

El derecho del consumidor en el Código Civil y Comercial

Por Osvaldo Bassano()*

I.-

Introducción.-

I. 1.- Ingresar en el tema hace menos que pensar seriamente cuales son los alcances de la materia que tratamos. Evidentemente que dicho Derecho es de un alcance impensado, atento que comienza a ser integrado con elementos que hacen directa o indirectamente a la relación de consumo. Es más que suficiente aclarar que se está reglando una relación, cuya visión definitoria es constantemente cambiada según la óptica como se la examina.

La creación de nuevas metas financieras y nuevos sistemas, permite el acceso a amplias capas de la población de distintos servicios nuevos y otros más perfeccionados.

En este momento es cuando las nuevas doctrinas comienzan a vislumbrar claramente la necesidad de proteger con mayor celo las relaciones contractuales, que demuestran la existencia de partes más débiles. Queda demostrado la existencia de la desigualdad en la relación de ciertos y precisos contratos.

Esta situación, producto de la aparición de una creciente industrialización, y la necesidad de comercialización de productos, es sustentada por la irrupción de nuevas fórmulas de comercialización. Dichas formas se cristalizan, en lo que luego se conocerá como marketing (o comercialización), en convencer al consumidor de la necesidad insoslayable del consumo de productos y servicios. Creando una creciente y, en algunos casos, inalcanzable sociedad de consumo.

Es decir, que no se queda con el mero contrato individual entre partes, sino que se amplía potenciando lo que en realidad existe que es la ***relación de consumo***.

Esto significa que se incrementa el ámbito de aplicación del Derecho del Consumidor, que no termina en el mero contrato entre partes, sino que se extiende a todo lo que lo rodea, situándose en relación directa del Derecho Comercial, Económico, de la Competencia, de la Distribución y Ambiental.

En materia de protección de derechos, es esencial determinar quiénes son los sujetos alcanzados por la protección normativa vigente en materia de defensa de los consumidores[1].-

Así las cosas, la norma de Defensa del Consumidor debe producir efectos protectorios a favor de sus alcanzados en todo y cualquier momento, de modo automático, ya que se trata de una norma operativa, que protege ella de modo directo a los usuarios pero, que además, es la base de un "nudo" normativo que se integra con otras normas específicas en pos de una efectiva y amplia tutela efectiva al consumidor[2].-

Es decir que no se agota con la protección al consumidor con una sola norma, capítulo o ítem, se integra en todo el plexo y va paulatinamente necesitando de injerencias en todas las relaciones humanas y asimismo, genera un cambio no solo en la legislación, último eslabón, sino en todo el sistema creado por las nuevas relaciones en ciernes.-

Esto nos demuestra el crecimiento que ha generado un ingreso en las nuevas legislaciones, y además en la Codificación que obliga a integrarlo en forma absoluta no solo por una norma específica, sino además en toda la codificación que no solo termina en el anexo a la ley 26994 y al Libro III del Título III del Código Unificado, sino a todo el mismo ordenamiento, como se verá, con la misma aplicación y a través del tiempo.

Esto nos deja como primer fundamento la necesidad de considerar al Derecho del Consumidor como de una necesidad vital para el verdadero desempeño del hombre y su evolución.

El Derecho del consumidor es un Derecho Humano por excelencia, donde altera todas las relaciones como hasta ahora se conocían. Esto demuestra que se debe cambiar la normativa para integrar a la parte más débil de la relación de consumo, en el caso, y asimismo generar un derecho que nos incluya a todos y mejore las relaciones humanas.-

Así decimos que para determinar el alcance del Derecho del Consumidor no solo es la *“faz patrimonial de la protección, en la lucha valedera pero no suficiente por la integridad y la “no profanación del bolsillo”, relativa a consumos vinculados a una clase (primer mito) o a determinados hábitos de consumo diario (segundo mito), que reducen la problemática a una lógica simplista, y que tiende a minimizarla como rama del derecho”*. *“El derecho del consumidor es sin duda, un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrados dentro del marco de lo que llamamos “derechos humanos”[3]*.

