



# Módulo 4: Contratos y vías de resolución de conflictos

## INTRODUCCIÓN AL MÓDULO

- Introducción

## UNIDAD 9: CONTRATOS DE CONSUMO EN PARTICULAR

- Introducción a la unidad
- Contrato de seguro
- Telefonía Celular
- Comercio Electrónico
- El contrato de Turismo como relación de consumo
- Cierre de la unidad

## UNIDAD 10: MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Introducción a la unidad
- Protección de los derechos de los consumidores. Procedimiento
- Ámbito de aplicación y competencia del COPREC
- Multa por incomparecencia
- Recursos. Medidas Cautelares. Sanciones. Análisis de casos. Procedimiento ante el Auditor de Consumo
- Cierre de la unidad

## UNIDAD 11: MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS- CONT.

- Introducción a la unidad
- Mecanismos Alternativos. Asociación de consumidores. Acciones colectivas
- Organismos municipales de defensa del consumidor

☰ Protección formal normativa: Constitución Nacional y Constitución Provincial

☰ Procedimientos aplicables

☰ Asociaciones de Consumidores: Fundamento de su utilidad. Requisitos para su funcionamiento

☰ Cierre de la unidad

CIERRE DEL MÓDULO

---

☰ Descarga del contenido

# Introducción

---

En este último módulo finalizaremos nuestro recorrido en materia de derecho del consumo. Nos adentraremos en los últimos contratos de consumo. Por último, estudiaremos las vías que tiene el consumidor para resolver los conflictos que suceden en las relaciones de consumo.

## Consumo masivo y derecho

¿Ofertas reales? El problema del e-commerce transnacional



## Objetivos del módulo

- Reconocer los elementos de los contratos de consumo.
- Conocer los mecanismos de resolución de conflictos.
- Distinguir los mecanismos adversariales de los no adversariales.

## Contenidos del módulo

Unidad 9- Contratos de consumo en particular

1. Contratos en particular Contrato de seguro: aspectos generales. Marco legal. La aplicación de la Ley 24.240 y su interrelación con la Ley 17.418. El consumidor de seguros: supuestos especiales. La protección de los asegurados y el control de la actividad aseguradora. Autoridad de aplicación. La instrumentación del contrato de seguro: la póliza. Cláusulas abusivas. La prescripción de las acciones derivadas del contrato de seguro. Jurisprudencia.
2. Telefonía Celular. Prestación del servicio. Intervención de la Comisión Nacional de Comunicaciones. Intervención de la Autoridad de Aplicación de la Ley 24.240. Competencia. Análisis de casos.
3. Comercio Electrónico. Concepto. Regulación. Las previsiones y alcances de la Ley 24.240. Normativa del MERCOSUR. Casos prácticos.
4. Contratos de servicios en Internet: protección del consumidor en el comercio electrónico. La aplicación de la Ley 24.240 a los contratos de consumo celebrados por medios electrónicos. La falta de información del consumidor. Términos abusivos y cláusulas ineficaces: prórroga de jurisdicción, limitaciones a la responsabilidad por daños y a la revocación de la aceptación.
5. EL contrato de Turismo como relación de consumo. El turista como sub-consumidor. Los viajes combinados y las redes de prestadores. La experiencia europea. El contrato de organización de viaje y el contrato de intermediación de viaje: marco legal. Responsabilidad del organizador y el intermediario. Cláusulas abusivas. Casos jurisprudenciales.

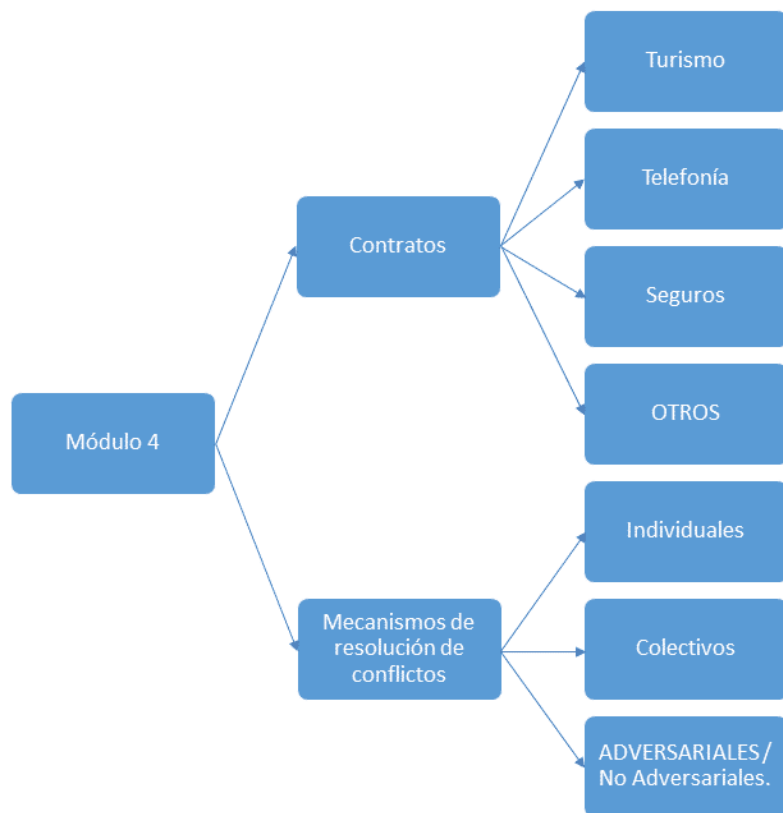
#### **Unidad 10- Métodos de resolución de conflictos**

1. Protección de los derechos de los consumidores. Procedimiento Reformas introducidas por la Ley 26.993: Instancia del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (en adelante COPREC), de la Auditoría en las Relaciones de Consumo y de la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.
2. Impacto del nuevo Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo en las provincias. La Conciliación como método de resolución de conflictos. Antecedentes. La Conciliación: Similitudes y diferencias de la intervención del conciliador en el marco de las Leyes 24.240 y 26.993 con la intervención del mediador de la Ley 26.589. El conciliador del COPREC: Requisitos. Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo. Rol del conciliador en el marco del COPREC.
3. Ámbito de aplicación y competencia del COPREC. Reclamos ante el COPREC. Admisión. Audiencia de conciliación. Homologación. Mecanismos de avenimiento entre reclamante y requeridos.
4. Multa por incomparecencia. Ejecución de acuerdos homologados. Incumplimiento del acuerdo homologado. Imputaciones por presuntas infracciones a la Ley 24.240. Medios de prueba.
5. Recursos. Medidas Cautelares. Sanciones. Análisis de casos.
6. Procedimiento ante el Auditor de Consumo.

#### **Unidad 11- Métodos de resolución de conflictos - cont.**

1. Mecanismos alternativos de resolución de conflictos. El arbitraje de consumo. Tribunales arbitrales. Árbitros de derecho y amigables compondores. Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo: marco legal, procedimiento, efectos de la decisión.
2. Organismos municipales de defensa del consumidor.
3. Protección formal normativa: Constitución Nacional y Constitución Provincial. Código Procesal Civil de la Nación. Acciones colectivas: intereses tutelados. Legitimación. Procedimiento. Cosa juzgada.
4. Procedimientos aplicables. Competencia. Acción de amparo. Función del ministerio público. Intervención del Defensor del Pueblo. Prescripción de las acciones.
5. Asociaciones de Consumidores: Fundamento de su utilidad. Requisitos para su funcionamiento.
6. Class Action: su recepción en el Derecho Comparado. Jurisprudencia.

### **Mapa conceptual del módulo**



## Introducción a la unidad

---



¿Los contratos son siempre de consumo?

### Objetivos de la unidad

- ☐ Conocer los elementos de los contratos
- ☐ Distinguir los contratos del régimen general de los contratos de consumo.

### Contenidos de la unidad

- 1 Contratos en particular Contrato de seguro: aspectos generales. Marco legal. La aplicación de la Ley 24.240 y su interrelación con la Ley 17.418. El consumidor de seguros: supuestos especiales. La protección de los asegurados y el control de la actividad aseguradora. Autoridad de aplicación. La instrumentación del contrato de seguro: la póliza. Cláusulas abusivas. La prescripción de las acciones derivadas del contrato de seguro. Jurisprudencia.
- 2 Telefonía Celular. Prestación del servicio. Intervención de la Comisión Nacional de Comunicaciones. Intervención de la Autoridad de Aplicación de la Ley 24.240. Competencia. Análisis de casos.
- 3 Comercio Electrónico. Concepto. Regulación. Las previsiones y alcances de la Ley 24.240. Normativa del MERCOSUR. Casos prácticos.
- 4 Contratos de servicios en Internet: protección del consumidor en el comercio electrónico. La aplicación de la Ley 24.240 a los contratos de consumo celebrados por medios electrónicos. La falta de información del consumidor. Términos abusivos y cláusulas ineficaces: prórroga de jurisdicción, limitaciones a la responsabilidad por daños y a la revocación de la aceptación.
- 5 El contrato de Turismo como relación de consumo. El turista como sub-consumidor. Los viajes combinados y las redes de prestadores. La experiencia europea. El contrato de organización de viaje y el contrato de intermediación de viaje: marco legal. Responsabilidad del organizador y el intermediario. Cláusulas abusivas. Casos jurisprudenciales.

En esta unidad finalizaremos los contratos específicos. Hemos analizado a lo largo de las unidades las distintas regulaciones en materia de contratos y a veces su mirada bifronte, pudiendo ser o no de consumo según quienes forman parte. En esta unidad estudiaremos: los contratos de seguro, de telefonía, electrónicos, y turismo.

El importante poner en juego todo lo estudiado hasta aquí las definiciones del primer módulo así como los principios generales que iluminan todo el derecho del consumo. Pues el derecho del consumo nos da pautas de interpretación para el análisis de los contratos.

#### **Comenzar la unidad**

Te invitamos a recorrer el contenido de la unidad.

[IR AL CONTENIDO](#)

## Contrato de seguro

---

**Contrato de seguro: aspectos generales. Marco legal. La aplicación de la Ley 24.240 y su interrelación con la Ley 17.418. El consumidor de seguros: supuestos especiales. La protección de los asegurados y el control de la actividad aseguradora. Autoridad de aplicación. La instrumentación del contrato de seguro: la póliza. Cláusulas abusivas. La prescripción de las acciones derivadas del contrato de seguro. Jurisprudencia**

El contrato de seguros es un contrato aleatorio donde una organización, técnica y económicamente, asume la obligación de resarcir las eventuales consecuencias dañosas (riesgo) a persona determinada mediante el pago de una contribución económica.



Esquema 1. Elaboración propia

Algunas definiciones legales de la Ley de seguros Nro. 17.418 (B.O. 6/08/1967), (en adelante LDS):



- Definición. Art. 1: hay contrato de seguro cuando el asegurador se obliga, mediante una prima o cotización, a resarcir un daño o cumplir la prestación convenida si ocurre el evento previsto.
- Objeto. Art. 2: el contrato de seguro puede tener por objeto toda clase de riesgos si existe interés asegurable, salvo prohibición expresa de la ley.

## Características

**"Naturaleza".** Art. 4: el contrato de seguro es consensual; los derechos y obligaciones recíprocos del asegurador y asegurado, empiezan desde que se ha celebrado la convención, aun antes de emitirse la póliza" (Ley 17.418, 6/08/1967).

1

**Consensual, no formal:** Se perfecciona con la mera voluntad de las partes. Sin embargo, no se somete los efectos del contrato a la emisión de la póliza o hasta el pago de la prima (Halperin, 1997, p. 9).

2

**Bilateral:** son bilaterales cuando las partes se obligan recíprocamente la una hacia la otra. Las normas de los contratos bilaterales se aplican supletoriamente a los contratos plurilaterales (art. 966 CCYC).

3

**Oneroso:** los contratos son a título oneroso cuando las ventajas que procuran a una de las partes les son concedidas por una prestación que ella ha hecho o se obliga a hacer a la otra (art. 967 CCYC).

4

**Aleatorio:** son aleatorios cuando las ventajas o las pérdidas, para uno de ellos o para todos, dependen de un acontecimiento incierto (art. 968 CCYC).

**Asegurado.** La reforma reciente del código civil y comercial no modifica la ley de seguros vigente pero pone en juego en el sistema jurídico las normas relacionadas a los contratos, a saber:

- Contratos en general.
- Contratos de consumo.
- Contratos bancarios. Recordemos que las entidades bancarias suelen incluir entre sus paquetes seguros, muchas veces sin consentimiento del consumidor.
- Contratos de adhesión.

---

**Es destacable recordar que la protección del derecho del consumo tiene como fuente primaria la Constitución Nacional, y en ella asienta su operatividad frente al plexo normativo. La ley de seguros, si bien es anterior a la reforma constitucional y la ley de defensa del consumidor, debe informarse sobre los derechos tutelados por aquellas (Lorenzetti, 2009, p. 45).**

Las normas anteriormente referenciadas no son compartimentos estancos sino que se nutren y complementan dentro del ordenamiento jurídico, aunque esta hermenéutica no esté exenta de tensiones normativas.

