

Colofón

Desde la aplicación nueva Constitución Nacional, hace poco más de 20 años, las Relaciones de Consumo han avanzado notablemente en la República Argentina, ya que se han implantado nuevos derechos en la interrelación entre las partes, y se han creado múltiples formas de atender las reclamaciones.

El autor nos hace una breve síntesis de algunos de los sistemas que están vigentes a nivel nacional, y entiende que esto recién está en sus albores y que esto seguirá avanzando para lograr una sociedad con más justicia y menos abusos.

Toda estas cuestiones tratan de apoyar a la parte más débil de la relación, o sea a los consumidores y usuarios. Si bien las empresas y otras organizaciones, por su naturaleza son proveedores, también pueden tener el rol de usuarios y/o consumidores con respecto a otras empresas y organizaciones.

Aún falta mucho camino por recorrer y los consumidores y usuarios todavía no están haciendo valer sus derechos masiva ni individualmente, en general por desconocimiento de sus derechos o de las formas para hacerlos valer.

Conflictos de Consumo ¹

Miguel Ángel Martín

1. Consideraciones preliminares

Las interrelaciones entre los usuarios o consumidores y los proveedores, comerciantes y prestadores tiene cada vez más trascendencia, y todo esto se debe a que se entiende que el Estado procura auxiliar a la parte más débil de la interrelación y también la existencia de abusos reiterados.

Consumidores son las personas en general, pero también lo son las empresas y otras organizaciones que en verdad tienen una interrelación de consumidores.

En las acciones para resolver las cuestiones de relaciones de consumo existen muchas formas para acceder para una resolución, por lo que lo que denominamos como sistema de múltipuestas.

2. Evolución

La ley de Defensa del Consumidor 24.240, de 1.993 ², instalo conceptualmente el tema, y actualmente sigue vigente con varias modificaciones y ampliaciones que ahondaron más el concepto del consumo. Esta ley fue un avance notable en materia de relaciones de consumo.

¹ Publicado en la Revista "Temas de Derecho Comercial, Empresarial y del Consumidor, de Editorial Erreius, Buenos Aires, abril de 2.016.

² La que fue modificada y ampliada por las leyes 24.787 (1.997), 24.999 (1.998), 26.361 (2.008) y 26.993 (2.014, aunque entró en vigencia el 1º de agosto de 2.015).

Este concepto fue sustentado también desde la Constitución Nacional, de 1.994, que en su artículo 42 establece:

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.

A partir del año 2.015 se comenzó a implementar la ley 26.993 que establece el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, que establece el Servicio de conciliación prejudicial, Auditoría y Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, que también modifica las leyes de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802) y de Defensa de la Competencia (25.156).

Por su lado las Provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires también han legislado al respecto para cada una de sus jurisdicciones.

3. Acceso a la justicia

Entendemos que acceder a la justicia no sólo es llegar adecuadamente a tramitar dentro del Poder Judicial, sino que el primer punto que tiene el consumidor y/o usuario es el derecho a estar informado, y desde allí parte toda su posibilidad de hacer valer sus derechos, por él y la forma que le resulte más conveniente.