“...los derechos humanos, como categoría ética, cultural e histórica -es decir, prenortativa-, no constituye una concepción cerrada y acabada de la que puedan beber

los ordenamientos positivos, sino un concepto abierto a distintas concepciones y desarrollos y, en consecuencia, no existe una formulación canónica, ni una forma exclusiva de respetar las exigencias que derivan de tales derechos. Tampoco es posible emprender la tarea de comprensión desde un punto de vista externo a la historia”[4].

Es decir que estamos frente a un Derecho vital que representa la necesidad misma de la existencia humana en su desarrollo pleno y asimismo con la evidente necesidad de su absoluta defensa.

Hoy podemos ver como grupos económicos se han transformado en codicia y materializado en graves crisis, donde el engaño de los grandes conglomerados financieros y económicos no escatima medios para la concentración de capitales y con ello no importa el despojo al consumidor o el abuso al mismo.

Este es el elemento esencial que representa las variadas razones que componen este Derecho Humano de protección necesaria para las situaciones que se van creando en la sociedad.

Es decir que el Mercado endiosado debe ser suplantado con una regulación que proteja al consumidor y asimismo su elemental existencia en el ámbito de su vital desarrollo.

Ante estos escuetos conceptos, cualquier regulación intentada debe ser vislumbrada dentro de la aplicación necesaria que el consumidor pueda hacer en forma efectiva y no en una declaración de principios que no pueda llevar a su aplicación, terminando de ser eso: tan solo una declaración de principios de imposible ejecución.

I. 2.- La norma que se dictó para darle vigencia al Código Civil y Comercial Unificado, es la ley 26994 y estableció en su anexo las normas que complementa, reforma y deroga en el ordenamiento vigente.

Así como ingresado en nuestros artículos 42, además del 41 y 43 de la Constitución Nacional y la recepción de vigencia de los pactos Internacionales del inc. 22 del art. 75 de nuestra ley fundamental. El Derecho del Consumidor queda plasmado en el anexo de la ley 26994 parte 3 la Modificación de la ley 24240 y 26361 y en el Libro III, Título III del mismo Código.-

Queda vigente el resto del texto de la ley 24240 y sus modificatorias.

Es importante establecer los procedimientos de sanción de las normas en esta circunstancia. Los mismos se encuentran rodeados de consensos y participación de la comunidad.

La ley 24240, en su nueva redacción establecida por la ley 26361, antes de su sanción, pasó por un procedimiento de participación donde muchos sectores de la comunidad colaboraron en la implementación de la misma y su redacción. Esto mismo ocurre con el Código Civil. Por ello consideramos que la creación de normas a través de la participación es un elemento fundamental para la correcta elaboración de legislación viva y su mejor implementación.

No obstante, creemos que se ha olvidado que las modificaciones afectan elementos muy vividos a abusos y que su creación fue tal vez la mejor propuesta para evitar estos padecimientos a los consumidores.

Consideramos de importancia la inclusión de medios gratuitos de notificación y comunicación fehaciente a los que debe acceder el consumidor para hacer valer sus derechos. Así creemos que se debe implementar la Carta Documento o Telegrama del Consumidor Gratuito para comunicar los diferentes derechos que necesiten hacer valer para evitar costos que hagan imposible la ejecución de sus derechos.

La gratuidad de todo el reclamo del consumidor se debe articular como norma fundamental. No castigándolo ni con gastos innecesarios ni costas. Así como la justicia laboral logró que la ley sustantiva establezca la gratuidad del reclamo para el trabajador, al consumidor no se le puede impedir su reclamo, evitando todo artilugio que pudiera significar no poder acceder a su defensa y reclamo.

