

## El Derecho del Consumo en Argentina. La situación post reforma del Código Civil y Comercial de la Nación

Anabel Colombero [1]

### **I. Introducción** [\[arriba\]](#)

La doctrina, con algunos matices según los diferentes autores, define al derecho de consumo como un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor para garantizarle en el mercado una posición de equilibrio en sus relaciones con los empresarios.[2]

El derecho, como herramienta de cohesión social, se ha ido adaptando a las necesidades de las diferentes épocas. Así tenemos que el S. XVIII, en pleno auge del liberalismo y época de la codificación, rigió entre las partes una plena autonomía de la voluntad para celebrar sus contratos.

A partir del siglo XX (después de la segunda guerra mundial) se produce un gran desarrollo económico, por el avance de la tecnología y la mayor mano de obra disponible en las grandes ciudades. Esto genera un incremento en la producción industrial que torna necesario, para mantener el nivel de ganancias de los empresarios, incorporar a sectores medios y bajos en el mercado antes reservado para las clases sociales privilegiadas. [3]

Es en el año 1962 cuando el presidente Kennedy se refiere por primera vez al “derecho del consumidor a ser debidamente informado”. La legislación proteccionista, tanto en EEUU como así también en Europa comenzó en la década del 70. Para América latina esta fue una época, en términos mayoritarios, de gobiernos autoritarios, con lo cual su legislación comenzó a adaptarse a finales de los años 80. En 1985 en la asamblea de ONU se dicta la resolución “Directrices para la protección del consumidor”

En Argentina la sanción de la ley 24240 se produce en 1993, con un gran impacto producido por la reforma de la Constitución Nacional en 1994 y su introducción del artículo 42.[4]

En el presente artículo nos proponemos ver en concreto cual ha sido el impacto, para el sistema protectorio de los consumidores que tuvo la sanción del Código Civil y Comercial de la Nación.[5]

### **II. La innovación en contratos del Código Civil y Comercial de la Nación** [\[arriba\]](#)

Como respuesta a la crisis del concepto clásico de contrato bajo el principio de libertad contractual, el cual descansa sobre una teórica equivalencia de las partes y prestaciones, el Código Civil y Comercial de la Nación avanza sobre los límites a dicha autonomía de la voluntad en diferentes normas. [6]

Por otro lado produce una triple clasificación de los contratos:[7]

1. Contratos discrecionales: donde se recepta una plena vigencia de la autonomía de la voluntad, con amplia libertad de contratación (958) la cual tiene como límite únicamente al orden público y la moral.

Se reafirma el efecto vinculante del contrato para las partes (959), con una consecuente facultad de revisión por parte de los jueces reducida (960), quienes podrán intervenir a pedido de parte, y solo de oficio en los casos en que “se afecta de modo manifiesto el orden público”

2. Contratos por adhesión a cláusulas generales predispuestas (984/989), como una modalidad del consentimiento que activa el principio protectorio que puede sintetizarse: Los requisitos que deben reunir dichas cláusulas para ser válidas(985), la interpretación en sentido contrario al predisponente (987) y la autorización del control judicial (988/989)

3. Contratos de consumo. Se establecen principios generales que actúan como una protección de mínima, esto significa que la ley especial, puede imponer mayores protecciones pero no disminuirlas(1092/1095). [8]

Para que opere este régimen tuitivo es necesario encontrarse dentro de una relación de consumo (1092/ 3LDC), que es el vínculo intersubjetivo entre consumidor y proveedor.

### **III. Sujetos de la Relación de consumo** [\[arriba\]](#)

Como en toda relación obligatoria, constituye elemento esencial la presencia de los sujetos, quienes son los que aparecen unidos por el vínculo jurídico que produce los correspondientes efectos.

Tenemos por un lado a consumidor o usuario, quien es la persona física o jurídica, que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. [9]

La importancia del concepto radica en ser una herramienta de legitimación a través de la cual se identifica quien es el sujeto digno de la tutela. Para el régimen argentino quedan incluidas las personas jurídicas a diferencia de otros regímenes europeos donde solo se protege a la persona humana.

Esta legitimación se asienta en dos elementos estructurales: la debilidad, como una situación de inferioridad que genera una marcada asimetría entre las partes y el destino final de los bienes incorporados, como modo de actuar en el mercado.