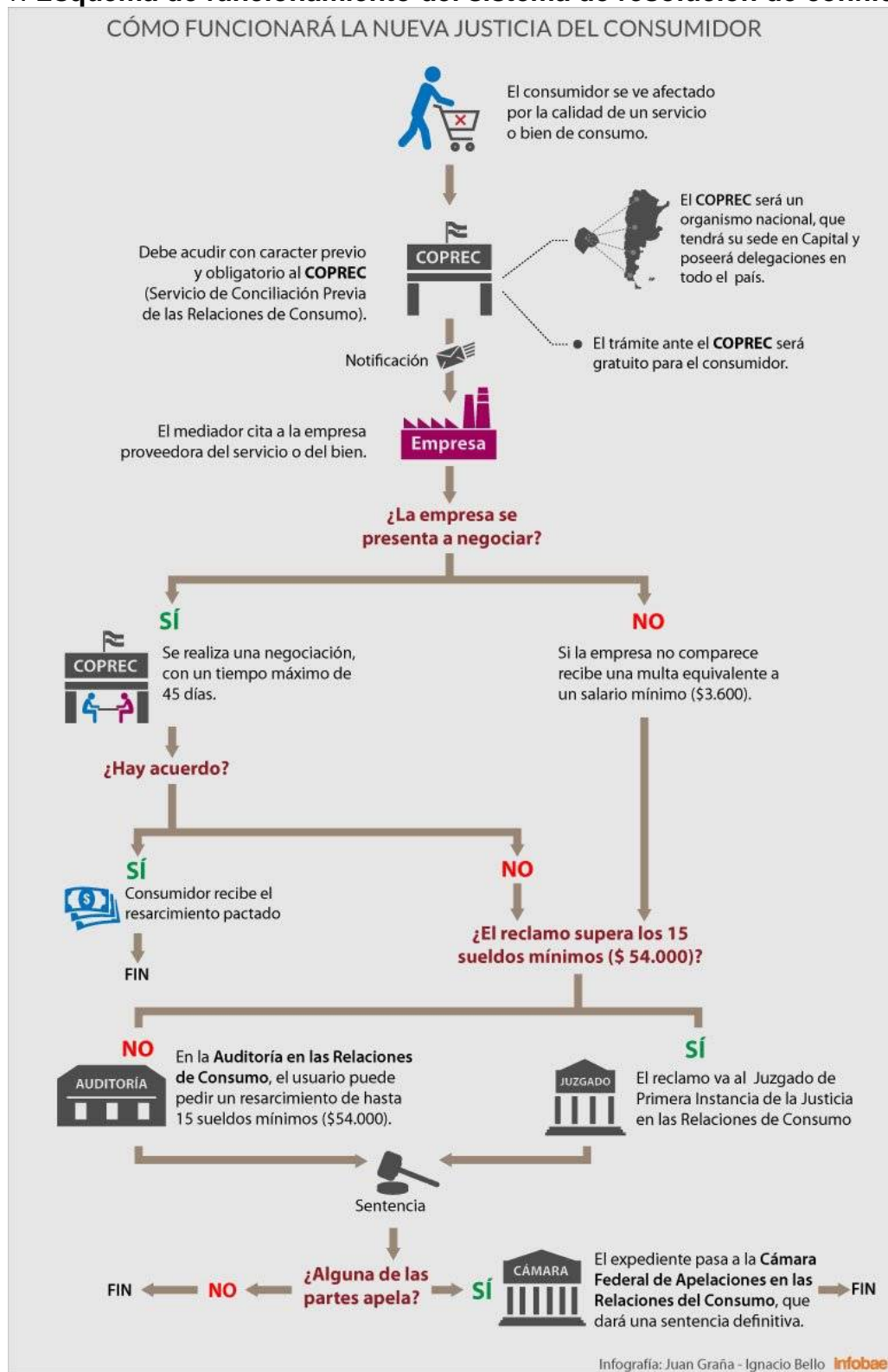
Siempre se hará la interpretación de la ley que más favorezca al consumidor, lo que representa una la forma de reconocer que el consumidor no tiene los mismos medios para defenderse ni hacer valer sus derechos que las proveedores y prestadores, que tiene un poderío económico mayor.

La ley de Defensa del Consumidor en su artículo 3º dice:

En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor.

El sistema instaurado por la Ley 26.993 del Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo instaura un régimen cuyo esquema podemos ver en la ilustración 1.

1. Esquema de funcionamiento del sistema de resolución de conflictos ³



³ <http://www.infobae.com/2014/08/07/1585926-conciliacion-un-juicio-rapido-y-resarcimiento-como-funcionara-la-nueva-justicia-del-consumidor>, creado por Ley 26.993.

4. Cuestiones singulares

Si bien las causas judiciales colectivas pueden usarse en otras causas distintas a las relaciones de consumo, en este campo tienen el respaldo de la ley, que las reconoce explícitamente y las resoluciones alcanzan a todos aquellos usuarios y/o consumidores que se encuentren en una situación similar, lo que hace mucho más efectivas para la comunidad, ya que muchos usuarios y/o consumidores no reclamarían sus derechos por ser poco significativos.