Con este nuevo Código Civil estamos frente a normas de derecho privado, pero no hay que olvidar que las normas de Derecho del Consumidor, reglamentarias del artículo 41, 42 y 43 de la Constitución Nacional, y en mérito a lo que establece claramente la norma especial en el artículo 65 (conf. art. 12 y 13 del Código Civil) es una norma de **ORDEN PÚBLICO**, por lo que es de entendimiento que sus cláusulas no pueden ser pactadas, variadas o modificadas.

No obstante, en el resto del Código encontramos normas claras que establecen la protección al consumidor y que deben ser integradas al sistema de defensa que las nuevas normas han establecido y que se deben complementar con normas específicas, en medicina, transportes, bancos, seguros, comunicaciones, servicios de luz, servicios de gas, servicios de agua, leyes de lealtad comercial, defensa de la competencia, abastecimiento, etc., que no son objeto de este trabajo y que integran la defensa del consumidor.-

El nuevo articulado del Código Civil, tiene variados avances y retrocesos que hacen a la dinámica de las normas, pero que debe ser interpretado, además, como la necesidad humana de regular sus relaciones en un Estado de Derecho, pero que su respeto y vigencia queda resguardado a la impronta que las personas hagan de las mismas y lo que las sociedades implementen en defensa de sus derechos, como practicas diarias.

Este concepto es fundamental para interpretar la vitalidad y vivencia que tienen las normas hoy, en contraposición a la estructura rígida que mostraban, ello debido al verdadero ejercicio de la democracia en las relaciones humanas y a la necesidad vital de evolución del hombre.

II.-

LEY 26994 Y SU ANEXO

A) La Ley 26994 aprueba el Código Civil y Comercial de la Nación, en su artículo 1° y en su artículo 2° aprueba el Anexo II, donde se deroga y modifican distintas normas. Deja expresa que su vigencia es a partir del 1° de enero de 2016.-

En el Anexo II como Leyes Complementarias, en el artículo 3, en cuatro incisos, modifica la ley 24240 y su modificatoria 26361 en sus artículos 1°, 8, 40 bis y 50 bis, dejando vigente el resto de la ley de Derecho del Consumidor.

Esto es altamente importante, teniendo en cuenta que el anteproyecto postraba la derogación de importantes derechos que se habían logrado para los consumidores. No obstante, hay elementos que consideramos que no representan una realidad en las relaciones del consumidor actual y que es por fin una mala interpretación forzada por los intereses de grupos concentrados de la economía y que no representan válidamente la problemática que la parte más débil de la relación tiene. Este punto es el de derogar una oración completa del artículo 1°, que en nuestro concepto es solamente un grave perjuicio a los consumidores frente a aseguradoras y bancos. Alterando los derechos, al **no reconocer al consumidor expuesto**, que dará mucho para hablar y aún más cuando los beneficiarios son grupos concentrados de la economía que no benefician ni a la sociedad, ni al estado ni a las personas.-

La frase completa derogada en el anexo es “*...y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.*”

Existen varios fallos que habían receptado este tema y como veremos han protegido al consumidor en eventos de verdadero problema y dolor para el consumidor y usuario.

“...la actitud absolutamente desaprensiva del chofer del colectivo ante una persona que necesitaba de su activa colaboración para poder efectuar el viaje (ya sea activando la rampa o suministrando su ayuda en caso de que esta no funcionara), sumado a la obligación de las empresas de transportes de contar con el sistema de rampas, la ausencia de justificación alguna por parte del chofer y de la empresa acerca de estas circunstancias, las lesiones físicas temporales que padeció el actor y sus características personales me llevan al convencimiento de que la suma por daño moral debe ser elevada.” “La cláusula contractual por la que se estipula la franquicia que intenta hacer valer la aseguradora resulta nula,

