios aunque también de cualquier contratante que no llegue a revestir el carácter de consumidor (BAGALA PABLO, 2015)²².

En lo autos "Lloyds Bank v. Sec. De Comercio e Inversiones", se ha considerado como abusiva aquellas cláusulas que facultan a las entidades financieras a variar las condiciones en los límites de las tarjetas de débito y crédito durante la vigencia de las

²¹ Fuente: s.d.. Publicidad engañosa. Multan a Falabella con 70.000 pesos por publicidad engañosa. *Defensa del Consumidor. Ministerio de Producción. Presidencia de la Nación.* (2015-02-06). Recuperado por <http://consumidor.gob.ar/noticia?index=289885&seccion=Denuncias>

²² BAGALA, PABLO (2015). Apuntes sobre el derecho de consumo en el Código Civil y Comercial argentino. Repaso de las cláusulas abusivas. Apartado XI. *Sistema Argentino de Información Jurídica, Id SAIJ: DACF150368.* Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/pablo-bagala-apuntes-sobre-derecho-consumo-codigo-civil-comercial-argentino-repaso-clausulas-abusivas-dacf150368-2015-07-02/123456789-0abc-defg8630-51fcanirtcod>

mismas (CARLOS A. HERNÁNDEZ, SANDRA A. FRUSTAGLI, s.f.)²³.

El art 37 de la ley 24240, establece: *Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte; c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.*

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario

En los autos PLA CARDENAS, RAMON c/ ALL SEASON SRL s/ ORDINARIO, similar al caso Lloys Bank comentado anteriormente, en el año 2008, se resolvió que son nulas aquellas cláusulas que liberan de responsabilidad a la compañía cuando el usuario, por motivos personales, debe modificar las condiciones, una vez comenzado el viaje, por considerarlas abusivas (CAMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL. CAPITAL FEDERAL, CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES. Sala D. 2008)²⁴

El nuevo CCC introduce nuevas reglas en los siguientes artículos:

ARTÍCULO 1118.- *Control de incorporación. Las cláusulas incorporadas a un contrato de consumo pueden ser declaradas abusivas aun cuando sean negociadas individualmente o aprobadas expresamente por el consumidor.*

ARTÍCULO 1119.- *Regla general. Sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes especiales, es*

²³ CARLOS A. HERNÁNDEZ, SANDRA A. FRUSTAGLI, A diez años de la ley de defensa del consumidor. Panorama jurisprudencial. *Sistema Argentino de Información Jurídica*. JURISPRUDENCIA ARGENTINA-LEXIS NEXIS (2003-IV-1541

Id SAIJ: DASF070020). Recuperado en <http://www.saij.gob.ar/carlos-hernandez-diez-anos-ley-defensa-consumidor-panorama-jurisprudencial-dasf070020/123456789-0abc-defg0200-70fsanirtcod>

²⁴ Fuente: CAMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL. CAPITAL FEDERAL, CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES. Sala D. Magistrados: HEREDIA - DIEUZEIDE - VASSALLO. Id SAIJ: (FA08130020). 2008. Recuperado por <http://www.saij.gob.ar/camara-nacional-apelaciones-comercial-nacional-ciudad-autonoma-buenos-aires-pla-cardenas-ramon-all-season-srl-ordinario-fa08130020-2008-02-06/123456789-020-0318-0ots-eupmocsollaf?#>

abusiva la cláusula que, habiendo sido o no negociada individualmente, tiene por objeto o por efecto provocar un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor.

ARTÍCULO 1120.- *Situación jurídica abusiva. Se considera que existe una situación jurídica abusiva cuando el mismo resultado se alcanza a través de la predisposición de una pluralidad de actos jurídicos conexos.*

El desequilibrio significativo debe tratarse de “ostensible y evidente, como resultante de un abuso en el poder de negociación por parte del proveedor.” Y agrega: *Como adelantara ut supra, igualmente acertada resulta la ineficacia de la cláusula abusiva aun cuando mediare ratificación expresa por parte del consumidor tal como lo establece el art. 1118, lo cual recuerda que los derechos de los consumidores pertenecen al orden público y por ello no puede pactarse en contra de ellos bajo ninguna circunstancia.* (BAGALA PABLO, 2015).²⁵

Por lo tanto, lo que he querido señalar en este apartado es que actualmente los empresarios han intentado exonerarse de responsabilidad por medio de cláusulas donde los consumidores renuncian al derecho de reclamar, y el consumidor, en situación de desventaja se encuentra en la disyuntiva de elegir entre gozar del bien o servicio en esas condiciones o tener que rechazarlo, sin saber que el derecho lo ampara, y que al tratarse de instituciones de orden público el consumidor tiene más opciones de las que el empresario le ofrece.

