

REFORMA AL CÓDIGO CIVIL

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Por: Daniel Enrique Hiayes, Abogado, DNI N° 14.361.465

En representación de la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor de Rosario

Audiencia de Rosario

TÍTULO III Contratos de Consumo

Capítulo 1 Relación de Consumo

Artículo 1092

SUJETOS CONSIDERADOS CONSUMIDORES (art. 1092 del Proyecto)

INTRODUCCIÓN

El presente no tiene pretensiones de ser un trabajo estrictamente jurídico pues quien lo escribe dedica las horas de su actividad a la función pública y en defensa del consumidor, pero me he tomado la licencia de tratar de esbozar y fundamentar mi desacuerdo con el proyecto en cuanto a quiénes son considerados consumidores, ya que la categoría jurídica del consumidor había variado desde la Ley 24240, expandiéndose ante la reforma de la ley 26361; pero sin embargo, al parecer volvería a retraerse en el proyecto de unificación de los Códigos Civil y Comercial.-

En mi función como Asesor Legal de la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor de Rosario al principio, y hoy como Coordinador General de la misma, tengo el gusto, porque realmente me gusta, de atender diariamente al público.-

Y la pregunta más frecuente que las personas me realizan sobre el derecho del consumidor, es cómo saber si tienen derecho o no a reclamar. Qué requisito personal deben tener para iniciar un reclamo ante la Oficina del Consumidor.-

Y he aquí que, hoy por hoy, todos estamos legitimados para reclamar.

Más adelante me adentraré al concepto de consumidor abstracto o bystander, aquí pretendo dejar expreso que, el Derecho del Consumidor está en constante evolución, se va complejizando, tal cual se van complejizando las relaciones humanas, y en una sociedad en constante cambio y evolución, retraer un derecho ya establecido, como lo es el del consumidor expuesto, concepto ya legislado y aceptado en la Comunidad Económica Europea, y en el Mercosur, significaría no un avance, sino un retroceso del derecho, una involución.-

Por ello, mi propuesta es mantener la extensión de la tutela a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.-

Trataré de realizar una breve síntesis de la evolución del concepto de consumidor en nuestra legislación.-

LEY 24240

Conforme la redacción originaria de la ley 24240, el término “consumidor” abarcaba a todas “las personas físicas o jurídicas que contrataban a título oneroso, para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social: a) la adquisición o locación de cosas muebles; b) la prestación de servicios; c) la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a personas indeterminadas”

LEY 26361

A partir de la sanción de la ley 26361, el art. 1° de la misma quedó redactado: “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. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios

privados y figuras afines. Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.”

Aquí observamos la expansión del concepto de consumidor en diversos aspectos:

Ya no se habla de “cosas” que según la definición del Código son “los objetos materiales susceptibles de tener un valor”, sino de “bienes” que incluyen tanto a las cosas como a los objetos inmateriales susceptibles de valor.-

Se protege a la totalidad de los contratos, agregándose los realizados a título gratuito.-

Se incorpora la protección de la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines, entendiendo que extendiendo la protección alcanzando estos contratos se evitarían los innumerables abusos que estas modalidades de contratación habían producido.-

Y seguidamente se expande el concepto de consumidor a dos situaciones que anteriormente no estaban contempladas, asegurando una mayor protección de los consumidores.-

La primera de las situaciones es extender el paraguas de protección a todos los sujetos que sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella, adquieren o utilizan bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.-

Y luego, a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.-

Es decir que en este último párrafo, se aplica la innovadora figura del bystander, quien es aquel sujeto que sin ser parte en la relación de consumo puede estar expuesto a la misma.-

CONCEPTO DE “CONSUMIDOR EXPUESTO”, “BYSTANDER” O “CONCEPTO ABSTRACTO DE CONSUMIDOR”

La normativa incluye dentro de su articulado y a la par de la noción concreta de consumidor, lo que la doctrina ha identificado como el concepto abstracto de consumidor. Esta noción no se centra en quienes adquieren bienes o servicios, sino que hace referencia a todos los ciudadanos en cuanto personas que aspiran a tener una adecuada calidad de vida. Se contempla al consumidor, no en su sentido técnico de partícipe en un acto de consumo, sino con independencia de ésta.

A partir de la incorporación a nuestro sistema jurídico de esta noción, la ley otorga todas las acciones y garantías contempladas por ella a quien, sin haber formado parte del contrato de consumo, de cualquier manera se encuentra expuesto a una relación de consumo. (1)

Esta nueva categoría , que amplía considerablemente el ámbito personal de aplicación del código del consumidor, tiene su antecedente en la resolución del Consejo de la CEE, del 14/4/1975. La misma prescribe que "en lo sucesivo el consumidor ya no es considerado solamente como un comprador o un usuario de bienes o servicios para un uso personal, familiar o colectivo, sino como una persona a la que conciernen los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle directa o indirectamente como consumidor".