correspondiendo la confirmación la sentencia de grado en cuanto hace extensiva a su respecto la condena recaída en autos contra su asegurado.” **“La ley 26.361 amplió el concepto de consumidor y lo ha extendido a quien sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella, utiliza servicios como destinatario final y a quien "de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo" (art. 1º, ley 26.361).** A raíz de ello, resulta totalmente inaplicable el concepto de efecto relativo de los contratos (arts. 1195 y 1199 del C. Civil) respecto de las personas que están expuestas a dichas relaciones de consumo (conf. Sobrino, W. A. R., "La inoponibilidad de la franquicia de los seguros obligatorios", La Ley del 24/7/08).” **“La víctima pasa a ser lo que se conoce en doctrina como “bystander” y ello trae aparejado que se encuentre protegida por los derechos que el estatuto del consumidor le acuerda. Desde ese enfoque, la cláusula de exclusión de cobertura en cuanto “desnaturaliza las obligaciones o limita la responsabilidad” de la aseguradora debe tenérsela por no convenida (art. 37 inc. 1º, ley 24.240, reformada por la ley 26.361) y, por ende, corresponde hacer extensiva la condena a su respecto, sin que quepa evaluar si se configuró el supuesto de hecho previsto en la mencionada cláusula.”[5]**

Es lamentable, pero una realidad que deberemos afrontar como una piedra en el largo camino de la lucha de los Derechos Humanos.

Por ello el art. 1º quedó redactado con cambios notables pero que permiten incluir a las personas jurídicas y físicas a las que al adquirir productos o servicios lo utilizan como consumo propio. Existe, no obstante, una interpretación amplia, en la cual se puede incorporar aquellos consumidores que quedan incluidos en la relación de consumo, ello sin perjuicio de no estar explícito como la derogada. Esto es más el resultado del temor a darle al Derecho del Consumidor el lugar que alcanzará a pesar de quienes así no lo deseen, que una intelectualizada y razonada evaluación de los elementos fácticos que integran una relación de consumo. Por fin, es también no evaluar que son los conceptos que el mundo aplica, evaluará y utilizará en el futuro y que son quienes pueden proteger a las personas de los abusos de los grandes grupos corporativos financieros internacionales y locales.

B) El artículo 8 cambia la ubicación de la obligación del oferente, reafirmando que incluye el contrato todo el sistema de publicidades y que lo obligan directamente. Es un punto que aún estando en una norma, se encuentra en duda y es objeto de variados problemas que sin solución de continuidad ocasionan al consumidor dolores de cabeza las ventas por teléfono, Internet o por cualquier medio, inclusive no dando sus verdaderos datos, ocasionando variados abusos y perjuicios. La violación de este artículo da plena vigencia a los daños e inclusive la aplicación del daño punitivo, no modificado por el Código Civil ni sus normas.

C) El Daño Directo, establecido por el art. 40 bis, es totalmente cambiado. La primera norma donde se establece textual es en la ley 26993 (“*Sistema de Resolución de Conflictos en Relaciones de Consumo*”) en su artículo 59. Limita notablemente su aplicación, se lo circunscribe a determinados órganos de la administración pública que cumplan con 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.

Asimismo, quedan excluidas las violaciones a derechos personalísimos, o los típicos que se establecen en el daño moral, espiritual o psicofísicos, que deberán ser requeridos por acción judicial.-

Creemos que se podrán seguir aplicando por parte de la administración pública las sanciones a favor de los consumidores que son representativas de distintas problemáticas y que con el nombre de Daño Directo, se indemnizó a priori y sin perjuicio de los daños personales que cada consumidor pudiere reclamar, por los siniestros colectivos que distintas empresas han causado a los usuarios.-