En conclusión, en este capítulo intenté hacer un repaso por conceptos básicos de la materia, conceptos que hoy en la vida práctica se aplican más que nunca y que de hecho han sido receptados por la nueva redacción del Código unificado. Asimismo he tratado de incluir algunos casos jurisprudenciales interesantes, pero sin osar abarcar toda la materia ya que es mucha la cantidad de jurisprudencia que se encuentra hoy, es una materia que se va a ir desarrollando aún más por medio de los casos que lleguen a Tribunales; incluso habrá muchos casos, no menos importantes, que se resuelven por otros medios de solución de controversias como veremos más adelante.

²⁵ BAGALA, PABLO (2015). Apuntes sobre el derecho de consumo en el Código Civil y Comercial argentino. Repaso de las cláusulas abusivas. Apartado XI. *Sistema Argentino de Información Jurídica, Id SAIJ: DACF150368*. Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/pablo-bagala-apuntes-sobre-derecho-consumo-codigo-civil-comercial-argentino-repaso-clausulas-abusivas-dacf150368-2015-07-02/123456789-0abc-defg8630-51fcanirtcod>

CAPÍTULO 4. “Responsabilidad civil por daños ocasionados en la utilización o adquisición de bienes o servicios: Responsabilidad objetiva; Artículo 40 LDC. Concepto de daño directo; artículo 40 bis LDC.”

Hay dos artículos de particular importancia a cerca de la responsabilidad civil por daños en la LDC, el artículo 40 (incorporado con la reforma de 1998) y el artículo 40 bis (artículo sustituido por Ley 26.994).

Siguiendo el orden cronológico determinado por el Legislador en la redacción de la Ley de Defensa del Consumidor y/o usuario, trataré qué tipo de responsabilidad acarrea la producción de un daño en materia consumeril y a quienes comprende. Para ello, hago una breve referencia a las tres funciones del derecho de daños, que son de aplicación en la materia que estoy desarrollando; éstas son: preventiva, resarcitoria y punitiva.

A continuación trataré el concepto de daño directo, a qué daño se refiere y cuál excluye, ya que es el tipo de daño que la Ley intenta evitar, y que acontecido debe castigar, resarcir.

4.1 Artículo 40 LDC. “La responsabilidad solidaria”

En primer lugar el tipo de responsabilidad que tratamos aquí es de tipo objetiva, correspondiendo al riesgo creado por la cosa, por lo que el único eximente de responsabilidad viable será la interrupción del nexo causal por medio de causa ajena (UES21, 2016).²⁶

ARTÍCULO 40 LDC: Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.

En primer lugar, el artículo 40 LDC, amplía la responsabilidad civil a productores, fabricantes, importadores, distribuidores, proveedores y vendedores, dando mayor alcance a la palabra o la figura del proveedor. Responsabilidad reducida en el caso del transportista, quien responderá con motivo o en ocasión de su servicio prestado.

²⁶ Fuente: Módulo 3 “Daños causados por productos y servicios defectuosos en el ámbito de las relaciones de consumo” *Las funciones del derecho de daños. La responsabilidad directa por el hecho ajeno y de las cosas. Responsabilidades especiales.* Pág 104, UES21.

Para las personas incluidas en el término proveedores, el artículo establece una responsabilidad solidaria en ocasión de daños producidos por el “vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio”, con prescindencia de la posición que ocupe cualquiera de los responsables. (CONDOMI ALFREDO MARIO, 2015).²⁷

El art 5° de la LDC determina: *Protección al Consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.*

Esta regulación se encuentra complementada por el art 1757 del Nuevo CCC, que determina el tipo de responsabilidad en que incurre quien viola el precepto de la norma anterior, y el mismo reza:

Hecho de las cosas y actividades riesgosas. Toda persona responde por el daño causado por el riesgo o vicio de las cosas, o de las actividades que sean riesgosas o peligrosas por su naturaleza, por los medios empleados o por las circunstancias de su realización. La responsabilidad es objetiva. No son eximentes la autorización administrativa para el uso de la cosa o la realización de la actividad, ni el cumplimiento de las técnicas de prevención.