Las personas jurídicas, incluso las empresas comerciales pueden, en ciertas circunstancias, ser consideradas como consumidores y/o usuarios, ya que la ley de Defensa del Consumidor establece en su artículo 1º⁴:

La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Los daños directos que sufra el usuario y/o consumidor pueden resarcirse en sede administrativa, e incluso algunas sanciones (multas) pueden ir en parte al resarcimiento del consumidor, esto es algo que comenzó recién en el 2.008, dado que en muchas ocasiones el consumidor y/o usuario no sólo no tenía ningún incentivo en reclamar por sus perjuicios, sino que ello le demandaba un esfuerzo que no le representaba resultado alguno.

Existe un Servicio Nacional de Arbitraje de Consumo al que los actores pueden recurrir voluntariamente:

- a) El consumidor y/o usuario, simplemente por requerir en mismo su intervención, y
- b) El comerciante, proveedor o prestador por aceptar el requerimiento, ya sea por:
 - Aceptar el requerimiento del usuario y/o consumidor, o
 - Haber adherido al sistema en general⁵.

La creación de un fuero para las relaciones de Consumo que funciona en el área de la Capital Federal.

3.1. Múltiples accesos

Tenemos diversas formas para encarar los reclamos de consumo desde los ámbitos:

- Privado,
- Administrativo,
- Prejudicial y/o
- Judicial.

En materia privada se puede negociar, mediar, conciliar y/o arbitrar si los participantes así lo resuelven, y esto puede hacerse;

- Lo individual, o

⁴ Modificación de la ley 26.361 del año 2,001.

⁵ Esta adhesión la hacen los proveedores o prestadores ante los Tribunales Arbitrales de Consumos sin necesidad de poseer asuntos en conflictos, y en demostración que aceptan el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, que funciona en la Secretaría de Comercio de la Nación.

- Acudiendo a una organización defensa del consumidor o de administración de conflictos (ONGs).

En materia administrativa existen múltiples canales que pueden representar distintas formas de hacer los planteos o reclamos. Estos organismos y las diferentes maneras de encarar los conflictos pueden ser de orden nacional o jurisdiccionales.

Dentro de los servicios nacionales tenemos:

- Servicio Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC) instaurado por la ley 24.240, que funciona en el ámbito de la Secretaría de Comercio.
- Reclamos ante la Secretaría de Comercio.
- Entes Reguladores de los Servicios Públicos (Electricidad, Gas, Transporte, Comunicaciones).
- Servicios de Control de actividades (Salud, Entidades Financieras, Seguros, tiempo compartido).

En las áreas jurisdiccionales, depende de lo que cada una haya establecido en su territorio (Provincias, Municipios, Ciudad Autónoma de Buenos Aires). En todas ellas, en general, existe un sistema que procura acercar a las partes, conciliando las posiciones, y si este diálogo falla, no se cumple lo acordado o no se presenta el requerido el caso para a la vía administrativa que puede llegar a establecer multas para la administración y/o resarcimientos a los damnificados.

En algunas jurisdicciones podemos encontrar organismos reguladores de los servicios públicos.

Dentro de las jurisdicciones existen Defensorías del Pueblo, que en algunos casos tratan los temas de los consumidores y/o usuarios.

3.2. Sistemas de acceso

Los sistemas que encontramos siempre son los de administración de conflictos en todos los lugares, independientemente de cómo los denomine cada jurisdicción y organismo.

En todas las jurisdicciones esa invitación es a mantener una reunión en las oficinas de relaciones de consumo o de mediación, pero en todos los casos se trata de una facilitación o de una conciliación de tipo administrativo.

Las organizaciones que se dedican a administrar disputas o las entidades de defensa de los consumidores pueden invitar a entablar una negociación o una mediación y si el encuentro se produce ayudan al proceso para llegar a un acuerdo, y también si no llegan a un acuerdo también pueden ofrecerles hacer un arbitraje institucional voluntario.