“Establecido el incumplimiento contractual de las distribuidoras en el suministro de energía eléctrica, el E.N.R.E. tiene competencia para determinar el daño directo -valor de reposición del objeto dañado- ocasionado a los usuarios cuando éstos requieran voluntariamente la intervención de tal organismo administrativo (conf. segunda parte del art. 72 de la ley 24.065)” En consecuencia, una vez establecido el incumplimiento contractual de la Distribuidora por parte del ENRE, la determinación del valor del daño consistente en un objeto determinado, no hace invadir al ENRE la función del Poder Judicial, dado que se trata de obtener un dato de conocimiento simple: cuánto vale en el mercado el artefacto de acuerdo a su calidad y marca. El ciclo del ejercicio de esa competencia y jurisdicción se completa con la facilitación al usuario de un título que reconoce su derecho y que lo libera de un proceso de conocimiento para su convalidación Judicial, en caso que la Distribuidora no se avenga a su pago en sede administrativa. Debe, entonces, interpretarse, que el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) resulta competente para reparar el daño emergente -valor de reparación o sustitución del objeto dañado, es decir la restitución de las cosas a la situación anterior al hecho generador- cuando los usuarios voluntariamente -confr. art. 72 de la ley 24.065- así lo requieran. No resulta ocioso recordar que los particulares tienen derecho a la protección de sus intereses económicos y a que se establezcan procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos (art.42 CN) y que el deber "atribuido" al Estado de proveer a esta protección incluye a las funciones legislativas, administrativas y jurisdiccionales”.[6]-

Es de destacar que, según el texto, no queda acotado el monto a percibir por parte del consumidor, lo que es significativo para que el órgano administrativo pueda aplicar un daño a favor del consumidor. Esto es de vital importancia ante la vigencia de la ley 26993 o

“Sistema de Resolución de Conflictos en Relaciones de Consumo”, donde el Auditor, podrá aplicar los daños del caso a favor del consumidor en un procedimiento rápido y oral. Esto es vital ante estos nuevos institutos para evitar los graves abusos que hasta ahora sufren los consumidores y a pesar de las normas que existen.-

D) El art. 3.4 del Anexo II modifica el art. 50 de la ley 24240 y sus modificatorias, dejando establecido que la prescripción es de solo 3 años, se interrumpe por nuevas infracciones o el inicio de actuaciones administrativas.-

La modificación elimina mayores plazos o menores, dado que el código también establece este plazo y con ello se acotan los plazos a solo tres años.

El problema se desprende del examen del artículo 2562, donde en sus incisos señala que se prescriben:

- a. el pedido de declaración de nulidad relativa y de revisión de actos jurídicos;
- b. el reclamo de derecho común de daños derivados de accidentes y enfermedades del trabajo;
- c. el reclamo de todo lo que se devenga por años o plazos periódicos más cortos, excepto que se trate del reintegro de un capital en cuotas;
- d. el reclamo de los daños derivados del contrato de transporte de personas o cosas;
- e. el pedido de revocación de la donación por ingratitud o del legado por indignidad;
- f. el pedido de declaración de inoponibilidad nacido del fraude.

Debemos suponer que no se considera consumidor a los pasajeros transportados, a los actos jurídicos, que reintegran capital, los fraudes, es muy complejo cuando se intenta un código vivo que permite que se confronten algunos artículos creando ambigüedades libradas a interpretaciones que algunas veces pueden ser interesadas.

No obstante creemos que el transporte de pasajeros es de derecho del consumidor y los actos jurídicos que se realicen son de derecho del consumidor en tanto estén dentro de las especificaciones de los artículos 1 (hoy modificado) 2, y 3 de la ley 24240. Existiendo una relación de consumo y frente a un consumidor, la prescripción es la que establece el artículo 50 de 3 años.

Es de recordar fallos que establecen claramente que es una relación de consumo la existente en el transporte de pasajeros y que se le aplica los 3 años de prescripción.

“La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil en pleno resuelve que es aplicable a las acciones de daños y perjuicios originadas en un contrato de transporte terrestre de

pasajeros el plazo de prescripción establecido por el art. 50 de la ley de Defensa del Consumidor -ley 24240 modificada por la ley 26361”[7].

Esto nos lleva a pensar que el conflicto a suscitar es de consumo por lo que establecen el nuevo artículos 1 y 50 de la ley 24240 en su nueva redacción.