Siguiendo la línea de desarrollo del tema daños en los apuntes del SAM, y ante la ausencia de definición a cerca de lo que se denomina riesgoso o vicioso, dice:

Para el supuesto, se torna aplicable la doctrina de Pizarro y Vallespinos, (2013) que nos enseña que estamos en presencia de una cosa riesgosa cuando, por naturaleza, su normal empleo, esto es, conforme a su estado natural, puede causar generalmente un peligro a terceros. Por ejemplo, los generadores de energía nuclear o eléctrica, o los explosivos como la dinamita, la nitroglicerina, etc., tienen una potencialidad dañosa por sí propia, con prescindencia del medio en el cual se emplean y de las circunstancias que los rodean. Por vicio debe entenderse todo defecto de fabricación o de funcionamiento que la hace impropia para su destino normal (UES21, 2016).²⁸

En el mismo material de estudio, encontramos sobre la legitimación pasiva lo siguiente:

La actividad riesgosa se puede proyectar espacial y temporalmente de modo tal que sean varios los obligados a resarcir concurrentemente. En caso que la legitimación pasiva sea plural (de

²⁷ Condomi, Alfredo Mario. (2015). Primeros pasos en el Derecho del Consumo. Décima Parte (Vicisitudes del proveedor). Sistema Argentino de Información Jurídica, www.infojus.gov.ar. Id SAIJ: (DACF150342). Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/alfredo-mario-condomi-regimen-defensa-consumidor-partir-vigencia-ley-aprobatoria-nuevo-codigo-civil-comercial-nacion-dacf150334-2015-04-28/123456789-0abc-defg4330-51fcanirtcod#RJ000>

²⁸ Fuente: Módulo 3 “Responsabilidad civil derivada de la intervención de cosas y ciertas actividades”. *Las funciones del derecho de daños. La responsabilidad directa por el hecho ajeno y de las cosas. Responsabilidades especiales.* Pág 90, UES21.

modo simultáneo, compartido o sucesivo) todos responden concurrentemente frente al damnificado (art. 1758 del CCC), salvo que la solidaridad esté establecida por ley (art. 40, ley 24240) (UES21, 2016).²⁹

Y complementando todo lo dicho previamente en cuanto responsabilidad solidaria, agrega el art 52 bis LDC: *Daño Punitivo. Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley.*

(Artículo incorporado por art. 25 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)”

4.2 Concepto del daño directo. Art 40 bis LDC

El art 40 bis LDC conceptúa expresamente al daño directo diciendo: *El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios...*

...Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales.

De esta forma, este artículo, incluido por la reforma de la Ley 26994, excluye el resarcimiento por daños extrapatrimoniales, como los daños morales, excluidos los daños a derechos personalísimos y personales de los consumidores CONDOMI ALFREDO MARIO, 2015).³⁰

La reforma del año 2015 crea un Servicio de Conciliación Previa, como sistema de

²⁹ Fuente: Módulo 3 “Responsabilidad civil derivada de la intervención de cosas y ciertas actividades”. *Las funciones del derecho de daños. La responsabilidad directa por el hecho ajeno y de las cosas. Responsabilidades especiales.* Pág 96, UES21, 2016.

³⁰ Condomi, Alfredo Mario. (2015). Primeros pasos en el Derecho del Consumo. Décima Parte (Vicisitudes del proveedor). Sistema Argentino de Información Jurídica, www.infojus.gov.ar. Id SAIJ: (DACF150342). Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/alfredo-mario-condomi-regimen-defensa-consumidor-partir-vigencia-ley-aprobatoria-nuevo-codigo-civil-comercial-nacion-dacf150334-2015-04-28/123456789-0abc-defg4330-51fcanirtcod#RJ000>.

Resolución de Conflictos (UES21, 2016).³¹ Esto es, la creación de un juez específico para esta materia, daño directo, en Derecho del Consumidor.

Como ejemplo de daño directo podemos citar el reciente caso “Swiss Medical S.A. c/ DNCI- s/ defensa del consumidor – Ley 24.240 – art. 4”, en el cual la prepaga Swiss Medical ha violado el artículo 4 LDC, el deber de informar de forma clara y concreta, el cambio de las condiciones contractuales al hacer un incremento en el costo de los rubros pactados sin informar debidamente al contratante. El mismo artículo declara la facultad de la autoridad de aplicación para determinar el resarcimiento del “daño directo” ocasionado...” (MICROJURIS, 2015).³²

Conclusión

En este cuarto apartado, me he centrado en la producción del daño, en determinar cuál es el tipo de daño que la Ley intenta proteger, corolario de la protección Constitucional de los derechos más arriba especificados.

Es una materia muy importante en nuestros tiempos, ya que todos sufrimos en algún momento menoscabos en nuestros derechos de contenido patrimonial. Por eso es importante describir a qué tipo de daño se refiere la Ley, y cuáles excluye, cuáles pueden ser reclamados por una vía y cuáles por otra. Y en qué tipo de responsabilidad incurren los proveedores, en todas sus formas, ya que la Ley engloba varias funciones en la cadena comercial, en el término proveedor, y reduce la responsabilidad de algunas figuras.