Es la coexistencia de ambos lo que va dar sentido a la especial tutela protectoria que les confiere el ordenamiento jurídico argentino.

Este consumidor o usuario puede serlo en forma directa, ser quien adquiere bienes o servicios a título gratuito u oneroso o indirecto, quien si bien no participa de la relación de consumo es en ocasión de ella que adquiere bienes o servicios que finalmente le terminan produciendo un daño digno de tutela especial. [10]

En el otro polo del vínculo jurídico tenemos al proveedor de bienes o servicios, quien también puede ser persona física o jurídica, pública o privada, que actúa profesional (hace de esa actividad su medio de vida) aun ocasionalmente (no requiriendo la habitualidad como requisito de configuración). [11]

Se excluyen del rol de proveedores a los profesionales liberales matriculados, porque en esos casos la relación “experto/profano” tiene función de fiscalización centrada en los colegios profesionales. Solo les será aplicable este régimen tuitivo especial para la publicidad que hagan de sus servicios.

Así es que esta relación de consumo es definida como el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. En ella se comprenden a todas las circunstancias que rodean al acto de consumo, es una protección que va más allá de la esfera contractual (de ahí la protección a los consumidores indirectos) sobre la base que lo protegido no es el hecho de contratar sino de consumir.

### **IV. La regulación del contrato de consumo en el Código Civil y Comercial de la Nación** [\[arriba\]](#)

Para la configuración de un contrato de consumo debe darse ese vínculo jurídico entre consumidor/ usuario y proveedor, que le permita al primero la adquisición o utilización de bienes o servicios como destinatario final en el mercado, es decir que no los reinserte en la cadena de producción.

Así es que el CCCN regula en el libro III de los Derechos personales en su título III a estos contratos de consumo, dividido en 4 capítulos abarca: la relación de consumo (arts. 1092/1095), la formación del consentimiento (arts. 1096/1103), modalidades especiales (arts. 1104/1116) y las cláusulas abusivas (arts. 1117/1122).

Lo que caracteriza a estos tipos de contratos merece ser ponderado desde dos orbitas:

1. En relación a las partes desde que la autonomía de la voluntad propia de los actos jurídicos, tienen en esta materia un rol subsidiario, teniendo que adecuarse a los postulados tuitivos bajo pena de nulidad.
2. En relación al régimen jurídico aplicable, cuando el contrato es de consumo el régimen tuitivo de la LDC, CCCN y CN se aplica por encima de las regulaciones que tenga cada tipo contractual, como por ejemplo la tarjeta de crédito, contratos bancarios o medicina prepaga. Lo que implica que independientemente de cual sea el objeto contractual, cuando la relación es de consumo las regulaciones específicas de cada tipo contractual quedan subsumidas y deben ser interpretadas a la luz de los principios protectorios.

## **V. Principales ejes del sistema protectorio [\[arriba\]](#)**

En este apartado nos proponemos describir lo que entendemos que significa que una relación sea considerada de consumo en cuanto a los deberes que se le imponen al proveedor de esta obligación y las ventajas que se le otorgan a los consumidores y usuarios como destinatarios de este sistema protectorio.

El sistema le impone al proveedor una serie de deberes y restricciones, en ese sentido tiene a su cargo el deber de informar, la obligación de dispensar un trato digno, la prohibición de establecer en el contrato cláusulas abusivas bajo pena de nulidad.

A su turno el consumidor cuenta con una serie de ventajas que le otorga el régimen jurídico a fin de reestablecer este desequilibrio negocial en el que se encuentra. Es por eso que frente a un daño le amplía la legitimación pasiva para que pueda reclamar su perjuicio a cualquiera de los proveedores que participaron en la cadena de producción y comercialización, de manera solidaria y a través de un factor objetivo de imputación, en el supuesto que ese daño se convierta en demanda judicial puede hacer uso del beneficio de gratuidad para que los costos no le sean un límite a su derecho, amplía la posibilidad de que los reclamos sean iniciados por otras instituciones que representen a los afectados. Como cierre del sistema impone que al momento de resolver la cuestión sea considerada en caso de duda la solución más favorable al consumidor y que la vigencia de todas estas normas protectorias son de orden público.