Asimismo, consideramos que ocurre lo mismo con los vicios redhibitorios, donde la prescripción en una relación de consumo es de 3 años.

III.-

LIBRO III, TITULO III

A) Así como deja a la ley 24240 vigente, establece una serie de principios generales desde el artículo 1092 hasta el artículo 1122, dejando constancia sobre las Relaciones de Consumo, ampliando la modificación al artículo 1° de la Ley 24240 con la calidad de consumidor.

Reitera que serán considerados consumidores inclusive las personas jurídicas pero cuando el consumo no tenga vínculo con su actividad comercial, industrial, artesanal o profesional.

Queda vigente el art. 2 de la ley 24240 y sus modificaciones por la ley 26361, para el concepto de proveedor. Por lo que el art. 1093 debe ser integrado con el mentado artículo.

Se completa el concepto de consumo sustentable que es importante cuando se integra con sus características fundamentales, sean ambientales, de cumplimiento normativo y de cumplimiento fiscal.

Ello para que los productos en el mercado no solo cumplan con normas ambientales de protección, sino que los productos sean fabricados por trabajadores en blanco (no mano de obra esclava) cumpliendo todas las normas fiscales y sin ejercer acciones de competencia imperfecta o en perjuicio del Estado o de la comunidad toda. Estos conceptos modernos que se integran con el consumo responsable, incrementan la necesidad de una economía moderna con una implementación necesaria del concepto de Responsabilidad Social de todos los sectores comprometidos.-

Deja plena vigencia la interpretación del contrato a favor del consumidor y adoptando las normas menos gravosas al consumidor.

Creemos que es plena la vigencia de la ley especial y en el juego armónico de lo que establece los artículos 963 y 1709, teniendo en cuenta que deben ser establecidas las normas del Derecho del Consumidor como indisponibles y por sobre las demás. Asimismo, consideramos que todo lo relativo al derecho del consumidor, inclusive los daños causados

y su reparación, corresponde a la ley especial de derecho del consumidor.

La defensa contra las cláusulas abusivas, haciendo que las mismas se apliquen en todos los contratos a negociar por un consumidor (art. 1096) nos obliga a pensar seriamente en las que se intentan implementar en los contratos de seguros, bancos, consumo, entre otros.

B) En el Libro III, Título II, Capítulo 3° ***Formación del Consentimiento***, Sección 3° ***Contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas***, artículos 984 a 989, remite ha dicho plexo legal el artículo 1117.

Es importante tener en cuenta que el artículo 984 establece principios generales sobre los contratos de adhesión y las cláusulas que en él se establezcan, pero por la supremacía de la ley especial (orden público del derecho del consumidor) se aplica la normativa del Título III o lo que sea más beneficioso al consumidor.

C) La regulación del Trato Digno, equitativo y no discriminatorio, alimenta la esperanza de poder combatir infinidad de prácticas diarias que el consumidor padece, en la adquisición de bienes y servicios de todo tipo. No olvidemos que queda vigente el art. 8 bis de la ley 24240 con su reforma de la ley 26361, por lo que su violación dará al consumidor el derecho de pedir la aplicación del Daño Punitivo.

La jurisdicción aplicada al domicilio de ejecución del contrato y las modalidades especiales de los contratos celebrados fuera de los establecimientos, que se amplían a todos los medios técnicos que existen en la actualidad, es de imprescindible aplicación (art. 1109).

Existe una clara regulación sobre la información al consumidor y la resolución de los contratos a favor del consumidor.

La necesidad de aplicación de la libertad de contratar con la defensa de la parte más débil: el consumidor y la implementación rigurosa del derecho de información hacen a una mejor protección de todos.

Estos puntos que se desprenden no solo del texto del mismo Código sino de los fundamentos, nos llama a su apoyo total y fundamental como la mejor defensa de los consumidores.

Estos son los algunos de los principales avances que notamos en la nueva redacción del Código y que celebramos su existencia.