³¹ Fuente: Módulo 1 “Principios Fundamentales del Derecho de Daños”. *El contenido del derecho de daños, los sistemas y presupuestos de la responsabilidad civil*. Pág 9, UES21, 2016.

³² Fuente: “Daño directo por no informar al usuario de medicina prepaga los conceptos facturados.” *Microjuris.com. inteligencia jurídica.* (2015). Recuperado de: <https://aldiaargentina.microjuris.com/2015/10/01/dano-directo-por-no-informar-al-usuario-de-medicina-prepaga-los-conceptos-facturados/>

CAPITULO 5. Influencia de la Unificación del Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. Mecanismos y herramientas de solución de conflictos.

En principio debemos destacar que, como he dicho anteriormente, el derecho del consumidor y/o usuario se ha ido desarrollando a lo largo de la historia junto con el avance de la vida y el desarrollo de la humanidad, respondiendo a sus necesidades, a su cultura, sus gustos, su historia. Como parte de la doctrina ha dicho, es una materia que muchos no llegan a conocerla y no muchos conocen la existencia de esta gama de derechos que poseemos frente al abuso de quienes tienen una posición dominante en el mercado.

Toda esta travesía que ha recorrido esta materia de derechos, a lo largo de la historia, en nuestro país al menos, plasmada en la Ley de Defensa del Consumidor número 24240, en resumen ha sido complementada y reafirmada por la nueva redacción del Unificado Código Civil y Comercial de la Nación, Ley 26944.

La actual Legislación nos ofrece determinadas herramientas para reclamar, ya sea el cumplimiento de una obligación (que se regirá por su régimen), la sustitución del objeto de la obligación por otro, etc, y a falta de éstos el reclamo ante el ente Gubernamental creado al efecto, la conciliación, etc, para finalizar con la vía judicial.

5.1 Normas del Nuevo CCC que influyen en el régimen de la LDC.

En este apartado procedo a enumerar algunas de las normas aplicables y complementarias de la Ley 24240.

La ubicación que le fue atribuida en la nueva normativa del Código unificado es la siguiente: TITULO III: CONTRATOS DE CONSUMO; CAPITULO 1: “Relación de consumo”.

- El artículo 1092 define la relación de consumo y al consumidor.
- El artículo 1093 conceptualiza al contrato de consumo.
- El artículo 1094 versa sobre interpretación y jerarquía de las normas del derecho consumeril y establece el principio de protección del consumidor (PRINCIPIO PRO CONSUMMATORE) y el principio de acceso al consumo sustentable. Párrafo seguido, destaca la aplicación siempre, en caso de duda, de la ley más favorable al consumidor (PRINCIPIO “IN DUBIO PRO CONSUMMATORE”). Acompañado por el art 1095, que continúa diciendo, y visto desde otro ángulo, que en caso de dudas se debe aplicar la menos gravosa para el consumidor.

- Artículo 1097 sobre trato digno a todos los consumidores y “trato no discriminatorio”, principalmente ante extranjeros, en relación con el art 8 bis LDC.

- Artículo 1099 sobre la libertad de contratar.

- Artículo 1100: Deber de información gratuita, cierta y detallada sobre características y condiciones de venta del producto o servicio, asimismo de acuerdo con el art 4 LDC.

- Artículo 1101, a cerca de la publicidad, describiendo aquella prohibida por falsa o que induzcan a falsedad, a error, abusiva o induzca a peligro. En concordancia con el art 1102 sobre el derecho de reclamar judicialmente.

- El artículo 1103, en consonancia con los artículos 7 y 8 LDC, obliga al proveedor por medio de la publicidad, estableciendo como condiciones de venta aquellas características publicitadas.

Régimen de las cláusulas abusivas, desde el artículo 1117 al artículo 1122 inclusive, descrito supra.

Como se detalla en la Lectura I, apuntes de Derecho Privado VIII, punto 1.10, el Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación ha venido a complementar la materia de Derecho del Consumidor, específicamente sobre el régimen de responsabilidad objetiva por daños que se derivan de cosas o servicios determinado en la LDC en su art 40, supra comentado (UES21, 2016)³³.

