

Responsabilidad por daños en el derecho de consumo

Carlos A. Parellada



Mendoza, 29 de noviembre de 2019

Ex-Prof. Titular Ord. Derecho de las Obligaciones y Derecho de Daños e Informática Jurídica U.N. Cuyo y Universidad de Mendoza

Director de la Maestría de Daños de la Universidad de Mendoza

Director de La Ley Gran Cuyo



**Al Director de esta
Diplomatura.**



Dr. Javier H. Wajntraub



Dra. Carina Ginestar



Intentamos dividir el menú entre la media tarde y el desayuno



A cargo de la media tarde



A cargo del desayuno

¿Cómo hacemos para que nos superpongamos en el menú de una y otro?

Apelamos a la autonomía de la voluntad.



Intentamos dividir el menú entre la media tarde y el desayuno

Apelamos a la autonomía de la voluntad dividiendo el menú según el deber infringido.



Menú de la media tarde

- Deber de información
- Deber de garantía



Menú del desayuno

- Deber de seguridad
- Los llamados “daños punitivos”



Intentamos dividir el menú entre la media tarde y el desayuno



Menú del desayuno

- **Deber de seguridad**
- **Los llamados “daños punitivos”**

ARTÍCULO 1708 C.C.C.N. - **Funciones de la responsabilidad.** Las disposiciones de este Título son aplicables a la prevención del daño y a su reparación.

En el Derecho del Consumo

Hay una tercera función: la punitiva.



Intentamos dividir el menú entre la media tarde y el desayuno

¿Cuándo aplico la Ley de Defensa del Consumidor para los daños que se han sufrido por una persona?

¿Qué normas de la L.D.C. aplico y cuáles del C.C.C.N.?



- **Presupuestos de la responsabilidad civil**
- **Deber de información**
- **Deber de garantía**
- **Prácticas abusivas**
- **Prescripción**



★ **Viniendo mañana un chef ‘de primera’, mejor un menú liviano para esta tarde**

Voy a preparar una ‘picada’ o ‘ensalada’ sobre los daños en el Derecho de Consumo... y el ‘plato fuerte’ mañana a las 9 horas.

En esta picada o ensalada vamos a charlar sobre algo de presente y algo de futuro para que veamos que estamos a mitad de camino hacia un verdadero sistema de protección al consumidor equilibrado.



Presupuestos de la responsabilidad civil

Presupuestos de la responsabilidad civil

Daño

Fuente

ARTÍCULO 1716.- **Deber de reparar.** La violación del deber de no dañar a otro, o el incumplimiento de una obligación, da lugar a la reparación del daño causado, conforme con las disposiciones de este Código.

La responsabilidad extracontractual

La responsabilidad obligacional o contractual

Presupuestos de la responsabilidad civil

Daño

ARTÍCULO 1708.- **Funciones de la responsabilidad.**
Las disposiciones de este Título son aplicables a la prevención del daño y a su reparación.

Daño amenazado

La responsabilidad preventiva

Daño causado o sufrido

La responsabilidad resarcitoria

Daños en el Derecho del Consumo

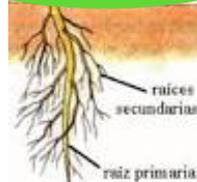
En un microsistema o un subsistema

Se integra con la Ley de Lealtad comercial (L. 22802) y de Defensa de la competencia (L. 27442)



Es un microsistema **autónomo en diálogo** con las demás fuentes:

- A) Plazo común de prescripción de tres años (art. 50 L.D.C. y 2561 C.C.C.N.)
- B) Beneficios probatorios (art. 53 párr. 3o. L.D.C.)
- C) Reparación integral (art. 54 párr. 3. L.D.C.)



Constitución Nacional₁

Daños en el Derecho del Consumo

En un microsistema o un subsistema **en diálogo** con el sistema

Derecho común
Código Civil y Comercial
Derecho administrativo

Ley
24240



Constitución Nacional

ANTEPROYECTO - En estado parlamentario

Título I - Sistema de protección del consumidor

Capítulo 1 - Sistema de protección del consumidor

Sección 6ª - Diálogo de las fuentes

Art. 28. **Diálogo de las fuentes.** Los casos relativos a la protección del consumidor se rigen por el sistema de protección del consumidor, que se integra con la **Constitución Nacional**, los **Tratados Internacionales** de los que la Argentina es parte, en particular las Declaraciones y Convenciones relativas a Derechos Humanos, **esta ley**, el **Código Civil y Comercial** y **las leyes especiales** que regulan aspectos particulares de las relaciones de consumo. Se integra también con la **ley de lealtad comercial**, y con la **ley de defensa de la competencia**. La **doctrina** y **la jurisprudencia** son una fuente material secundaria. **Los jueces deben integrar el derecho aplicable al caso con las diferentes fuentes del sistema, armónizándolas con el fin de maximizar los derechos humanos y fundamentales en juego y de acuerdo a los principios que lo rigen.**

Primer interrogante: En el derecho del consumo ¿hay dos órbitas o solo una?

Existen dos órbitas

Pizarro - Vallespinos
Picasso

El régimen tuitivo nos lleva
a una única órbita
protectora

Hernández - Frustagli -
Lorenzetti - Nicolau -
Sozzo - Arazi



En el derecho del consumo ¿hay dos órbitas o solo una?

Existen dos órbitas

Pizarro - Vallespinos
Picasso



**Entre consumidor y proveedor vinculados
contractualmente**

Se dilucida con los alcances de la
responsabilidad contractual (art. 1728
C.C.C.N.)

**Entre consumidor y proveedor no vinculados
contractualmente**

Se dilucida con los alcances de la
responsabilidad extracontractual, que
incluye las normas de los arts. 1757 y 1758
C.C.C.N.

En el derecho del consumo ¿hay dos órbitas o solo una?

Existen dos órbitas

Pizarro - Vallespinos
Picasso



No hay normas específicas sobre la extensión del resarcimiento en la Ley 24.240, por lo que regiría las del Código Civil y Comercial (especialmente en lo que hace a la previsibilidad de los daños en la esfera extracontractual)

Art. 1728 C.C.C.N. - Previsibilidad contractual. En los contratos se responde por las consecuencias que las partes previeron o pudieron haber previsto al momento de su celebración. Cuando existe dolo del deudor, la responsabilidad se fija tomando en cuenta estas consecuencias también al momento del incumplimiento

pero...

Art. 54 L.D.C. - Acciones de incidencia colectiva. ... Si la cuestión tuviese contenido patrimonial establecerá las pautas para la reparación económica o el procedimiento para su determinación sobre la base del principio de **reparación**

integral.

En el derecho del consumo ¿hay dos órbitas o solo una?

Existen dos órbitas

Pizarro - Vallespinos
Picasso

El régimen tuitivo nos lleva
a una única órbita
protectora

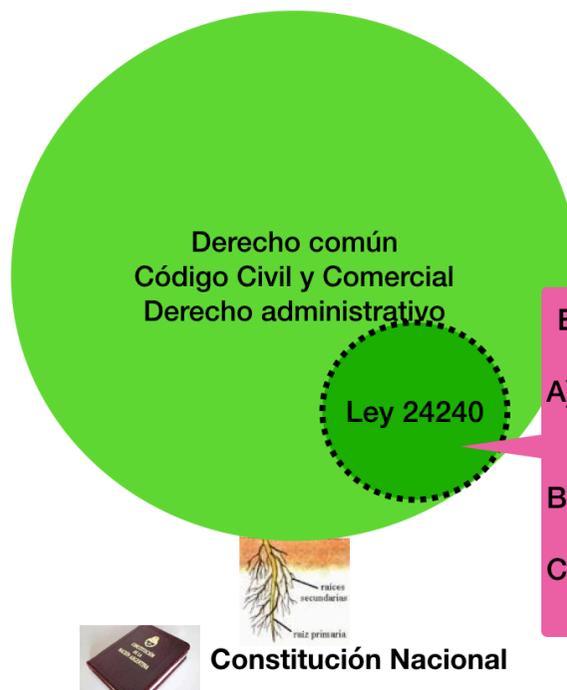
Hernández - Frustagli -
Lorenzetti - Nicolau -
Sozzo - Arazi



En el derecho del consumo ¿hay dos órbitas o solo una?