Reitera y amplifica el derecho a la información, a una publicidad veraz, con acciones para sancionar los incumplimientos (art. 1101).

La revocación de los contratos dentro de los 10 días de la celebración, tomado desde la entrega del bien, siendo el mismo irrenunciable (art. 1110).

Debemos tener presente, lo establecido en el art. 9, el principio de Buena Fe. El art. 10, que regula el abuso del derecho, como sustento a las relaciones de consumo como principios generales de importancia al momento de vislumbrar el tema y siempre a favor de la parte más débil el consumidor.

D) El art. 11 del Código Civil, establece el abuso de la posición dominante que deberá ser tenido en cuenta con la aplicación de las leyes especiales 26992, 26991, 25156 de Defensa de la Competencia y Lealtad Comercial 22802.

El artículo 14 del Código Civil, reconoce dos tipos de derechos: individuales y de incidencia colectiva. Esto aparece normativamente, dejando constancia que no se ampara por la ley el ejercicio abusivo de los derechos ni individuales ni los que tengan incidencia colectiva. No se establece otra característica de los derechos colectivos ni se los divide en divisibles, homogéneos, etc., dejando la interpretación que son todos objeto de derecho y asimismo de su reclamo y de su indemnización.

El artículo 1737, establece la indemnización de daños de incidencia colectiva, estableciendo que los daños que se enumeran en el art. 14 inc b deben ser indemnizados.

IV.-

CONSIDERACIONES FINALES

A) El Derecho del Consumidor ha mostrado un avance sin solución de continuidad y ha ingresado en todo el derecho, no solo para cambiarlo sino para enriquecer y mejorar las relaciones humanas.

Se transforma en un Derecho Humano, dado que todas las relaciones que efectiviza una persona en un día de su vida, está colmada de Relaciones de Consumo y de necesidad vital, obligando a la existencia de una legislación eficaz para encausar no solo la misma relación, sino para que las personas puedan ejercer sus actos con plena protección.-

Pero no podemos dejar de señalar que para que una estructura legal tenga una aplicación,

ejecución y cumplimiento por parte de la sociedad, tiene que tener herramientas que sean eficaces para estas normas.

No es suficiente una declaración de principios, ni solo lo que está permitido o prohibido, ni cuales son los derechos y sus garantías, sino cómo se sancionan efectivamente el incumplimiento de esas normas.

No es el consumo por sí mismo que se regula, ni un contrato, sino como señale al comienzo, una *relación de consumo*, que en el derecho se ha establecido como una situación distinta a un mero contrato.

No hay exclusiva y excluyente sinalgama, voluntad y bilateralidad, sino que existe una parte débil y debe ser elevada su protección. Esto es claramente vislumbrado en todas las normas que contiene el código, pero que al derogar o evitar otras deja desprotegido a quien va dirigido (con la pérdida de virtualidad).

Esto nos obliga a pensar que el contrato habido en una relación de consumo, deja de tener esa particularidad y se transforma en un acto entre partes con protección de orden público y con necesaria evitación de arbitrariedades para la parte más débil de la relación.

La inmediatez de la relación a legislar, concatenada con el producto o servicio que se intercambia, que es de la vida diaria, crea un vitalismo y movilidad en la misma relación de las partes.-

Por fin, como se intentó escuetamente expresar al comienzo de este pequeño intercambio de ideas, estamos frente a un Derecho Humano de raigambre Social que se interrelaciona con toda la comunidad y que el alcance de esa relación individual de consumo es una parte de lo que significa la influencia en toda la sociedad.

Estos conceptos son de necesario escenario para la aplicación de un marco normativo.

Por último, no podemos olvidar la influencia que este derecho tiene en todo el marco jurídico y normativo y que de no tomarlo en cuenta se corre peligro de dejar vacíos sus principales conceptos.

Esto nos lleva a pensar que existen innumerables relaciones de consumo y que deben ser alcanzadas y protegidas todas y cada una de ellas y como se dijo, a todos, dado que es uno de los Derechos que alcanza por excelencia a todos los habitantes.