Los organismos de control, las oficinas de defensa del consumidor locales y los entes reguladores, no suelen hacer reuniones conciliatorias entre los conflictuados, en general sólo reciben el reclamo e instan al proveedor o prestador a reparar la cuestión sobre la base de la petición del damnificado, y en caso de no existir una solución están facultados a multar, pero en

general el damnificado, si no se soluciona la cuestión no tiene ningún resarcimiento en este tipo de sistemas.

El sistema de justicia nacional tiene dos sistemas:

- El Sistema de las Relaciones de Consumo (Ley 26.993), aplicable a causas individuales que no alcancen 55 Salarios Mínimos Vitales y Móviles, que tiene:
 - Conciliación prejudicial,
 - Auditoría para las causas menores a 15 Salarios Mínimos Vitales y Móviles; y
 - Fuero de las Relaciones de Consumo.
- El sistema general, aplicable a las causas de mayor monto y las acciones colectivas, que tiene:
 - Mediación prejudicial obligatoria (Ley 26.589) y
 - Fuero Comercial.

Obviamente cada una de las jurisdicciones provinciales y de la Capital Federal tienen sus sistemas.

En resumen en cada jurisdicción se tienen múltiples formas de acceder a la interrelación entre consumidores y/o usuarios con los proveedores y prestadores.

4. Convenciones abusivas

Las relaciones entre consumidores y/o usuarios con sus proveedores y/o prestadores deben ser equilibradas, pero en muchos productos o servicios no se tiene ninguna chance de hacer una negociación entre los actores, de manera tal que la cuestión se transforma en una situación de “tómalo o déjalo”, vale decir que alguien que necesita de algo tiene que aceptar las condiciones impuestas por quien suministra el producto o servicio.

En muchas interrelaciones es usual hacerle firmar al consumidor y/o usuario un conjunto de documentos que establecen estas cláusulas, y es común que ni siquiera se entre copia de lo que se firma, en virtud de ello la ley anula las disposiciones abusivas en su Capítulo IX. Des los términos abusivos y cláusulas ineficaces en los artículos 37 a 39, en los que dispone:

ARTICULO 37. — Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

- a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;*
- b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;*
- c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.*

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

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

ARTICULO 38. — Contrato de Adhesión. Contratos en Formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

ARTICULO 39. — Modificación Contratos Tipo. Cuando los contratos a los que se refiere el artículo anterior requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta tomará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación.

Esto además está complementado con resoluciones específicas de la Secretaria de Comercio, del Banco Central del República Argentina, Superintendencia de Servicios de Salud, y de otros organismos gubernamentales que amplían estas restricciones a los contratos.

Los consumidores puede que no hagan valer sus derechos por distintos motivos, que por lo que hemos relevado, en general son:

- El importe en juego es poco significativo, por lo que individualmente no resulta hacer un reclamo.
- No querer aparecer como una persona problemática.
- No querer deteriorar una relación, especialmente si es de contacto reiterado con ese proveedor o prestador.
- Creer que el reclamo sólo le causará más inconvenientes, molestias y tareas que no merecen ser encaradas.
- Desconocer que se le pueden resarcir sus daños directos.
- No saber que el que lo damnifico podrá ser multado.
- Creer que la reclamación debe hacerla en el lugar de la contratación del producto o servicio en lugar de tener varios lugares donde hacerlo.
- Desconocer sus derechos.
- Ignorar los organismos u organizaciones donde lo pueden atender y ayudar en sus reclamos.
- No saber los términos de las garantías, aún cuando no estén expresadas en el contrato, ya que existen los vicios redhibitorios que aún en el caso de omitirse el proveedor o prestador es responsable.
- No disponer de tiempo para encarar el reclamo.
- No insistir lo suficiente ante dentro del sistema o negligencia en el seguimiento de las cuestiones damnificadas, y en particular esto es lo que aprovechan los proveedores y prestadores ya sea dilatando o burocratizando en exceso los trámites con el fin de cansar a los usuarios y consumidores, aparentemente con muy buenos resultados ya que muchas personas suelen desistir luego de un intento.
- Ya no es oportuno el resarcimiento, pues el momento en que se necesitaba ya paso.
- Asumir una posición de subordinación.
- Creer que el proveedor es una persona u organización que está actuando justa y equitativamente, especialmente por la imagen que presenta.