Daño colectivo o difuso, daños de incidencia colectiva. Fueron parte del Anteproyecto de 2012, quedando luego fuera de su redacción final por el Poder Ejecutivo Nacional. Igualmente estos derechos pueden ser reclamados por vía jurisprudencial y doctrinaria. Aun así, el Nuevo Texto menciona los derechos de incidencia colectiva en el artículo 1737 cuando dice: “*Concepto de daño. Hay daño cuando se lesiona un derecho o un interés no reprobado por el ordenamiento jurídico, que tenga por objeto la persona, el patrimonio, o un derecho de incidencia colectiva.*”

5.2 Mecanismos y herramientas de solución de conflictos.

En cuanto a las herramientas que los consumidores y usuarios poseen, la segunda parte del Artículo 40 bis LDC, nos dice:

³³ Fuente: Módulo 1 “El derecho de daños en la ley de defensa del consumidor”. *El contenido del derecho de daños, los sistemas y presupuestos de la responsabilidad civil*. Pág 25, UES21, 2016.

...Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo.

Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos:

a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta;

b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas;

c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Es decir, que la Ley delega en los organismos administrativos, la correspondiente intervención, para los casos de “daño directo” del artículo 40 bis LDC.

En cuanto al incumplimiento obligacional, ya sea una oferta o el contrato, por parte del proveedor, siempre y cuando no haya mediado caso fortuito o fuerza mayor, la LDC dice que el consumidor puede elegir libremente entre las siguientes opciones descritas en el artículo 10 bis LDC:

a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

El artículo 41 LDC determina que la autoridad nacional de aplicación y control de la LDC será la Secretaría de Comercio Interior. Dicha autoridad ante una infracción a la Ley, puede actuar de oficio, o por denuncia realizada en defensa de un interés particular o colectivo, o por solicitud de autoridad administrativa o judicial. En caso de no satisfacer su reclamo, los consumidores y usuarios poseen acciones judiciales y la Ley autoriza al juez a imponer multas a los infractores (artículos 41 y ss LDC).

La mayoría de las normas y de las instituciones de protección, solicitan a los consumidores y usuarios que como primer paso deben hacer el reclamo al propio proveedor o proveedores responsables del daño causado. Esta primera aproximación puede hacerse por medio de carta documento, o por nota firmada y doble copia, quedando una copia firmada para el consumidor y/o usuario.

En segundo lugar, con la finalidad de perseguir la satisfacción de su reclamo o simplemente para reclamar daños y perjuicios por la demora en su cumplimiento, deberá reclamar ante el Organismo Gubernamental designado a tal efecto, que es Defensa del

Consumidor.

Y, por último, queda la posibilidad de reclamar por la vía judicial, antes desarrollada.

Con la reforma a la Ley, y específicamente la introducción al artículo 40 bis, el Legislador ha intentado instaurar un sistema previo, expedito y gratuito para consumidores y usuarios atendiendo a sus reclamos por daños de contenido patrimonial. En caso de querer reclamar posteriormente el daño moral padecido, puede hacerse por medio de reclamo de daños y perjuicios por vía judicial ordinaria. (SISTEMA ARGENTINO DE INFORMACIÓN JURÍDICA, 2016)³⁴.

Quisiera añadir que, con respecto a la prueba de la responsabilidad por daño directo, corresponde a quien la alega, sin necesidad de probar la culpa o dolo, conforme a la objetividad de la responsabilidad. Asimismo, como expone el artículo 40° de la LDC, se presume que la relación de causalidad recae sobre todos los legitimados pasivos, hasta tanto no demuestren su interrupción. El nexo de causalidad puede romperse ya sea por caso fortuito, hechos de un tercero o el hecho de la víctima UES21, 2016).³⁵

En conclusión, la incorporación de las normas del Nuevo Código Civil y Comercial:

implica una profunda armonización y sistematización entre los distintos componentes del sistema de protección jurídica del consumidor: la Constitución Nacional (artículos. 42 y 43), la ley especial 24240 y el Código Civil y Comercial De conformidad con esta perspectiva se produce una integración del sistema legal en una escala de graduación compuesta por: a) los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Nacional; b) los principios y reglas generales de protección mínima y el lenguaje común del Código; c) la reglamentación detallada existente en la legislación especial.” (UES21, 2016).³⁶

Por medio de la incorporación de normas referidas a los derechos de los consumidores en el Nuevo Código Civil y Comercial, con lo cual los legisladores han innovado en nuestro país, han introducido nueva reglamentación y reforzado lo ya impuesto por la LDC. Paralelamente, se han introducido reformas a la LDC misma, con

³⁴ Fuente: “Sistema Argentino de Información Jurídica” (2016). Dossier: Defensa del Consumidor Selección de Jurisprudencia y Doctrina. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Presidencia de la Nación. Recuperado por http://www.saij.gob.ar/docs-f/dossier-f/defensa_del_consumidor.pdf