## Supuestos especiales

El asegurado es consumidor de seguros en la medida que revista la calidad de tal. Ya hemos estudiado en los módulos anteriores sobre las implicancias jurídicas de la categoría de consumidor.

**Vale recordar las definiciones de consumidor:**



**ARTÍCULO 1092.-** 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.



**ARTÍCULO 1º** —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.



De modo que aquellos que resulten tomadores e intermediarios de los seguros, no revisten categoría de consumidor ya que no devienen en destinatarios finales del producto, es decir el contrato no tiene en miras asegurar intereses en beneficio propio o de su grupo familiar o social sino que aquellos forman parte de su giro económico.

No pretendemos agotar la temática, ya que los contratos de seguros conforman parte de una disciplina específica como el “derecho de los seguros” pero al igual que otras ramas del derecho toma contacto con el derecho del consumidor en materia de contratos.

Por ejemplo, existen contratos de seguro sobre la producción agrícola o ganadera, ya que es una actividad sujeta a los riesgos propios de la actividad, como el clima e imponderables de la naturaleza. Del mismo modo, se aseguran promociones sujetas a condición (por ej., las ventas en donde las cadenas de electrodomésticos sujetan la devolución de pagado por determinado producto ante el resultado de un partido de fútbol, etc.). Estas actividades son empresariales y, como tales, pueden ser mal amparadas bajo el régimen tuitivo del consumidor.



*Nuevamente, no todo contrato de seguros es contrato de consumo, aun cuando fuera mediante un contrato de adhesión, ya que este último es una modalidad de perfeccionamiento pero no se convierte en una categoría de contrato específico.*

Para mayor claridad, el contrato de seguro -cualquiera sea el interés/riesgo asegurable- puede o no ser de consumo según quien fuera el asegurado y destino final de aquel. Por ej., un seguro contra granizos es de consumo si es para el automóvil familiar y no lo es si se protege la producción agrícola.

Asimismo, puede encontrarse instrumentado mediante un contrato de cláusulas predispuestas del modo en que debe aplicarse la normativa predispuesta en el CCYC. En caso de ser mediante una entidad bancaria resulta aplicable el título de “los contratos bancarios” del mismo cuerpo normativo.

## Póliza del contrato de seguros

En los caracteres estudiados hemos visto que se trata de un contrato consensual y en principio rige la libertad de formas. Sin embargo, a los fines probatorios el contrato, la ley de seguros establece que debe probarse por escrito. A este documento que prueba la existencia del contrato de seguros.

### Ley de seguros – Parte pertinente

#### Prueba del contrato art. 11

El contrato de seguro sólo puede probarse por escrito; sin embargo, todos los demás medios de prueba serán admitidos, si hay principio de prueba por escrito.

#### Póliza

El asegurador entregará al tomador una póliza debidamente firmada, con redacción clara y fácilmente legible. La póliza deberá contener los nombres y domicilios de las partes; el interés la persona asegurada; los riesgos asumidos; el momento desde el cual éstos se asumen y el plazo; la prima o cotización; la suma asegurada; y las condiciones generales del contrato. Podrán incluirse en la póliza condiciones particulares. Cuando el seguro se contratase simultáneamente con varios aseguradores podrá emitirse una sola póliza.

#### Diferencias entre propuesta y póliza art. 12

Cuando el texto de la póliza difiera del contenido de la propuesta, la diferencia se considerará aprobada por el tomador si no reclama dentro de un mes de haber recibido la póliza. Esta aceptación se presume sólo cuando el asegurador advierte al tomador sobre este derecho por cláusula inserta en forma destacada en el anverso de la póliza. La impugnación no afecta la eficacia del contrato en lo restante, sin perjuicio del derecho del tomador de rescindir el contrato a ese momento.

#### Póliza a la orden y al portador. Régimen art. 13

La transferencia de las pólizas a la orden o al portador importa transmitir los derechos contra el asegurador; sin embargo pueden oponerse al tenedor las mismas defensas que podrían hacerse valer contra el asegurado referente al contrato de seguro, salvo la falta de pago de la prima si su deuda no resulta de la póliza.

## Superintendencia de seguros

Es el organismo de contralor de los seguros es la Superintendencia de seguros dependiente hoy del Ministerio de Hacienda, creada en 1937.

La superintendencia realiza el control técnico, económico y financiero de las empresas aseguradoras, da su habilitación y establece los requisitos necesarios para su funcionamiento (Halperin, 1997, p. 18).

### Ley 20.091 1973. Ley de entidades de seguro y su control (1973)

**ARTÍCULO 1°.** El ejercicio de la actividad aseguradora y reaseguradora en cualquier lugar del territorio de la Nación, está sometido al régimen de la presente ley y al control de la autoridad creada por ella.



## Alcance de la expresión seguro

Cuando en esta ley se hace referencia al seguro, se entiende comprendida cualquier forma o modalidad de la actividad aseguradora. Está incluido también el reaseguro, en tanto no resulte afectado el régimen legal de reaseguro en vigencia.

La prescripción en el contrato de seguros y el régimen del derecho del consumo.

La prescripción en materia de seguros ha ocasionado tensiones en relación a su interpretación habida cuenta de la existencia de dos fuentes normativas. Veamos:



**ARTÍCULO 50 (LDC).** Prescripción. Las sanciones emergentes de la presente ley prescriben en el término de TRES (3) años. La prescripción se interrumpe por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas.



**LDS Prescripción. Término Art. 58.** Las acciones fundadas en el contrato de seguro prescriben en el plazo de un año, computado desde que la correspondiente obligación es exigible.

## Posturas a favor de la prescripción trienal

Lorenzetti afirma que “en materia de prescripción rige el microsistema de protección al consumidor y que las limitaciones al plazo de prescripción podrían ser declaradas ineficaces” (2009, p. 326). El fundamento está en el principio de orden público y en la vulnerabilidad de la parte más débil.

El plazo de prescripción trienal establecido en el art. 50 de la ley 24.240 (Adla, LIII-D, 4125) debe prevalecer sobre el establecido en la ley de seguros, ya que el orden público que informa el art. 3 de la Ley de defensa del consumidor hace que todo contrato de consumo —en el caso, seguro de vida y capitalización— deba registrarse por aquel.



La Cámara Civil y Comercial de Santa Fe 23 estableció que todo contrato de consumo debe registrarse por los preceptos que resulten más favorables a la parte más débil de la relación negocial, siendo más favorable un plazo trienal que uno anual cuando de pérdida de acciones se trata. En “Álvarez, Carlos Luis c. Aseguradora Federal Argentina S.A. s/ ordinario”, la Cámara aplica la prescripción trienal a partir de la sanción de la Ley 26361, a los contratos de seguros, siempre y cuando y simultáneamente sean de consumo. La misma Cámara indica que si no constituye un contrato de consumo, en ese caso la prescripción será la del artículo 58 de la Ley 17418.

## A favor de la prescripción anual

“Espinosa Marta Roxana c/ HSBC La Buenos Aires Seguros S.A. s/ ordinario” Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial Sala A 18/10/2013, consideró que el plazo de prescripción de un año establecido en el art. 58 de la Ley de seguros no puede considerarse ampliado a tres años por disposición del art. 50 de la Ley de defensa del consumidor, puesto que la primera es una norma específica que debe prevalecer sobre la general.



*El plazo de prescripción de la acción para reclamar el cobro de un seguro de vida colectivo, es el establecido en el art. 58 de la Ley 17418 y no el del art. 50 de la Ley 24240, ya que aquella norma es ley especial que rige a las partes y las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor deben integrarse con las directivas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas sustanciales.*

El tribunal concluye que la Ley de defensa al consumidor contiene reglas protectoras y correctoras, que son complementarias y no sustitutivas de la regulación general contenida en los Códigos de fondo y legislación vigente. De allí que el plazo de prescripción previsto en la LDC (art. 50) no resulta aplicable a los contratos de seguro porque el mismo se encuentra expresamente previsto en dicha ley especial (art. 58).

---

# Telefonía Celular

## Telefonía Celular. Prestación del servicio. Intervención de la Comisión Nacional de Comunicaciones. Intervención de la Autoridad de Aplicación de la Ley 24.240. Competencia. Análisis de casos

Es un contrato innominado de tipicidad social entre el proveedor – empresa telefónica- y el consumidor mediante un sistema de cláusulas predispuestas. Siguiendo esta breve descripción tendríamos una empresa oferente y el consumidor que acepta la oferta del servicio telefónico.

Sin embargo, el consumidor se convierte en oferente, pues las clausulas predispuestas son colocadas de modo tal que el consumidor resulta solicitante del servicio y el contenido de su voluntad es predispuesto unilateralmente por el empresario.

Sostiene Zetner “la empresa –oferente original– ha convertido al aceptante en un oferente, pero sin permitirle cambiar las condiciones, es decir, ha vaciado su voluntad, reservándose la facultad de cerrar la negociación, perfeccionando ella el asentimiento (es decir aceptar el negocio y reservarse la revisión jurídica), como aceptante” (Zentner en Ghersi y Weningarten, 2017, p. 601).

### Características



**Bilateralidad:** el empresario asume como obligación proveer al usuario una línea de radiocomunicaciones móviles. La cual puede venir o no anexada al aparato móvil: compra venta, leasing, comodato.

Del mismo modo, el usuario se compromete a abonar el precio por el uso del servicio.



**Profesionalidad del empresario.** La empresa de telefonía es de superioridad tecnológica, de organización y económica.



**Libertad de formas.** No hay una forma determinada prescripta por ley. Sin perjuicio de la práctica social de su implementación mediante clausulas predispuestas.



**Tiempo indeterminado:** no hay prescripción legal que restrinja su aplicación por tiempo indeterminado. Normalmente estos contratos están enlazados a la duración del contrato del aparato tecnológico: en propiedad, en locación, leasing.

### Regulación legal

Es un contrato de derecho privado, su regulación legal del Código Civil y Comercial y la Ley de defensa del consumidor.

El contrato de telefonía se encuentra regulado supletoriamente por el reglamento dictado por resolución de la Secretaría de Comunicaciones 490/97.

#### DISPOSICIONES

*Para el caso de divergencias en la interpretación de las cláusulas, prevalecerán las disposiciones de:*

- a) La Ley de telecomunicaciones 19.798.
- b) La Ley de Defensa de la competencia 25.156.
- c) La Ley de defensa del consumidor 26.361.
- d) Otros decretos y resoluciones enumerados.

Surge de esta prelación normativa que no ha estado en los fines del legislador la protección del consumidor sino de la empresa proveedora del servicio ya que caso contrario el orden las normas sería diferente (Zentner en Ghersi y Weningarten, 2017, p. 609).

## **Prestaciones del contrato de telefonía**





Los prestadores del servicio deben garantizar la calidad del servicio conforme la licencia y lo contratado con el usuario.

Debe garantizar la comunicación entre los abonados a su servicio y de estos con otros del servicio contemplado en la reglamentación vigente.

Deberá proporcionar comunicación gratuita del acceso al servicio de emergencias como policía, bomberos, defensa civil, salud pública, etc.

Del mismo modo, facturación debe ser con antelación no menor 5 días. En cuanto a la rescisión del contrato debe ser con la antelación de 30 días. Recientemente, la resolución 316/2018 de la Secretaría de Defensa del Consumidor obliga a las compañías telefónicas a contar con un botón de baja visible en sus páginas webs (incluye a los servicios de telefonía fija, móvil, Internet y servicios de televisión por cable o satelital).

## Aplicación de la Ley de defensa del consumidor- CCYC

- Deber de Información.
- Contratos de cláusulas de adhesión.
- Cláusulas abusivas.
- Publicidad.
- Principio de interpretación.

## Autoridad de aplicación

*El reglamento dictado por resolución de la Secretaría de Comunicaciones 490/97 (18/4/97) establece como autoridad regulatoria a la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación, sobre la base del decreto 245/1996 y sus modificatorias, y como autoridad de aplicación a la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), dependiente de la Secretaría de Comunicaciones, creada por decreto 1260/1996, que tiene facultad sancionatoria para el supuesto de incumplimiento.*

Las competencias se encuentran superpuestas entre las competencias estudiadas en el módulo 2 sobre la autoridad de Aplicación de la Secretaría de Comercio Interior conforme la LDC (art. 41, sustituido por art. 17 de la Ley N° 26.361, 7/4/2008). Habrá que estar a los principios generales y directrices del Código Civil y Comercial y la Ley de Defensa del Consumidor (Zentner en Ghersi y Weningarten, 2017, p. 607).

## Casos

El deber de informar al consumidor de manera veraz, eficaz y suficiente impone, en el caso, que la empresa prestadora del servicio de telefonía celular ponga en conocimiento del usuario cuáles son los medios que le permiten en caso de siniestro —en el caso, el aparato cayó en aguas del Río de la Plata— acreditar la destrucción de terminal móvil a fin de hacer efectiva la cobertura de la misma.

La invocación del Reglamento General de Clientes de Servicios de Comunicaciones Móviles y la solicitud de servicio suscripta por el consumidor no exime a la empresa de telefonía celular de su deber de informar en los términos del art. 4° de la Ley de defensa del consumidor 24.240, pues aquél es la parte más débil del contrato y sólo le queda la posibilidad de aceptar las condiciones fijadas o no celebrar el contrato.



## Comercio Electrónico

---

### Comercio Electrónico. Concepto. Regulación. Las previsiones y alcances de la Ley 24.240. Normativa del MERCOSUR. Casos prácticos.

---

**Contratos de servicios en Internet: protección del consumidor en el comercio electrónico. La aplicación de la Ley 24.240 a los contratos de consumo celebrados por medios electrónicos. La falta de información del consumidor. Términos abusivos y cláusulas ineficaces: prórroga de jurisdicción, limitaciones a la responsabilidad por daños y a la revocación de la aceptación**

Cuando hablamos de contratación electrónica estamos hablando de contratos en que utilizamos alguna herramienta tecnológica en alguna de sus etapas, ya sea en su perfeccionamiento o en su ejecución (Villarrubia, 2015, p. 93).

Sostiene Lorenzetti que el avance la tecnología y los medios de comunicación nos enfrentan a nuevos problemas jurídicos en materia de contratos: imputabilidad de la declaración de voluntad, distribución de riesgos, formación de consentimiento y lugar tiempo de celebración (p. 165).

---

**El autor sostiene que la caracterización del contrato electrónico es la utilización de algún medio digital en la celebración, en el cumplimiento o en la ejecución, de manera total o parcial. Una vez constatada la utilización del medio digital, estamos ante un contrato electrónico (Lorenzetti, p. 17).**

Villarrubia afirma que, a diferencia de lo regulado en el ámbito internacional de UNCITRAL, en el MERCOSUR no existen disposiciones referentes a la contratación electrónica. Si hay ciertos avances vinculados al avance tecnológico. Por ej., Derecho de información en las transacciones mediante internet, certificación electrónica, firma electrónica, etc. (Villarrubia, 2015, p. 94-95).

El Código Civil y Comercial incluye entre sus modalidades el contrato electrónico, dentro del contrato de consumo, del mismo modo que la LDC en relación a los contratos celebrados a distancia y las facultades de revocación del consumidor. Ello se complementa con la Ley de firma digital 25.506.

#### Regulación CCYC – parte pertinente

**ARTÍCULO 1106.** Utilización de medios electrónicos. Siempre que en este Código o en leyes especiales se exija que el contrato conste por escrito, este requisito se debe entender satisfecho si el contrato con el consumidor o usuario contiene un soporte electrónico u otra tecnología similar.

**ARTÍCULO 1107.** Información sobre los medios electrónicos. Si las partes se valen de técnicas de comunicación electrónica o similares para la celebración de un contrato de consumo a distancia, el proveedor debe informar al consumidor, además del contenido mínimo del contrato y la facultad de revocar, todos los datos necesarios para utilizar correctamente el medio elegido, para comprender los riesgos derivados de su empleo, y para tener absolutamente claro quién asume esos riesgos.



**ARTÍCULO 1108.** Ofertas por medios electrónicos. Las ofertas de contratación por medios electrónicos o similares deben tener vigencia durante el período que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles al destinatario. El oferente debe confirmar por vía electrónica y sin demora la llegada de la aceptación.

**ARTÍCULO 33 (LDC).** Venta por Correspondencia y Otras. Es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta a la misma se realiza por iguales medios.



No se permitirá la publicación del número postal como domicilio.



La protección del consumidor o usuario mediante la Ley 24.240 y el CCYC es independiente de la modalidad de contratación tal y como hemos visto a lo largo de los módulos estudiados.

Al contrato de consumo mediante contrato electrónico debemos aplicar todo el plexo consumeril, además de las normas referenciadas sobre contrato electrónico:

- Principio de interpretación: art. 3 de la LDC y arts. 1094 y 1095 del CCYC.
- Contenido mínimo del documento de venta: art. 10 de la LDC.
- Principios del derecho del consumo.
- Deber de información. Art. 4 de la LDC y art. 1100 del CCYC.

Con respecto a las cláusulas abusivas, siguiendo con lo estudiado estas cláusulas profundizan la asimetría en las prestaciones asumidas por las partes produciendo un desequilibrio arbitrario en el sinalagma contractual.

**ARTÍCULO 37 (LDC).** Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenientes:

- 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.**

## CCYC

### 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 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.

**Jurisdicción:** la jurisdicción en los contratos de consumo es el lugar del cumplimiento del contrato o el domicilio del consumidor. La jurisprudencia ha entendido que la prórroga territorial de la jurisdicción resulta una cláusula abusiva que va en detrimento de los derechos del consumidor ya que lo obliga a litigar en un fuero extraño.

Del mismo modo entendió el legislador en relación a los contratos electrónico, sancionando la cláusula de prórroga como "No escrita", privándola de toda eficacia.

### ARTÍCULO 1109 (CCYC)

Lugar de cumplimiento. En los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales, a distancia, y con utilización de medios electrónicos o similares, se considera lugar de cumplimiento aquel en el que el consumidor recibió o debió recibir la prestación. Ese lugar fija la jurisdicción aplicable a los conflictos derivados del contrato. La cláusula de prórroga de jurisdicción se tiene por no escrita.

La facultad de revocación es discrecional de modo que el consumidor tendrá dicha posibilidad dentro de un plazo de diez días, por escrito y pesa sobre el proveedor un deber calificado de información.

**ARTÍCULO 34 (LDC)**

Revocación de aceptación. En los casos previstos en los art. 32 y 33 de la presente ley, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que con motivo de venta le sea presentado al consumidor.

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

El consumidor debe poner el bien a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.

**ARTÍCULO 1110**

Revocación. En los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales y a distancia, el consumidor tiene el derecho irrenunciable de revocar la aceptación dentro de los diez días computados a partir de la celebración del contrato.

Si la aceptación es posterior a la entrega del bien, el plazo debe comenzar a correr desde que esta última se produce.

Si el plazo vence en día inhábil, se prorroga hasta el primer día hábil siguiente.

Las cláusulas, pactos o cualquier modalidad aceptada por el consumidor durante este período, que tengan por resultado la imposibilidad de ejercer el derecho de revocación, se tienen por no escritos.

**ARTÍCULO 1111**

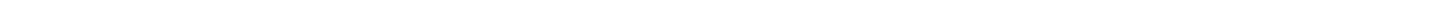
Deber de informar el derecho a la revocación. El proveedor debe informar al consumidor sobre la facultad de revocación mediante su inclusión en caracteres destacados en todo documento que presenta al consumidor en la etapa de negociaciones o en el documento que instrumenta el contrato concluido, ubicada como disposición inmediatamente anterior a la firma del consumidor o usuario. El derecho de revocación no se extingue si el consumidor no ha sido informado debidamente sobre su derecho.

**ARTÍCULO 1112**

Forma y plazo para notificar la revocación. La revocación debe ser notificada al proveedor por escrito o medios electrónicos o similares, o mediante la devolución de la cosa dentro del plazo de diez días computados conforme a lo previsto en el art. 1110.

**ARTÍCULO 1113**

Efectos del ejercicio del derecho de revocación. Si el derecho de revocar es ejercido en tiempo y forma por el consumidor, las partes quedan liberadas de sus obligaciones correspectivas y deben restituirse recíproca y simultáneamente las prestaciones que han cumplido.





## El contrato de Turismo como relación de consumo

---

**EL contrato de Turismo como relación de consumo. El turista como sub-consumidor. Los viajes combinados y las redes de prestadores. La experiencia europea. El contrato de organización de viaje y el contrato de intermediación de viaje: marco legal. Responsabilidad del organizador y el intermediario. Cláusulas abusivas. Casos jurisprudenciales**

El comercio, con el turismo como objeto, ha tenido un profundo desarrollo en las últimas décadas. Su explosión comercial con la venta de “paquetes turísticos” incluye un sinnúmero de prestaciones -hoteles, traslados, pasajes, comidas, excursiones, etc.- para el turista o consumidor.

Estas prestaciones se brindan a partir de una conexidad de contratos con un mismo fin. Recordemos la definición de contratos conexos según el CCYC:

---

**ARTÍCULO 1073. Definición.** Hay conexidad cuando dos o más contratos autónomos se hallan vinculados entre sí por una finalidad económica común previamente establecida, de modo que uno de ellos ha sido determinante del otro para el logro del resultado perseguido. Esta finalidad puede ser establecida por la ley, expresamente pactada, o derivada de la interpretación, conforme con lo que se dispone en el art. 1074.

La necesidad de tu tutela surge de la complejidad contractual a la que se enfrenta el consumidor, sobre todo en los paquetes “todo incluido” los cuales son comercializado a través de contratos predispuestos y masivos.

El actual sistema de normas de nuestro régimen jurídico no protege acabadamente al consumidor, sostiene Weirgarten (Gheri y Weningarten, 2017, p. 521). De esta manera la Ley de defensa al consumidor se vuelve una herramienta de vital importancia para su protección: publicidad, derecho a la información, cláusulas abusivas, etc.

Se encuentran comprendidos en el art. 1 de la LDC “servicios”, los servicios turísticos siempre que el mismo no forme parte de su giro comercial y califique como insumo.



El actual sistema de normas de nuestro régimen jurídico no protege acabadamente al consumidor, sostiene Weirgarten (Gherzi y Weningarten, 2017, p. 521). De esta manera la Ley de defensa al consumidor se vuelve una herramienta de vital importancia para su protección: publicidad, derecho a la información, cláusulas abusivas, etc.

Se encuentran comprendidos en el art. 1 de la LDC "servicios", los servicios turísticos siempre que el mismo no forme parte de su giro comercial y califique como insumo.

## Los sujetos en contrato de turismo

Agencia de viaje: persona humana o jurídica que con o sin fines de lucro, de forma permanente o transitoria desarrolla alguna de las siguientes actividades:

- La intermediación en la reserva o locación de servicios en cualquier medio de transporte en el país o en el extranjero.
- La intermediación en la contratación de servicios hoteleros en el país o en el extranjero.
- La organización de viajes de carácter individual o colectivo, excursiones, cruceros o similares, con o sin inclusión de todos los servicios propios de los denominados viajes "a forfait", en el país o en el extranjero.
- La recepción o asistencia de turistas durante sus viajes y su permanencia en el país, la prestación a los mismos de los servicios de guías turísticos y el despacho de sus equipajes.
- La representación de otras agencias, tanto nacionales como extranjeras, a fin de prestar en su nombre cualquiera de estos servicios.

- La realización de actividades similares o conexas a las mencionadas con anterioridad en beneficio del turismo, las cuales se expresarán específicamente en la licencia respectiva. Será requisito ineludible para el ejercicio de estas actividades, el obtener previamente la respectiva licencia en el Registro de Agentes de Viajes que llevará el organismo de aplicación que fije el Poder Ejecutivo, el que determinará las normas y requisitos generales y de idoneidad para hacerla efectiva (art. 1, Ley 18886).

## Definiciones del consumidor

Aplica al contrato de consumo todas las categorías de consumidor estudiadas en el módulo 1: consumidor directo, subconsumidor, consumidor expuesto o consumidor by stander.

En el contrato de turismo las agencias de viaje son las organizadoras del viaje como una prestación única y provee los servicios prestado por empresarios mayoristas de turismo.

El organizador contrata los servicios, configurando una delegación de la prestación en terceros no oponible al turista consumidor. De este modo, asume la responsabilidad solidaria por el incumplimiento de las obligaciones conforme se ha analizado en el módulo 3.

Se trata de contratos conexos donde existe entre ellos una relación funcional, responden a un fin económico. Se trata de un único negocio jurídico fraccionado (Gherzi y Weningarten, 2017, p. 523).



Esquema 3. Elaboración propia

El consumidor turista tiene en miras el viaje en su totalidad, como un objeto único y no un conjunto de prestaciones aisladas. La voluntad del contratante turista no se fracciona sino que por el contrario se dirige a un contrato único que resulta de una combinación de diversos esquemas negociales, sostiene Kemelmajer (Gherzi y Weningarten, 2017, p. 523).

### El derecho comparado: La Unión Europea

La comunidad europea ha regulado en materia de viajes combinados y los servicios turísticos, reconociendo la importancia de este tráfico comercial y reforzando la protección comunitaria del consumidor.

La Directiva 90/314/CEE establece importantes derechos de los consumidores en relación a los viajes combinados, en particular sobre la información, responsabilidad, ejecución de los viajes y protección ante la eventual insolvencia del proveedor.

El comercio turístico en la UE reviste una escala que torna necesario la salvación de todas aquellas ambigüedades existentes a través de la Directiva 2015/2302/CEE, que deroga aquella y modifica otras frente a las disparidades de protección entre los Estados miembros.

### Contratos de viaje e intermediación de viaje según el Convenio de Bruselas

El Convenio de Bruselas, integra la normativa aplicable a los contratos de consumo vinculados a los servicios turísticos. Es una norma de fuente externa.

El Convenio en su art. 1º define al contrato de viaje, al contrato de organización de viaje y al contrato de intermediario de viaje:

#### Contrato de viaje

Se refiere a un contrato de organización de viaje o bien a un contrato de intermediación de viaje.

#### Contrato de organización de viaje

Cualquier contrato por el cual una persona se compromete en su nombre a procurar a otra, mediante un precio global, un conjunto de prestaciones combinadas de transporte, de estadía distintas del transporte o de otros servicios que se relacionan con él.

#### Contrato de intermediario de viaje

Cualquier contrato por el cual una persona se compromete a procurar a otra, mediante un precio, o bien un contrato de organización de viajes, o una de las prestaciones aisladas que permitan realizar un viaje o una estadía cualquiera. No se considera como contratos de intermediarios de viajes las operaciones "interlíneas" u otras operaciones similares entre transportista.

### Ley 19918

El Convenio de Bruselas es de aplicación a todo organizador de viaje que se encuentre en uno de los estados parte.

Asimismo entre las regulaciones de dichos contratos el organizador debe entregar "un documento de viaje" en el art. 6:



1

El Documento de viaje debe contener las siguientes indicaciones: a) lugar y fecha de su emisión; b) nombre y domicilio del organizador de viajes; c) nombre del o de los viajeros, y si el contrato ha sido concluido por otra persona, nombre de ésta; d) lugares y fechas de comienzo y fin del viaje así como de las estadías; e) todas las especificaciones necesarias concernientes al transporte, a la estadía, así como todos los servicios accesorios incluidos en el precio; f) si hay motivo, el número mínimo de viajeros requeridos; g) el precio global correspondiente a todos los servicios previstos en el contrato; h) circunstancias y condiciones en las cuales se podrá demandar la rescisión del contrato por el viajero; i) cualquier cláusula atributiva de competencia arbitral estipulada en las condiciones del art. 29; j) la indicación de que el contrato está sometido a pesar de cualquier cláusula contraria, a las reglas de la presente convención; k) todas las demás indicaciones que las partes juzguen, de común acuerdo, útil de agregar.

2

En la medida en que todo o parte de las indicaciones previstas en el párrafo primero figuren en un programa entregado al viajero, el documento de viaje podrá contener una simple referencia a este programa; cualquier modificación a ese programa deberá ser mencionado en el documento de viaje.

### Responsabilidad del organizador

- El organizador es responsable por la prestación de los servicios conforme al contrato celebrado, ya sean prestados por él o por un tercero. El proveedor tiene una obligación tácita de seguridad (art. 961 del CCYC).
- La responsabilidad del agente, del intermediario u organizador es directa y objetiva y debe la inmunidad al consumidor turista.

## Convenio de Bruselas parte pertinente

### Artículo 12

El organizador de viajes será responsable por los actos y omisiones de sus empleados y agentes cuando éstos actúen en el ejercicio de sus funciones, como si fueran propios.

### Artículo 13

1. El organizador de viajes será responsable de todo perjuicio causado al viajero en razón del incumplimiento, total o parcial, de sus obligaciones de organización tales como resultan del contrato de la presente Convención, salvo que pruebe que él ha obrado como un diligente organizador de viajes.
2. Sin perjuicio de la determinación de las personas que tienen el derecho de accionar y de sus derechos respectivos, la indemnización debida por aplicación del párrafo primera está limitada por viajero a: 50.000 francos por daño corporal, 2.000 francos por daño material y 5.000 francos por cualquier otro daño. Sin embargo, un Estado contratante puede fijar un límite superior para los contratos concluidos por intermedio de un establecimiento que se encuentra en su territorio.

### Artículo 14

El organizador de viajes efectúa por sí mismo las prestaciones de transporte, alojamiento o cualquier otro servicio relativo a la ejecución del viaje o de la estadía, será responsable de cualquier perjuicio causado al viajero, de conformidad con las disposiciones que rigen tales servicios.

## Artículo 15

1. El organizador de viajes que hace efectuar por terceros prestaciones de transporte, alojamiento o cualquier otro servicio relativo a la ejecución del viaje o la estadía, será responsable de todo perjuicio causado al viajero en razón del incumplimiento total o parcial de esas prestaciones, conforme a las disposiciones que las rigen. Idéntico criterio se seguirá ante cualquier perjuicio causado al viajero en ocasión de la ejecución de estas prestaciones, salvo si el organizador de viajes prueba que él se ha comportado como un diligente organizador de viajes en la elección de la persona que realiza el servicio.
2. Cuando las disposiciones mencionadas en el párrafo primero no prevean limitación de la indemnización debida por el organizador de viajes, esta indemnización se fijará conforme al art. 13, párrafo 2.
3. En la medida que el organizador de viajes ha indemnizado al viajero por el perjuicio que le ha sido causado, se subrogará en todos los derechos y acciones que el viajero pueda tener contra el tercero responsable en razón de este perjuicio. El viajero está obligado a facilitar el requerimiento del organizador de viajes proporcionándole los documentos e informes en su poder y cediéndole, llegado el caso, sus derechos.
4. El viajero tendrá contra el tercero responsable una acción directa de indemnización, total o complementaria, por el perjuicio sufrido.

## Artículo 16

El viajero será responsable por el perjuicio causado por su culpa al organizador de viajes o a las personas por las cuales responde en virtud del art. 12, en razón de la inobservancia de las obligaciones que le incumben en virtud de la presente Convención o de los contratos que la misma rige, debiendo apreciarse la culpa con la normal conducta de un viajero. Asimismo, todo contrato celebrado por el intermediario se entiende que ha sido celebrado por el viajero, de modo que responden por el incumplimiento frente a este.

## Artículo 22

A propósito de ello, el Convenio de Bruselas regula lo siguiente:

1. El intermediario de viajes será responsable por toda falta que cometa en la ejecución de sus obligaciones, debiendo apreciarse dicha culpa en relación con los deberes que incumben a un diligente intermediario de viajes.
2. Sin perjuicio de la determinación de las personas que tienen el derecho de demandar y de sus respectivos derechos, la indemnización debida por aplicación del párrafo primero se limitará a 10.000 francos por viajero. Sin embargo, cualquiera de los Estados contratantes podrá fijar un límite superior para los contratos celebrados por intermedio de un establecimiento que se encuentra en su territorio.
3. El intermediario de viajes no responderá por el incumplimiento, total o parcial de los viajes, estadías u otros servicios que constituyen el objeto del contrato.

## Artículo 23

El viajero responderá por el perjuicio causado por su culpa al intermediario de viajes o a las personas por las cuales éste responde en virtud del art. 21, en razón de la inobservancia de las obligaciones que le incumben en virtud de la presente Convención o de los contratos que ella rige, debiendo apreciarse la culpa en relación con la normal conducta de un viajero.

### Cláusulas abusivas

El contrato de viaje es un contrato innominado de fuerte tipicidad social. De esta manera, las cláusulas abusivas reguladas en el CCYC y la LDC son de aplicación directa en los contratos de consumo.

Todas aquellas situaciones jurídicas o cláusulas que causen una desproporción en el sinalagma contractual desnaturalizando el equilibrio normal de las posiciones contractuales.



### Al respecto la jurisprudencia

El contrato de viaje y turismo es una figura jurídica de reciente aparición que se proyecta como una zona gris sobre el ámbito de responsabilidad, mas ello no permite que aquí valga la cláusula de exoneración de responsabilidad del organizador del viaje, en tanto es impensable que quien se obliga por un lado pueda simultáneamente desobligarse por el otro y de allí que corresponda declarar inoponible a los actores toda cláusula de irresponsabilidad prevista en detrimento del viajero en tanto vulnera los términos de la Convención Internacional de Bruselas del 23/4/1970.

---

**Las cláusulas liberatorias de responsabilidad de la empresa organizadora de la excursión por las cuales declara explícitamente que obra y actúa como intermediaria entre el pasajero y las entidades, empresas de transporte, hoteles y/o personas llamadas a prestar los servicios, no libera de su responsabilidad a la agencia organizadora del viaje en cuanto a las obligaciones propias de su función.**

Si una empresa de turismo contrata con un cliente un viaje al exterior, y éste al presentarse con anticipación suficiente en el aeropuerto, pierde el vuelo, porque aquélla no le anotició el cambio de horario de partida, razón por la cual el pasajero debió adquirir un nuevo pasaje aéreo para el día siguiente, resulta procedente la acción judicial deducida a fin de que la agencia de viaje le reembolse el costo de ese nuevo pasaje. No obstante tal conclusión, la circunstancia de que la accionada opere como intermediaria entre el cliente y la agencia mayorista, toda vez que sus deberes no se agotaban con entregar sólo al adquirente los referidos pasajes, sino que debería asegurar —predisponiendo para ello la organización empresarial adecuada— su constante y fluida comunicación, tanto con la empresa mayorista operadora del vuelo chárter, cuanto con sus clientes, de modo que la agencia tuviese conocimiento de cualquier novedad respecto de la realización del vuelo y la posibilidad de comunicar esa novedad a su cliente.

## Cierre de la unidad

---



**En este recorrido hemos estudiado el impacto de las relaciones de consumo en las regulaciones de los contratos. Puede un mismo contrato estar sometido al régimen general y al régimen de consumo según las partes intervinientes.**

### Material didáctico

#### Noticia de la Secretaria de Defensa del Consumidor de la Nación

La noticia revela la importancia que tiene los contratos de telefonía celular así como la posición asimétrica entre consumidores y proveedores del servicio.

La rescisión del contrato de telefonía ha sido un punto débil hasta ahora, ya que el consumidor se veía expuesto a difíciles procedimientos y prácticas mercantiles para lograr dicho cometido.

**Defensa del Consumidor de la Nación. (2018, Noviembre 20). Disminuyeron los reclamos por inconvenientes en la baja de servicios de telecomunicaciones.**

[IR AL MATERIAL](#)

### Bibliografía



- 
- Bramuzi, G. C. (2017). Procesos en Materia de consumo. Sistema de Información Jurídica (S.A.I.J.). Recuperado de: <http://www.saij.gob.ar/guillermo-carlos-bramuzzi-procesos-materia-consumo-dacf170239-2017-05-18/123456789-0abc-defg9320-71fcanirtcod?q=moreLikeThis%28id-infojus%2C%20numero-norma%5E4%2C%20tipo-documento%5E4%2C%20titulo%5E4%2C%20jurisdiccion%2C%20tesauro%2C%20provincia%2C%20tribunal%2C%20organismo%2C%20autor%2C%20texto%5E0.5%29%3Acoprec&o=0&f=Total%7CFecha%7CEstado%20de%20Vigencia%5B5%2C1%5D%7CTema/Derecho%20civil%5B3%2C1%5D%7COrganismo%5B5%2C1%5D%7CAutor%5B5%2C1%5D%7CJurisdicci%F3n%5B5%2C1%5D%7CTribunal%5B5%2C1%5D%7CPublicaci%F3n%5B5%2C1%5D%7CColecci%F3n%20tem%E1tica%5B5%2C1%5D%7CTipo%20de%20Documento/Doctrina&t=9>
  - Ghersi, C. A., & Weningarten, C. (2017). Manual de Contratos Civiles, Comerciales y de Consumo (4ta Ed.). Buenos Aires: La Ley.
  - Lorenzetti, R. (2001). Comercio Electrónico. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
  - Lorenzetti, R. (2009). Consumidores. Santa Fe: Rubinzal-Culzonoi Editores.
  - Villarrubia, I. R. (2016). Contratación electrónica y relación de consumo. Regulación en el código civil y comercial de la república argentina. Revista de la facultad de ciencias económicas, (17).
  - Wüst, G. C. (Dir.) (2016). Estudios de derecho Privado: comentarios al Código Civil y Comercial. Buenos Aires: Ed. Asociación de Docentes.

## Introducción a la unidad

---



¿Todo reclamo es judicial?

### Objetivos de la unidad

- ☐ Conocer las vías de resolución de conflictos.
- ☐ Distinguir las adversariales de las no adversariales.
- ☐ Reconocer los mecanismos de resolución del sistema de consumo.

### Contenidos de la unidad

- 1 Protección de los derechos de los consumidores. Procedimiento Reformas introducidas por la Ley 26.993: Instancia del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (en adelante COPREC), de la Auditoría en las Relaciones de Consumo y de la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.
- 2 Impacto del nuevo Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo en las provincias. La Conciliación como método de resolución de conflictos. Antecedentes. La Conciliación: Similitudes y diferencias de la intervención del conciliador en el marco de las Leyes 24.240 y 26.993 con la intervención del mediador de la Ley 26.589. El conciliador del COPREC: Requisitos. Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo. Rol del conciliador en el marco del COPREC.
- 3 Ámbito de aplicación y competencia del COPREC. Reclamos ante el COPREC. Admisión. Audiencia de conciliación. Homologación. Mecanismos de avenimiento entre reclamante y requeridos.
- 4 Multa por incomparecencia. Ejecución de acuerdos homologados. Incumplimiento del acuerdo homologado. Imputaciones por presuntas infracciones a la Ley 24.240. Medios de prueba.

5

Recursos. Medidas Cautelares. Sanciones. Análisis de casos.

6

Procedimiento ante el Auditor de Consumo.

En esta unidad damos inicio a los diferentes procesos de resolución de conflictos regulados por la ley.

Además del reclamo judicial, que no por eso es menos importante, el consumidor tiene instancias no adversariales tendientes a resolver sus intereses y lograr su satisfacción.

#### **Comenzar la unidad**

Te invitamos a recorrer el contenido de la unidad.

[IR AL CONTENIDO](#)

## Protección de los derechos de los consumidores. Procedimiento

---

**Reformas introducidas por la Ley 26.993: Instancia del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (en adelante COPREC), de la Auditoría en las Relaciones de Consumo y de la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo. Auditor en las Relaciones de Consumo**

---

**Impacto del nuevo Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo en las provincias. La Conciliación como método de resolución de conflictos. Antecedentes. La Conciliación: Similitudes y diferencias de la intervención del conciliador en el marco de las Leyes 24.240 y 26.993 con la intervención del mediador de la Ley 26.589. El conciliador del COPREC: Requisitos. Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo. Rol del conciliador en el marco del COPREC**

La reforma de la Ley de defensa al consumidor (Ley 24.240 del 15/10/1993) junto la Ley 26.993 incluye reformas interesantes en materia de resolución de conflictos entre consumidores y proveedores.



Esquema 4.Elaboración Propia

*La Ley 26.993 crea el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo.*

**ARTÍCULO 1°** – Creación. Créase el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) que funcionará en el ámbito de la autoridad de aplicación. El COPREC actuará a nivel nacional mediante su sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las dependencias, delegaciones u oficinas fijas o móviles que se establezcan en el resto del país. El Poder Ejecutivo nacional designará la autoridad de aplicación del presente Título con facultades para dictar las normas de aplicación o interpretación.

**Se trata de un sistema no adversarial de resolución de conflictos, dispuesta como instancia obligatoria previa para todos aquellos conflictos entre consumidores y proveedores que no excedan el monto de 55 S.M.V.M.**

**ARTÍCULO 2°** – Reclamos ante el COPREC. Limitación por monto. El COPREC intervendrá en los reclamos de derechos individuales de consumidores o usuarios, que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo, cuyo monto no exceda de un valor equivalente al de cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles. La intervención del COPREC tendrá carácter previo y obligatorio al reclamo ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o, en su caso, a la demanda ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo de conformidad con lo establecido en la presente ley. Las relaciones de consumo referidas en el párrafo primero son las regidas por la Ley 24.240 y sus modificatorias. En los supuestos de relaciones de consumo reguladas por otras normas, el consumidor o usuario podrá presentar su reclamo ante el COPREC o ante la autoridad instituida por la legislación específica.

Como surge del artículo, se encuentran excluidos los reclamos colectivos. En correlación con lo sostenido por la jurisprudencia y la doctrina mayoritaria (Gherzi y Weningarten, 2017, p. 715).

## Auditorías de consumo

Encontramos la auditoría de las relaciones de consumo en:

**ARTÍCULO 22.** — Creación. Ámbito. Auditores en las Relaciones de Consumo. Créase, en el ámbito del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, la Auditoría en las Relaciones de Consumo. La Auditoría en las Relaciones de Consumo tendrá asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las dependencias, delegaciones u oficinas fijas o móviles que se establezcan en el resto del país. Será ejercida por los Auditores en las Relaciones de Consumo, los cuales se constituirán como autoridad independiente, con carácter de instancia administrativa, respecto de las controversias que correspondan a la competencia establecida en este Título. A los efectos del correcto funcionamiento de la Auditoría, la reglamentación establecerá la integración de los organismos de apoyo necesarios para el desarrollo de la tarea encomendada (Ley 26.993).

Estas auditorías tienen competencia jurisdiccional en materia de daños mediante la complementación de dos normas.







## LDC – La reforma en el Daño Directo

Siguiendo con el análisis del art. 40 bis. De la LDC, en la última reforma, la ley le otorga facultades jurisdiccionales a los órganos administrativos. De modo similar a las potestades jurisdiccionales estudiadas en el módulo anterior con relación a los Entes Reguladores de Servicios Públicos, aquí la autoridad de contralor tiene competencias para resolver conflictos entre las partes.

### **El art. 40 bis LDC – parte pertinente- reza:**

*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:*

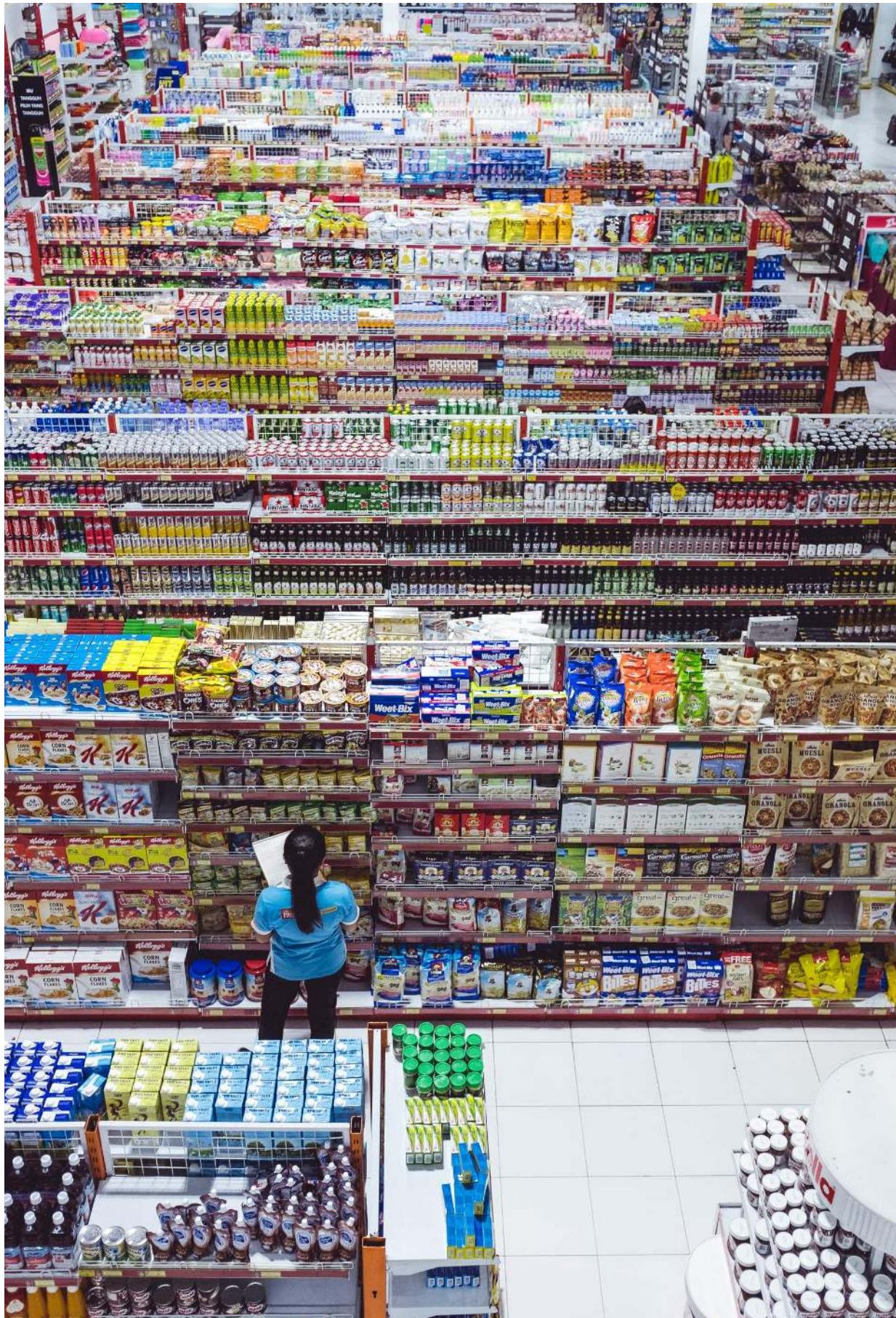
- a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta;*
- b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas;*
- c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.*

*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. (Artículo sustituido por punto 3.3 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).*

La reforma toma los antecedentes jurisprudenciales de la C.J.S.N en "Angrel Estrada y Cía" junto a las críticas con respecto a que el órgano de aplicación que dirima los conflictos debía estar revestido de especialidad técnica, imparcialidad razonabilidad del objetivo económico y sus resoluciones estén sometidas a un control judicial amplio y suficientes (Stupengo en Wust., 2016, p.168).

La impugnación al acto de determinación del daño directo ha sido suprimida de la LDC aunque con una técnica legislativa criticable. Las competencias procesales no han sido delegadas al Congreso de la Nación, de modo que va de suyo su imposibilidad de regular las mismas, quedando a cargo de los órganos locales.









Por otro lado, la ley de COPREC establece como competencia:

**ARTÍCULO 27.** Competencia. Limitación por monto. Corresponde al Auditor en las Relaciones de Consumo entender en las controversias que versen sobre la responsabilidad por los daños regulados en el Capítulo X del Título I de la Ley 24.240 y sus modificatorias, promovidas por los consumidores o usuarios comprendidos en el art. 1° de la citada ley, hasta la suma equivalente al valor de quince (15) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles. En el marco de dichas controversias, el Auditor se encuentra facultado para revisar la desestimación de las causales de justificación de la incomparecencia del proveedor o prestador a la audiencia celebrada en el COPREC y, excepcionalmente, para revocar la multa impuesta de conformidad con lo establecido en el artículo 16; en ningún caso, ello importará la reapertura del procedimiento conciliatorio ante el COPREC.

**Auditor: Designación, plazos, requisitos. Ley 26.933 (B.O 14-09-2014) parte pertinente**

ARTÍCULO 24	ARTÍCULO 25	ARTÍCULO 26
Designación. Concurso público. Jurado. El Auditor en las Relaciones de Consumo será designado por el Poder Ejecutivo nacional previo concurso público de antecedentes y oposición ante un Jurado integrado por seis (6) miembros: un (1) representante de la Jefatura de Gabinete de Ministros, un (1) representante del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, un (1) representante del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, un (1) representante de la Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, un (1) representante de la Comisión de Derechos y Garantías del Honorable Senado de la Nación y un (1) representante del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal o de la jurisdicción que corresponda. El funcionamiento del Jurado será establecido por la reglamentación.		

ARTÍCULO 24	ARTÍCULO 25	ARTÍCULO 26
Plazo de ejercicio. Remoción. El Auditor en las Relaciones de Consumo durará en el ejercicio de sus funciones siete (7) años, pudiendo ser reelegido por medio del procedimiento establecido en el artículo 24. Sólo podrá ser removido previa decisión adoptada por mayoría simple del Jurado. La reglamentación establecerá el procedimiento para la remoción del funcionario, en el que se deberá asegurar el derecho de defensa y el debido trámite.		

ARTÍCULO 24	ARTÍCULO 25	ARTÍCULO 26
Causas de remoción. Son causas de remoción del Auditor en las Relaciones de Consumo: a) Mal desempeño en sus funciones. b) Negligencia reiterada que dilate la sustanciación de los procesos. c) Incapacidad sobreviniente. d) Condena por delito doloso. e) Violaciones de las normas sobre incompatibilidad o impedimentos.		

## Ámbito de aplicación y competencia del COPREC

---

### Reclamos ante el COPREC. Admisión. Audiencia de conciliación. Homologación. Mecanismos de avenimiento entre reclamante y requeridos. Ejecución de acuerdos homologados. Incumplimiento del acuerdo homologado

El reclamo ante el COPREC debe ser formalizado por el consumidor de modo sucinto por escrito, generalmente por un formulario. Este realizará un análisis de admisibilidad formal del reclamo, si procede en virtud de la competencia fijada por ley del mismo.

#### *Al respecto, el art. 6 reza:*

Formalización del reclamo. Efectos. El consumidor o usuario deberá formalizar el reclamo ante el COPREC consignando sintéticamente su petición en el formulario que la reglamentación apruebe. Asimismo la mencionada reglamentación establecerá los medios informáticos o electrónicos mediante los cuales el consumidor o usuario podrá también dirigir el reclamo ante aquél. La autoridad a cargo del COPREC evaluará si el reclamo cumple con los requisitos de admisibilidad que establezca la reglamentación. La interposición del reclamo interrumpirá la prescripción de las acciones judiciales y las administrativas, y de las sanciones emergentes de la Ley 24.240 y sus modificatorias, cuya aplicación corresponda en virtud de los hechos que sean objeto del reclamo. El consumidor o usuario no podrá iniciar un nuevo reclamo cuyo objeto sea idéntico al de otro reclamo que haya iniciado con anterioridad y que se encuentre pendiente de resolución ante el COPREC, o que haya concluido con o sin acuerdo, o por incomparecencia injustificada del proveedor o prestador. El procedimiento de conciliación tendrá un plazo de duración máximo de treinta (30) días prorrogables por otros quince (15) días, a requerimiento de las partes por ante el conciliador.

---

**Uno de los efectos más importantes del reclamo es la interrupción de la prescripción de las acciones judiciales y administrativas. Es tal la virtualidad que le ha dado el legislador que se convierte en una herramienta de vital importancia al momento del ejercicio profesional, incluso personal puesto que la mera interposición del reclamo borra los efectos de los plazos que pudieran estar corriendo, volviéndolo a cero.**

El plazo máximo fijado por la norma para conciliar en materia de consumo es de 30 días, prorrogables por otros 15 días siempre a pedido de parte.

Designación del conciliador:

- Por sorteo.
- Por acuerdo de las partes por escrito.
- Por propuesta del consumidor al proveedor.

**ARTÍCULO 7.** Designación del Conciliador. Admitido el reclamo por el COPREC, la designación del conciliador podrá realizarse: a) Por sorteo que efectuará el COPREC de entre los inscriptos en el registro indicado en el art. 4 de la presente ley, habilitados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos como

Conciliadores de Consumo; b) Por acuerdo de partes mediante convenio escrito, en el cual se elija entre aquellos conciliadores, inscriptos y habilitados en el registro indicado en el art. 4° de la presente ley; c) Por propuesta del consumidor o usuario al proveedor o prestador, a los efectos de que éste seleccione un conciliador de consumo inscripto en el registro creado en el art. 4° de un listado cuyo contenido y demás recaudos deberán ser establecidos por vía reglamentaria. El sorteo previsto en el inciso a) del presente artículo deberá efectuarse dentro del plazo de tres (3) días contados desde la presentación del reclamo. El conciliador designado citará a audiencia al consumidor o usuario y al proveedor o prestador, la que deberá celebrarse dentro del plazo de diez (10) días contados desde la fecha de designación de aquél. A tal efecto, el consumidor o usuario podrá optar por consignar una dirección de correo electrónico al momento de formalizar el reclamo, en la cual se le notificará en tres (3) oportunidades la fecha de la aludida audiencia. (Ley 26.993 de 19-09-2014).

**En cuanto a la comparecencia del consumidor con patrocinio letrado, esta no resulta obligatoria aunque puede el conciliador determinar que tenga defensa letrada.**

**ARTÍCULO 9.** Asistencia letrada no obligatoria. Asistencia al consumidor o usuario. Patrocinio jurídico gratuito. En las conciliaciones las partes podrán contar con asistencia letrada. El consumidor o usuario podrá contar con la asistencia de representantes de una asociación de consumidores y usuarios en los términos del art. 56 de la Ley 24.240 y sus modificatorias, del Ministerio Público de la Defensa o de otros organismos estatales de defensa del consumidor o de servicios de patrocinio jurídico gratuito públicos o privados. La autoridad de aplicación dispondrá de un servicio de patrocinio jurídico gratuito destinado a la asistencia de los consumidores o usuarios que lo soliciten y cumplan los requisitos que se establezcan reglamentariamente. Si a criterio del Conciliador, la cuestión a resolver requiriese, por la complejidad de sus características o por otras circunstancias, el patrocinio letrado, así se lo hará saber a las partes. (Ley 26.993 de 19-09-2014).



La audiencia de conciliación debe notificarse con 3 días de anticipación lleva a cabo en las oficinas del Conciliador designado o en los lugares que habilite el COPREC Como todas las audiencias de conciliación debe ser confidencial aunque pueda dispensarse de la misma por escrito.

En la primera audiencia, el consumidor puede ampliar el contenido del reclamo y/o enderezar el mismo contra otros proveedores no incluidos en el formulario de inicio el conciliador debe notificar a los nuevos interesados, y al COPREC, las novedades producidas; en su caso, designará nueva audiencia.

Fracasada la conciliación, el Conciliador debe informar a la Secretaría de Comercio los datos del procedimiento.

En caso de incumplimiento del acuerdo de partes, el consumidor debe comunicar tal circunstancia a la autoridad del COPREC la cual intimará al proveedor; comprobado el incumplimiento, queda expedita la vía del procedimiento administrativo del art. 46 de la LDC (Decr. Regl., art. 19).

---

## Multa por incomparecencia

---

La multa está establecida en perjuicio del proveedor, caso de incompetencia del consumidor se tiene por concluido el trámite conciliatorio.

### ARTÍCULO 16

Incomparecencia. Multa al proveedor o prestador. Otros efectos. El proveedor o prestador debidamente citado que no compareciera a una audiencia, tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles con posterioridad a la misma para justificar su incomparecencia ante el Conciliador. Si la inasistencia no fuera justificada, se dará por concluida la conciliación y el Conciliador dispondrá la aplicación de una multa equivalente al valor de un (1) Salario Mínimo, Vital y Móvil y emitirá la certificación de su imposición, la que deberá ser presentada al COPREC junto con el acta labrada y el instrumento en el que conste la notificación. Se destinará al consumidor o usuario un importe equivalente a la tercera parte de la multa percibida, siempre que tal importe no supere el valor de su reclamo. El saldo restante será destinado al Fondo de Financiamiento creado por el art. 20 de la presente ley. Con la certificación del Conciliador, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas requerirá su cumplimiento y, en su caso, promoverá la ejecución de la multa ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, en los términos del artículo 500, inciso 2, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Si la incomparecencia fuera debidamente justificada, el Conciliador deberá convocar a una nueva audiencia la que se celebrará dentro del plazo de diez (10) días a contar desde la fecha de la justificación aludida. Si el proveedor o prestador no compareciere a la segunda audiencia, se dará por concluida la conciliación y se aplicará, de corresponder, lo dispuesto en el primer párrafo de este artículo. Si la incomparecencia injustificada fuera la del consumidor o usuario debidamente notificado, el Conciliador dará por concluido el trámite conciliatorio. En tal caso, el consumidor o usuario podrá iniciar nuevamente su trámite de reclamo ante el COPREC. (Ley 26.993 de 19-09-2014).

---

## Imputaciones por presuntas infracciones a la Ley 24.240. Medios de prueba

Las infracciones labradas por los inspectores administrativos hacen plena prueba en razón de que todo acto administrativo cuenta con presunción de legalidad. No obstante, el debido proceso y el derecho de defensa debe garantizarse al sancionado, quien se encuentra en posición de producir la prueba suficiente que estime conveniente para desvirtuar las acusaciones y eventuales sanciones.

### ARTÍCULO 45

*Actuaciones Administrativas. La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de esta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio, por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores, o por comunicación de autoridad administrativa o judicial.*

Se procederá a labrar actuaciones en las que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

En el expediente se agregará la documentación acompañada y se citará al presunto infractor para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

Si las actuaciones se iniciaran mediante un acta de inspección, en que fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días hábiles presente por escrito su descargo.



En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería. Cuando no se acredite personería se intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

Las constancias del expediente labrado conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas.

Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos, siempre que no resulten manifiestamente inconducentes o meramente dilatorias. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se podrá interponer el recurso de reconsideración previsto en el Reglamento de Procedimientos Administrativos, decreto 1759/72 t.o. 1991. La prueba deberá producirse en el término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistida aquella no producida dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

En cualquier momento durante la tramitación de las actuaciones, la autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones.

Concluidas las diligencias instructorias, se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

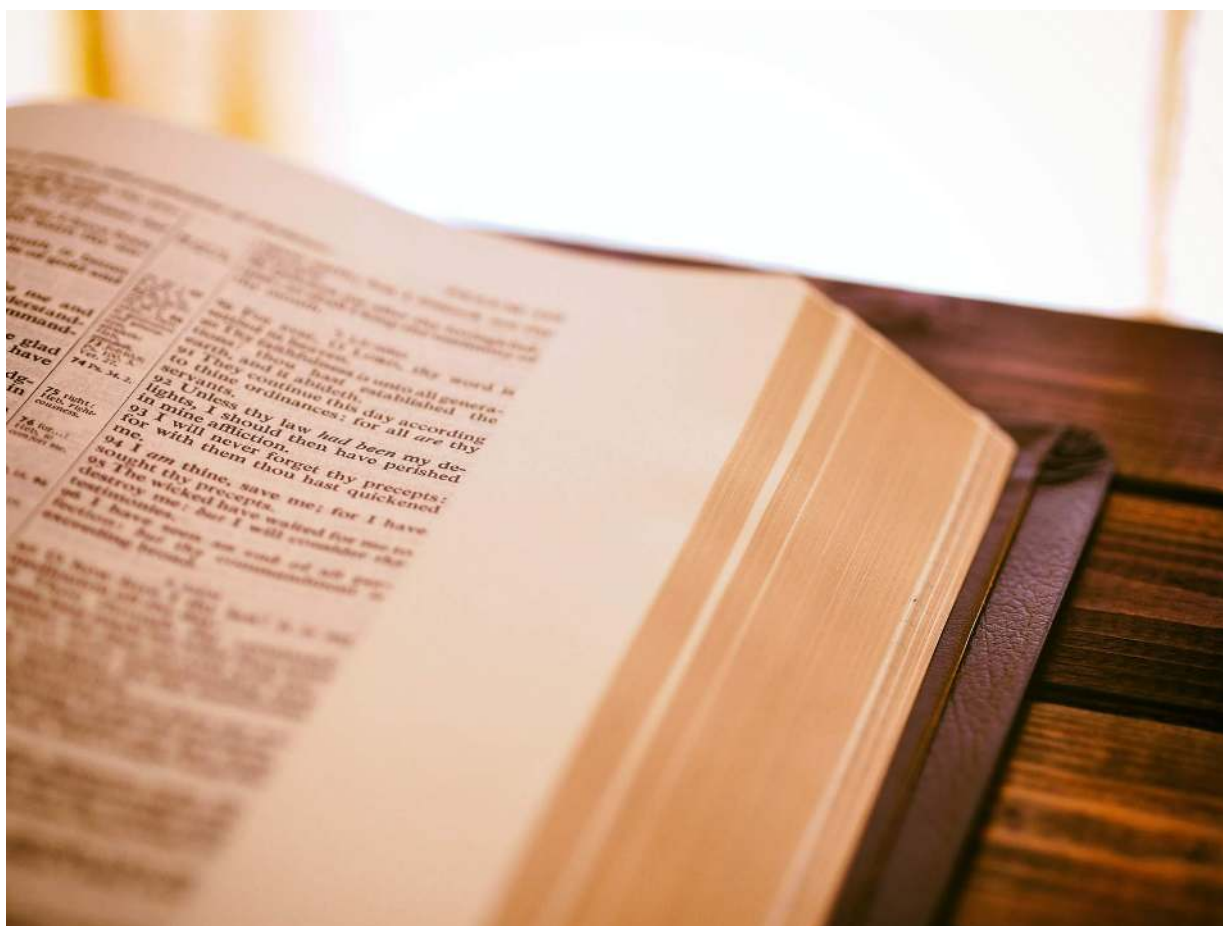
**Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, la autoridad de aplicación contará con amplias facultades para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.**

Los actos administrativos que dispongan sanciones, únicamente serán impugnables mediante recurso directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo, o ante las Cámaras de Apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda.

El recurso deberá interponerse y fundarse ante la misma autoridad que impuso la sanción, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución; la autoridad de aplicación deberá elevar el recurso con su contestación a la Cámara en un plazo de diez (10) días, acompañado del expediente en el que se hubiera dictado el acto administrativo recurrido. En todos los casos, para interponer el recurso directo contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, deberá depositarse el monto de ésta a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito con el escrito del recurso, sin cuyo requisito será desestimado, salvo que el cumplimiento de la misma pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente.

Para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, en el ámbito nacional, se aplicarán analógicamente las disposiciones de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549 y su reglamentación, y en lo que ésta no contemple, las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación, estableciendo en sus respectivos ámbitos un procedimiento compatible con sus ordenamientos locales bajo los principios aquí establecidos. (Artículo sustituido por art. 60 de la Ley N° 26.993, 19/09/2014).



*Las sanciones estimadas en el plexo consumeril son:*



**ARTÍCULO 47.** Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

- ☐ a) Apercibimiento.
- ☐ b) Multa de PESOS CIENTO (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000).
- ☐ c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.
- ☐ d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA (30) días.
- ☐ e) Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.
- ☐ f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

*En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación en el lugar donde aquélla se cometió y que la autoridad de aplicación indique. En caso que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice en un diario de gran circulación en el país y en uno de cada jurisdicción donde aquél actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación.*

El CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación conforme el presente artículo será asignado a un fondo especial destinado a cumplir con los fines del Capítulo XVI —EDUCACION AL CONSUMIDOR— de la presente ley y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo, conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a) de la misma. El fondo será administrado por la autoridad nacional de aplicación. (Artículo sustituido por art. 21 de la Ley N° 26.361, 7/4/2008).

## Recursos. Medidas Cautelares. Sanciones. Análisis de casos. Procedimiento ante el Auditor de Consumo

---

Los Auditores en las Relaciones de Consumo son designados por concurso público, seleccionados mediante un Jurado de composición mixta como ya vimos anteriormente. Estos pueden ser excusados y recusados en los términos del art. 7 de la Ley. 26.993 (19-09-2014).

La gratuidad es una de las características de los procedimientos tuitivos del consumidor.

Al igual que la conciliación se inicia por escrito debiendo contener: los datos de las partes, constancia del trámite de conciliación previa, ofrecimiento de prueba, acompañando la documental.

Las resoluciones del auditor deben ser fundadas y motivadas como to acto administrativo.

Impugnada mediante "recurso judicial directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o ante la Cámara de Apelaciones correspondiente" (art. 38, Ley 26.993, 19-09-2014).

---

## Cierre de la unidad

---



---

**Como veremos en estas dos unidades finales el derecho del consumo contempla distintas vías para resolver los conflictos entre consumidores y usuarios.**

**El derecho constitucional de peticionar ante las autoridades, es de plena vigencia.**

### Material didáctico

#### Entrevista

La Dra. María Eugenia D'Archivio analiza el proyecto de ley por el que se dispone la implementación de un nuevo sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo, a través de la creación de un Sistema del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y la creación de la Justicia Federal y Nacional en las relaciones de consumo. El Servicio de Conciliación funcionará en todo el país, en la órbita de la Secretaría de Comercio, y contará con conciliadores especializados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía.

La Dra. analiza el que fuera el proyecto del COPREC y pone en crisis ciertas categorías implementadas por la ley en estudio.





Erreius. (2014, Agosto 27). Resolución de conflictos en las relaciones de consumo. Nueva justicia de consumidor [Archivo de video]. Recuperado de: [https://www.youtube.com/watch?v=xJnqz3aU\\_VU](https://www.youtube.com/watch?v=xJnqz3aU_VU)

## Bibliografía

- Bramuzi, G. C. (2017). Procesos en Materia de consumo. Sistema de Información Jurídica (S.A.I.J.). Recuperado de: <http://www.saij.gob.ar/guillermo-carlos-bramuzzi-procesos-materia-consumo-dacf170239-2017-05-18/123456789-0abc-defg9320-71fcanirtcod?q=moreLikeThis%28id-infojus%2C%20numero-norma%5E4%2C%20tipo-documento%5E4%2C%20titulo%5E4%2C%20jurisdiccion%2C%20tesauro%2C%20provincia%2C%20tribunal%2C%20organismo%2C%20autor%2C%20texto%5E0.5%29%3Acoprec&o=0&f=Total%7CFecha%7CEstado%20de%20Vigencia%5B5%2C1%5D%7CTema/Derecho%20civil%5B3%2C1%5D%7COrganismo%5B5%2C1%5D%7CAutor%5B5%2C1%5D%7CJurisdicci%F3n%5B5%2C1%5D%7CTribunal%5B5%2C1%5D%7CPublicaci%F3n%5B5%2C1%5D%7CColecci%F3n%20tem%E1tica%5B5%2C1%5D%7CTipo%20de%20Documento/Doctrina&t=9>
- Ghersi, C. A., & Weningarten, C. (2017). Manual de Contratos Civiles, Comerciales y de Consumo (4ta Ed.). Buenos Aires: La Ley.
- Lorenzetti, R. (2001). Comercio Electrónico. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- Lorenzetti, R. (2009). Consumidores. Santa Fe: Rubinzal-Culzonoi Editores.
- Villarrubia, I. R. (2016). Contratación electrónica y relación de consumo. Regulación en el código civil y comercial de la república argentina. Revista de la facultad de ciencias económicas, (17).
- Wüst, G. C. (Dir.) (2016). Estudios de derecho Privado: comentarios al Código Civil y Comercial. Buenos Aires: Ed. Asociación de Docentes.

## Introducción a la unidad

---



¿Qué distingue a los reclamos colectivos de los individuales?

### Objetivos de la unidad

- ☐ Conocer las vías de resolución de conflictos.
- ☐ Distinguir las adversariales de las no adversariales.
- ☐ Reconocer los mecanismos de resolución del sistema de consumo.
- ☐ Conocer los elementos de los procesos colectivos.

### Contenidos de la unidad

- 1 Mecanismos alternativos de resolución de conflictos. El arbitraje de consumo. Tribunales arbitrales. Árbitros de derecho y amigables componedores. Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo: marco legal, procedimiento, efectos de la decisión.
- 2 Organismos municipales de defensa del consumidor.
- 3 Protección formal normativa: Constitución Nacional y Constitución Provincial. Código Procesal Civil de la Nación. Acciones colectivas: intereses tutelados. Legitimación. Procedimiento. Cosa juzgada.
- 4 Procedimientos aplicables. Competencia. Acción de amparo. Función del ministerio público. Intervención del Defensor del Pueblo. Prescripción de las acciones.
- 5 Asociaciones de Consumidores: Fundamento de su utilidad. Requisitos para su funcionamiento.

En esta última unidad daremos el cierre a nuestro recorrido en el derecho del consumo.

haremos eje en aquellos procesos de tipo colectivos. Recordemos que tomando el fallo “Halabi” hablamos de categoría de derechos homogéneos en relación al consumo.

Continuaremos estudiando los procesos de resolución de conflictos en el consumo, pero

#### **Comenzar la unidad**

Te invitamos a recorrer el contenido de la unidad.

[IR AL CONTENIDO](#)

# Mecanismos Alternativos. Asociación de consumidores. Acciones colectivas

## Mecanismos alternativos de resolución de conflictos

La negociación y la mediación resultan métodos alternativos de resolución de conflictos. Este último, señala Kenneth Boulding, es "una situación de competencia en la que las partes están conscientes de la incompatibilidad de futuras posiciones potenciales, y en la que cada una de ellas desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra" (Boulding en Ghersi y Weningarten, 2017, p. 865).

La mediación es caracterizada como una negociación asistida. Esta tercera persona, ayuda a las partes a explicitar sus intereses, promover el dialogo y facilita la comunicación a los fines de arribar a la mejor negociación posible.

## El arbitraje de consumo. Tribunales arbitrales. Árbitros de derecho y amigables componedores. Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo: marco legal, procedimiento, efectos de la decisión

La Ley de defensa del consumidor recepta el arbitraje como método alternativo de resolución de conflictos suscitados en las relaciones de consumo. Este es un método que se presenta como un mecanismo voluntario, rápido y eficaz para la solución de controversias (Ghersi & Weningarten, 2017, p. 702).

La importancia reside en la voluntariedad de las partes de someterse al mismo, los proveedores pueden hacer una oferta pública a tal fin, es decir, oferta pública de adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje.

## Arbitraje

### Artículo 59

Tribunales Arbitrales. La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho común, según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias propongan las asociaciones de consumidores o usuarios y las cámaras empresarias.

Dichos tribunales arbitrales tendrán asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en todas las ciudades capitales de provincia. Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral. (Art. sustituido por art. 29 de la Ley N° 26.361, B.O. 7/4/2008).

### Artículo 7

Los Árbitros decidirán la controversia planteada según equidad. Si las partes optaren expresamente por un arbitraje de derecho, todos los Árbitros que conformen el TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO deberán poseer título de abogado y reunir además los otros requisitos que la Autoridad de Aplicación establezca para ser Árbitro. La opción por el arbitraje

de derecho sólo podrá ser ejercida por las partes cuando el monto reclamado sea superior al que fije a tal efecto la Autoridad de Aplicación (Decreto reglamentario Nro. 276/98 B.O. 13-03-98).

#### **Ámbito de aplicación de los Tribunales Arbitrales**

No pueden someterse a arbitraje:

- Cuestiones donde exista resolución judicial firme y definitivo.
- Cuestiones que dan origen a juicio ejecutivo.
- Daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor así como en las que exista presunción de delito.

Composición del tribunal arbitral

- El tribunal está compuesto por tres vocales, Uno de ellos es representante de las asociaciones de consumidores y el otro por las asociaciones empresariales.

### **Artículo 5**

Los TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO se integrarán con TRES (3) Vocales, los que serán asistidos por UN (1) Secretario, DOS (2) vocales serán designados, UNO (1) entre los representantes de las asociaciones de consumidores, el otro entre los representantes de las asociaciones empresariales, y el tercer miembro será designado entre los inscriptos en el REGISTRO DE ARBITROS INSTITUCIONALES El cargo de Secretario del Tribunal será desempeñado por un agente de la SUBSECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR, dependiente de la SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, con título de abogado, que será designado por el Tribunal.

El tribunal emitirá un laudo fundado por mayoría de votos, vinculante y pasible de ejecución conforme al art. 14 Decreto 276 B.O. 13/03/98, a saber:

### **Artículo 14**

El laudo emitido por el TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO tendrá carácter vinculante, y una vez firme producirá efectos idénticos a la cosa juzgada. El laudo será asimilable a una sentencia judicial y podrá ejecutarse por las vías prescriptas en las normas procesales locales.

Dicho laudo es recurrible mediante aclaratoria y de nulidad. Es competente el tribunal con jurisdicción en el lugar de asiento del tribunal arbitral.

Al respecto la jurisprudencia, es competente el juez de primera instancia en lo comercial para entender el recurso de nulidad de un laudo dictado por el tribunal arbitral de consumo, tramitado por el procedimiento de amigables componedores, si en el fallo los árbitros manifestaron expedirse según equidad, toda vez que ello descarta la existencia del arbitraje de derecho.

### **Artículo 15**

Contra el laudo arbitral emitido por el TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO sólo podrán interponerse los recursos de aclaratoria y de nulidad o acción de nulidad, según el caso.

### **Artículo 16**

Será competente para entender en los casos de incumplimiento del laudo arbitral o en la acción de nulidad del laudo que haya tramitado por el procedimiento de amigables componedores, el juzgado de primera instancia que fuera competente en razón de la materia con jurisdicción en el lugar de asiento del TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO. Entenderá en el recurso de nulidad contra el laudo dictado en arbitraje de derecho, la Cámara de Apelaciones que fuera competente en razón de la materia con jurisdicción en el lugar de asiento del TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO.





## Organismos municipales de defensa del consumidor

---

El derecho del consumidor es competencia concurrente entre los diferentes niveles de gobierno. Debemos recordar que nuestro diseño institucional es federal de modo que las competencias no delegadas residen en la provincia. Hacia adentro las provincias deben garantizar la autonomía de los municipios.

### ARTÍCULO 64 (LDC)

**Modifícase el art. 13 de la Ley 22.802, que quedará redactado de la siguiente forma:**

Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias, con respecto a los hechos cometidos en su jurisdicción y que afecten exclusivamente al comercio local, juzgando las presuntas infracciones.

A ese fin determinarán los organismos que cumplirán tales funciones, pudiendo los gobiernos provinciales delegar sus atribuciones en los gobiernos municipales, excepto la de juzgamiento que sólo será delegable en el caso de exhibición de precios previsto en el inciso i) del art. 12. (Ley 24.240, B.O. 15/10/1993).

## Protección formal normativa: Constitución Nacional y Constitución Provincial

---

### Protección formal normativa: Constitución Nacional y Constitución Provincial. Código Procesal Civil de la Nación. Acciones colectivas: intereses tutelados. Legitimación. Procedimiento. Cosa juzgada

La constitucionalización de los derechos colectivos, da un salto cualitativo a los estándares de protección en materia de consumo y ambiente.

Pero esta protección sólo adquiere una real dimensión a partir de su ejercicio efectivo, pues el derecho como construcción social no es más que lo que la realidad hace con ellos (Ghersl & Weningarten, 2017, p.704).

#### Artículo 42

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.

Las provincias como sujetos federales, contienen en general cláusulas análogas a las referenciadas por la Constitución Nacional.

El derecho constitucional de peticionar ante las autoridades, es receptado por la LDC.



**ARTÍCULO 52.** — 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, autorizadas en los términos del art. 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).

*El Código Procesal Civil y Comercial de la Nación (Ley 17.454, B.O. 07-11-1967) incorpora dentro de los deberes de los jueces del art. 34, la derivación de las partes a mediación cuando las circunstancias lo justifiquen, especialmente contemplada en la audiencia prevista en el art. 360 "si la naturaleza y estado del conflicto lo justifican" e incluyó dentro del alcance de la condena en costas, los gastos que se hubiesen realizado para evitar el pleito (art. 77).*



## Procedimientos aplicables

---

Nuestro país es federal, de modo que las normas de procedimiento son competencia no delegada de las provincias a la Nación y permanece en ellas, estas son las únicas que pueden dictar el código de rito.

**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.

En razón de ello, el proceso aplicable es el más abreviado que puede ser: los procedimientos abreviados o el sumarísimo o eventualmente los procedimientos monitorios, dependiendo del ordenamiento provincial. (Ley 24.240, B.O. 15/10/1993).

### Jurisprudencia

*El art. 53 de ley 24.240 se refiere a los procesos que inicien los consumidores o usuarios, de conformidad con la Ley de Defensa del Consumidor, en razón de un derecho o interés individual, cuando sus intereses resulten afectados o amenazados, ello con la finalidad de otorgar una tutela mayor, dando la posibilidad de que sus acciones tramiten por la vía de conocimiento más abreviada, ello, claro está, a menos que a pedido de parte o por resolución fundada se considere necesario un trámite de conocimiento más pleno o amplio. Justamente, la más apropiada tutela de los derechos en juicio es lo que alienta a adaptar las vías formales.*

---

### Competencia

La normativa del consumo no especifica ningún ámbito de la competencia, y los tribunales han considerado conforme al objetivo del pleito y las circunstancias de la naturaleza (Gherzi & Weningarten, 2017, p. 710).



**El art. 36 de la Ley 26.993 establece ciertas pautas para la determinación de la competencia:**

Será competente para entender en el conocimiento de los litigios relativos a contratos regulados por el presente artículo, en los casos en que las acciones sean iniciadas por el consumidor o usuario, a elección de éste, el juez del lugar del consumo o uso, el del lugar de celebración del contrato, el del domicilio del consumidor o usuario, el del domicilio del demandado, o el de la citada en garantía. En los casos en que las acciones sean iniciadas por el proveedor o prestador, será competente el tribunal correspondiente al domicilio real del consumidor, siendo nulo cualquier pacto en contrario. (Art. 36, Ley 26.993).

Finalmente la ley 26.993 establece la conformación de la Justicia Nacional de las Relaciones de Consumo, la que tendrá competencia en los conflictos de consumo cuando el monto reclamado no supere los 55 salarios mínimos vitales y móviles.

---

**Acción de amparo**

El amparo es una de las herramientas más transformadoras incorporadas con la última reforma constitucional. Por esta vía el damnificado o el colectivo, obtiene una acción expedita siendo de carácter excepcional frente a actos u omisiones lesivas de los particulares o lo del estado.

Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva.

Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el defensor del pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización.

Toda persona podrá interponer esta acción para tomar conocimiento de los datos a ella referidos y de su finalidad, que consten en registros o bancos de datos públicos, o los privados destinados a proveer informes, y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquéllos. No podrá afectarse el secreto de las fuentes de información periodística.

Cuando el derecho lesionado, restringido, alterado o amenazado fuera la libertad física, o en caso de agravamiento ilegítimo en la forma o condiciones de detención, o en el de desaparición forzada de personas, la acción de hábeas corpus podrá ser interpuesta por el afectado o por cualquiera en su favor y el juez resolverá de inmediato, aun durante la vigencia del estado de sitio.

#### **Legitimados**

- El afectado.
- El defensor del Pueblo.
- Las asociaciones registradas conforme la ley.

---

## **Función del ministerio público. Intervención del Defensor del Pueblo. Prescripción de las acciones**

Entre las normas procesales de la Ley de defensa del consumidor encontramos la presencia del Ministerio Público Fiscal tanto como legitimado activo como intervención promiscua. Esta intervención se debe a una exigencia constitucional en virtud de que así lo exige el art. 120 de la Carta Magna al establecer que el Ministerio Público tiene por función promover la actuación de la justicia en defensa de la legalidad de los intereses generales de la sociedad en coordinación con las demás autoridades de la República.

**Artículo 120 (C.N.).** El Ministerio Público es un órgano independiente con autonomía funcional y autarquía financiera que tiene por función promover la actuación de la justicia en defensa de la legalidad de los intereses generales de la sociedad en coordinación con las demás autoridades de la República.

Está integrado por un procurador general de la Nación y un defensor general de la Nación y los demás miembros que la ley establezca.

Sus miembros gozan de inmunidades funcionales e intangibilidad de remuneraciones.





**ARTÍCULO 52.** 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, autorizadas en los términos del art.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).

---

# Asociaciones de Consumidores: Fundamento de su utilidad. Requisitos para su funcionamiento

---

La defensa colectiva de los derechos es de naturaleza reciente hasta no hace mucho los reclamos eran meramente individuales.

Los motivos que fundamentaron la inclusión de estos procesos colectivos redundan en i) la masividad de las relaciones de consumo y la masificación de los daños que se generan, ii) muchas veces la escasa cuantía que suelen tener los reclamos lo cual puede traer aparejado la desidia del consumidor para iniciar acciones judiciales o administrativas por sí mismo.

Los procesos colectivos tratan de meritarse la cuestión desde la perspectiva de una afectación masiva, dispersa, uniforme y de ínfima repercusión individual, pero relevante significación patrimonial agregada (Mosset Iturraspe y Wajntraub en Bramuzzi, 2017).

## La reciente reforma del Código Civil y Comercial incorpora la distinción de los derechos individuales y colectivos:

**ARTÍCULO 14.-** Derechos individuales y de incidencia colectiva. En este Código se reconocen:

- a) derechos individuales;
- b) derechos de incidencia colectiva.

La ley no ampara el ejercicio abusivo de los derechos individuales cuando pueda afectar al ambiente y a los derechos de incidencia colectiva en general.

En los derechos colectivos, el bien jurídico protegido es colectivo y la titularidad recae sobre el grupo y no sobre un individuo en particular. La legitimación puede ser difusa - miembro de un grupo afectado-, una asociación con representatividad -interés colectivo- o el Estado – interés público.

El interés difuso se identifica con sujetos determinados, los derechos colectivos reconocen a un sector particular damnificado. Es importante recordar lo establecido en Halabi que se clasifica entre intereses simples, derechos subjetivos e intereses difusos, sub clasificando ésta última categoría entre los que tienen por objeto bienes colectivos y los referentes a intereses individuales homogéneos.

## Regulación normativa de las Asociaciones en la LDC

**ARTÍCULO 55.** Legitimación. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de la intervención de éstos prevista en el segundo párrafo del artículo 58 de esta ley.

Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita. (Art.sustituido por art. 28 de la Ley N° 26.361, B.O. 7/4/2008).



**ARTÍCULO 56.** Autorización para Funcionar. Las organizaciones que tengan como finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales. Se entenderá que cumplen con dicho objetivo, cuando sus fines sean los siguientes:

- a) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor.
- c) Colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos.
- d) Recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo.
- e) Defender y representar los intereses de los consumidores, ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados.
- f) Asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés.

---

**g) Organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores. En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación.**

- h) Promover la educación del consumidor.

i) Realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

La parte del inciso g que dice: "En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación" fue observada por el art. 10 del Decreto Nacional N° 2089/93; B.O. 15/10/1993.

**ARTÍCULO 57.** Requisitos para Obtener el Reconocimiento. Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles deberán acreditar, además de los requisitos generales, las siguientes condiciones especiales:

- a) No podrán participar en actividades políticas partidarias.
- b) Deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva.
- c) No podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras.
- d) Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.



**ARTÍCULO 58.** Promoción de Reclamos. Las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la presente ley.

Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes.

Formalizado el reclamo, la entidad invitará a las partes a las reuniones que considere oportunas, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio.

En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial, su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes.

### Jurisprudencia

*Lo determinante es, a los efectos de la determinación de la legitimación de la asociación de consumidores, que estuviera presente —o que no se hubiera agotado o extinguido— el rasgo colectivo del reclamo impetrado. Ello, teniendo en vista que uno de los aspectos que el Superior Tribunal tuviera en cuenta al fijar criterio en el caso 'Halabi' consiste, precisamente, en que la pretensión deba estar enfocada en el aspecto colectivo de los efectos del hecho ilícito obrado contra el consumidor y no en lo que cada individuo puede peticionar en función de él.*

El art. 54 -segundo párrafo- de la ley 24.240 establece que 'La sentencia que haga lugar a la pretensión hará cosa juzgada para el demandado y para todos los consumidores o usuarios que se encuentren en similares condiciones, excepto de aquellos que manifiesten su voluntad en contrario previo a la sentencia en los términos y condiciones que el magistrado disponga, lo cual implica que resulta necesario adoptar, de modo previo al dictado de la sentencia correspondiente, las medidas necesarias para que aquellos consumidores o usuarios que no deseen quedar sujetos a la decisión final del pleito, puedan manifestar tal voluntad en los términos de la norma mencionada'.

Debe admitirse el amparo deducido por una asociación de consumidores a fin de que el Poder Ejecutivo Nacional proceda a reglamentar en un plazo perentorio la portabilidad numérica de telefonía celular, pues, al omisión resulta arbitraria e importa un claro, real y efectivo perjuicio de los derechos de los usuarios y consumidores a la protección de sus intereses económicos, la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, por cuanto la posibilidad de mantener el número de la línea móvil constituye un importante factor de promoción de la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, lo que implica beneficios como la reducción de precios y mejor calidad del servicio.

---

## Class Action: su recepción en el Derecho Comparado. Jurisprudencia

Con Halabbi, el sistema público da un salto cualitativo de importancia, la corte crea la denominada "class action" dando un sentido por primera vez alcance general a una sentencia.

Este fallo implicó la posibilidad de extender la resolución a acciones colectivas como el ambiente, consumo o derechos extra patrimoniales.

---

**Uno de los estados precursores en las acciones de clases es Estado Unidos e Inglaterra. Este último es antecedente de aquel, con los tribunales de equidad del siglo XIX frente a aquellas demandas donde el número de reclamantes resultaba considerable y ponderaban ciertos intereses comunes.**

Actualmente, tanto en la jurisdicción federal como en la mayoría de los Estados, la sentencia dictada en una acción por clase de personas se hace extensiva a todos los miembros de la clase, se hallan hecho presentes o no en el juicio.

---



## Cierre de la unidad

---



¿Qué distingue a los reclamos colectivos de los individuales?

Los procesos colectivos tienen la virtualidad de incluir, como su nombre lo indica, la virtualidad de una pluralidad de intereses con cierta homogeneidad. Esto no está exento de tensiones, como por ejemplo, el efecto de la cosa juzgada a aquellos que no son partes.

### Material didáctico

#### Artículo - Diario Jurídico

*El Defensor de Pueblo y el amparo colectivo en defensa de los usuarios y consumidores*

El artículo analiza la relevancia del defensor del pueblo en los procesos colectivos e intereses difusos desde la reforma constitucional de 1994.

Redacción Diario Judicial. (2000, Noviembre 22). El Defensor de Pueblo y el amparo colectivo en defensa de los usuarios y consumidores. Diario Judicial.

[IR AL MATERIAL](#)

### Bibliografía

- Bramuzi, G. C. (2017). Procesos en Materia de consumo. Sistema de Información Jurídica (S.A.I.J.). Recuperado de: <http://www.saij.gob.ar/guillermo-carlos-bramuzzi-procesos-materia-consumo-dacf170239-2017-05-18/123456789-0abc-defg9320-71fcanirtcod?q=moreLikeThis%2C%20numero-norma%5E4%2C%20tipo-documento%5E4%2C%20titulo%5E4%2C%20jurisdiccion%2C%20tesauro%2C%20provincia%2C%20tribunal%2C%20organismo%2C%20autor%2C%20texto%5E0.5%29%3Acoprec&o=0&f=Total%7CFecha%7CEstado%20de%20Vigencia%5B5%2C1%5D%7CTema/Derecho%20civil%5B3%2C1%5D%7COrganismo%5B5%2C1%5D%7CAutor%5B5%2C1%5D%7CJurisdicci%F3n%5B5%2C1%5D%7CTribunal%5B5%2C1%5D%7CPublicaci%F3n%5B5%2C1%5D%7CColecci%F3n%20tem%E1tica%5B5%2C1%5D%7CTipo%20de%20Documento/Doctrina&t=9>
- Ghersi, C. A., & Weningarten, C. (2017). Manual de Contratos Civiles, Comerciales y de Consumo (4ta Ed.). Buenos Aires: La Ley.
- Lorenzetti, R. (2001). Comercio Electrónico. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- Lorenzetti, R. (2009). Consumidores. Santa Fe: Rubinzal-Culzonoi Editores.
- Villarrubia, I. R. (2016). Contratación electrónica y relación de consumo. Regulación en el código civil y comercial de la república argentina. Revista de la facultad de ciencias económicas, (17).
- Wüst, G. C. (Dir.) (2016). Estudios de derecho Privado: comentarios al Código Civil y Comercial. Buenos Aires: Ed. Asociación de Docentes.



# Descarga del contenido

---

## ¿Quieres imprimir el contenido del módulo?

Para descargar el contenido del módulo, e imprimirlo, haz clic en el archivo que se encuentra a continuación.



**File Attachment Block**  
No file added