El régimen tuitivo nos lleva
a una única órbita
protectora

Hernández - Frustagli -
Lorenzetti - Nicolau -
Sozzo - Arazi

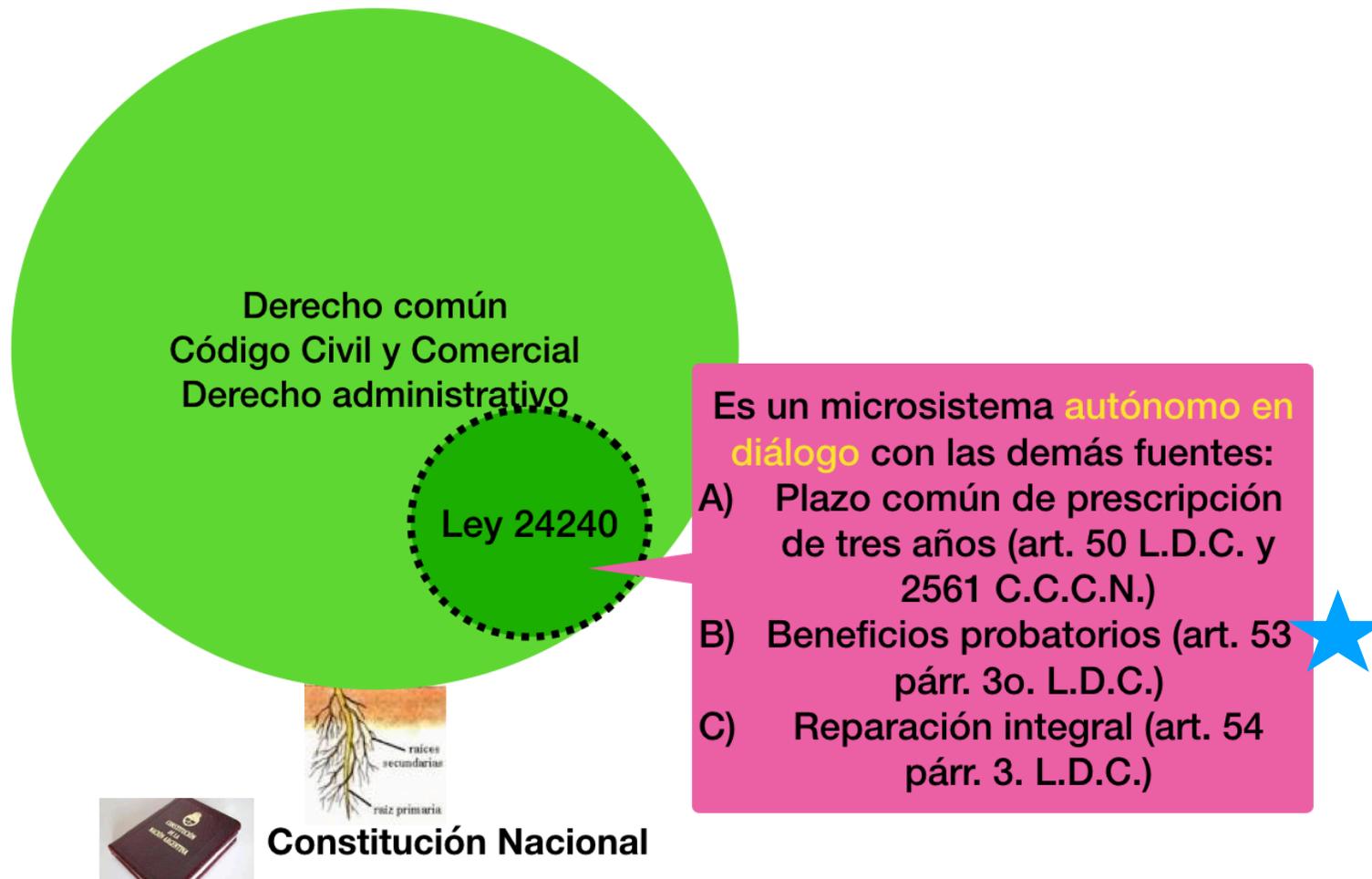


Es un microsistema **autónomo en diálogo** con las demás fuentes:

- A) Plazo común de prescripción de tres años (art. 50 L.D.C. y 2561 C.C.C.N.)
- B) Beneficios probatorios (art. 53 párr. 3o. L.D.C.)
- C) Reparación integral (art. 54 párr. 3. L.D.C.)

Art. 54 L.D.C. - Acciones de incidencia colectiva. ... Si la cuestión tuviese contenido patrimonial establecerá las pautas para la reparación económica o el procedimiento para su determinación sobre la base del principio de **reparación integral**.

Art. 53 L.D.C. - Normas de proceso. ... Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio.



Conforme a lo previsto en el artículo 42 de la Constitución Nacional, todo usuario tiene derecho, y no una mera expectativa, a encontrarse protegido frente a la existencia de una relación de consumo, **produciendo una ruptura del efecto relativo de los contratos** que se da tanto respecto de aquellos situados en la cadena vertical de prestación de servicios como respecto de aquellos que se encuentran en una especie de relación horizontal como posibles víctimas, a saber, el grupo familiar aludido en el artículo 1° de la ley 24.240

La concesionaria vial es responsable por los daños y perjuicios sufridos por un usuario al impactar sobre él una piedra que fuera arrojada desde un puente peatonal, pues, si bien las lesiones que padeció el actor fueron causadas por la conducta ilícita de un tercero, la reiteración de hechos similares con anterioridad al siniestro denunciado permite afirmar que la demandada incumplió el deber de seguridad consignado en el artículo 5° de la ley 24.240 (Adla, LIII-D, 4125), en tanto omitió adoptar las medidas necesarias para proteger a los automovilistas de actos previsibles de terceros

Presupuestos de la responsabilidad civil

Daño

ARTÍCULO 1737.- **Concepto de daño.** Hay daño cuando se lesiona un derecho o un interés no reprobado por el ordenamiento jurídico, que tenga por objeto la persona, el patrimonio, o un derecho de incidencia colectiva.

Antijuridicidad

Factor de
atribución

Relación de
causalidad

Presupuestos de la responsabilidad civil

Daño

Antijuridicidad

Factor de
atribución

Relación de
causalidad

ARTÍCULO 1717.- **Antijuridicidad.** Cualquier acción u omisión que causa un daño a otro es antijurídica si no está justificada.

ARTÍCULO 1718.- **Legítima defensa, estado de necesidad y ejercicio regular de un derecho .**

Presupuestos de la responsabilidad civil

Daño

Antijuridicidad

Factor de
atribución

Relación de
causalidad

ARTÍCULO 1721.- **Factores de atribución.** La atribución de un daño al responsable puede basarse en factores objetivos o subjetivos. En ausencia de normativa, el factor de atribución es la culpa.

ARTÍCULO 1722.- **Factor objetivo.** El factor de atribución es objetivo cuando la culpa del agente es irrelevante a los efectos de atribuir responsabilidad. En tales casos, el responsable se libera demostrando la causa ajena, excepto disposición legal en contrario.

ARTÍCULO 1723.- **Responsabilidad objetiva.** Cuando de las circunstancias de la obligación, o de lo convenido por las partes, surge que el deudor debe obtener un resultado determinado, su responsabilidad es objetiva.

Presupuestos de la responsabilidad civil

Daño

Antijuridicidad

Factor de
atribución

ARTÍCULO 1722.- **Factor objetivo.** El factor de atribución es objetivo cuando la culpa del agente es irrelevante a los efectos de atribuir responsabilidad. En tales casos, el responsable se libera demostrando la causa ajena, excepto disposición legal en contrario.