Además, en el ámbito del Mercosur encontramos este concepto abstracto de consumidor en la Resolución 123/96 prescribe “...Equipárense a consumidores a las personas, determinables o no, expuestas a las relaciones de consumo.....”

También el Código Brasileiro equipara como consumidor a las colectividades de personas, aunque indeterminables, que hayan intervenido en las relaciones de consumo.

EL PROYECTO DE REFORMA

El proyecto de unificación, deroga el actual artículo 1 de la ley vigente, que queda redactado:

“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.”

Queda evidentemente afuera de la protección como consumidor el “bystander”, que es un tercero, un expectante, en relación al bien o al servicio, que se encuentra próximo al mismo, pero no protagoniza la relación.-

Esta figura fue incluida en la reforma de 2008 por el trabajo y esfuerzo de académicos, doctrinarios y organizaciones de defensa del consumidor, ONGs, y reconocida posteriormente por la jurisprudencia argentina.-

Un caso ejemplificador de Jurisprudencia lo es el fallo “Mosca, Hugo A. c. Provincia de Buenos Aires y otros”. La CSJN entendió que la Asociación del Fútbol Argentino, quien era organizadora y beneficiaria de un evento deportivo, debe responder solidariamente con el club donde tuvo lugar el espectáculo, por las lesiones sufridas por objetos arrojados desde el propio club a una persona que se hallaba en la vía pública y en las inmediaciones del estadio. El criterio para fundamentar la responsabilidad se encuentra en la circunstancia de que dicha asociación posee un importantísimo grado de intervención en los clubes asociados y obtiene ganancias directas derivadas de la organización de tales eventos.-

Dice la Corte Suprema de Justicia de la Nación: “..la seguridad es un derecho que tienen los consumidores y usuarios (art. 42, Constitución Nacional) que está a cargo de quienes desarrollan la prestación o la organizan bajo su control, porque no es razonable participar en los beneficios trasladando las

pérdidas...”

Imaginemos para dar un ejemplo el caso de la víctima de un siniestro automotor respecto de la aseguradora del responsable, quien debe indemnizarlo en razón del contrato de seguro, quien se encuentra expuesto a la relación contractual entre aseguradora y el vehículo que generó el siniestro.-

Se trata del tercero ajeno a la relación de consumo que sufre un daño como consecuencia o en ocasión de una relación de consumo.-

La figura del consumidor expuesto ha sido excluida del proyecto fundándose los autores en que dicha figura fue una traslación inadecuada del Código de Defensa del Consumidor de Brasil, que lo contempla pero en relación a las prácticas comerciales, pero no como noción general y solamente para el caso de prácticas abusivas, mientras que en la legislación vigente no tiene restricciones. Es decir que opinan que esta protección carece de sustancialidad y de límites por su amplitud.-

Sin embargo, en mi opinión, al contrario, la protección vigente a la fecha tiene sustancialidad. Se sustenta en la ley que específicamente trata de los derechos de los consumidores y usuarios.-

Queda restringida por la misma ley.-

Y dentro del Código, estaría ubicada, de ser agregada la figura del bystander, dentro del Título III, de los Contratos de Consumo, y justamente dentro de la relación de consumo, del Capítulo 1, por lo que, es una falacia pretender que la noción general vigente es abusiva y no tiene límites ni restricciones. Estamos hablando de relaciones de consumo, de contratos de consumo, y caracterizando el concepto de consumidor o usuario.-

CONCLUSIÓN

Entiendo que el proyecto debe contemplar la figura del bystander, tal cual lo hace la Ley de Defensa del Consumidor, puesto que los argumentos esgrimidos por los autores de la ley carecen de fundamento, ya que no es cierto que en la legislación vigente, este derecho no tiene restricciones, ni que esta protección

carece de sustancialidad y de límites por su amplitud.-

Todo lo contrario, la figura del bystander o consumidor expuesto encuentra los límites en la propia especificidad de la norma que lo contiene.-

No se extiende a los contratos que no sean de consumo, ni a ningún otro instituto del Código, puesto que se limita al derecho del consumidor, claramente establecido en la actual legislación y reconocido en la Jurisprudencia de la CSJN y de los Tribunales inferiores.-

Reitero mi pretensión de dejar expreso que, el Derecho del Consumidor está en constante evolución, se va complejizando, tal cual se van complejizando las relaciones humanas, y en una sociedad en constante cambio y evolución, retraer un derecho ya establecido, como lo es el del consumidor expuesto, concepto ya legislado y aceptado en la Comunidad Económica Europea, y en el Mercosur, significaría no un avance, sino un retroceso del derecho, una involución.-