- No disponer de tiempo para hacer valer sus derechos.

En mi opinión existen organismos del Estado que tienen sistemas sumamente eficientes para atender, proteger y defender a los consumidores y usuarios, pero otros, en los que hemos actuado en algunas ocasiones y en distintas bocas, que realmente no parecen encarar la resolución adecuada para con los damnificados, ya que atienden deficientemente y demoran exceso las causas y además no las concluyen, sino luego de excesivo tiempo. Aunque seamos un poco simples, en verdad cuando la justicia llega tardíamente no puede ser considerada como justa y equitativa ⁶.

Esta ineficiencia e ineficacia de algunos organismos estatales se puede deber a;

- la falta de una decisión política para encarar las cuestiones de estas interrelaciones de consumo,
- deficiente preparación o improvisación para abordar el tema,
- desinterés en los temas y solamente encararlos para cumplir, aunque sea aparentemente con lo legislado, lo que implica una desconexión entre lo legislado y lo ejecutado,
- no poseer sistemas, sitios ni elementos adecuados para atender lo que desalienta a los damnificados a reclamar.

5. Características del Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo

De acuerdo a lo establecido por la Ley 26.993 el “Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo se caracteriza por:

- a. En instancia del “Servicio de Conciliación Previa de Relaciones de Consumo” (llamado COPREC):
 - El procedimiento será gratuito para el consumidor o usuario (artículo 3º)
 - La causas no pueden exceder los 55 Salarios Mínimos Vitales y Móviles (artículo 2º, primer párrafo) ⁷.
 - La asistencia letrada al consumidor o usuario no es obligatoria, y, en caso de requerirla podrá contar con (artículo 9º):
 - Patrocinio gratuito,
 - Asistencia de representantes de una asociación de consumidores o usuarios no exigiéndose cargo o profesión alguna, ni que la misma este registrada,
 - De llegarse a un acuerdo, que debe constar obligatoriamente un plazo para su cumplimiento, el mismo se someterá a homologación ⁸, la que servirá para evaluar una justa composición del derecho y de los intereses de las partes (artículo 12).
 - La incomparecencia injustificada del proveedor o prestador a una audiencia cualquiera producirá (artículo 16), que:
 - La etapa conciliatoria concluya,
 - Se multa con un Salario Mínimo Vital y Móvil, y
 - Un tercio de la multa se destina al consumidor y usuario.

⁶ Existen casos que luego de más de dos años, y a pesar de varios impulsos administrativos del usuario y/o consumidor en la actualidad no ha habido ninguna resolución a pesar del daño ocasionado.

⁷ De exceder dicho límite se debe recurrir a la justicia ordinaria, tal cual se hacía antes de la instauración de la Ley 26.993.

⁸ Esta homologación la desarrollará la autoridad de aplicación.