Relación de
causalidad

Presupuestos de la responsabilidad civil

Las obligaciones frente al consumidor son de **resultado**

Factor de atribución

La obligación de inocuidad o seguridad frente al consumidor es de **resultado**

ARTICULO 10 bis. — **Incumplimiento de la obligación.** El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, **salvo caso fortuito o fuerza mayor**, faculta al consumidor, a su libre elección a:

- a) Exigir el cumplimiento ...;
- b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
- c) Rescindir el contrato

ARTICULO 40. — Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio.

... **Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.**

Presupuestos de la responsabilidad civil

Daño

Antijuridicidad

Factor de
atribución

Relación de
causalidad

ARTÍCULO 1726.- **Relación causal.** Son reparables las consecuencias dañosas que tienen nexo adecuado de causalidad con el hecho productor del daño. Excepto disposición legal en contrario, se indemnizan las consecuencias inmediatas y las mediatas previsibles.

Presupuestos de la responsabilidad civil

¿En la L.D.C. hay presunción o imputación de daños?

Art. 1736 C.C.C.N. - **Prueba de la relación de causalidad.** La carga de la prueba de la relación de causalidad corresponde a quien la alega, excepto **que la ley la impute o la presuma.** La carga de la prueba de la causa ajena, o de la imposibilidad de cumplimiento, recae sobre quien la invoca

Relación de causalidad

¿Deber de colaboración o inversión carga de la prueba?

Art. 53 L.D.C. - **Normas del proceso.** ... Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio.

No hay una inversión de la carga de la prueba

Art. 113 **Anteproyecto.** - **Prueba.** Sin perjuicio del deber de colaboración que pesa sobre el proveedor, y de las presunciones legales o judiciales que puedan resultar aplicables, quien pretende la reparación del daño causado por un producto o servicio debe probar el defecto, el daño y la relación causal entre ambos. Pesa sobre el proveedor la carga de acreditar las eximentes que invoque.

Legitimación activa: ¿Quién puede reclamar el daño sufrido?

Régimen vigente

Deberes que surgen de la **relación** y del contrato **de consumo**

Relación de consumo

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 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.

Legitimación activa: ¿ Quién puede reclamar el daño sufrido? Régimen vigente

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 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.

**Consumidor directo o
*stricto sensu***

es el que participa en la relación de consumo, adquiriendo o utilizando una cosa o servicio como destinatario final

Legitimación activa; Quién puede reclamar el daño sufrido? Régimen vigente

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 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.**

Consumidor equiparado, conexo o indirecto

El que es ajeno a la relación originaria de consumo, pues no tiene vínculo fáctico familiar o social, con el consumidor directo, sino que **en virtud de la casualidad u ocasión termina en una posición similar a la del consumidor.** Por ej. otro consumidor adquiere o utiliza los bienes que fueron adquiridos o utilizados en virtud de una anterior relación de consumo: es un sub-adquirente.

Legitimación activa: ¿Quién puede reclamar el daño sufrido?

Régimen vigente

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 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**.

Consumidor beneficiario o material

los que se benefician en base al vínculo familiar o social que tienen con el consumidor directo o con el equiparado

Consumidor beneficiario o materia

Legitimación activa: ¿Quién puede reclamar el daño sufrido?

Régimen vigente

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 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.

Hay un ausente

El expuesto a la relación de consumo

Es un tercero totalmente ajeno a las relaciones de consumo, pero que a pesar de ello, está sometido a un riesgo potencial que proviene de las relaciones de consumo que vincula a otros

Pero, aparece en el ámbito de las prácticas abusivas...

Sección 1ª - Prácticas abusivas

Art. 1096. C.C.C.N. - Ámbito de aplicación. Las normas de esta Sección y las de la Sección 2 del presente Capítulo [Información y publicidad a los consumidores] son aplicables a todas las personas expuestas a prácticas comerciales, determinables o no, sean o no consumidores o sujetos equiparados conforme lo dispuesto en el artículo 1092.

Legitimación activa: ¿Quién puede reclamar el daño sufrido?

Régimen propuesto - Anteproyecto

El expuesto a la relación de consumo

Es un tercero totalmente ajeno a las relaciones de consumo, pero que a pesar de ello, está sometido a un riesgo potencial que proviene de las relaciones de consumo que vincula a otros

Sección 1ª - Prácticas abusivas

Art. 1096. **C.C.C.N.** - Ámbito de aplicación. Las normas de esta Sección y las de la Sección 2 del presente Capítulo [Información y publicidad a los consumidores] son aplicables a todas las personas expuestas prácticas comerciales, determinables o no, sean o no consumidores o sujetos equiparados conforme lo dispuesto en el artículo 1092.

Sección 5ª - Prácticas abusivas

Art. 19. **Anteproyecto** - Ámbito de aplicación. Las disposiciones de esta Sección son aplicables a todas las personas expuestas a prácticas abusivas o ilícitas, determinables o no, indicadas en el artículo 2º.

Título IV - Daños al consumidor - Capítulo 2o. Daños causado por productos o servicios defectuosos

Art. 112. - **Anteproyecto** - Legitimación activa. Puede demandar la reparación del daño con arreglo a esta sección toda persona que haya resultado damnificada directa o indirectamente como consecuencia del defecto del producto o servicio, se trate o no de un consumidor..

Legitimación activa - Comparación - Régimen vigente y régimen propuesto Anteproyecto

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 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.

ARTÍCULO 2 - **ANTEPROYECTO.- Relación de consumo. Consumidor.** Relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere 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 **originaria** como consecuencia o en ocasión de ella, utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Legitimación activa - Régimen propuesto Anteproyecto

ARTÍCULO 2 - ANTEPROYECTO.-

Relación de consumo. Consumidor.

Relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere 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 **originaria** como consecuencia o en ocasión de ella, utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Consumidor directo o *stricto sensu*

es el que participa en la relación de consumo, **adquiere** una cosa o servicio como destinatario final

Consumidor equiparado o indirecto o material

es el que sin participar en la relación de consumo, **utiliza** una cosa o servicio como destinatario final

Mejora la técnica legislativa evitando categorías superpuestas y simplificando

Legitimación activa: ¿Quién puede reclamar el daño sufrido?

Régimen vigente

Deberes que surgen de la **relación** y del **contrato de consumo**

Contrato de consumo

ARTÍCULO 1093.- **Contrato de consumo.** Contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona física o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social

Legitimación activa - Régimen vigente

ARTÍCULO 1093.- **Contrato de consumo.** Contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona física o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.

Consumidor directo o *stricto sensu*

es el que participa en la relación de consumo, **adquiere o usa o goza** una cosa o servicio como destinatario final

Finalidad consumo final propio privado o de su grupo familiar o social

Legitimación activa - Régimen vigente

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 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.

ARTÍCULO 1093.- **Contrato de consumo.**

Contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona física o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.

Comparación

Régimen vigente

Consumidor directo

El que adquiere o utiliza (contratante) como destinatario final para uso privado o familiar

Consumidor beneficiario

El que utiliza como destinatario final para uso privado o familiar

Consumidor conexo o indirecto

El que adquiere o utiliza sin vínculo contractual ni familiar o social

Expuesto a relación de consumo

Protegido en el ámbito de las prácticas abusivas

Régimen futuro: Anteproyecto

Consumidor directo

El que adquiere por vínculo contractual como destinatario final para uso privado o familiar

Consumidor beneficiario

El que utiliza por vínculo familiar o social

Consumidor conexo o indirecto

El que utiliza sin participar en relación de consumo originaria ni tener vínculo familiar o social

Expuesto a relación de consumo

Protegido en el ámbito de la información, publicidad, prácticas abusivas y seguridad por productos o servicios defectuosos

Son consumidores materiales o fácticos (Frustagli - Hernández)

Legitimación activa - Régimen propuesto Anteproyecto

Pero, además, reaparece el consumidor ausente

ARTÍCULO 2 - ANTEPROYECTO.-

Relación de consumo. Consumidor.