### *1. El deber de informar*

La información es un instrumento eficaz para la efectiva protección de la debilidad negocial, logra una situación más equilibrada entre las partes. Está establecido el CCCN en el art. 1100, LDC art. 4 y tiene rango constitucional por el art. 42.[12]

La información requerida como deber, tiende a que el consumidor no se vea defraudado en la elección del servicio o producto que contrata y por otro lado que pueda conocer el alcance de sus obligaciones. La finalidad es el consumidor sepa

concretamente que va a adquirir, para que sirve y como se usa, de esta manera se asegura que su decisión sea razonada. [13]

Esta obligación de tipo legal importa para el proveedor una obligación de hacer que es de resultado. La misma debe ser gratuita, darse en forma cierta, clara y detallada.

## *2. El trato digno*

Se le debe dispensar al consumidor o usuario un trato acorde a su calidad de ser humano. Se refiere a un aspecto social o externo, es decir al honor y respeto que se le debe a una persona. Está regulado de manera específica en el artículo 8 bis de LDC y 1098 del CCCN, amparados bajo el mandato constitucional de la dignidad, igualdad y no discriminación.[14]

Las principales omisiones a este trato digno se manifiestan por tratos vejatorios a la persona del consumidor (ej. La activación de alarmas anti robos en centros comerciales) y el trato discriminatorio (vinculado con el ejercicio arbitrario del derecho de admisión). Su violación implica un daño moral y a veces también daño punitivo.[15]

## *3. Regulación de cláusulas abusivas*

Se entiende como abusiva toda cláusula que provoca un desequilibrio significativo en perjuicio del consumidor. El CCCN en su artículo 1119 define lo que es una cláusula abusiva, se prevé un estándar objetivo y general, sin dar una nómina de las cláusulas prohibidas.[16]

Pueden darse en los contratos por adhesión o en los de consumo, ya que no todos los contratos de adhesión son de consumo, por eso el CCCN establece que todas las normas previstas para los contratos de adhesión se aplican a los contratos de consumo (984/989). La única diferencia es que en los contratos de consumo no es necesario que la cláusula sea predispuesta (por adhesión) para ser declarada abusiva, cuestión que es dirimente en los contratos por adhesión que no son de consumo.

Las principales cláusulas abusivas detectadas por la autoridad de aplicación en los contratos son aquellas que le otorgan al proveedor la facultad de interpretar su significado, de modificarlo o rescindir unilateralmente y las que limitan las acciones judiciales o el monto de los daños.

A su turno la LDC establece cuales son las cláusulas abusivas que se tienen por no convenidas (37) e indica que la autoridad de aplicación es la encargada de controlar que los contratos por adhesión no contengan esas cláusulas abusivas (38). [17]

## *4. Responsabilidad por daños en el consumo*

El art. 40 de la LDC establece una responsabilidad objetiva y solidaria para toda la cadena de comercialización. Estos vínculos contractuales concatenados a lo largo de toda la cadena de producción son considerados como una unidad ante la cual se consagran los derechos del consumidor. [18]

Con esta norma el consumidor cuenta con la posibilidad de demandar a cualquiera de los integrantes de la “cadena de valor” sin que ninguno de estos pueda aducir su falta de legitimación pasiva, esto es porque no le corresponde a él dilucidar quien es el responsable de su lesión, cuestión que quedará a cargo de los

demandados al momento en que deban interponerse las acciones de regreso correspondientes

El contribuyente que ha visto lesionado alguno de sus derechos puede sufrir diferentes daños:

- a) Daño directo. (patrimonial). Establecido por el art. 40 bis LDC solo aplica el daño material (no al moral).[19]
- b) Daño moral. Implica la lesión a un interés jurídico espiritual (o extrapatrimonial) conforme lo establecido en los arts. 1738 y 1741 del CCCN. La vía de reclamo en todos los casos (incluso en la capital federal donde rige el COPREC) es la vía judicial.[20]
- c) Daño punitivo. Regulado por el art. 52 bis LDC. Son penas o multas privadas que carecen de toda naturaleza resarcitoria. Se adicionan al monto del daño y tienen por fin castigar al demandado (proveedor) para que no lo haga de nuevo y también disuadir a terceros. Parte de la premisa que el daño se causa a sabiendas. Generalmente que el beneficio que le reporta supera el daño indemnizatorio. Tiene un tope de \$5.000.0000. Solo reclamable por vía judicial.[21]

#### *5. El beneficio de justicia gratuita*

Regulado en el artículo 53 LDC, implica la gratuidad para el consumidor no pudiente quien se verá eximido de las costas iniciales necesarias para acceder a litigar en el fuero judicial.[22]

Hay dos posturas en relación a su alcance

- a) Postura restrictiva. Solo eximición de las tasas de acceso a la justicia, no incluye las eventuales costas
- b) Postura amplia. Tiene los mismos alcances que el del beneficio de litigar sin gastos previstos en los códigos procesales con lo cual se incluyen las costas. Parece ser la postura de la CSJN.[23]

#### *6. Las acciones de incidencia colectiva*

Los derechos de incidencia colectiva no pertenecen a una persona individualmente considerada sino a un grupo de ellas, de modo que cada una es titular del derecho de una cuota parte y en esa medida, cada integrante del grupo detenta un interés legítimo.

Son las llamadas “ clas action”, permiten que un individuo o un grupo de ellos, ejerciten el derecho de acción procesal, en nombre y representación de un grupo mayor siempre que sea en defensa de intereses coincidentes. No está legislado ni en los códigos procesales de las provincias ni en el de la nación, es una creación pretoriana de la CSJN. [24]

Para darle cohesión al sistema la CSJN mediante acordada 32/2014 creo el registro Público de Procesos Colectivos, con el cual se propone asegurar eficazmente los efectos expansivos que produce en esta clase de procesos la sentencia definitiva pasada a autoridad de cosa juzgada, además de perseguir la apropiada tutela de los derechos de todas las personas que no han tomado participación en el proceso.

Tendrán legitimación para interponerla (52): el consumidor/usuario (1), las asociaciones reconocidas (56), el defensor del pueblo y el Ministerio publico fiscal.[25]

En el artículo 54 LDC se dispone que la sentencia que haga lugar a la pretensión haga cosa juzgada para el demandado y para todos los consumidores que se encuentren en similares condiciones excepto aquellos que manifiesten su voluntad en contrario.[26]

### *7. Indubio pro consumidor*

Este principio es la aplicación al derecho de consumo del principio protectorio al más débil. Por eso en los artículos 3 y 37 LDC, como en el 1094 CCCN se dispone que en caso de duda respecto de la solución a aplicar al conflicto en concreto debe estarse a la solución más favorable al consumidor.[27]

En materia contractual el artículo 1095 del CCCN dispone específicamente que a la hora de interpretar los contratos de consumo debe hacerse en el sentido más favorable para el consumidor, como un reconocimiento de su vulnerabilidad e inferioridad en el mercado.

### 8. Son normas de orden público

El sistema protectorio de defensa de consumidores y usuarios forma parte de los principios fundamentales del ordenamiento jurídico argentino. Es por eso que los derechos consagrados a favor del consumidor no pueden ser dejados de lado por las partes del vínculo jurídico.

El artículo 65 LDC al imponer este orden público adopta un piso mínimo de protección a partir del cual la única modificación que podrán realizarle los particulares serán para potenciar sus niveles de protección, en caso contrario dicha innovación no será oponible al consumidor/usuario. [28]

## **VI. Conclusiones** [\[arriba\]](#)

- El sistema protectorio de los derechos de consumidores y usuarios en el régimen argentino se encuentra consagrado por la Constitución Nacional (CN 42), Ley de defensa del consumidor (24240) e incorporado al CCCN (1092/1122)
- Para que sea operativo es necesario que se establezca una relación de consumo, entre un proveedor y un consumidor/ usuario siempre que este último adquiera o utilice bienes o servicios en forma gratuita u onerosa pero como destinatario final.
- Considerar el vínculo jurídico como relación de consumo trae aparejados una serie de derechos a favor del consumidor, cuyo incumplimiento por parte del proveedor da origen a la producción de daños que le serán imputables de manera solidaria y objetiva a cualquiera de los sujetos pasivos que participaron de la cadena de producción y/o comercialización.
- Con la sanción del CCCN se consagra un paradigma protectorio de tutela a los débiles en las relaciones jurídicas. Busca una igualdad real y desarrolla una serie de normas orientadas a plasmar una ética de los vulnerables. Se conforma una protección “de mínima” que no podrá ser dejada de lado ni por la ley especial y que se estructura conforme al principio más favorable al consumidor.