³⁵ Fuente: Módulo 3 “Responsabilidad civil derivada de la intervención de cosas y ciertas actividades”. *Las funciones del derecho de daños. La responsabilidad directa por el hecho ajeno y de las cosas. Responsabilidades especiales.* Pág 107, UES21, 2016

³⁶ Fuente: Módulo 3 “Responsabilidad civil derivada de la intervención de cosas y ciertas actividades”. *Las funciones del derecho de daños. La responsabilidad directa por el hecho ajeno y de las cosas. Responsabilidades especiales.* Pág 103, UES21, 2016

lo cual han aclarado ciertas pautas, han introducido cambios, como la creación de un organismo especializado en los temas consumeriles. Ambas normativas en armonía, con la finalidad de cumplir con las exigencias de la Nuestra Constitución Nacional y las Directrices del Derecho Internacional en la materia.

Por último, coincido con el Dr Vallespinos cuando expresa que el problema no es la falta de normas sino la escasez de aplicación (VALLESPINOS, 2011)³⁷, hacen falta sanciones ante el incumplimiento de la normativa vigente.

³⁷ VALLESPINOS, (2011). “Defensa del Consumidor”. *Cuaderno de Obligaciones*. Recuperado por: <http://site.ebrary.com.bibliotecadigital.idm.oclc.org/lib/biblioues21sp/reader.action?docID=10721608>

6.- CONCLUSIONES

Por medio del presente trabajo he intentado reunir información sobre la regulación jurídica de los Derechos de Consumidores y Usuarios, comprendiendo la legislación especial como es la Ley 24.240, los artículos de la Constitución Nacional que hacen referencia, como la nueva normativa del Código Civil y Comercial de la Nación que incorpora artículos referidos a esta temática evidenciando su importancia.

Debemos destacar que, aún tratándose de actividades llevadas a cabo por el hombre desde antaño, es un Derecho que en la actualidad se encuentra en auge su regulación, su sistematización jurídica, su amparo y control de los mecanismos de protección. Quisiera asimismo resaltar que en nuestro país, en las últimas décadas, hemos comenzado a ver las primeras manifestaciones del ejercicio de estos derechos, si lo confrontamos con el derecho comparado donde algunos países se encuentran mucho más avanzados en el cumplimiento de estos derechos en la materia y en la determinación de las exigencias a seguir para salvaguardar la salud y seguridad de los hombres.

Como he comentado anteriormente, citando la Doctrina, no se trata sólo de establecer reglas de comportamiento y su consecuente castigo sino de aplicarlas y sancionar a quienes tienen el deber de cumplir y no lo hacen. Tarea que compete a las autoridades pero que también es responsabilidad de todos.

En mi opinión personal, no se trata de culpar a nadie, creo que gran parte de la solución comienza con la educación en y para el consumo. No se trata sólo de enseñar a consumir, acerca de lo que necesitamos, cómo elegir, qué exigir del comerciante y proveedores, sino también de hacer llegar por medio de la educación los instrumentos al alcance de todos para poner en movimiento la maquinaria jurídica, desde los medios pacíficos de solución de controversias hasta los procedimientos judiciales disponibles. No sólo como procedimiento de reparación del daño causado sino también como ejemplificativo para prevenir futuros incumplimientos. De esta forma, podemos emplear las tres funciones de la responsabilidad civil, esto es, la función resarcitoria, la función preventiva y la función punitiva.

7.- Listado de bibliografía

Doctrina:

- VALLESPINOS, CARLOS GUSTAVO, *Cuaderno de Obligaciones N°1*, January 2006, <http://site.ebrary.com.bibliotecadigital.idm.oclc.org/lib/biblioues21sp/reader.action?docID=10721594>
- VALLESPINOS, (2011). “Defensa del Consumidor”. Cuaderno de Obligaciones. Recuperado por: <http://site.ebrary.com.bibliotecadigital.idm.oclc.org/lib/biblioues21sp/reader.action?docID=10721608>
- “*Contratos de adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor*”, Buenos Aires, Depalma, 1985.
- “*la responsabilidad civil*”, Buenos Aires, Stiglitz, Gabriel, A., La Ley, 1984.
- Stiglitz y otros, *Defensa de los consumidores de productos y servicios*, Buenos Aires, La Rocca, 1994.
- UES21, “El contenido del derecho de daños, los sistemas y presupuestos de la Responsabilidad civil” *Derecho Privado VIII Lectura I*, año 2016.
- UES21, “Los presupuestos de la responsabilidad (continuación) y sus eximentes” *Derecho Privado VIII Lectura II*, año 2016.
- UES21, “Las funciones del derecho de daños. La responsabilidad directa por el hecho ajeno y de las cosas. Responsabilidades especiales”. *Derecho Privado VIII Lectura III*, año 2016.
- UES21, “Responsabilidades”. *Derecho Privado VIII Lectura IV*, año 2016.