...

...

Las reglas sobre información, publicidad, prácticas abusivas y **seguridad** son aplicables a quien se encuentra expuesto a una relación de consumo

Es un tercero totalmente ajeno a las relaciones de consumo, pero que a pesar de ello, está sometido a un riesgo potencial que proviene de las relaciones de consumo que vincula a otros



información, publicidad, prácticas abusivas



Legitimación pasiva - Régimen vigente

- el productor
- el fabricante
- el importador
- el distribuidor,
- el proveedor
- el vendedor
- quien haya puesto su marca en la cosa o servicio

ARTICULO 40. — Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán **el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio.** El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

La obligación de indemnizar ¿Es solidaria o concurrente?

ARTICULO 40. — ...

La responsabilidad es **solidaria**, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.

Pizarro - Vallespinos
Art. 40 es solidaria
Arts. 1757 y 1758 es
concurrente.

La diferencia se proyecta
sobre la interrupción y la
suspensión del curso de
la prescripción de la
acción resarcitoria.



Hernández - Frustagli
La obligación es
técnicamente
concurrente, pero la ley
dice que es solidaria

Esta interpretación es
más coherente con la
protección del
consumidor

Cosa o servicio defectuoso o riesgoso

ARTICULO 40. L.D.C. — Si el daño al consumidor **resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio**, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.



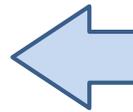
¿Y los bienes inmateriales?

¿Trasladamos aquí todos los debates respecto de la interpretación del art. 1113 C.Civ. - ¿La intervención activa o la cosa riesgosa o viciosa?

¿Qué dice la doctrina acerca del presupuesto fáctico?

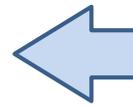
- Productos y servicios defectuosos por:

- Defectos de información



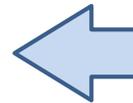
Los que se vinculan con la falta de advertencia por carecer de información necesaria, clara y suficiente

- Defectos de diseño



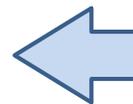
Los que se vinculan con el proyecto o la fórmula

- Defectos de fabricación



Los que se vinculan con una falla humana o mecánica no detectada en el control de calidad

- Defectos de construcción



Los que se vinculan con una falla humana o mecánica en materia de construcción

Anteproyecto

TÍTULO IV - DAÑOS AL CONSUMIDOR. PREVENCIÓN DEL DAÑO, RESPONSABILIDAD Y SANCIÓN PUNITIVA

Capítulo 2 - Daños causados por productos o servicios defectuosos

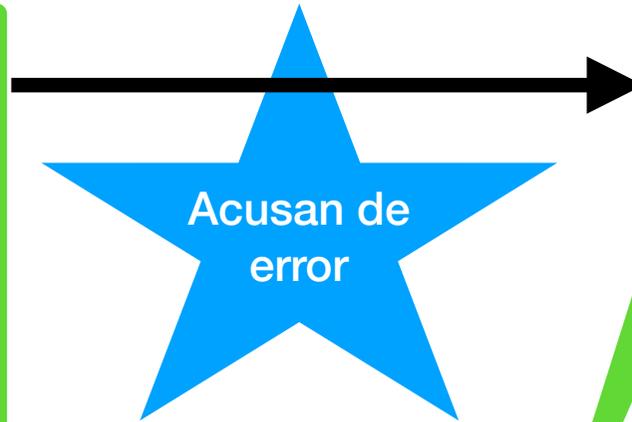
Art. 108. **Ámbito de aplicación.** Esta sección rige la responsabilidad por los daños causados por un producto o servicio defectuoso como consecuencia de la lesión de las personas, o de daños a bienes distintos del producto o servicio en sí mismo.

Art. 109. **Concepto de producto y servicio.** A los fines de la presente ley se considera producto toda **cosa mueble**, aunque se encuentre unida o incorporada a un bien inmueble. Quedan comprendidos el agua, el gas, la electricidad, y los bienes derivados del cuerpo humano.

Se considera **servicio** a cualquier actividad suministrada por un proveedor, cualquiera sea su objeto.

¿Cuál es el presupuesto fáctico del art. 40 L.D.C.?

Hernández -Frustagli- Pizarro
- Picasso - Sáenz
Los daños causados al consumidor extrínsecos a la prestación, sea a la persona o a sus otros bienes. Comprende también los servicios defectuosos o riesgosos, pero no los derivados del mero incumplimiento



La jurisprudencia lo extiende a cualquier daño, inclusive al proveniente del incumplimiento de la prestación.

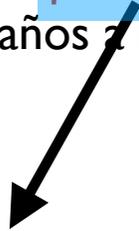


Anteproyecto

Art. 108. **Ámbito de aplicación.** Esta sección rige la responsabilidad por los daños causados por un producto o servicio defectuoso como **consecuencia de la lesión de las personas, o de daños a bienes distintos del producto o servicio en sí mismo.**

En el ANTEPROYECTO se pasa a una responsabilidad por producto o servicios defectuosos

Art. 108. **Ámbito de aplicación.** Esta sección rige la responsabilidad por los daños causados por un **producto o servicio defectuoso** como consecuencia de la lesión de las personas, o de daños a bienes distintos del producto o servicio en sí mismo.



Art. 110. **Producto defectuoso.** Un producto puede presentar defectos de diseño, fabricación, información o conservación.

Un producto es defectuoso:

1. Si no ofrece la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias, y especialmente su presentación, la información que se proporcionó a su respecto, su uso razonablemente previsible y el momento de su puesta en circulación;
2. Si no ofrece la seguridad que normalmente presentan los demás ejemplares de la misma serie. El producto no puede ser considerado defectuoso por el solo hecho de que posteriormente a su puesta en circulación haya sido colocado en el mercado otro de mejor calidad..

En el ANTEPROYECTO se pasa a una responsabilidad por producto o servicios defectuosos

Art. 108. **Ámbito de aplicación.** Esta sección rige la responsabilidad por los daños causados por un producto o servicio defectuoso como consecuencia de la lesión de las personas, o de daños a bienes distintos del producto o servicio en sí mismo.



Art. 111. **Servicio defectuoso.** Un servicio es defectuoso cuando no ofrece la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias, y en especial, el modo de proveerlo, los riesgos previsibles de su realización, el tiempo en que fue suministrado, y la información proporcionada acerca de sus características y los riesgos que representaba.

El servicio no puede ser considerado defectuoso por el solo hecho de que posteriormente se hayan adoptado nuevas técnicas más inocuas para prestar esa clase de servicios.

En el ANTEPROYECTO se pasa a una responsabilidad por producto o servicios defectuosos

Art. 108. **Ámbito de aplicación.** Esta sección rige la responsabilidad por los daños causados por un **producto o servicio defectuoso** como consecuencia de la lesión de las personas, o de daños a bienes distintos del producto o servicio en sí mismo.

Art. 115. **Naturaleza de la responsabilidad y eximentes.** La responsabilidad es objetiva en los términos del artículo 1722 del Código Civil y Comercial. Los demandados no pueden oponer, como causa ajena, al hecho de cualquiera de los otros integrantes de la cadena de producción o comercialización del producto o servicio.

No configura una eximente el cumplimiento de las reglas del arte, o de la normativa vigente, o el hecho de contar con la autorización administrativa para la fabricación o **realización del producto o servicio; salvo en el caso de que la ley o la autoridad administrativa impongan de manera imperativa modalidades para la fabricación, diseño, información o conservación del bien.**

La eximente del hecho de la víctima es de interpretación restrictiva y sólo procede ante la prueba de una culpa grave o dolo del damnificado.

