

VERSION PRELIMINAR  
SUSCEPTIBLE DE CORRECCION UNA VEZ  
CONFRONTADO  
CON EL EXPEDIENTE ORIGINAL

(S-2576/19)

## PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados,...

### TÍTULO I - SISTEMA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

#### Capítulo 1 - El sistema de protección del consumidor

##### Sección 1ª - Ámbito de aplicación

Art. 1. Relación de consumo. La relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Tiene como fuente un hecho o acto jurídico, unilateral o bilateral, una práctica o una técnica de marketing. Puede resultar de la tipificación legal, de la voluntad individual, o inferirse a través de la interpretación judicial.

Art. 2. Categoría de consumidor. Es consumidor la persona humana o jurídica que adquiere, de modo gratuito u oneroso, 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, de manera gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

La presente ley es aplicable a quien se encuentra expuesto a una relación de consumo a consecuencia de la información, la publicidad, las prácticas abusivas y el deber seguridad.

Art. 3. Consumidores con vulnerabilidad agravada. El principio de protección del consumidor se acentúa frente a colectivos sociales con vulnerabilidad agravada. En tales supuestos, y en el marco de la relación de consumo, la educación, la salud, la información, el trato equitativo y digno y la seguridad deben ser especialmente garantizados.

Art. 4. Proveedor. Es la persona humana o jurídica, de naturaleza pública o privada, que actúa de modo profesional, aun ocasionalmente, desarrollando actividades de producción, prestación de servicios, montaje, creación material o intelectual, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución, comercialización o transporte, destinadas a consumidores o usuarios.

No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula

otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello. La exclusión no alcanza al régimen de publicidad, a las prácticas abusivas, a su actividad comercial o a toda otra ajena a su incumbencia profesional. Ante la presentación de denuncias que no se vinculen a los temas alcanzados por esta ley, la autoridad de aplicación informará al denunciante sobre el ente que controle la matrícula respectiva, a los efectos de su tramitación.

Al transporte aéreo se aplica el Código Aeronáutico, los Tratados Internacionales de los que la Argentina sea parte, y esta ley, de modo concurrente y de acuerdo a su materia, criterio que se proyecta a la competencia de las autoridades de aplicación.

## Sección 2ª - Principios

Art. 5. Principios. Se reconoce la vulnerabilidad estructural de los consumidores en el mercado. El sistema de protección del consumidor se integra con las normas internacionales, nacionales, provinciales y municipales. Tiene el objetivo de tutelar al consumidor, rigiéndose por los siguientes principios:

1. Principios de progresividad y no regresión. El Estado debe adoptar medidas apropiadas para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos de los consumidores que se derivan de las normas internacionales y nacionales, sin retroceder en los estándares de tutela alcanzados en los niveles normativos de protección ni en la implementación de la política de protección del consumidor;
2. Principio de orden público de protección. El sistema de protección del consumidor es de orden público. No es válida la renuncia anticipada de los derechos del consumidor, cualquiera sea su modalidad;
3. Principio de acceso y accesibilidad al consumo. El sistema de protección del consumidor garantiza el acceso al consumo de bienes y servicios de calidad, y la implementación de las adaptaciones necesarias para los consumidores con discapacidad;
4. Principio de transparencia de los mercados. El sistema de protección del consumidor provee lo conducente al logro de la transparencia de los mercados. El Estado controla las distorsiones que afectan la distribución, condiciones de venta, calidad y precios de bienes y servicios;
5. Principio de consumo sustentable. El sistema de protección del consumidor, de conformidad con el Derecho Internacional Ambiental y las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, impulsa la protección ambiental y en particular el

consumo y la producción sustentables, en función de las necesidades de las generaciones presentes y futuras. Para ello, entre otras medidas, favorece la minimización del uso de materias primas y energías no renovables, así como la generación de la menor cantidad de residuos y el aumento del uso de energías o materias primas renovables o producto de reciclaje;

6. Principio de protección especial para situaciones de vulnerabilidad agravada. El sistema de protección del consumidor tutela particularmente a colectivos sociales afectados por una vulnerabilidad acentuada, derivada de ciertas circunstancias, entre otras, la de ser niña, niño y adolescente, persona mayor, enferma o con discapacidad;