Legislación:

- Constitución de la Nación Argentina. Convención Constituyente. Recuperada por <http://www.laleyonline.com.ar.bibliotecadigital.idm.oclc.org/maf/app/documentVM?docguid=i7928FD64FACE4C75CD73AD233C230812&context=7&crumb-label=Documento&crumb-action=append&>
- LEY 24.240 de Defensa del Consumidor, “Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales”: <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

- Nuevo Código Civil y Comercial Argentino, Ley 26.994: <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/texact.htm#21>
Vigente1 • LEY 26994 • Nacional • PODER LEGISLATIVO NACIONAL P.L.N. • CODIGO CIVIL Y COMERCIAL • AR/LCON/6XAO
- Tratados sobre derechos humanos, como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y la Declaración Universal de Derechos Humanos. Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966
Entrada en vigor: 3 de enero de 1976, de conformidad con el artículo 27. Recuperado por <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CESCR.aspx>
- Ley de Lealtad Comercial N° 22.802 de 1983, artículos 5 y 9.
- Código Alimentario, puesto en vigencia por la Ley 18.284 -reglamentada por el Decreto 2126/71, artículos 220 y 221.

Material informático consultado y utilizado:

- “Derechos” (s.f.). *La Voz Global de los Consumidores. Consumers International*. Recuperado de: <http://es.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>
- Apuntes sobre el derecho de consumo en el Código Civil y Comercial argentino. Repaso de las cláusulas abusivas. *Sistema Argentino de Información Jurídica, Id SAIJ: DACF150368*. Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/pablo-bagala-apuntes-sobre-derecho-consumo-codigo-civil-comercial-argentino-repaso-clausulas-abusivas-dacf150368-2015-07-02/123456789-0abc-defg8630-51fcanirtcod>
- “Consumo y Sociedad” *Historia del Consumo*, s.f. *Subsecretaría de Derecho del Consumidor*. Recuperado de http://consumidor.gob.ar/static/files/educacion/historia_consumo.pdf.
- VALLESPINOS, CARLOS GUSTAVO. (2006). Alveroni Ediciones. “Cuaderno de Obligaciones N°1”, pág 107. Recuperado por <http://site.ebrary.com/bibliotecadigital.idm.oclc.org/lib/biblioues21sp/detail.action?docID=10721594>
- CARLOS A. HERNÁNDEZ, SANDRA A. FRUSTAGLI, A diez años de la ley de defensa del consumidor. Panorama jurisprudencial. *Sistema Argentino de Información Jurídica*. JURISPRUDENCIA ARGENTINA-LEXIS NEXIS (2003-IV-1541

- Id SAIJ: DASF070020). Recuperado en <http://www.saij.gob.ar/carlos-herandez-diez-anos-ley-defensa-consumidor-panorama-jurisprudencial-dasf070020/123456789-0abc-defg0200-70fsanirtcod>
- Condomi, Alfredo Mario. (2015). Primeros pasos en el Derecho del Consumo. Décima Parte (Vicisitudes del proveedor). Sistema Argentino de Información Jurídica, www.infojus.gov.ar. Id SAIJ: (DACF150342). Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/alfredo-mario-condomi-regimen-defensa-consumidor-partir-vigencia-ley-aprobatoria-nuevo-codigo-civil-comercial-nacion-dacf150334-2015-04-28/123456789-0abc-defg4330-51fcanirtcod#RJ000>.
- Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible. S.f. *Buenos Aires Provincia*. Recuperado de <http://www.opds.gba.gov.ar/DCSSite/index.php/paginas/ver/CSDefinicion>
- “Derechos de los Consumidores y usuarios”. S.f. *Consumidores Argentinos*. Recuperado en <https://consumidoresarg.org.ar/article/derechos-de-los-consumidores-y-usuarios/>
- VALLESPINOS, CARLOS GUSTAVO (1998). Control jurídico del marketing de servicios. *Sistema Jurídico de Información Jurídica*. REVISTA www.saij.jus.gov.ar. Id SAIJ: (DACA980030).
- S.d.. Publicidad engañosa. Multan a Falabella con 70.000 pesos por publicidad engañosa. *Defensa del Consumidor*. Ministerio de Producción. Presidencia de la Nación. (2015-02-06). Recuperado por <http://consumidor.gob.ar/noticia?index=289885&seccion=Denuncias>
- CARLOS A. HERNÁNDEZ, SANDRA A. FRUSTAGLI, A diez años de la ley de defensa del consumidor. Panorama jurisprudencial. *Sistema Argentino de Información Jurídica*. JURISPRUDENCIA ARGENTINA-LEXIS NEXIS (2003-IV-1541)
- Id SAIJ: DASF070020). Recuperado en <http://www.saij.gob.ar/carlos-herandez-diez-anos-ley-defensa-consumidor-panorama-jurisprudencial-dasf070020/123456789-0abc-defg0200-70fsanirtcod>
- CAMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL. CAPITAL FEDERAL, CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES. Sala D. Magistrados: HEREDIA - DIEUZEIDE - VASSALLO. Id SAIJ: (FA08130020). 2008. Recuperado por <http://www.saij.gob.ar/camara-nacional-apelaciones-comercial-nacional-ciudad-autonoma-buenos-aires-pla-cardenas-ramon-all-season-srl-ordinario-fa08130020-2008-02-06/123456789-020-0318-0ots-eupmocsollaf?#>