Se contempla tácitamente las eximentes y las no eximente

Se precisan los hechos que no eximen

Se contempla expresamente una eximente: caso fortuito ajeno

Se establece la interpretación restrictiva para el hecho de la víctima

En el ANTEPROYECTO se pasa a una responsabilidad por producto o servicios defectuosos

Art. 108. **Ámbito de aplicación.** Esta sección rige la responsabilidad por los daños causados por un **producto o servicio defectuoso** como consecuencia de la lesión de las personas, o de daños a bienes distintos del producto o servicio en sí mismo.

Art. 115. **Naturaleza de la responsabilidad y eximentes....**

Tampoco exime de responsabilidad la circunstancia de que el estado de los conocimientos científicos y técnicos existentes en el momento de la puesta en circulación del producto o servicio no hubiese permitido apreciar la existencia del vicio.

Se contempla el riesgo del desarrollo, para excluirlo como eximente

En el ANTEPROYECTO se contempla una responsabilidad por daños sufridos en el ámbito físico de proveedor

Capítulo 3 - Daños causados dentro del ámbito físico de incumbencia del proveedor

Art. 117. **Obligación de seguridad.** El proveedor es responsable por los perjuicios derivados de la lesión de personas o los daños a bienes en el interior del establecimiento del proveedor o en el ámbito físico de su incumbencia.

Comprende las inmediaciones del establecimiento, en la medida en que en ellas existan peligros derivados de la relación de consumo; así como los corredores viales concesionados, los estadios, los lugares donde el proveedor organiza eventos de cualquier tipo, los andenes, escaleras de acceso, salas de espera y demás instalaciones relacionadas con los medios de transporte, y cualesquiera otros que formen parte del ámbito de competencia del proveedor o en los que este tenga o deba tener un poder de vigilancia o control efectivo.

También se aplica a las situaciones postcontractuales, en la medida que el hecho resulte razonablemente previsible para el proveedor.

La responsabilidad es objetiva en los términos del art. 1723 del Código Civil y Comercial. La eximente del hecho de la víctima es de interpretación restrictiva y sólo procede ante la prueba de una culpa grave o dolo del damnificado.

Quedan excluidos de esta disposición los daños derivados del incumplimiento de las obligaciones principales comprometidas por el proveedor en el marco del contrato de consumo.

Incumplimiento del contrato de consumo y deber de garantía del proveedor

ARTICULO 50. Anteproyecto — Incumplimiento. El incumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor, surgidas de situaciones ante contractuales, la oferta, la publicidad o el contrato, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, según el caso y a su libre elección a:

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
- b) Reclamar otro producto o prestación de servicio económicamente equivalente;
- c) Resolver el contrato mediante la notificación fehaciente de su voluntad extintiva. Respecto de sus efectos, resultará de aplicación lo previsto en los artículos 1081, 1082 y 1083 del Código Civil y Comercial.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños que correspondan, como también del ejercicio opcional del régimen de garantías, dentro de los límites que resultan del ejercicio regular de los derechos.

ARTICULO 10 bis. L.D.C. — Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
- b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
- c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

ARTICULO 10 bis. —

Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

- a) **Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;**
- b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
- c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

ARTÍCULO 730.- Efectos con relación al acreedor. La obligación da derecho al acreedor a: a) emplear los medios legales para que el deudor le procure aquello a que se ha obligado;

ARTICULO 10 bis. —

Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;

b) **Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;**

c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

ARTÍCULO 730.- Efectos con relación al acreedor. La obligación da derecho al acreedor a: a) emplear los medios legales para que el deudor le procure aquello a que se ha obligado;

ARTICULO 10 bis. —

Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
- b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
- c) **Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.**

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

Estas opciones sólo la tienen quienes han sido parte en el contrato

CNCiv., sala D, Gudauskas, Sandra Rosa y otro c. Alba S.A. y otro, 25/03/2008, LA LEY 2008-E, 313

Pero, sin necesidad de intimación previa a cumplir bajo apercibimiento de resolver.

ARTÍCULO 1083.- Resolución total o parcial. Una parte tiene la facultad de resolver total o parcialmente el contrato si la otra parte lo incumple.

“El cliente se encuentra facultado para resolver el contrato y reclamar la restitución de lo pagado, conforme con los términos del art. 10 bis de la ley 24.240 — texto ley 24.787— , que no es más que una aplicación específica del pacto comisorio tácito previsto en el art. 1204 del Código Civil para los contratos con prestaciones recíprocas, pero que en este caso especialmente legislado prescinde de la exigencia de una intimación previa.”

CNCiv., sala D, Gudauskas, Sandra Rosa y otro c. Alba S.A. y otro, 25/03/2008, LA LEY 2008-E, 313

ARTICULO 10 bis. —

Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
- b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
- c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

Puede exigir, aceptar o rescindir, y además, exigir los daños y perjuicios con los requisitos de la responsabilidad civil

ARTICULO 12. — Servicio Técnico. Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.

ARTICULO 11. — Garantías. Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 2325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento.

La garantía legal tendrá vigencia por TRES (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y por SEIS (6) meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado el transporte será realizado por el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo..

ARTICULO 13. — Responsabilidad solidaria. Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el artículo 11.

ARTICULO II. — Garantías. Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 231 del C.C.C.N. el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento.

ARTÍCULO 231.- Cosas consumibles. Son cosas consumibles aquellas cuya existencia termina con el primer uso. Son cosas no consumibles las que no dejan de existir por el primer uso que de ellas se hace, aunque sean susceptibles de consumirse o deteriorarse después de algún tiempo

ARTICULO 17. — Reparación no Satisfactoria. En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede:

- a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;
- b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;
- c) Obtener una quita proporcional del precio.

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.

Corresponde confirmar la condena a la empresa de telefonía celular demandada a abonar la suma de 25.000 pesos en concepto de resarcimiento del daño moral ocasionado por la venta de un aparato defectuoso (desde su origen) y por el incumplimiento en la sustitución por uno nuevo de idénticas características. La lesión moral ha quedado lo suficientemente acreditada con la conducta de la defendida, pues no entregó el nuevo aparato ni acreditó actividad alguna que vislumbrase su intención de dar cumplimiento con el deber de garantía (arts. 11 y 17, Ley 24240); y su relato referido a que fue la reclamante quien no concurrió a retirarlo y que el aparato estuvo a su disposición, resultó ser una manifestación vacía de comprobación, cuando debió ser ella quien acreditara esa circunstancia como eximente de responsabilidad (la cual bien podría haber sido comprobada a través de múltiples medios, como ser: requerimiento a la actora a fin de que procediera al retiro del aparato, anoticiándola de que aquél -de iguales características- se encontraba a su disposición; ofreciendo la restitución del dinero abonado y/o hasta procediendo a su consignación judicial, etc.).

Venegas, Laura Azucena vs. AMX Argentina S.A. y otro s. Sumarísimo /// Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial Sala F, 24/10/2019; RC J 12298/19

ARTICULO 18. L.D.C. — Vicios Redhibitorios. La aplicación de las disposiciones precedentes, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio:

a) A instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil;

b) El artículo 2170 del Código Civil no podrá ser opuesto al consumidor.

ARTICULO 18. L.D.C. — Vicios Redhibitorios. La aplicación de las disposiciones precedentes, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio:

El consumidor no debe probar que el proveedor conocía el vicio. Ese conocimiento se presume

b) El art. 1053 inc. a) del Código Civil y Comercial no podrá ser opuesto al consumidor.

Aunque el consumidor sea experto.

La sustitución del automotor o su equivalente en dinero solicitada en los términos del art. 17 de la Ley 24.240 por quien adquirió un vehículo con defectos de fábrica resulta improcedente si al momento de practicar la pericia, aquel ya no presentaba las fallas de fabricación denunciadas en la demanda

Cámara Segunda de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mendoza, 22/10/2014 • Ramón, Antonio Pablo c. Mario Goldstein SACI y ots. s/ d. y p. (con excep. contr. alq.) SIL AR/JUR/58711/2014

Es el caso de un adquirente de un automotor 0km. que presentó varias fallas importantes que optó por utilizar la garantía, consiguió la reparación en optimas condiciones después de mucho luchar, y cuando tenía más de 60.000 km. Optó por la sustitución del automotor por otro nuevo.