## **Notas** [\[arriba\]](#)

[1] Por Anabel Colombero. Abogada Universidad Nacional de Córdoba. LL.M en Derecho Universidad Austral. Magister en Derecho Empresarial Universidad Siglo 21. Profesora de la Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Derecho (43553)

[2] Stiglitz, Gabriel y Stiglitz, Rubén. En “Derecho y defensa de los consumidores”, Argentina, edición La Rocca,

[3] Para mayor desarrollo ver Pizarro, Ramón/Vallespinos, Carlos. Compendio de Obligaciones 1. Buenos Aires, Hammurabi, 2014.

[4] Artículo 42 CN: “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 las 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, y eficiencia de los servicios públicos y a la constitución de asociaciones de consumidores y 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”

[5] Ley 26994 publicada en el BO 8/10/14 con entrada en vigencia a partir del 1/08/15

[6] Así incorpora el art. 12 orden publico/ art. 10 abuso del derecho/ art. 332 lesión/ art. 1091 teoría de la imprevisión/ art. 1087/88 pacto comisorio tácito.

[7] Para mayor desarrollo ver Ritto, Graciela. Sistema de defensa del consumidor: Paradigmas del nuevo Código y de las leyes 26.993 y 24.240. 1ª Ed- Ciudad Autónoma de Buenos Aires: 20XII GRUPO EDITORIAL, 2016.

[8] Cabe la aclaración con una gran parte de la doctrina entiende que la ley especial, es decir la 24240 Ley defensa del consumidor y usuario, es reglamentaria del derecho constitucional previsto en el artículo 42 de la Constitución Nacional y norma federal, como tal es la portadora del núcleo duro de orden público en la materia, lo que trae como consecuencia que en caso de conflicto entre esta Ley especial y cualquier otra norma, incluido el CCCN, prevalecerá la Ley 24240. Sánchez Herrero, Andrés. Tratado de Derecho Civil y Comercial. Tomo II. 1ª Ed- Ciudad Autónoma de Buenos Aires: La ley 2016.

[9] Artículo 1 LDC: 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 onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

(Artículo sustituido por el punto 3.1 del Anexo II de la Ley N 26.994 BO 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 1 de agosto del 2015, texto según art. 1 de la ley N 27.077 BO 19/12/2014)

Artículo 1092 CCCN: Relación de consumo. Consumidor. Relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana 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 onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

[10] El CCCN modifica LDC en su artículo 1 (“a quien de cualquier manera este expuesto a una relación de consumo”) y elimina a la figura del consumidor

expuesto, “el common law ha denominado a tal sujeto, genéricamente, bystander, es decir, aquella persona que ha sufrido un daño por el solo hecho de haber estado en el lugar y tiempo en el que sucedió el evento dañoso, sin que tenga relación alguna con el producto salvo su propio daño derivado del defecto de aquel”.

[11] Artículo 2 LDC 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 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 vinculen 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)

Artículo 1093 CCCN. Contrato de consumo. Contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.

[12] Artículo 4 LDC Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición. (Artículo sustituido por el art. 1 de la ley N 27.250 BO 14/6/2016)

Artículo 1100 CCCN información. El proveedor está obligado a suministrar información al, consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión.

[13] Muy vinculado a este deber de informar se encuentra la regulación sobre la publicidad que incorpora el art. 1101 del CCCN. Si bien la publicidad no tiene como objeto informar sino vender, son interpretados como aspectos de un mismo fenómeno, porque en el deber de informar y la prohibición de determinadas prácticas publicitarias se tiende a resguardar que las expectativas de los consumidores no se vean frustradas y que su elección sea razonada.

[14] Artículo 8 bis LDC Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extrajeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general



debidamente fundadas.

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor. (Artículo incorporado por art. 6° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)  
Artículo 1098 CCCN Trato equitativo y no discriminatorio. Los proveedores deben dar a los consumidores un trato equitativo y no discriminatorio. No pueden establecer diferencias basadas en pautas contrarias a la garantía constitucional de igualdad, en especial, la de la nacionalidad de los consumidores.

[15] Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de San Martín, Sala I. L., M. G. c. INC S.A. - Supermercados Carrefour y otros/ daños y perjuicios • 17/09/2015/ Cita Online: AR/JUR/30581/2015: “Un supermercado es responsable de los daños sufridos por una mujer discapacitada cuando personal de seguridad del establecimiento la maltrató en ocasión de haber activado la alarma por una prótesis de titanio que tenía en su columna —en el caso, se lo condenó a abonar daño moral—, pues esa conducta configuró una violación a la obligación de trato digno, reconocido en el art. 42 de la Constitución Nacional, el art. 8 bis de la ley 24.240, reformado por la ley 26.361, y el art. 51 del Código Civil y Comercial.”