7. Principio de respeto de la dignidad de la persona humana. Los proveedores, en su actuación en el mercado, deben reconocer y respetar la dignidad de la persona humana conforme a los criterios generales que surgen de las Declaraciones y Tratados de Derechos Humanos. Asimismo, en el diseño e implementación de políticas públicas, el Estado debe observar el mismo principio;

8. Principio de prevención de riesgos. El Estado y los proveedores actúan preventivamente cuando exista probabilidad razonable de una amenaza derivada de bienes o servicios que afecten la salud o la seguridad de los consumidores;

9. Principio de precaución. El Estado y los proveedores deben actuar precautoriamente en las situaciones de controversia científica probada, y en general, frente a la incertidumbre científica fundada respecto de la existencia de una amenaza derivada de un bien o servicio, adoptando las medidas eficaces para evitar el daño a los consumidores.

10. Principio antidiscriminatorio. El sistema de protección del consumidor implementa las acciones conducentes con el objetivo de que en el mercado no existan actos, omisiones o situaciones discriminatorias. Se consideran comprendidas en esta prohibición las fundadas en razones de raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos, o de cualquier otra naturaleza de conformidad con la ley 23.592 de Actos Antidiscriminatorios.

### Sección 3ª — Derechos

Art. 6. Derechos del Consumidor. Los consumidores gozan de los derechos que establecen la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales de los que la Argentina es parte, y en particular las

Declaraciones y Convenciones relativas a Derechos Humanos y las leyes.

#### Sección 4ª - Deberes

Art. 7. 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.

Art. 8. Acceso a la información. Esta ley garantiza el acceso a la información. En tal sentido:

1. Los consumidores, las asociaciones de defensa del consumidor, el Defensor del Pueblo de la Nación, de las provincias y de los municipios, así como también los Ministerios públicos podrán acceder a la información de interés general para el consumidor que se encuentre en poder del Estado nacional, sus agencias autárquicas, entes de control y empresas del Estado nacional, provincias, municipios y comunas, de acuerdo con el principio de máxima publicidad. Respecto de otras personas jurídicas públicas o privadas, el acceso a la información debe adecuarse al principio de respeto de la propiedad y los derechos individuales;
2. El Estado nacional, las provincias y los municipios garantizarán este derecho en condiciones de celeridad y mediante mecanismos eficaces a tales fines, de conformidad con los estándares internacionales en materia de derecho de acceso a la información. Se garantizarán asimismo condiciones especiales para favorecer el acceso a la información de grupos con vulnerabilidad agravada;
3. El ejercicio de este derecho comprende: a) solicitar y recibir información de las personas precedentemente indicadas, sin necesidad de mencionar algún interés especial ni justificar las razones por las cuales se solicita; b) ser informado en forma expedita sobre si la información peticionada obra o no en poder de la persona que recibe la solicitud, y del derecho a impugnar y recurrir la negativa a informar y de los requisitos para ejercer ese derecho;
4. La solicitud de acceso deberá ser evacuada en el plazo de treinta días contados desde su presentación. La información deberá ser entregada en el formato solicitado de manera gratuita. Si no estuviera disponible en ese formato deberá proporcionarse en el que existiere. La solicitud se rige por el principio de informalidad;
5. Para el supuesto de acceso a la información pública y en todo lo que aquí no se regule de manera diferente o se oponga a la presente, rige lo dispuesto en la Ley N° 27.275, o la que en el futuro se dicte.

Art. 9. Denegación del acceso a la información. La denegación del acceso a la información deberá ser justificada y comunicada al solicitante. Podrá fundarse en las siguientes causas:

1. Poner en riesgo la vida, la seguridad o la salud de una persona humana;
2. Afectar la seguridad nacional, la seguridad pública o la defensa nacional;
3. Amenazar o afectar la protección del ambiente;
4. Generar un riesgo probable y específico de daño significativo a la ejecución de la ley, o a la prevención o a la persecución de delitos; 5. Vulnerar un secreto legal.

Los motivos excepcionales de denegación son de interpretación restrictiva.