La indemnización por daño moral derivada de los desperfectos de fábrica que posee el automotor adquirido resulta procedente debido a las reiteradas veces que el actor tuvo que asistir a los talleres a repararlo y a los organismos de defensa del consumidor a los fines de obtener la satisfactoria reparación, aún cuando dichas fallas se solucionaran con el tiempo

Cámara Segunda de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mendoza, 22/10/2014 • Ramón, Antonio Pablo c. Mario Goldstein SACI y ots. s/ d. y p. (con excep. contr. alq.) SIL AR/JUR/58711/2014

Es el caso de un adquirente de un automotor 0 km. que presentó varias fallas importantes que optó por utilizar la garantía, consiguió la reparación en óptimas condiciones después de mucho luchar, y cuando tenía más de 60.000 km. Optó por la sustitución del automotor por otro nuevo.

Deber de información

¿Qué es informar? Es hacer saber... dar noticia de algo...

¿Por qué informar? Porque no se sabe...

¿Para qué informar? Para que sepa...

¿A quién informar? A quien no se sabe...

¿Quién debe informar? El que se sabe...

¿Cómo informar? En las condiciones que le permitan saber

¿Qué debe informar? Depende...

Deber de información



Art. 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.

¿Qué es informar? Es hacer saber... dar noticia de algo...

¿Por qué informar? Porque no se sabe...

¿ Para qué informar? Para que sepa...

¿A quién informar? A quien no se sabe...

¿Quién debe informar? El que se sabe...

¿Cómo informar? En las condiciones que le permitan saber...

¿Qué debe informar? Depende...

Deber de información



Art. 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.

¿Qué es informar? Es hacer saber... dar noticia de algo...

¿es también advertir?

Deber de información



Es comunicar



Art. 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.

¿Qué es informar? Es hacer saber... dar noticia de algo...

¿Por qué informar? Porque no se sabe...

¿ Para qué informar? Para que sepa...

¿A quién informar? A quien no se sabe...

¿Quién debe informar? El que se sabe...

¿Cómo informar? En las condiciones que le permitan saber...

¿Qué debe informar? Depende...

Deber de información



Art. 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.

¿Por qué informar?
Porque no se sabe...



Desequilibrio cognitivo

Deber de información



Art. 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.

¿Qué es informar? Es hacer saber... dar noticia de algo...

¿Por qué informar? Porque no se sabe...

¿Para qué informar? Para que sepa...

¿A quién informar? A quien no se sabe...

¿Quién debe informar? El que se sabe...

¿Cómo informar? En las condiciones que le permitan saber...

¿Qué debe informar? Depende...

Deber de información



Art. 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.

**¿ Para qué informar?
Para que sepa...**



El contrato es un instrumento de colaboración, que se cumple de buena fe.

Para superar el desequilibrio cognitivo

Para evitar daños (Deber de prevención)

Resguarda la salud, la seguridad, los intereses económicos del consumidor y la estabilidad del mercado

Es precontractual, contractual y postcontractual

Deber de información



Art. 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.



¿ Para qué informar?
Para que sepa...

Para evitar daños
(Deber de prevención)

Deber de información



Art. 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.

Art. 1710 C.C.C.N.— Deber de prevención del daño. Toda persona tiene el deber, en cuanto de ella dependa, de:

- a) evitar causar un daño no justificado;
- b) adoptar, de buena fe y conforme a las circunstancias, las medidas razonables para evitar que se produzca un daño, o disminuir su magnitud

Art. 107 Anteproyecto. — **Acción preventiva.** Los consumidores y quienes se encuentran legitimados para promover acciones colectivas pueden deducir acciones preventiva en los términos de los artículos 1711 a 1713 del Código Civil y Comercial.

Se hace lugar a la demanda de daños y perjuicios deducida en los términos de la ley 24.240, pues el proveedor **incumplió con su deber de proporcionar información en torno al producto mismo, al no identificar la composición química del desengrasante** ingerido en forma accidental por el actor.

4a. Cám. Civ. Com. Minas Paz y Trib. Mendoza - 19/09/2014 “Madrid, Manuel c/ Sánchez, Claudia y otros p/daños y perjuicios” RCyS 2015-III p. 104 y SIL AR/JUR/ 55076/2014

Se trató de un caso de quien bebió -en forma accidental, pensando que era agua- un desengrasante que estaba en un envase que no tenía las especificaciones de su contenido químico. Como consecuencia de ello, sufrió daños en su salud -lesiones en el esófago- que fueron tratadas sin que -inicialmente- cedieran, ante ello fue trasladado al Hospital Central, y allí dijo que había ingerido ácido muriático (en realidad no era así), por lo que se suministró PH alcalino. Recién cuando se advirtió que no era así, se le suministró un PH ácido, que si lo mejoró.

Los accionantes no pidieron la incapacidad que presentaba el actor (40%), sino la chance de evitar la agravación que provocó la ignorancia del contenido químico del producto (2%), que la pericia médica estimó en un 2%, más el daño moral por la incertidumbre sufrida.

¿ Para qué informar?
Para que sepa...



El contrato es un instrumento de colaboración, que se cumple de buena fe.

Para superar el desequilibrio cognitiva

Para evitar daños (Deber de prevención)

Resguarda la salud, la seguridad, los intereses económicos del consumidor y la estabilidad del mercado

Es precontractual, contractual y postcontractual

Deber de información



Art. 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.



¿ Para qué informar?
Para que sepa...

Resguarda la salud, la seguridad, los intereses económicos del consumidor y la estabilidad del mercado

Deber de información



Art. 51 C.C.C.N. - Inviolabilidad de la persona humana. La persona humana es inviolable y en cualquier circunstancia tiene derecho al reconocimiento y respeto de su dignidad.

Art. 52 C.C.C.N. -- Afectaciones a la dignidad. La persona humana lesionada en su intimidad personal o familiar, honra o reputación, imagen o identidad, o que de cualquier modo resulte menoscabada en su dignidad personal, puede reclamar la prevención y reparación de los daños sufridos, conforme a lo dispuesto en el Libro Tercero, Título V, Capítulo 1.

Art. 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.

¿ Para qué informar?
Para que sepa...



El contrato es un instrumento de colaboración, que se cumple de buena fe.

Para superar el desequilibrio cognitiva

Para evitar daños (Deber de prevención)

Resguarda la salud, la seguridad, los intereses económicos del consumidor y la estabilidad del mercado

Es precontractual, contractual y postcontractual

Deber de información



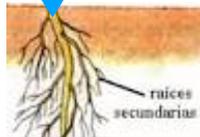
Art. 42 Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.



**¿ Para qué informar?
Para que sepa...**

**Es precontractual,
contractual y
postcontractual**

Deber de información



ARTICULO 4° L.D.C. - Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición.

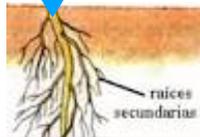
Art. 42 Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.



**¿ Para qué informar?
Para que sepa...**

**Es precontractual,
contractual y
postcontractual**

Deber de información



ARTICULO 6° — Cosas y Servicios Riesgosos. Las cosas y servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos. En tales casos debe entregarse un manual en idioma nacional sobre el uso, la instalación y mantenimiento de la cosa o servicio de que se trate y brindarle adecuado asesoramiento. Igual obligación regirá en todos los casos en que se trate de artículos importados, siendo los sujetos anunciados en el artículo 4 responsables del contenido de la traducción.

Art. 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.

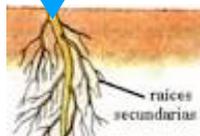


**¿ Para qué informar?
Para que sepa...**

**Es precontractual,
contractual y
postcontractual**

ARTICULO 1100 C.C.C.N.. - Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma clara y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización, y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión.

Deber de información



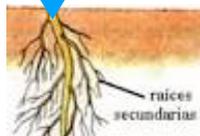
Art. 42 Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.



**¿ Para qué informar?
Para que sepa...**

**Es precontractual,
contractual y
postcontractual**

Deber de información



ANTEPROYECTO: Existe una regulación mucho más completa del deber de información: En el Parágrafo 2 - *Deber de Información* de la Sección 4a. - *Deberes del Capítulo 1 - Sistema de protección del consumidor* Título I - *Sistema de protección del consumidor* : Arts. 8 a 16

Art. 8 - Acceso a la información

Art. 9 - Denegación del acceso a la información

Art. 10 - Deberes a cargo del Estado

Art. 11 - Obligación de generar información de interés para la seguridad de los consumidores.

Art. 12 - Obligación general de informar a cargo del proveedor.

Art. 13 - Modo de comunicar la información.

Art. 14 - Contenido mínimo

Art. 15 - Sobreinformación

Art. 16 - Cumplimiento e incumplimiento: efectos.

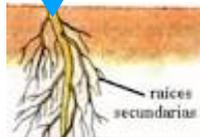
Art. 42 Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.



**¿ Para qué informar?
Para que sepa...**

**Es precontractual,
contractual y
postcontractual**

Deber de información



Art. 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.

Art. 16 - Cumplimiento e incumplimiento: efectos.

La obligación de informar a los consumidores es un deber de hacer en los términos del art. 774 inc. c del Código Civil y Comercial, y su incumplimiento total, parcial o defectuoso genera responsabilidad objetiva de acuerdo a lo establecido en el art. 1723 del mismo cuerpo legal.

Art. 774 C.C.C.N. - Prestación de un servicio - La prestación de un servicio puede consistir: a)... b) ... c) en procurar al acreedor el resultado eficaz prometido.

Es una obligación de resultado:



¿ Para qué informar?
Para que sepa...

Es precontractual,
contractual y
postcontractual

ARTICULO 7 - Anteproyecto — Deberes de actuación. Los proveedores y los consumidores deben actuar de buena fe y ejercer de manera regular sus derechos, antes, durante y con posterioridad a la relación de consumo.

Deber de información



Art. 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.

¿ Para qué informar?
Para que sepa...



El contrato es un instrumento de colaboración, que se cumple de buena fe.

Para superar el desequilibrio cognitiva

Para evitar daños (Deber de prevención)

Resguarda la salud, la seguridad, los intereses económicos del consumidor y la estabilidad del mercado

Es precontractual, contractual y postcontractual

Deber de información



Art. 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.



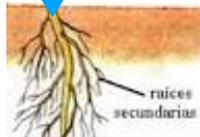
¿ Para qué informar?
Para que sepa...

El contrato es un
instrumento de
colaboración, que se
cumple de buena fe.

Art. 961 C.C.C.N. — Información. Buena fe. Los contratos deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena fe. Obligan no sólo a lo que está formalmente expresado, sino a todas las consecuencias que puedan considerarse comprendidas en ellos, con los alcances en que razonablemente se habría obligado un contratante cuidadoso y previsor.

Art. 7 Anteproyecto L.D.C. — Información. Buena fe. Los proveedores y los consumidores deben actuar de buena fe y ejercer de manera regular sus derechos, antes, durante y con posterioridad a la relación de consumo.

Deber de información



Art. 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.

¿Qué es informar? Es hacer saber... dar noticia de algo...

¿Por qué informar? Porque no se sabe...

¿ Para qué informar? Para que sepa...

¿A quién informar? A quien no se sabe...

¿Quién debe informar? El que se sabe...

¿Cómo informar? En las condiciones que le permitan saber...

¿Qué debe informar? Depende...

Deber de información



Art. 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.

¿A quién informar? A quien no se sabe...



Deber de información



Art. 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.

¿Qué es informar? Es hacer saber... dar noticia de algo...

¿Por qué informar? Porque no se sabe...

¿Para qué informar? Para que sepa...

¿A quién informar? A quien no se sabe...

¿Quién debe informar? El que se sabe...

¿Cómo informar? En las condiciones que le permitan saber...

¿Qué debe informar? Depende...

Deber de información



Art. 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.



¿Quién debe informar? El que se sabe...

ANTEPROYECTO: Existe una regulación mucho más completa del deber de información: En el Parágrafo 2 - *Deber de Información* de la Sección 4a. - *Deberes* del Capítulo 1 - *Sistema de protección del consumidor* Título I - *Sistema de protección del consumidor* : Arts. 8 a 16

Art. 8 - Acceso a la información

Art. 9 - Denegación del acceso a la información

Art. 10 - Deberes a cargo del Estado

Art. 11 - Obligación de generar información de interés para la seguridad de los consumidores.

Art. 12 - Obligación general de informar a cargo del proveedor.

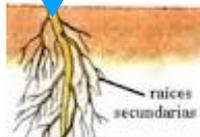
Art. 13 - Modo de comunicar la información.

Art. 14 - Contenido mínimo

Art. 15 - Sobreinformación

Art. 16 - Cumplimiento e incumplimiento: efectos.

Deber de información



Art. 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.

¿Qué es informar? Es hacer saber... dar noticia de algo...

¿Por qué informar? Porque no se sabe...

¿Para qué informar? Para que sepa...

¿A quién informar? A quien no se sabe...

¿Quién debe informar? El que se sabe...

¿Cómo informar? En las condiciones que le permitan saber...

¿Qué debe informar? Depende...

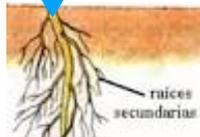
Deber de información



Art. 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.

**¿Cómo informar?
En las condiciones
que le permitan
saber...**

Deber de información



Art. 4° L.D.C. — Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición.

Art. 1100 C.C.C.N. — Información. El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión.

Art. 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.

**¿Cómo informar?
En las condiciones
que le permitan
saber...**

Deber de información



Art. 13° Anteproyecto. — Modo de comunicar la Información. La información deberá ser transmitida de conformidad a las siguientes reglas:

1. **La información debe ser proporcionada de manera fácilmente accesible para el consumidor**, mediante mecanismos apropiados para su adecuada comprensión, especialmente en el caso de consumidores hipervulnerables, cuando tal situación sea conocida o deba serlo por el proveedor, o resulte evidente en función de las circunstancias que conformen el contexto de la relación de consumo;

2. **La información deberá ser comunicada de manera fehaciente bajo las siguientes reglas:** a) en soporte papel o electrónico, a opción del consumidor, quien a tales fines deberá proporcionar una dirección electrónica; b) en los contratos celebrados por medios electrónicos, la información podrá transmitirse por la misma vía; c) conforme lo disponga otra disposición legal o reglamentaria;

3. **La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en idioma español**, salvo disposición legal o reglamentaria en contrario. En el caso de bienes o servicios importados, los proveedores son responsables del contenido de la traducción.

Art. 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.

¿Qué es informar? Es hacer saber... dar noticia de algo...

¿Por qué informar? Porque no se sabe...

¿ Para qué informar? Para que sepa...

¿A quién informar? A quien no se sabe...

¿Quién debe informar? El que se sabe...

¿Cómo informar? En las condiciones que le permitan saber...

¿Qué debe informar? Depende...

Deber de información



Art. 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.

¿Qué debe informar? Depende...

De la naturaleza de lo provisto

Si es riesgoso

Art. 6° L.D.C.— Cosas y Servicios Riesgosos. Las cosas y servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos.

En tales casos debe entregarse un manual en idioma nacional sobre el uso, la instalación y mantenimiento de la cosa o servicio de que se trate y brindarle adecuado asesoramiento. Igual obligación regirá en todos los casos en que se trate de artículos importados, siendo los sujetos anunciados en el artículo 4 responsables del contenido de la traducción.

Deber de información



Art. 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.

¿Qué debe informar? Depende...

Si es producto
deficiente, usado o
reconstituido

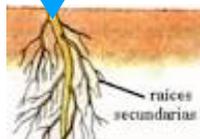
Si es un servicio de
reparación

De la naturaleza de lo provisto

Art. 9° L.D.C.— Cosas Deficientes Usadas o Reconstituidas. Cuando se ofrezcan en forma pública a consumidores potenciales indeterminados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o reconstituidas debe indicarse las circunstancias en forma precisa y notoria..

Art. 21° L.D.C.— Presupuesto. En los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos: a) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio; b) La descripción del trabajo a realizar; c) Una descripción detallada de los materiales a emplear; d) Los precios de éstos y la mano de obra; e) El tiempo en que se realizará el trabajo; f) Si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta; g) El plazo para la aceptación del presupuesto; h) Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional.

Deber de información



Art. 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.

¿Qué debe informar? Depende...

Si es un servicio
público domiciliario

De la naturaleza de lo provisto

Art. 25° L.D.C.— Constancia escrita. Información al usuario. Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.

Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda: "Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas, Ley N° 24.240"

Deber de información



Art. 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.

La indemnización de daños otorgada al consumidor inmobiliario frente a la **conducta evasiva y reticente de la parte vendedora en cuanto al suministro de la información relativa a los costos de escrituración debe confirmarse, pues el obrar antijurídico de esta última**, esto es, la violación al deber legal de información (art. 4º, ley 24.240), devino suficientemente idóneo para provocar, de acuerdo con el curso ordinario y natural de los acontecimientos, los perjuicios cuya reparación se persigue.

Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata, sala III • 26/06/2018 • Fornillo, María Claudia y otro/a c. Marquinez, Juan Ignacio s/ daños y perjuicios • RCyS 2018-XII , 127 RDCO 295 , 451 con nota de María Paula Arias - Marcelo C. Quaglia; RCCyC 2019 (junio) , 203 con nota de Esteban J. Arias Cáu y José M. Cruz •AR/JUR/26604/2018

Los compradores habían asumido los gastos de los planos municipales, derechos de construcción y planos de subdivisión. Sin embargo, al momento de escriturar los consideraron muy altos y pidieron información (una rendición de cuentas que el vendedor no hizo. La Cámara dijo “La norma del art. 4 de la L.C.C. le imponía al vendedor desplegar una actitud o actividad concreta en el caso: suministrar de manera clara, precisa, completa, veraz, cierta, objetiva y detallada la información petitionada por los compradores, haciéndoles saber los fundamentos legales y técnicos que respaldaban los conceptos e importes reclamados como *conditio sine qua non* para posibilitar la escrituración (arts, 1, 2, 3, 4, 65 y conds. de la Ley 24.240)”

Los derechos de un consumidor al que se le generaron cargos por la utilización de un servicio de internet contratado de manera gratuita por el término de dos meses fueron vulnerados y deben repararse, dado que no es compatible con el principio protectorio del consumidor —que implica el necesario trato digno y no discriminatorio y el otorgamiento de información adecuada y veraz— argumentar frente a un servicio que se ofrece como gratuito por dos meses el uso de los módems otorgados, que dicho plazo comienza a correr desde que el actor aceptó telefónicamente los equipos o bien desde que unilateralmente fueron activados por la empresa, cuando **no hay constancia de que ello haya sido previamente informado ni surge de la prueba producida en autos.**

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, sala II • 14/06/2017 • Serra, Melchor E. c. AMX s/ incumplimiento de contrato • RCyS 2018-V , 98 • AR/JUR/43022/2017

El consumidor había aceptado tres modems de regalo para la navegación gratuita por dos meses. Transcurridos los dos meses pretendió devolverlos, pero la empresa telefónica le facturó un cargo por el uso de esos dos meses pretextando que para gozar de la gratuidad de uso, debía permanecer en el uso por un período determinado. No se logró acreditar por parte de la demandada que hubiera sido informado al momento de la contratación. Por ello, la Cámara condenó a la empresa a la devolución de las sumas cobradas con más los intereses en la misma forma que la empresa cobraba por la mora en el pago de las facturas.”

El robo o sustracción de los elementos o piezas depositados por el cliente en el cofre dispuesto por un banco aparece como un riesgo asumido por el depositario, con lo cual no puede ser considerado como un hecho constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor, por más sensacionalista que sea el acontecimiento, ya que una interpretación diferente privaría de sentido al contrato, en tanto eximiría a aquel de su básica obligación de custodia de lo depositado —art. 1413, Código Civil y Comercial—.

El tope resarcitorio previsto en el art. 1414 del Código Civil y Comercial no es aplicable a una acción de daños derivados del robo en una caja de seguridad bancaria **si no media constancia de la información y del consecuente consentimiento de tal limitación contractual**, ello con abstracción de la operatividad de esa nueva regla en este particular caso

Juzgado Nacional de 1a Instancia en lo Comercial Nro. 10, “P. N. y otros c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ ordinario”, 05/10/2015, LA LEY 2015-E-565 y SIL AR/JUR/34518/2015

Los inconvenientes habidos en el servicio de tarjeta de crédito -concretamente, la falta de pago de débitos autorizados y la infracción al deber de información- bien pudieron aparejarle al actor sinsabor, ansiedad y molestias, que de algún modo trascendieron la normal adversidad que en la vida cotidiana se verifica frente a contingencias ordinarias. Señálese al efecto los múltiples y variados pedidos de informes que debió formular a la demandada a través de la presentación de una nota, carga de reclamo en el sitio web, llamados telefónicos y remisión de carta documento, sin que la defendida hubiera dado una respuesta que lograra evacuar los requerimientos.

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, 15/08/2019 “Galazo Rubén Adrián c/ Citibank N.A. s/ ordinario”, MJ-JU-M-120999-AR | MJJ120999 | MJJ120999

La prescripción de la acción de daños

La cuestión de la prescripción en Mendoza (pacífica en Mendoza)

El texto agregado por la ley 26.361 al art. 50 de la ley 24.240 - "*Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente se estará al más favorable al consumidor o usuario*" - constituye una norma meramente interpretativa, que en consonancia con el art. 3 de la ley - "en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor - , reitera la misma directriz, esto es, estar a la interpretación más favorable al consumidor, en sintonía con la declaración de orden público expresamente prevista por el legislador en el art. 65 del mismo cuerpo legal, cuestión que reviste particular importancia en cuanto a sus efectos, pues acarrea la aplicación de oficio del régimen tuitivo”

S.C.J.Mza., sala 1, 23/03/2012, "CAJA DE SEGUROS S.A. EN J 86.813/12.698
LAVARELLO MARIA ANTONIETA C/CAJA DE SEGUROS S.A. P/CUEST. DERIV. DE
CONTRATO DE SEG. S/CAS.", L.S. 435:218

La cuestión de la prescripción en Mendoza

El contrato de transporte celebrado entre un particular y una empresa de transporte público de pasajeros debe ser calificado de consumo, resultando en consecuencia aplicable lo dispuesto por la ley de defensa del consumidor - ley 24.240 -, que establece un plazo de prescripción de la acción de tres años (art. 50), siendo inaplicable en cambio el art. 184 del C.Com.”

*2a.C.Civ.Com.Mza., 24/06/2016, “RAMIREZ, GABRIELA ALEJANDRA C/
TRANSPORTE DE PASAJEROS GENERAL ROCA S.R.L. GRUPO 5 P/ D Y P”, L.S.
144:237*

CONCLUSIONES

Los daños sufridos por el consumidor están suficientemente resguardados en el microsistema consumeril

La ley 24240 -en ciertas aplicaciones jurisprudenciales actuales- exorbita la protección pretendida, por falta de claridad.

Remozar el Derecho del Consumo se hace necesario para poder integrarnos en la esfera del Mercosur y a través de tratado en trámite entre éste y Europa.

El Anteproyecto (en estado parlamentario), importa un avance importante para la constitución de un sistema de mayor claridad y equilibrio de protección al consumidor



Muchas gracias!!!



Esta presentación está
disponible para Ustedes en:
www.parellada.com.ar