B) Es necesario establecer herramientas que hagan al consumidor un horizonte de fácil aplicación en el ejercicio de sus derechos.

Así, si le quitamos reclamos, plazos o morigeramos indemnizaciones, cometemos el desliz de no dar una efectiva defensa de los derechos.

La experiencia demuestra diariamente la dificultad que los consumidores tienen en poder efectivizar reclamos, y esto demuestra cómo el mercado ha creado innumerables vericuetos que con normas propias, desconoce los principales principios en la materia.

La sanción es la única forma de poder hacer efectivo estos derechos.

El mejor laboratorio de estudio de estos temas es la calle, donde los consumidores sufren diariamente, no la aplicación legal, sino las normas que codiciosamente les establece

arbitrariamente el mercado.

Esto se entremezcla con un futuro necesario de entrecruzamiento de estas relaciones de consumo con todos los derechos que nos encontramos sin descontar al derecho público y su injerencia.

Si en este pequeño trabajo reiteramos la inmediatez de los derechos a defender, quitar el reclamo en estos extremos solo se vuelve a dejar sin eficacia a los mismos, permitiendo que, en algunos casos, pierda efectividad el reclamo del consumidor y en el peor, no pueda reclamarlo.

Por ello, nos encontramos con la paradoja que al dictarse la norma del Código Civil y Comercial, su número es la ley 26994, mientras las tres normas anteriores, son específicas para la defensa de los consumidores.-

La ley 26993, anterior, es el “*SISTEMA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN DERECHOS DEL CONSUMIDOR*”, una norma que crea el Juez especialista en derecho del consumidor y asimismo, lo crea con un sistema de resolución de conflictos y con un procedimiento oral y de inmediatez para dar rápida respuesta a los consumidores.

Esto es el entendimiento que las políticas de Estado incluyen al consumidor con una impronta de necesidad de su defensa para que el mercado no altere la paz de una sociedad y permita una verdadera evolución económica.

Esto es comprendido por todo el derecho moderno, y lo que reflejan las regulaciones de todos los países centrales.

Este ágil y efectivo plexo hace que una sociedad pueda ingresar a su futuro con las herramientas necesarias que implementen un crecimiento en su sociedad y un progreso más necesario en sus personas.

El hombre no puede olvidar que proteger a los más débiles ha sido una de las improntas del siglo XX y en el Siglo XXI debe tomar esos ejemplos para una mejor predisposición de sus sociedades.

(*)Abogado. Profesor universitario de la materia “Derecho del Consumidor”. Conferencista. Autor de numerosa doctrina en la materia.

[1] **¿Quiénes son los sujetos protegidos por la Ley de Defensa del Consumidor?**

¿Personas físicas y personas jurídicas? De Flavio Ismel Lowenrosen, elDial.com - DC1947

[2] Idem. El Dial. Com- DC1947.-

[3] Agustín Gordillo “Derechos Humanos y del Consumidor”, Capítulo II- IX 12.

[4] MANILI, PABLO, “La difícil tarea de elaborar un concepto de los Derechos Humanos” Revista Jurídica de la UCES, Año 1 Nro. 1, 1999.

[5] elDial.com - AA6D16.

[6] CAUSA N° 20.402/2008 - "EDESUR S.A. C/ RESOLUCIÓN 361/05, ENRE- RS 568/08 SE (EX 157.932/02)" – CNACAF – EN PLENO – 13/07/2011

[7] Cámara Nacional Civil en pleno, in re: “Sáez González, Julia del Carmen c. Astrada, Armando Valentín y otros s/ daños y perjuicios (Acc. Trán. c/ Les. o Muerte)” 12-03-12.-

Citar: elDial DC2998

Publicado el: 3/6/2020

copyright © 1997 - 2020 Editorial Albrematica S.A. - Tucumán 1440 (CP 1050) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina