

## **Análisis de la reforma de la ley de Defensa del Consumidor**

Pasados quince años de la sanción de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, el Congreso de la Nación Argentina, la ha modificado, recogiendo los frutos de la experiencia de su aplicación durante ese lapso.-

En esta oportunidad, su debate no ha sufrido los avatares que tuvo el proyecto sancionado en el año 1993 habida cuenta que el H. Senado de la Nación había sancionado su proyecto a fines de 1986, el que luego de idas y venidas entre ambas Cámaras del Congreso, vió la luz recién siete años después, aún cuando en su promulgación, el Poder Ejecutivo Nacional vetó varios de sus artículos, quitándole varias de sus disposiciones que en sanciones posteriores y principalmente con esta reforma han sido incluidos.-

Se demostró a través del tiempo y de la aplicación de la ley, que aquél decreto del Poder Ejecutivo Nacional vetando varias de sus disposiciones, fue un error que hoy ha sido subsanado.-

### **1. Introducción**

La reforma es, a todas luces, un avance en la defensa de los derechos de los consumidores y traducirá una mejora de la calidad de vida de todos los habitantes de nuestro país.

Esta reforma fue promovida por las entonces autoridades de la Subsecretaria de Defensa del Consumidor de la Nación, contó en su redacción con la activa participación del Consejo Federal de Consumo, que es el ámbito donde las autoridades nacionales y provinciales acuerdan y discuten políticas de estado en materia de consumo, y del Consejo Consultivo de la Subsecretaria, el cual lo integran todas las asociaciones de defensa del consumidor inscriptas en el Registro Nacional. En tal sentido el Dr. Marcelo A. Coppola participó en carácter de Vicepresidente de Cruzada Cívica y posteriormente como responsable del sistema de Defensa del Consumidor de la Provincia de Buenos Aires.

Asimismo, debemos destacar el aporte del Instituto de Defensa del Consumidor del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal y de sus miembros a este proyecto.

Esta reforma es una actualización integral del plexo normativo, por lo cual, es prudente señalar que contiene modificaciones de forma y de fondo.

## **2.- Desarrollo de la reforma**

### **2.1. Eliminación del requisito de onerosidad**

Se elimina el requisito de la onerosidad en la contratación de consumo para incluir la gratuidad en la ley, abarcando además de la situación consagrada en el decreto reglamentario, a otras situaciones en las que, que si bien no existe onerosidad, no caben dudas que se esté ante una relación de consumo.

La modificación saca del concepto economicista-contractual al objeto de la ley, y los traslada al más amplio de relación de consumo y destino final proyectando su manto tuitivo a un universo de relaciones significativamente más amplio.

Uno de los casos, es el consagrado en el decreto reglamentario respecto de quienes reciban cosas o servicios a título gratuito en función de una contratación onerosa.

Con esta modificación, se independiza el requisito de estar vinculado necesariamente a otra contratación de carácter onerosa, y los comprende en forma autónoma, reconociendo al consumidor de bienes y servicios gratuitos.

Es en estos casos donde la jurisprudencia ha brindado unos de sus mayores aportes.

### **2.2. Equiparación de los no contratantes.**

La modificación establecida en cuanto a la equiparación de la situación de los no contratantes es la recepción explícita y concreta de la muy basta y rica jurisprudencia que ha consagrado estos principios, en cuanto a que la Ley no protege únicamente al consumidor contratante

sino también a los que, formando parte de su grupo familiar o social, reciben de aquél el objeto de la relación de consumo, y como tales podrían ejercer todos los derechos reconocidos por la ley, y con ello se despeja cualquier duda o desviación interpretativa que puede presentarse con el texto anterior a la reforma.

Como lo indican varios autores (Mosset Iturraspe, Farina), existe una distinción entre el consumidor jurídico (el que adquiere) y del consumidor material (quien utiliza, consume o disfruta), y con esta distinción se prestaban algunos cuestionamientos respecto del alcance de la protección de la ley a estos últimos, ya que como expusiéramos precedentemente, según estos autores, la ley actual adopta un criterio restringido, ya que el objeto de la ley gira entorno al contrato de consumo y sus partes como sujetos legitimados, y con ello se entendería la plena protección del consumidor contratante, debilitándose el reclamo o derecho cuando se trata del consumidor material.

Con la modificación, se rompe con el concepto de consumidor cliente como sujeto protegido, y se cobija al consumidor destinatario final bajo el mismo manto de protección tuitiva de la Ley, tomando relevancia el concepto de consumo para provecho del grupo social, y el reconocimiento de sus derechos al reclamo cuando no han sido el consumidor cliente.

La jurisprudencia específica así lo ha entendido en varios fallos.

### **2.3. Exposición a relaciones de consumo**

La señalización y tipificación de estas situaciones como protegidas por la Ley, viene a consagrar numerosas situaciones en que la tutela legal se proyecta a la etapa precontractual, que abarca no sólo al consumidor concreto y determinado que contrata, sino que también se incluyen, como lo afirma Farina, a los consumidores genéricos o abstractos, que son todos los habitantes del país como potenciales adquirentes de bienes y servicios, cuya naturaleza y características, así como su oferta y condiciones de contratación permiten afirmar que son ofrecidos en forma masiva en el mercado, o que para realizar la contratación el consumidor debe predisponerse en el ámbito de consumo que propone el proveedor para ello.

Se abarcan todas las situaciones en las que una parte debe someterse a las condiciones impuestas por el proveedor, desvinculándose del necesario nexos contractual para considerarlo protegido por la ley.

En la legislación anterior, y como lo expusiéramos en los puntos previos, no se encontraba claramente legitimado, de manera expresa y concluyente, al consumidor potencial más allá de los casos expresamente reconocidos (oferta, presupuesto, información) para reclamar en el caso que se encuentren vulnerados sus derechos sin existencia de una contratación a título oneroso en vías de celebración.

Por ello, resulta clara la intención del legislador, en cuanto a que el derecho de los consumidores, se trata de derecho progresivo, el cual abarca día a día nuevas y más complejas formas de comercialización de bienes y servicios que guardan la forma de desigualdad negocial entre un profesional de la actividad y un destinatario final, y se propone equiparar en el carácter de consumidores a quienes, sin estar involucrados en una relación de consumo propiamente dicha, estén expuestos a ella.\* Ver fallos.

#### **2.4. Proveedor**

La Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor seguía la concepción objetiva cuando define al proveedor, y así se continúa en la reforma, debiendo ser aquél un profesional de la actividad que desarrolle. Frente a tal circunstancia, en tanto y en cuanto suministre bienes en ese carácter, de profesional de la actividad a la que se dedica, entendemos que nada obsta a que esas provisiones deba realizarlas de acuerdo con lo que este régimen tutelar especial establece, cualquiera sea el título - oneroso o gratuito- a que lo hace.

Así, un proveedor -en ese carácter- será igualmente responsable por infringir la normativa protectora de la salud y seguridad, o la de lealtad comercial, responderá igual por daños en los términos del Artículo 40 de la ley nueva y cualquier otra falta, sea que provea o no a título oneroso.

#### **2.5. Integración normativa**

Por la reforma al artículo 3<sup>ero</sup> se reafirma la conceptualización de la expresión “relación de consumo” consagrada en el art. 1<sup>o</sup>, completando su sentido en la forma que explicáramos en las observaciones anteriores.

En particular se trata de dar luz a aquellos casos donde es foco y común denominador de las múltiples situaciones reguladas por esta

legislación especial, sus reglamentaciones y otras normas complementarias.

Hasta ayer había que acudir a la doctrina o a la jurisprudencia para hallar los límites de las legislaciones especiales y su integración a la Ley 24.240 cuando el bien jurídicamente tutelado resulta ser el consumo, pero estableciendo de manera expresa la preeminencia del régimen estructurado como estatuto específico.

Como se indica en los Fundamentos de la Modificación, son antiguos los servicios bancarios, de seguros, turísticos, de telefonía, de atención de la salud o de administración de planes de ahorro para fines determinados, por citar sólo unos pocos; antigua es también la provisión de alimentos, o de medicamentos, y cada una de estas actividades, como otras, tuvo desde antaño su propia regulación y, en muchos casos, una autoridad administrativa para aplicarla, conformándose así una suerte de superintendencia integral de cada una de ellas. Así, se organiza el sistema, garantizándose con normas y autoridades su funcionamiento.

En ocasiones, junto a muchas otras que apuntan a diversos objetivos sistémicos, esas normas que estructuran un determinado sector de actividad protegen al consumidor respecto de alguna cuestión puntual.

Entretanto, se desarrolla el consumo moderno, con las particularidades que lo caracterizan: masividad, anonimato, expansión del crédito, vigor publicitario, dinámica renovación productiva y compleja comercialización, entre otras.

En este nuevo escenario, con la sanción de la reforma de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, el legislador argentino, al igual que el de la mayoría de los países desarrollados, establece una doble protección: protege al consumidor individual afectado en sus derechos subjetivos, y protege el orden público comercial, más precisamente el consumo público, al que la sociedad le otorga un status especial como parte del bien común, pues se siente vulnerada, herida en su conjunto por la falta cometida contra alguno de sus miembros.

Estos son los bienes jurídicos protegidos por la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor mediante los tipos penales que crea y el régimen de sanciones contra los que la violan.

Pero el legislador argentino, en ejercicio del poder de policía, no sólo limita los derechos individuales en función de los bienes jurídicos que quiere proteger de manera singular -un consumo transparente y relaciones de consumo equitativas- sino que instaura un andamiaje normativo institucional para garantizar la vigencia efectiva del nuevo derecho.

Parte del funcionamiento de esa sistematizada estructura se basa en este Artículo 3° y en el principio integrativo que incorpora.

Hace centro en la propia Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor la fórmula adoptada por el Artículo 3°, no estableciendo la mencionada ley que las normas generales y especiales se integran con las disposiciones de “esta” norma sino, al contrario, que **“esta” ley se integra con aquéllas**. Y es lógico que así sea pues, como se ha dicho, el legislador argentino entiende que la especialidad radica en la relación de consumo como tal, en sí misma, y a ella se aplican la legislación especial de consumo y los institutos, principios y criterios de este derecho.

Es decir que, más allá de que en los hechos se realicen consultas técnicas entre organismos cuando se plantean estas hipótesis, una vez que la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor detecta términos contractuales abusivos ni siquiera debe consultar con la otra Autoridad Nacional o Provincial que autoriza el contrato, sino lisa y llanamente pedirle que haga remover las cláusulas cuestionadas.

También en este terreno la ley citada pone el eje en su propio régimen especial, con independencia de que el proveedor esté alcanzado por una determinada superintendencia en razón de su actividad. Es dable recordar, por último, que cuando la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor se planteaba excepciones a su supremacía lo dice de manera expresa y explícita, como son los casos de las subsidiariedades dispuestas en materia de servicios públicos (artículo 25) y de transporte aéreo (artículo 63), con independencia del juicio negativo que merecen y que en este proyecto se derogó el primero, no así en el segundo.

Sin embargo, quizá porque es relativamente reciente la irrupción del derecho del consumo entre nosotros, con el bagaje de novedades que trae aparejadas, tal vez por otras razones, suelen escucharse de tanto en tanto cuestionamientos a esta interpretación, posiciones que no por lábiles resultan jurídicamente menos interesadas, y en especial cuando se trata de servicios públicos, en donde se encuentran afectados

reglamentos y relaciones con el propio estado por parte de las licenciatarias, y esto trae cuestionamientos respecto de los límites de las Autoridades locales de aplicación de la Ley para entender en estas situaciones.

Paralelamente, se argumenta en favor de esas tesis que los proveedores podrían terminar siendo juzgados dos veces por el mismo hecho cuando sus conductas infrinjan sendos ordenamientos normativos.

Desdeñan indagar acerca de los bienes jurídicos protegidos por cada ordenamiento y, sobre todo, que, como se ha señalado, cuando los bienes y servicios se comercializan en el mercado, estableciéndose relaciones de consumo, por razón de especialidad es la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y sus institutos los que deben aplicarse de manera preeminente.

Frente a esta situación se propone dejar claramente establecido, para evitar equívocos, que las relaciones de consumo se rigen por la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor integrada con la otra normativa general y especial pertinente a cada caso.

Ello sin perjuicio de que al proveedor, al interior del régimen que le corresponda por la actividad que desarrolla, lo alcance otra normativa específica y deba ser juzgado también por ese marco legal, aun con base en el mismo hecho pero en protección de un bien jurídico distinto del que protege el régimen de defensa del consumidor.

## **2.6. Servicios públicos. Comentario.**

La reforma de la ley 24.240 realizó una modificación sustancial en el tema de servicios públicos, dotando de mayor claridad a la tan debatida cuestión de la competencia de los Organismos de defensa del consumidor y la aplicación de la L.D.C. a los conflictos suscitados entre los prestadores y los usuarios de los referidos servicios.

En su redacción el texto de la Ley 24.240., si bien contenía previsiones expresas referidas a los servicios públicos, declaraba la **aplicación supletoria** de tales normas para los casos de servicios públicos con legislación específica y con órganos de control propios.

Esta prescripción de la L.D.C. dio lugar a controversias y diferentes interpretaciones en cuanto a su alcance y aplicabilidad, constituyendo muchas veces un obstáculo para el acceso de los usuarios a la

protección de sus derechos, así como limitando las vías y medios de resolución de los conflictos suscitados con las empresas prestadoras de tales servicios.

**En tal sentido, la reforma suprime el último párrafo del artículo 25 de la L.D.C. dejando sin efecto la mención a la supletoriedad de la misma respecto de la regulación específica. A partir de nueva redacción de este artículo el poder de elección esta en cabeza del consumidor.**

La modificación de los artículos 3 y 25 de la L.D.C. viene a demostrar que no existe incompatibilidad entre la aplicación de las normas específicas que constituyen los marcos regulatorios de cada servicio público en particular y las prescripciones de la Ley Nacional 24.240, dejando en claro que la existencia de órganos especialmente creados para la regulación y fiscalización de cada actividad calificada como servicio público, no inhibe ni impide la actuación de los Organismos de Defensa del consumidor, como autoridades de Aplicación de la L.D.C.

Por ello, del juego armónico de los artículos 3 y 25 surge que la reforma propone dejar claramente establecido, para evitar equívocos, que la totalidad de las relaciones de consumo se rigen por la ley nacional de defensa del consumidor, integrada con la normativa general y especial pertinente a cada caso.

De esta manera, según se explica en los propios fundamentos del proyecto de reforma de la ley, frente al eventual conflicto de consumo en relación a los servicios públicos, se cambia el criterio de la supletoriedad por el de la integración normativa con las legislaciones específicas, en virtud de lo cual sendos regímenes deberán ser conjugados en una hermenéutica que aplique los principios establecidos en la L.D.C.

Así lo entiende la doctrina, especificando que la aplicabilidad de la L.D.C. será plena si lo que se plantea es una controversia en la relación directa entre el usuario y el prestador del servicio público, así como en las cuestiones no contempladas en los marcos regulatorios específicos o si resultaren las prescripciones de la L.D.C. más favorables para los usuarios.

Así lo dispuso la Suprema Corte de Mendoza en el caso “Telefónica de Argentina S.A. c/ Provincia de Mendoza” del 5/5/2003 al sostener la competencia del organismo provincial de defensa de los consumidores

para receptar una denuncia de una usuaria del servicio telefónico, no obstante que también se había denunciado la situación ante la CNC, entendiéndose aplicable las normas de derecho común y en especial de la Ley nacional de Defensa del Consumidor.

Por ello es importante la modificación introducida por la reforma a la L.D.C. por cuanto disipa cualquier duda o discusión en cuanto al alcance y aplicación de la misma a los usuarios de servicios públicos, siendo un avance en la tutela administrativa y permitiendo asegurar los derechos consagrados en las normas, entendiéndose la relación entre el prestador y el usuario como una relación de consumo en los términos de la L.D.C., la cual resulta de aplicación conjunta con las normas específicas en la materia.

En virtud de lo expuesto se otorga a los usuarios mayores herramientas o vías prácticas a fin de hacer posible que, ante la violación de sus derechos, puedan reclamar su recomposición, reparación o vigencia mediante alguna de las alternativas que brinda el marco normativo de tutela, siempre que la temática objeto de controversia habilite la competencia de los organismos de defensa del consumidor y no se trate de conflictos originados en la relación entre la empresa y el Estado concedente, cuestiones de interpretación de los contratos de concesión de los servicios, o cuestiones técnicas y reglamentarias de entendimiento y regulación específica de los entes.

## **2.7. Procedimiento de reclamos.**

La referida modificación instituye un nuevo procedimiento para el caso de error en la facturación, especificándose un plazo certero y mayor para la formulación del reclamo por parte del usuario, que contaría ahora con el plazo de 60 días después del vencimiento de la factura en cuestión, evitando cualquier duda generada por la anterior redacción del artículo 31, el cual preceptuaba que: ...*“a los efectos de ejercer este derecho, el usuario deberá presentar hasta quince días después del vencimiento de la factura en cuestión, las correspondientes a los períodos que corresponda tomar en cuenta a fin de determinar el consumo promedio”* ....

También se produce el cambio de la tasa, de activa a pasiva para los intereses y punitivos aplicables por mora en facturas de servicios públicos pagadas fuera de término, reiterándose, por último, la integración normativa contemplada en el artículo 3° ya analizado.

Por todo lo expuesto resulta positiva la reforma introducida al capítulo referente a los servicios públicos domiciliarios, considerando que va a ser un importante aporte para la vigencia efectiva de los derechos de los usuarios, evitando cualquier confusión en detrimento de sus derechos.

Con relación a los intereses es necesario verificar qué dice el pliego de la concesión de la licitación del servicio telefónico pues – de ser distintos los tratamientos – estaríamos en presencia de un conflicto de normas específicas que habrá de resolverse obviamente desde la norma más favorable al consumidor. De existir el conflicto opino sobre la necesidad de señalarlo.

### **2.8. Trato digno. Prácticas abusivas.**

La incorporación a la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor de la manda constitucional de brindar trato equitativo y digno al consumidor tiene como principal objetivo enumerar algunas situaciones y conductas per se disvaliosas de cara con sendos valores acuñados por la Carta Magna, sin perjuicio de otras que eventualmente puedan ser así calificadas en cada caso concreto.

Además de hallar base en la propia empírica local, vale resaltar que este sistema de definir conductas en infracción es el adoptado por otros países, por ejemplo, la República Federativa del Brasil en el Código de Proteção e Defesa do Consumidor -Artículo 39-, o la República Oriental del Uruguay, en la Ley N° 17.250 sobre Relaciones de Consumo - Artículo 22-, nuestros socios en el MERCOSUR, metodología también consensuada en el Comité Técnico N° 7 de dicho bloque regional. El sumar al texto de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor la obligación de brindar trato digno y equitativo a los consumidores más las conductas establecidas, implica una extensión clara y precisa de la protección que el Estado brinda al consumidor en nuestro país, y coadyuva también a la seguridad jurídica de los actores de la relación de consumo.

Asimismo, es dable destacar que en el ámbito de aplicación de la Ley 24.240 hemos advertido y padecido el vacío mencionado. Tratando en la práctica de subsanarlo en base a la supremacía constitucional. Algunos ejemplos: En la mayoría de los reclamos de los consumidores se advierte no solo la falta de información por parte de la empresa prestataria, sino que condicionamientos en los servicios mismos que de alguna manera restringen su posibilidad de elección, viéndose inmersos en contratos que contienen una destacada ventaja para la empresa

prestadora. Convirtiéndose dicha modalidad en prácticas abusivas y en un trato indigno para el consumidor, toda vez que se ve restringida su libertad contractual.

Básicamente el artículo trata de garantizar condiciones de atención y trato dignos y equitativos a los consumidores, tomando especial predicamento por los extranjeros, en vista de eliminar discriminaciones de cualquier tipo. Continúa enunciando conductas de abstención que deberán realizar las empresas prestatarias de servicios, que coloquen a los consumidores en situaciones de tipo vejatorias o intimidatorias, así como también, deberán abstenerse de utilizar medios de intimación de deudas que puedan inducir a la creencias de que se trata de un reclamo judicial. Dichas conductas serán sancionadas por la presente ley y podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el art. 40 bis, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor.

### **2.9. Prescripción. Artículo 50°**

El proyecto de reforma introduce en la prescripción liberatoria de tres años a las “acciones judiciales”.

Con la citada reforma, ya no se admiten segundas lecturas en cuanto al término “Acciones Administrativas” y ya no se limita únicamente a estas, resultando que la norma en tratamiento había dado lugar a diversas interpretaciones doctrinarias con indiscutibles consecuencias prácticas.

Al establecer que “Cuando por otras leyes generales o especiales se fijan plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente, se estará al más favorable al consumidor o usuario”, refleja en forma expresa la postura de Farina expresada en “Defensa del Consumidor y del Usuario” p. 394 y siguientes Ed. Depalma, 1995 en donde manifiesta que la disposición sobre prescripción abarca tanto al procedimiento administrativo de consumo como las acciones judiciales. Pero agrega que a excepción de aquellos casos en que la aplicación del artículo 50 se haga en detrimento del consumidor –como cuando en materia contractual podría reducirse el plazo decenal del art. 4023 del Cod. Civil- es aplicable el plazo de tres años contenido en el art. 50, rigiendo en diversas materias como en seguros (art. 58 ley 17.418, en este caso 1 año), nulidad de actos jurídicos (Art. 4030 Cód. Civil, en este caso de 2 años), vicios redhibitorios (art. 4041 Cód. Civil, en este caso 3 meses) responsabilidad por ruina del edificio (art. 1646 Cód. Civil, en este caso 1 año).

Continuando con los lineamientos vertidos precedentemente, surge que el término de tres (3) años se ha establecido en beneficio del consumidor y por ende se consideran ampliados todos los plazos correspondientes a las diversas cuestiones que tienen plazos menores regulados en las instituciones generales.

En el supuesto caso de que los plazos establecidos en el derecho común fueran mayores al de tres años, el usuario o consumidor, transcurrido dicho plazo sin que se hubieren operado interrupciones o suspensiones, no perdería el derecho de demandar dentro del plazo mas amplio por las acciones emergentes de la Ley Nacional N° 24.240.

En cuanto a la última parte del nuevo artículo 50°, el mismo continua con la redacción actual, al decir que “La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.”

## **2.10. Derecho de acción del consumidor**

Al decir “por su propio derecho”, nos encontraríamos ante una situación que traería aparejada la posibilidad de que el consumidor puede instar acción judicial sin debido patrocinio letrado, el que por otro lado en materia administrativa no es obligatorio a diferencia del proceso judicial.

Asimismo, dicha locución, pareciera que impide accionar al usuario o consumidor a través de representación letrada. Entendemos, que esta norma es disponible para el usuario o consumidor, toda vez que el marco de la ley atiende a su protección, por lo que el accionante libremente podrá optar ejercer la acción con o sin patrocinio letrado o a través de representación letrada.

Asimismo, en el segundo párrafo, tal como surge de sus fundamentos, se perfecciona la caracterización de las asociaciones de consumidores legitimadas para accionar, no exigiéndose que sean las constituidas como personas jurídicas sino autorizadas para funcionar como tales según el artículo 56 de la Ley Nacional N° 24.240.

Con relación a que “En causas judiciales que tramiten en defensa de intereses de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores que lo requieran estarán habilitadas como litisconsortes de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo.”, el fundamento de lo

expuesto es que a través de ese ingreso, se apoya a la masa de los consumidores para robustecer su defensa, cuestión realmente valedera.

### **2.11. Justicia Gratuita**

Insiste con el beneficio de justicia gratuita para todos los procesos iniciados, estableciendo la posibilidad de que la demandada alegue y demuestre la solvencia de la parte actora, haciendo cesar el beneficio.

Lo expuesto en la última parte del párrafo anterior, resulta ser en el caso de que el consumidor mejore su fortuna, circunstancia plasmada en el 3er. Párrafo del artículo 82 del Código de Procedimiento Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires que establece: “La que lo concediere podrá ser dejada sin efecto a requerimiento de parte interesada cuando se demostrare que la persona a cuyo favor se dicto no tiene ya derecho al beneficio.”

La reglamentación del artículo 53° deberá establecer cual será el procedimiento de Apelación que deba seguir el consumidor en el caso de cesar el beneficio y con que efecto se concederá el recurso.

En otro orden de cosas, determina la obligación a los jueces a ponderar la proporcionalidad entre monto y costos del juicio y situación patrimonial de las partes, imponiendo costas.

La reforma viene a subsanar aquél error del veto en la promulgación de la Ley 24.240

### **2.12. Daño punitivo**

Este artículo propuesto incorpora al estatuto del consumidor la figura del daño punitivo del derecho anglosajón, consistente en una sanción de multa a favor de aquél cuando ha sido víctima de una conducta disvaliosa del proveedor. Distinta de las demás sanciones impuestas a éste en tanto y en cuanto afecta al conjunto social con esa conducta, y distinta también de las indemnizaciones por daños concretos que deba reparar. Es de la misma naturaleza que el resarcimiento actualmente vigente del veinticinco por ciento de toda suma reclamada o concepto indebido facturado, dispuesto a favor del usuario de servicios públicos

por el artículo 31 de la Ley, como así también similar a otras multas o sanciones establecidas en nuestro ordenamiento jurídico por diversas normas del derecho civil o laboral. Con el daño punitivo se trata de desbaratar la perversa ecuación que aconseja dejar que se produzca un perjuicio pues, en sí, resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad. Acerca de esta multa civil, como también se la llama, se establece la facultad del juez de aplicarla y graduarla conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, estableciendo un tope en tributo al principio de reserva de la ley penal, atento el carácter punitivo del instituto.

Según se desprende de la lectura de este artículo tendría similitudes con las astreintes establecidas en el artículo 666 bis del Código Civil Asimismo en el Código de Procedimientos Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires el cual establece en su art. 37: “..Sanciones conminatorias Los jueces y tribunales podrán imponer sanciones pecuniarias compulsivas y progresivas tendientes a que las partes cumplan sus mandatos, cuyo importe será a favor del litigante perjudicado por el incumplimiento. Las condenas se graduarán en proporción al caudal económico de quien deba satisfacerlas y podrán ser dejadas sin efecto o ser objeto de reajuste si aquel desiste de su resistencia y justifica total o parcialmente su proceder..” Esta atribución surge de las potestades jurisdiccionales., el cual consiste en la aplicación de multas a quienes desobedecen los mandatos impartidos o el cumplimiento de las resoluciones dispuestas en los expedientes que los tienen como partes. La finalidad de las astreintes es vencer la resistencia de aquellos que no cumplen las sentencias judiciales. Las medidas son de carácter intimidatorio y no PUNITIVO, por tanto se consideran estas medidas como de aplicación excepcional.

Finalmente, podría establecerse la no objeción a la inclusión de este artículo ya que el juez tendría un elemento más para desalentar las conductas tendientes a la violación de la ley de defensa del consumidor.