Art. 10. Deberes de información a cargo del Estado. Se establece que:

1. El Estado nacional, sus agencias autárquicas, entes de control y empresas del Estado, provincias, municipios y comunas, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben proveer al consumidor toda la información necesaria para el eficaz ejercicio de sus derechos de manera clara, precisa, completa, veraz y comprensible, instrumentando mecanismos eficaces adecuados a tal fin; en especial, en cuestiones vinculadas a la adquisición y utilización de bienes y servicios puestos en el mercado y a los riesgos e incertidumbres que ellos traigan aparejados;
2. La información debida comprende la información ambiental de concesiones, contratos, autorizaciones previas que hayan sido otorgadas por el Estado nacional, las provincias o municipios y comunas, así como la información sobre la cualidad ambiental de los bienes y servicios, sus efectos en la salud humana, promoviendo de esta manera patrones de producción y consumo sustentables;
3. Debe comunicarse de modo eficaz cualquier circunstancia que, con posterioridad a la introducción del bien o servicio en el mercado, pueda ocasionar alguna amenaza o perjuicio a los consumidores; y también la de hacer conocer los productos y servicios que hayan sido prohibidos, retirados del mercado o sometidos a restricciones rigurosas; tanto para los nacionales como para los extranjeros que se comercialicen en el país;
4. Los medios de comunicación de titularidad estatal, cualquiera sea su soporte, dedicarán espacios y programas no publicitarios a la

información y educación de los consumidores, garantizándose el acceso y participación de las asociaciones de consumidores legitimadas por esta ley y los demás grupos o sectores interesados. Deberá ser objeto de especial atención la situación de los consumidores con vulnerabilidad agravada;

5. Las autoridades administrativas publicarán mensualmente en sus páginas web todas las resoluciones dictadas con motivo de actuaciones de oficio o denuncias formuladas por consumidores que hayan quedado firmes y consentidas, en texto completo, sin consignar los datos que identifiquen al denunciante.

Art. 11. Obligación de generar información de interés para la seguridad de los consumidores. El Estado nacional, sus agencias y entes de control y las provincias, así como los proveedores de bienes y servicios, deberán realizar de manera progresiva todo lo necesario para generar, recopilar, investigar y producir información, inclusive la ambiental pertinente, que sea de interés para la seguridad de los consumidores. Asimismo están obligados a difundirla y ponerla a disposición del público de manera sistemática, proactiva, oportuna, regular, accesible, comprensible y a actualizarla de manera periódica.

Art. 12. Obligación general de informar a cargo del proveedor. En el decurso de la relación de consumo los proveedores están obligados a suministrar al consumidor información clara, precisa, completa, veraz y comprensible respecto de las características esenciales de los bienes y servicios que ofertan o proveen, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante en razón de su naturaleza y particularidades. Esta obligación comprende todas las informaciones sobre riesgos, incertidumbres y cuestiones ambientales establecidas en el artículo 11 en tanto fueren pertinentes.

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

1. Debe ser proporcionada de manera fácilmente accesible para el consumidor, mediante mecanismos apropiados para su adecuada comprensión, especialmente en el caso de consumidores con vulnerabilidad agravada, 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. Debe ser comunicada de manera fehaciente de la siguiente forma:

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. 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. 14. Contenido mínimo de la información. Sin perjuicio de lo establecido en las normas especiales, los proveedores están obligados a informar de manera fácilmente perceptible al consumidor, en función de las características del bien o servicio de que se trate, lo siguiente:

1. Denominación, composición, fecha de producción, fecha de vencimiento o caducidad e instrucciones para su instalación, uso, mantenimiento y funcionalidad;

2. Los riesgos e incertidumbres que entraña su utilización, cumpliendo con la normativa específica para su comercialización, de conformidad a lo establecido en el artículo 17, segundo párrafo;

3. Datos identificatorios del proveedor: nombre, domicilio y número de CUIT;

4. Garantías y servicios de postventa y asistencia técnica;

5. Las condiciones de su comercialización: naturaleza y contenido del acto; modalidades de la ejecución del contrato; fecha de entrega, ejecución del contrato y su duración; en su caso, precio, formas y condiciones de pago, costos y cargos adicionales, descuentos, tasas de interés, modalidades de financiación, y tributos a cargo del consumidor;

6. La peligrosidad de bienes y servicios que se tome conocimiento con posterioridad a su introducción, los proveedores deberán hacerlo saber inmediatamente a los consumidores, a su exclusivo costo y cargo, mediante mecanismos de comunicación eficientes que les garanticen la efectiva posibilidad de conocer tal circunstancia; entre otros, a través de anuncios publicitarios por la prensa, radio, televisión e internet. Deberán, también de manera inmediata, comunicarlo a las autoridades competentes, y en su caso, retirarlos del mercado.

Art. 15. Sobreinformación. La sobreinformación al consumidor tiene los mismos efectos que el incumplimiento de la obligación de informar. Se considera tal el suministro de información en exceso, o de suma



complejidad, sin las aclaraciones necesarias para que sea asequible por su destinatario, o que de cualquier manera, por tales razones, impida la adecuada comprensión del mensaje, y sea relevante en función del bien o servicio de que se trate.

Art. 16. Cumplimiento e incumplimiento a la obligación de informar: 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.

La carga de la prueba del cumplimiento de esta obligación recae sobre los proveedores. Sin perjuicio de los demás efectos establecidos en esta ley o en leyes especiales, el incumplimiento de la obligación de informar le da derecho al consumidor a:

1. En la etapa precontractual, a su libre elección, exigir su cumplimiento, o si el contrato se hubiese perfeccionado, a pedir la nulidad, de una o más de sus cláusulas;
2. En la etapa contractual, podrá optar por exigir el cumplimiento o resolver el contrato, cuando el incumplimiento fuere esencial;
3. En todos los casos, incluso en la etapa postcontractual, podrá reclamar el resarcimiento de los daños ocasionados.

#### Deberes de protección y seguridad

Art. 17. Deberes de protección y seguridad. Los proveedores deben adoptar las medidas necesarias para proteger la persona y los bienes de los consumidores en el ámbito de la relación de consumo.

Sin perjuicio de reglamentaciones especiales, este deber comprende el de garantizar la inocuidad de los bienes y servicios incorporados al mercado.

En el caso de bienes o servicios que puedan suponer un especial riesgo para la salud o integridad física de los consumidores, deberán extremarse los mecanismos de seguridad en su comercialización y las instrucciones e información tendientes a garantizar su seguridad, que deben ser presentadas de manera ostensible y en su caso, utilizando signos de alerta universalmente reconocidos. Todo ello, sin perjuicio de otras medidas que dispongan las autoridades en situaciones concretas.

La comunicación del riesgo exige que sea transparente, precisa y adecuada, informada al público sin dilaciones a los fines de disminuir

las consecuencias dañosas, y su llegada y comprensión por parte de todos los sectores sociales deben estar garantizadas.

Las advertencias sobre riesgos han de ser especialmente individualizadas y destacadas para favorecer su identificación como tales por parte de los consumidores.

En el caso de que la comunicación del riesgo comprenda una alerta, además de cumplir con las condiciones anteriores, debe evitar generar una situación de pánico social.

Independientemente de otros efectos que correspondan, el incumplimiento de las disposiciones de este artículo da lugar a la prevención y la reparación de los daños causados a los consumidores, en los términos y con los alcances previstos en el Título IV de la presente ley.

Art. 18. Condiciones de seguridad. Los proveedores de bienes y servicios, en el marco del deber de seguridad, deben cumplir con las normas nacionales específicas que rigen la autorización administrativa previa en la materia. Además de ello, en cualquier caso, el bien o servicio debe cumplir con una evaluación de la seguridad que deberá basarse en la aplicación de las mejores prácticas y tecnologías disponibles, el estado actual de los conocimientos y de la técnica al momento de la puesta en el mercado, y el nivel de seguridad que puedan esperar razonablemente los consumidores.

#### Sección 5ª - Prácticas abusivas

Art. 19. 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.

En cumplimiento de las exigencias emergentes de los Tratados de Derechos Humanos, la protección de la vulnerabilidad agravada reviste especial significación en este ámbito.

Art. 20. Trato digno. Principio general. Los proveedores deben adecuar sus conductas al principio de respeto de la dignidad de la persona humana. Deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y abstenerse de desplegar conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o cualquier otra que se propone restrictiva de sus derechos fundamentales.

Art. 21. Trato equitativo y no discriminatorio. Principio general. Los proveedores deben ofrecer y dispensar a los consumidores un trato equitativo y no discriminatorio. No pueden establecer diferencias basadas en pautas contrarias a la garantía constitucional de igualdad,

ni incurrir en conductas u omisiones que distingan, excluyan, restrinjan o menoscaben de manera arbitraria a los consumidores por razones de raza, etnia, género, orientación sexual, edad, religión, condición física, psicofísica o socio-económica, nacionalidad, o cualquiera otra que violente el principio de respeto de la dignidad de la persona humana.

Art. 22. Restricciones a las libertades del consumidor que configuran prácticas abusivas. Están prohibidas las prácticas que condicionan o restringen indebidamente la libertad del consumidor o usuario, en especial:

1. Enviar o entregar al consumidor cualquier producto, o proveer cualquier servicio sin solicitud previa. Queda prohibida la realización de una propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre un bien o servicio que no haya sido requerido previamente y que pueda generar un cargo que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice. Si con esta práctica abusiva se envió una cosa, el consumidor receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos;
2. Subordinar la provisión de un bien o la prestación de servicios a la adquisición o contratación simultánea de otros, o procedimientos similares que persigan idéntico objetivo;
3. Ejecutar servicios sin la previa elaboración de presupuesto y autorización expresa del consumidor, salvo los derivados de prácticas anteriores acordadas entre las partes;
4. Negar o condicionar injustificadamente la adquisición de bienes o la provisión de servicios al consumidor o usuario;
5. Aumentar sin justa causa el precio de bienes o servicios con posterioridad a la oferta hecha pública, durante el tiempo en que se realice;
6. Acudir a la sorpresa, al acoso, la coacción, la fuerza o la influencia indebida, a fin de que el consumidor decida una contratación que de otra manera no hubiera efectuado o que hubiera podido efectuar en mejores condiciones;
7. Desplegar una conducta engañosa que, en su contexto fáctico y teniendo en cuenta las características y circunstancias, haga o pueda hacer que el consumidor tome una decisión sobre una contratación que no hubiera realizado o que hubiera efectuado en mejores condiciones.

Art. 23. Atención al consumidor o usuario. El trato digno comprende la obligación de atención al consumidor o usuario, adecuada a sus condiciones de vulnerabilidad o vulnerabilidad agravada. El proveedor debe disponer de los recursos y procedimientos suficientes a fin de recibir las consultas que pudieran formularsele, escuchar, informar y aconsejar al consumidor, receptar sus reclamos y darle una respuesta adecuada y en tiempo razonable. De acuerdo a las circunstancias, el proveedor deberá habilitar centros de atención de acceso real y efectivo, contando para ello con personal capacitado e infraestructura adecuada.

Art. 24. Atención prioritaria. Los proveedores de bienes y servicios deberán garantizar, en sus establecimientos, la atención prioritaria a las mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas mayores, personas acompañadas con niños o niñas de escasa edad, o que por alguna razón objetiva se encuentren en una situación que dificulte su desplazamiento o movilidad. Se entiende por prioritaria a la atención prestada en modo inmediato y sin dilaciones.

Art. 25. Tiempo de espera. Los proveedores de bienes y servicios deben garantizar que el tiempo de espera en sus establecimientos, no supere el término de 30 (treinta) minutos y que toda persona que concurra al lugar, dentro del horario establecido para la atención al público, sea efectivamente atendida.

A tal efecto, deberán instrumentar mecanismos para documentar y constatar de modo fehaciente el horario en que el usuario o consumidor comienza la espera de su turno y el momento en que es efectivamente atendido. Se establece un período de 6 (seis) meses a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, para la instalación de sistemas mecánicos y/o electrónicos que emitan comprobante de turnos de espera.

Todo consumidor o usuario que deba permanecer por más de 30 (treinta) minutos para ser atendido, puede asentar su queja en el libro habilitado al efecto. El proveedor deberá, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes, notificar a la autoridad de aplicación de la queja junto a todos los antecedentes documentales.

En ese contexto, y de acuerdo a las circunstancias, se consideran abusivas, por resultar contrarias a las condiciones de atención mencionadas en las disposiciones precedentes, a:

1. La espera en condiciones de incomodidad dentro del establecimiento del proveedor. Del mismo modo se entenderá, la que deba soportar el consumidor o usuario en la vía pública, expuesto a las inclemencias climáticas, debido a la inadecuación funcional o estructural del establecimiento;

2. La falta de sanitarios de acceso libre y gratuito en los establecimientos;
3. El tiempo de espera superior a los 30 (treinta) minutos para ser atendido, aun cuando se provea de asientos, existan instalaciones sanitarias, agua potable y el orden de atención sea según comprobante numerado.

Estas previsiones podrán ser aplicables a la espera telefónica o por medios electrónicos o similares, en todo aquello que resulte pertinente.

Art. 26. Otras prácticas abusivas. Se consideran también abusivas, entre otras, las siguientes prácticas:

1. Imponer condiciones discriminatorias para la adquisición o enajenación de bienes o servicios;
2. Desplegar conductas que de modo directo o indirecto estereotipen, promuevan o estimulen patrones socioculturales sustentados sobre la desigualdad de género y las relaciones de poder sobre las mujeres;
3. Llevar adelante cualquier estrategia de comercialización o contratación que pueda significar un menoscabo a la intimidad personal o familiar, honra o reputación, imagen o identidad del consumidor;
4. Prevalerse de las necesidades estructurales o coyunturales, la ignorancia, la ligereza o la inexperiencia del consumidor para concretar una contratación o hacerlo en condiciones menos favorables a los intereses del consumidor;
5. Estimular la adquisición de bienes o la prestación de servicios que, en un contexto o circunstancias determinadas, expongan o potencien riesgos a la salud o la seguridad del consumidor o usuario;
6. Condicionar, dificultar o agravar injustificadamente las condiciones de ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor o usuario;
7. Ejecutar cualquier conducta lesiva para el consumidor como respuesta al ejercicio que éste haga de sus derechos;
8. Llevar adelante procedimientos de reclamación o cobranza intimidatorios o que generen situaciones agraviantes o denigratorias para el consumidor o su familia. En los reclamos extrajudiciales de deudas, el proveedor deberá abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial; No estipular plazos

para el cumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor cuando la legislación no establece supletorios o fijarlos arbitrariamente en su beneficio;

9. Negar la participación en actividades organizadas por el establecimiento educativo, el otorgamiento de reconocimientos u honores, o la entrega de títulos o certificados que acrediten la conclusión de estudios de cualquier nivel y/o cualquier otra documentación, que impida la trayectoria educativa del alumno, ante la existencia de obligaciones pendientes por cuotas o matrículas pendientes;

10. La sobreventa de abonos por servicios que exceda la capacidad operativa o de gestión. De igual modo, la venta de sobrecupos en espectáculos públicos y en servicios de transporte de pasajeros, incluidos los aéreos.

Art. 27. Responsabilidades y sanciones. Los sujetos alcanzados por esta Sección gozan de la tutela preventiva y resarcitoria contra el proveedor a consecuencia de las prácticas abusivas antes descriptas. La responsabilidad es solidaria y se proyecta incluso a quien actuare en nombre, sea o no un profesional liberal, y no excluye otras sanciones administrativas.

En el ámbito de las prácticas abusivas, la sanción punitiva prevista en el artículo 118 deberá ser especialmente ponderada, atento a la afectación de derechos fundamentales o derechos humanos. En tal caso, el destino de la sanción punitiva deberá, al menos parcialmente, beneficiar al consumidor afectado.

#### 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, armonizándolas con el fin de maximizar los derechos humanos y fundamentales en juego y de acuerdo a los principios que lo rigen. En caso de duda, debe prevalecer la interpretación que resulte más favorable al consumidor.

#### Capítulo 2 - Política de protección del consumidor

Art. 29. Deberes de la Administración Pública. Los funcionarios y empleados públicos, y en particular, con competencias generales y especiales en las relaciones de consumo, proveerán a la protección de los derechos de los consumidores, reconocidos en la Constitución Nacional, en esta ley y otras leyes y normas complementarias. Las autoridades proveerán asimismo:

1. A la educación para el consumo;
2. A la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados;
3. Al control de los monopolios naturales y legales;
4. Al control de la calidad y eficiencia de los servicios públicos;
5. A la constitución de asociaciones de consumidores y a su necesaria participación en la toma de decisiones de los organismos de control;
6. A la prevención de riesgos en el consumo;
7. A establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos;
8. Al desarrollo de toda otra política pública tendiente a garantizar el efectivo goce de los derechos de los consumidores.

Art. 30. Políticas de defensa del consumidor. Las autoridades deberán formular y fortalecer una política enérgica de protección del consumidor.

Deberán establecer una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar, monitorear y controlar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor, garantizando que las medidas dirigidas a ese propósito se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población.

Promoverán y facilitarán el acceso a las tecnologías de la información y de las comunicaciones en miras del afianzamiento de los derechos humanos del consumidor. Formularán políticas transparentes y eficaces de protección del consumidor en el ámbito del comercio electrónico, que garanticen un grado de tutela que no sea inferior al otorgado en otras modalidades de comercio.

Art. 31. Programas especiales. Incumbe al Estado nacional, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las provincias y a los municipios,

garantizar la implementación de políticas activas y programas especiales de defensa, educación e información, destinados a consumidores que se encuentren en situación desventajosa.

Art. 32. Políticas sobre derechos económicos, sociales y culturales. Las autoridades tomarán las medidas apropiadas para promover:

1. La efectividad del derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestimenta y vivienda;
2. Una mejora continua de las condiciones de existencia.

Art. 33. Educación al consumidor. 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.

Art. 34. Formación del Consumidor. La formación del consumidor debe facilitar la comprensión y utilización de la información sobre temas que le son inherentes, orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de bienes o de la utilización de los servicios. Para ayudarlo a evaluar alternativas y emplear los recursos en forma eficiente deberán incluir en su formación, entre otros, los siguientes contenidos:

1. Sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y su adulteración;
2. Los peligros y el rotulado de los productos;
3. Legislación pertinente, forma de obtener compensación y los organismos de protección al consumidor;
4. Información sobre pesas y medidas, precios, calidad y disponibilidad de los artículos de primera necesidad;
5. Protección del medio ambiente y utilización eficiente de materiales.

## TÍTULO II - PROTECCIÓN CONTRACTUAL DEL CONSUMIDOR

### Capítulo 1 - Disposiciones generales

Art. 35. Contrato de consumo. Principio de obligatoriedad. Los contratos de consumo obligan dentro de los límites impuestos por la



ley, el orden público, la moral y las buenas costumbres. Los jueces tienen facultades para morigerar o revisar sus estipulaciones cuando lo autoriza la ley, o de oficio, cuando se afecte el orden público.

Art. 36. Integración normativa. Las normas de este Título se integran y armonizan con las reglas y principios del Código Civil y Comercial, como así también con las leyes especiales que alcanzan a los contratos de consumo conforme el principio fundamental de protección del consumidor. En caso de conflicto de normas, se aplicará la que resulte más favorable para el consumidor.

Art. 37. Principios generales y contrato de consumo. El juez deberá ponderar especialmente en las diferentes etapas del contrato de consumo y para su integración a los principios de respeto de la dignidad de la persona humana, buena fe, confianza, ejercicio regular de un derecho y orden público de protección, entre otros, y en especial en los casos de vulnerabilidad agravada del consumidor.

Art. 38. Manifestación inequívoca. En los contratos de consumo debe constar de forma inequívoca la voluntad de contratar del consumidor o, en su caso, de poner fin al contrato.

Art. 39. Formalización del contrato. El contrato de consumo debe formalizarse por escrito o en cualquier otro soporte electrónico, salvo que deba celebrarse en escritura pública. La instrumentación será gratuita para el consumidor, a excepción de la exigencia indicada en último término. Deben redactarse en tantos ejemplares como partes integren la relación contractual y suscribirse a un solo efecto.

Sin perjuicio de la información exigida por otras normas legales, deberá constar:

1. La descripción y especificación del bien o servicio;
2. Nombre y domicilio del proveedor, en especial de quien lo comercializa, fabrica, distribuye o importa, cuando correspondiere;
3. La mención de las características de la garantía o conformidad conforme a lo establecido en esta ley;
4. Plazos y condiciones de entrega;
5. El precio y condiciones de pago, si lo hubiere;
6. Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente;

El proveedor deberá entregar recibo y copia del instrumento o soporte respectivo.

## Capítulo 2 - Protección antecontractual

Art. 40. Protección antecontractual. Los consumidores tienen en las situaciones antecontractuales y en la etapa previa a la conclusión del contrato o su celebración, derecho a la protección de sus intereses económicos, a la seguridad, al trato equitativo y digno, y a la información.

Los proveedores serán responsables frente al consumidor por la violación de estos derechos y los daños que generen.

Art. 41. Nulidad. En caso de que el proveedor 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.

## Capítulo 3 - La oferta

Art. 42. Oferta. Equiparación. La oferta es la declaración unilateral de voluntad dirigida a persona determinada o al público, realizada con la intención de contratar por medio de ella si es aceptada y que contiene los elementos y cláusulas suficientes para formar un contrato. Se equipara en sus efectos a la oferta toda información o publicidad, difundida por cualquier medio de comunicación con relación a productos o servicios, que se proporcione por medios publicitarios, siempre que cumpla con los requisitos establecidos para la oferta.