- Ante el desacuerdo o la incomparecencia, el consumidor o usuario queda habilitado para recurrir con su reclamo ante la Auditoría (artículo 17).
 - Los acuerdos homologados pueden ser ejecutados en la justicia (artículo 18).
 - El incumplimiento genera sanciones (artículo 19).
 - Las audiencias de conciliación son confidenciales (artículo 11).
- b. En la instancia de la “Auditoría de las Relaciones de Consumo”:
- Se pueden presentar reclamos que no superen los 15 Salarios Mínimos Vitales y Móviles (Artículo 27).
 - La asistencia letrada al consumidor o usuario no es obligatoria, y, en caso de requerirla podrá contar con (artículo 9º):
 - Patrocinio gratuito,
 - Asistencia de representantes de una asociación de consumidores o usuarios no exigiéndose cargo o profesión alguna, ni que la misma este registrada,
 - Se pueden ofrecer pruebas y se pueden acompañar pruebas documentales (artículo 31).
 - La audiencia es pública (lo que obviamente no requiere ser confidencial) y oral, la que estará filmada, y las partes pueden obtener copias (artículo 33).
 - La prueba se ofrece y produce en la misma audiencia (Artículo 33).
 - No se permiten escritos (artículo 33).
 - Queda a criterio del funcionario, se puede ordenar una versión por escrito de la audiencia (Artículo 33).
 - Cuando a criterio del Auditor y en virtud de:
 - La complejidad,
 - Sus características,
 - La necesidad de ser acreditados en una instancia de conocimiento más amplia, resuelve el Auditor sin que ello sea el consumidor o usuario puede ir a la Justicia oponible (Artículo 34).
 - Solamente pueden impugnarse las resoluciones del Auditor ante la Justicia, ante la Cámara de Apelaciones (Artículo 37).
- c. En la instancia de la “Justicia Nacional de las Relaciones de Consumo”:
- Actuar hasta casos de hasta 55 Salarios Mínimos Vitales y Móviles (Artículo 42).
 - Tiene Juzgados de Primera Instancia y Cámaras de Apelaciones /artículos 43 y 44).
 - Pueden iniciar acciones o interponer recursos (Artículo 51):
 - Los consumidores o usuarios, y
 - Las asociaciones de usuarios y/o consumidores registradas.
 - Está basada en los principios (Artículo 52) de:
 - Celeridad del proceso,
 - Inmediación,
 - Economía procesal,
 - Oralidad,
 - Gratuidad, y
 - Protección.
 - Debe ofrecerse la prueba en la demanda y la contestación de demanda, y agregarse el documental (Artículo 53, inciso a).
 - No admite excepciones (Artículo 53, inciso b) de:
 - Previo y especial pronunciamiento,

- Recusación, ni reconvencción.
- La audiencia será pública y oral (Artículo 53, inciso f)
- No se presentan alegatos (Artículo 53, inciso h)
- La sentencia se dictará en el acto de la audiencia (Artículo 53, inciso i).
- La notificación de la sentencia será personalmente a las partes (Artículo 53, inciso j).
- Solamente serán apelables las que superen 5 Salarios Mínimos Vitales y Móviles (Artículo 53, inciso k).
- Los pagos serán únicamente mediante depósito judicial, (Artículo 53, inciso m), y de otra forma serían nulos.
- Las actuaciones son gratuitas para el consumidor o usuario (Artículo 55).

Por ende todas las acciones que superen los 55 Salarios Mínimos Vitales y Móviles o las causas colectivas pueden actuarse ante la Justicia ordinaria, o sea con la Mediación prejudicial obligatoria y ante la Primera Instancia en lo Comercial.

6. Consideraciones finales

La interrelación entre los consumidores, clientes, usuarios y sus proveedores o prestadores ha adquirido un mayor atención desde los Estados por considerar que existe un desequilibrio entre las partes, por ello en los países más progresistas han desarrollado legislaciones y sistemas para la defensa y protección de los más débiles. Esto tiene un cierto paralelismo, salvando las distancias con lo que ocurrió con la interrelación en lo laboral, donde el trabajador es la parte considerada más desprotegida. Si9 bien a la interrelación de consumo aún le falta mucho camino por recorrer al menos ya se ha comenzado.

Una de las características, que no solo se da en nuestro medio, es que como protectoras de los consumidores y usuarios han aparecido muchas entidades, en general ONGs, que apoyan las gestiones de los más débiles. Estas organizaciones están reconocidas por la legislación.

Bibliografía

- Arias Cáu, Estela J y Moeremans, Daniel; “Análisis preliminar de las leyes sobre las relaciones de consumo (26.991, 26.992 y 26.993), Doctrina Microjus, diciembre de 2.014.
- Wajntraub, Javier H.; “Justicia del Consumidor. Nuevo régimen de la Ley 26.993”, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2.014.