### **2.13. Daño Directo**

La experiencia indica que en una inmensa mayoría de los casos ventilados en sede administrativa por denuncias de consumidores, cuando no se ha podido alcanzar la conciliación de intereses en la etapa correspondiente, el consumidor no accede a reclamar por la vía judicial, habitualmente debido a la relación adversa para él entre el monto de la eventual demanda y los costos e inconvenientes que le acarrearía promoverla, especialmente en pequeñas causas. Ve así frustradas sus

expectativas, justas cuando el proveedor en efecto infringió la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y únicamente es sancionado, sin que nadie en lo personal lo indemnice finalmente de ninguna manera.

De entre las varias alternativas que habría para resarcir al consumidor en forma más o menos rápida y sencilla, se ha optado por la de dotar a la Autoridad Administrativa de Aplicación de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor de potestad para estimar el daño directo y obligar al proveedor a indemnizarlo, en el entendimiento de restringirlo al daño material emergente y por una cantidad límite, discrecionalmente fijada en el valor de 5 canastas básicas, suma pequeña pero que se corresponde con importes por lo que los consumidores, la experiencia lo indica, no ocurren a la sede judicial por los inconvenientes que habitualmente encuentran para hacerlo.

Es ésta una solución similar a la establecida actualmente como facultad de ciertas agencias gubernamentales, por caso el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), en materia de daños por incorrecta prestación del servicio electro energético, y que se inspira en el precepto constitucional incorporado por la Reforma de 1994 en el Artículo 42, último párrafo, de nuestra Ley Suprema, que reza: “La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos...”. Siempre le quedará al consumidor la vía judicial para demandar una suma mayor, de la que deberá deducirse lo percibido en sede administrativa, como así también intentar otros resarcimientos a los que entienda tener derecho.

Este es un medio de reparación para el consumidor, más expeditivo, y dada la gratuidad de más fácil acceso para este último, viendo en la intervención administrativa un medio útil de reparación. Generalmente lo que se puede observar en la etapa de conciliación, cuando esta última fracasa, el consumidor se ve impedido de cualquier tipo de reparación, y más aun cuando se le comunica que tendrá que reparar su daño en la justicia. La aplicación de la multa no satisface al consumidor. Es por eso que esta reforma podrá, en parte satisfacer las expectativas puestas al iniciar el reclamo en sede administrativa, esto es la reparación del daño provocado.

### **Conclusiones**

Por todo lo expuesto, el proyecto de reforma constituye un avance en favor de la protección de los derechos de todos los consumidores y usuarios, receptando la manda constitucional del artículo 42 y 43, así

como la posición de la doctrina especializada en la materia y el criterio sentado por la judicatura en fallos recientes que muestran una tendencia hacia considerar a la relación usuario-prestador del servicio como una **relación contractual regida por el derecho privado y en la cual resulta de aplicación la L.D.C.**

### **Casos Jurisprudenciales**

- “Angel Estrada y Cía. S.A. c/ resol. 71/96 – Secretaría de Energía y Puertos” (CSJN, A. 126. XXXVI, Expte. N° 750-002119/96).

-“Bloise de Tocchi Cristina c/ Supermercados Makro S.A” – CSJ Mendoza Causa 72.871 – 26/07/2002.-

-“Ryan Tuccillo, Alan M. c/ Cencosud S.A. y otros”, LL 1998-E, 611

-L. 369542 - "Torres, Erica Fabiana c/ COTO C.I.C.S.A. y otro s/daños y perjuicios - sumario" - CNCIV - SALA F - 17/09/2003

-“Parody Alejandro c/ Telefónica de Argentina S.A”. Juz. Civ. y Com. N° 3, Quilmes, 1997/12/29, diciembre 29, 1997. LLBA, 1998-447.

- – “Telefónica de Argentina S.A. v. Provincia de Mendoza”, Sup. Corte Just. Mendoza, sala 1ª, 20/12/2000

-“Maggi Augusto Leonardo c/ Banco Bansud S.A.”, Cam. Civ. Com. Lab. y Min. Esquel (Chubut) Sala Civil, 23-06-1999.