[16] Artículo 1119 CCCN: Regla general. Sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes especiales, es 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.

[17] Artículo 37 LDC 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) 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.

Artículo 38 LDC

Contrato de adhesión. Contratos en formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada, que presten servicios o comercialicen bienes a consumidores y usuarios mediante la celebración de contratos de adhesión deben publicar en su sitio web un ejemplar del modelo de contrato a suscribir.

Asimismo deben entregar sin cargo y con antelación a la contratación, en sus

locales comerciales, un ejemplar del modelo del contrato a suscribir a todo consumidor o usuario que así lo solicite. En dichos locales se exhibirá un cartel en lugar visible con la siguiente leyenda: “Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo que propone la empresa a suscribir al momento de la contratación” ( artículo sustituido por el art. 1 de la Ley N 27.266 B.O 17/8/2016)

[18] Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala B. “Salem, Carlos Isaac c. Guillermo Dietrich S.A. y otro s/ ordinario • 06/11/2015”

Cita Online: AR/JUR/68850/2015 “Tratándose de una relación de consumo entre la empresa prestadora de un servicio —art. 2, ley 24.240— y una persona humana destinataria de esa prestación —art. 1092, CCCN—, corresponde condenar a la fabricante del automotor codemandada por incumplimiento contractual en los términos del art. 40 de la ley 24.240, pues la norma establece un sistema de responsabilidad objetivo que se extiende a todos los que participaron en la concepción, creación y comercialización del servicio y no solo a quien lo provee en forma directa, máxime cuando del convenio de compraventa surge que aquella garantizaba la entrega del rodado. “

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala F. Correa, Carlos Marcial c. Cervecería y Maltería Quilmes S.A. s/ daños y perjuicios • 12/05/2015

Cita Online: AR/JUR/20172/2015 “Una cervecería debe responder, en los términos del art. 40 de la ley 24.240, por los daños padecidos por una persona por la explosión de una botella de cerveza elaborada por aquélla, que ocurrió en un local comercial, más allá de no haberse podido determinar la causa que produjo el estallido.”

[19] Se crea el COPREC (servicio de conciliación previa en las relaciones de consumo a partir del 17/9/14 por ley 26. 994) el cual solo tiene vigencia en el ámbito de la Capital Federal, las Provincias y la CABA deberían adherirse y crear un sistema federal.

Es un organismo administrativo (sin demanda judicial) que ejerce funciones jurisdiccionales conforme a los lineamientos de la CSJN. Puede reclamarse el daño directo ante este organismo, siempre y cuando el mismo no exceda los 55 salarios mínimo vital y móvil.

[20] Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, Sala II. Caggese, Rosa Ana c. Telefónica de Argentina SA s/ incumplimiento de servicio de telecomunicación. • 18/05/2015 Cita Online: AR/JUR/26986/2015

“La diversidad de alternativas que tuvo que transitar la actora para lograr el reconocimiento de sus derechos y la zozobra y frustración espiritual que debió causarle el hecho de que durante un largo período de reclamos no fueran atendidos, unido ello a la pérdida de valioso tiempo de su vida insumido en los reclamos que tuvo que realizar, exceden la normal tolerancia que es dable exigir en el sufrido consumidor de servicios y por ello corresponde otorgarle una indemnización por el daño moral derivado de la interrupción del servicio telefónico.”

[21] Fallo Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de Córdoba 01/05/2016. “Defilippo Dario Eduardo y Otro c/ Parra automotores S.A y otro abreviado-cumplimiento/resolución de contrato- recurso de casación e inconstitucionalidad. Cita online AR/DOC/1891/2016. Convalida el daño punitivo como constitucional. Para lo cual exige un reproche subjetivo del proveedor a título de dolo o culpa. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial, Sala I. En autos “Uría Losas Balbina c. EDESUR S.A. s/ daños y perjuicios “• 11/02/2016 Cita Online: AR/JUR/3752/2016 “La multa en concepto de daño punitivo solicitada por un usuario de energía eléctrica que sufrió el corte de suministro del servicio durante varios días en forma interrumpida debe rechazarse si no se encuentra en el actuar de la empresa demandada un motivo con entidad suficiente para justificarla, pues la conducta antijurídica no resulta suficiente por sí para hacer pesar sobre el

incumplidor una pena que no deja de revestir un carácter de excepción dentro del derecho de daños.”