- “Daño directo por no informar al usuario de medicina prepaga los conceptos facturados.” *Microjuris.com. inteligencia jurídica.* (2015). Recuperado de: <https://aldiaargentina.microjuris.com/2015/10/01/dano-directo-por-no-informar-al-usuario-de-medicina-prepaga-los-conceptos-facturados/>
- “Sistema Argentino de Información Jurídica” (2016). Dossier: Defensa del Consumidor Selección de Jurisprudencia y Doctrina. *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Presidencia de la Nación.* Recuperado por http://www.saij.gob.ar/docs-f/dossier-f/defensa_del_consumidor.pdf
- VALLESPINOS, (2011). “Defensa del Consumidor”. *Cuaderno de Obligaciones.* Recuperado por: <http://site.ebrary.com/bibliotecadigital.idm.oclc.org/lib/biblioues21sp/reader.action?docID=10721608>

Material informático de lectura en general:

- <http://consumidor.gob.ar/reclamos>
- <http://www.defensaconsumidor.gba.gov.ar/>
- <http://quenosecorte.gob.ar/derechos/telefoniamovil>
- (<http://www.consumidoresarg.org.ar/article/derechos-de-los-consumidores-y-usuarios/>)
- <http://www.consumoprotegido.gob.ar/user/register>
- <http://www.pensamientocivil.com.ar/system/files/2015/07/Doctrina1409.pdf>
- http://www.protectora.org.ar/formularios/?gelid=CO_n_0NaJscgCFRYHkQodsZkKhw
- <http://www.protectora.org.ar/legislacion/protectora-asesora-como-hacer-reclamos/341/>
- <http://www.jus.gob.ar/atencion-al-ciudadano/guia-de-derivaciones/defensa-del-consumidor.aspx>
- <http://www.adecua.org.ar/>
- <http://www.infojus.gob.ar/carlos-hernandez-diez-anos-ley-defensa-consumidor-panorama-jurisprudencial-dasf070020/123456789-0abc-defg0200-70fsanirtcod>
- <http://www.opds.gba.gov.ar/DCSSite/index.php/paginas/ver/CSDefinicion>
- <https://www.academia.edu/>
- <http://www.acaderc.org.ar/>
- http://consumidor.gob.ar/static/files/educacion/historia_consumo.pdf
- <https://siglo21.epic-sam.net/Learn/Player.aspx?enrollmentid=6793070>
- http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=22

[6&Itemid=84](#)

- <http://www.acaderc.org.ar/doctrina/articulos/aartconsideacionesobreconsumoyderechoconsumidor>
- <http://www.pensamientocivil.com.ar/system/files/2015/10/Doctrina2173.pdf>
- http://www.saij.gob.ar/docs-f/dossier-f/defensa_del_consumidor.pdf
- <http://www.nuevocodigocivil.com/wp-content/uploads/2015/08/El-Derecho-del-Consumidor-en-el-C%C3%B3digo-Civil-y-Comercial-por-Gabriel-S.-Stiglitz.pdf>
- <http://www.camoron.org.ar/vermas-fallos.php?f=1036&PHPSESSID=66fb634e27f88903bd9c0a5e2d849db2>
- Revista digital (por CARLOS GUSTAVO VALLESPINOS, 1998 REVISTA www.saij.jus.gov.ar Id SAIJ: DACA980030), titulado “control jurídico del marketing de servicios”. http://www.infojus.gob.ar/doctrina/daca980030-vallespinos-control_juridico_marketing_servicios.htm
- <http://consumidor.gob.ar/noticia?index=289885&seccion=Denuncias>
- <http://eltrabajoseguro.com/doctrina/el-derecho-del-consumidor-en-el-nuevo-ccyc>