

La importancia de visibilizar el Derecho del Consumidor con su incorporación al Código Civil y Comercial de la Nación.

Cabe destacar, como actual autoridad de aplicación de la ley 24.240 en la Provincia de Salta, la incorporación expresa en el Código Civil y Comercial del derecho del Consumidor, el concepto de consumidor y proveedor, el contenido y alcance de la relación de consumo, derechos ya consagrados en la Constitución Nacional en el artículo 42, la protección de los intereses económicos, la información adecuada y veraz, libertad de elección, entre otros. Dato no menor es que la fuente principal del derecho Consumerista es la Constitución Nacional, la cual le confiere el carácter de iusfundamental.

Por ello todo problema que se plantea entre cualquier empresa proveedora de bienes y servicios y los usuarios debe resolverse acudiendo a la ley 24.240 que consagra derechos civiles constitucionalizados. Ello está expresamente establecido en el actual art. 3 ley 24.240 "Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica."

Sin embargo en la actualidad es difícil hacer que se reconozca la preeminencia del derecho del consumidor frente a otras leyes especiales o anteriores que reglan a la actividad de los proveedores.

Y ello es en virtud de que al no estar consagrado en el actual Código Civil, si bien se trata de una ley del año 1993

luego incorporada a la Constitución Nacional de 1994, es una ley especial y por lo tanto muchos operadores jurídicos, jueces, abogados, aun hoy desconocen aspectos fundamentales consagrados en la ley y los planes de estudio de muchas Facultades de Derecho lo tienen incorporado como un tema dentro de una materia, sin otorgarle la importancia que tiene el mismo en un mundo en donde cada vez se complejizan más los productos y los servicios y las relaciones se hacen más impersonales.

De esta manera con la incorporación se jerarquiza el derecho del consumidor y se visibiliza su contenido.

Desde los organismos de defensa del consumidor, desde las Asociaciones de Defensa del Consumidor podremos defender de manera más sencilla y eficaz estos derechos, sin tener que justificar a cada momento y frente a otras autoridades no especializadas en la materia la existencia y vigencia de derechos consagrados en nuestra legislación.

Es importante destacar que se consagre en el Código Civil y Comercial el Principio in dubio pro consumidor, actual Art 3 ley 24240, en caso de duda acerca de la interpretación del alcance y contenido de las obligaciones de las partes se resuelva por la interpretación que le sea más favorable al consumidor. Principio Protectorio basado en la debilidad estructural del consumidor en el mercado de bienes y servicios, como categoría económica y social, debilidad técnica, jurídica, económica e informativa.

Frente esa desigualdad siempre los sectores más afectados son los económicamente más frágiles, ya que en

determinados rubros, por ejemplo telefonía celular el mayor porcentaje del mercado de consumo está representado por la modalidad prepaga (con tarjeta o abono), cuyo servicio es más oneroso que el resto.

Con la reforma se incorpora en el art. 9 y 11 el principio de buena fe relacionado con la noción de abuso de posición dominante que implica consagrar el principio de buena fe objetiva que había sido consagrado en la ley 24240 en su art. Art 37: ***"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"***.

Es necesario dejar sentado y citando a Federico Álvarez Larrondo que la *"Buena fe objetiva es un estándar, un parámetro objetivo, genérico, que no va a depender de la mala fe subjetiva del productor A o B, sino de una pauta general de actuación, del hombre medio, del buen padre de familia que actuaría de manera normal y razonable en aquella situación analizada. Sus funciones en la nueva teoría contractual son: 1) ser fuente de nuevos deberes especiales de conducta durante el vínculo contractual (deberes anexos), 2) causa limitadora del ejercicio, hoy abusivo, antes lícito, de los*

derechos subjetivos y 3) elemento de interpretación de los contratos. La eximia doctrinaria brasilera Claudia Lima Marquez enseña que "... fides significa un hábito de firmeza y de coherencia de quien sabe honrar los compromisos asumidos, significa, más allá del compromiso expreso, la "fidelidad" y la coherencia en el cumplimiento de la expectativa creada, independientemente de la palabra que haya sido dada, o del acuerdo que haya sido concluido. ... La buena fe objetiva, es entonces una actuación reflexiva. Pensando, pero pensando en el otro, en el co-contratante, respetándolo, respetando sus intereses legítimos, sus expectativas razonables, actuando sin abuso, sin obstrucción; cooperar en pos del objetivo final de las obligaciones: el cumplimiento del objetivo contractual y la realización de los intereses de las partes."

(La buena fe en la ley 24.240, Álvarez Larrondo, Federico M., LA LEY 2009-C, 1271)

Y es esta buena fe objetiva la que las empresas, fundamentalmente las proveedoras de bienes y servicios masivos, permanentemente violan frente a sus clientes usuarios.

Esta visibilización del derecho del Consumidor nos va a permitir además a las autoridades de aplicación hacer efectivo el principio de Educación y Difusión sobre consumo adecuado. Arts 60/61 ley 24.240 : "Planes educativos. Incumbe al Estado nacional, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las provincias y a los Municipios, la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, arbitrando las medidas necesarias para incluir dentro de los planes oficiales de educación inicial, primaria, media, terciaria y universitaria los preceptos y alcances de esta

ley, así como también fomentar la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y usuarios y la participación de la comunidad en ellas, garantizando la implementación de programas destinados a aquellos consumidores y usuarios que se encuentren en situación desventajosa, tanto en zonas rurales como urbanas."

Desde la provincia de Salta, con la Gestión del Gobernador Urtubey, con el apoyo del gobierno Nacional, se ha venido trabajando fuertemente en el aspecto educativo, siendo una política de estado, actualmente se está trabajando en incorporar la temática de Defensa del Consumidor en el diseño curricular para la educación primaria. Esta inclusión en el Código Civil y Comercial seguramente nos va a allanar un arduo camino que queda por transitar, cuya finalidad primordial es poner en conocimiento de la parte débil de la relación de consumo, derechos para evitar daños y equiparar la situación de inferioridad negocial que se profundiza si no se los conoce claramente.

Con estas nuevas herramientas y con la participación de todas las instituciones implicadas en la temática de consumo (escuelas, universidades, Ministerio Público, jueces, autoridad de aplicación, asociaciones de consumidores) se generara una intervención activa del estado a partir de la cual se producirán muchos efectos beneficiosos, fundamentalmente hacer operativo y eficaz el carácter tuitivo del derecho del consumidor. Ello con el único objetivo de defender al ciudadano consumidor.

Celebramos y esperamos que ahora sí y de manera definitiva el Código Civil y Comercial se convierta en una

verdadera herramienta de control y corrección del mercado y que cada argentino sea un consumidor responsable.

Manuel Santiago Godoy

Secretario de Defensa del Consumidor Provincia de Salta

sgodoy@salta.gov.ar

España 1350