[22] Artículo 53 LDC Normas del proceso. En las causas iniciadas por ejercicio de los derechos establecidos en esta ley regirán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, a menos que a pedido de parte el Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más adecuado.

Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual, podrán acreditar mandato mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.

Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio.

Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio. (Artículo sustituido por art. 26 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

[23] CSJN. Consumidores Financieros Asociación Civil p/ su defensa c. Nación Seguros S.A. s/ ordinario • 24/11/2015 Cita Online: AR/JUR/52392/2015 “La gratuidad del proceso judicial configura una prerrogativa reconocida al consumidor dada su condición de tal, con el objeto de facilitar su defensa cuando se trate de reclamos originados en la relación de consumo; el otorgamiento del beneficio no aparece condicionado por el resultado final del pleito, pues la norma lo prevé “para todas las acciones iniciadas en defensa de intereses colectivos”, y una interpretación que pretenda restringir los alcances del precepto desconocería la pauta interpretativa que desaconseja distinguir allí donde la ley no distingue y conspiraría contra la efectiva concreción de las garantías constitucionales establecidas a favor de los consumidores —y asociaciones que protejan sus intereses— a fin de posibilitar el acceso a la jurisdicción en defensa de sus derechos.”

[24] Halaby” (332:111) creo la acción de clases para proteger derechos homogéneos, en el marco de una causa en la que se analiza la inconstitucionalidad de las normas que autorizaban la intervención de las comunicaciones telefónicas por internet.

[25] Artículo 52 LDC Acciones Judiciales. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al consumidor o usuario por su propio derecho, a las asociaciones de consumidores o usuarios autorizados en los términos del artículo 56 de esta ley, a la autoridad de aplicación nacional o local, al Defensor del Pueblo y al Ministerio Público Fiscal. Dicho Ministerio, cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

En las causas judiciales que tramiten en defensa de intereses de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores y usuarios que lo requieran estarán habilitadas como litisconsortes de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo, previa evaluación del juez competente sobre la legitimación de éstas.

Resolverá si es procedente o no, teniendo en cuenta si existe su respectiva acreditación para tal fin de acuerdo a la normativa vigente.

En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público Fiscal.

(Artículo sustituido por art. 24 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

[26] CSJN. “Consumidores Libres Cooperativa Ltda. Prov. Serv. Acc. Com. c. AMX Argentina (Claro) s/ proceso de conocimiento • 09/12/2015” Cita Online: AR/JUR/58838/2015 “ La asociación de consumidores no se encuentra legitimada para entablar la acción del art. 52 de la ley 24.240 si no cumplió de un modo razonable con la carga de precisar el grupo relevante de usuarios que, no obstante haber contratado como responsables inscriptos el servicio de la demandada, le otorgaron a este un destino compatible con el ámbito subjetivo previsto en el art. 1° de la ley referida.”

CSJN “Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor c. BBVA Banco Francés S.A. s/ sumarísimo • 16/06/2015” Cita Online: AR/JUR/24255/2015 “Tratándose de la protección de derechos colectivos referente a intereses individuales homogéneos de los usuarios financieros, la asociación civil que interpuso una acción sumarísima se encuentra legitimada para demandar, toda vez que tiene entre sus propósitos la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios tutelados por el art. 42 de la Constitución Nacional, y de otra manera se produciría una clara vulneración del acceso a la justicia ya que no aparece justificado que cada uno de los posibles afectados del conjunto involucrado promueva su propia demanda (de la sentencia de la Corte según la doctrina sentada en “PADEC” – 21/08/2013, LA LEY 2013-F, 447– a la cual remite).”

[27] Art. 3 LDC elación de consumo. Integración normativa. Preeminencia. Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor.

Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica. (Artículo sustituido por art. 3° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

Artículo 1094 CCCN Interpretación y prelación normativa. 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.

[28] Artículo 65 LDC La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional y entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial. El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente ley dentro de los ciento veinte (120) días a partir de su publicación.