Art. 43. Carácter vinculante. La oferta que se conozca fuera del local de comercialización debe prever un plazo de vigencia acorde con la cantidad de bienes o la capacidad prestacional de los servicios disponibles, o informar de modo preciso y destacado sobre estas circunstancias. El oferente está obligado a mantener la oferta durante el plazo de vigencia antes indicado. En consecuencia, de mediar aceptación en tal plazo, el contrato quedará perfeccionado.

La oferta sólo puede retirarse antes de que hubiera llegado a conocimiento de los consumidores.

Quedan exceptuadas de este régimen, las ofertas que se hagan por medios que solo pueden ser conocidas por el consumidor concurriendo al local comercial.

## Capítulo 4 — Publicidad

Art. 44. Valor contractual de la publicidad. Las afirmaciones o informaciones contenidas en la publicidad, son obligatorias e integran el contrato en caso de ser celebrado. La regla anterior no se aplica en caso de que las afirmaciones o informaciones sean perjudiciales para el consumidor.

La contradicción entre las afirmaciones o informaciones de la publicidad y lo que resulte de las otras fuentes de interpretación del contrato, se resolverá en el sentido más favorable al consumidor.

Art. 45. Publicidad abusiva. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1101 inciso c) del Código Civil y Comercial, se consideran abusivas aquellas publicidades que atenten contra el derecho fundamental a la salud de los niños, niñas y adolescentes, la identidad de género y las que afecten de cualquier modo los bienes ambientales o culturales.

## Capítulo 5 - Eficacia, ineficacia e incumplimiento

Art. 46. Control de inclusión en los contratos de consumo. La redacción del contrato debe ser hecha en idioma nacional, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Cuando se incluyan cláusulas o condiciones particulares, deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes.

Los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas deberán contener al comienzo, en una sola página, un resumen de su contenido y las disposiciones más relevantes. Por vía legal o reglamentaria se podrá establecer el formato y contenido, según los casos.

El proveedor que preste servicios o comercialice bienes a consumidores mediante la celebración de contratos por adhesión, deben publicar en su sitio web un ejemplar del modelo de contrato a suscribir. Así mismo debe entregar sin cargo y con antelación a la contratación, en sus locales comerciales, un ejemplar del modelo del contrato a suscribir a todo consumidor o usuario que así lo solicite. En dichos locales se exhibirá un cartel en un lugar visible con la siguiente leyenda: 'Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que proponemos firmar'.

Art. 47. Control de contenido. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas las cláusulas que:

1. Desnaturalicen las obligaciones del proveedor;

2. Importen renuncia o restricción a los derechos del consumidor o amplíen los derechos del proveedor;
3. Sorprendan al consumidor, sea por su contenido, redacción o presentación;
4. Vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del proveedor;
5. Limiten la responsabilidad por daños;
6. Contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
7. Sometan al consumidor a un tribunal distinto del que corresponda a su domicilio real o legal;
8. Infrinjan o posibiliten la violación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, las personas mayores, las que presenten situaciones de vulnerabilidad agravada o las reglas y principios que tutelen la identidad de género, los bienes ambientales o culturales

Art. 48. Control administrativo en el contrato de consumo celebrado por adhesión a cláusulas generales predispuestas. La autoridad de aplicación controlará que los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas no contengan cláusulas abusivas, en especial respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas, redactadas unilateralmente por el proveedor del bien o servicio.

Cuando requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta adoptará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación.

En cualquier caso, el control administrativo no obsta al control judicial.

Art. 49. Interpretación e integración del contrato de consumo. 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.

Para la integración del contrato en caso de nulidad de cláusulas abusivas, se estará a lo dispuesto en el artículo 1122 inciso c) del Código Civil y Comercial.

Art. 50. 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:

1. Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
2. Reclamar otro producto o prestación de servicio económicamente equivalente;
3. 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.

## Capítulo 6 - Garantía por vicios de calidad por inadecuación

### Sección 1ª - Aspectos generales

Art. 51. Vicios de calidad por inadecuación. Los proveedores de bienes y servicios son solidariamente responsables, en los términos previstos en este Capítulo, por los vicios de calidad por inadecuación.

Los bienes o servicios de consumo tienen un vicio de calidad por inadecuación cuando:

1. Sean impropios para el consumo al que se destinan de acuerdo a su función. En materia de servicios ello ocurrirá cuando no se adecuen a las normas administrativas o a los resultados que razonablemente puede esperarse de los mismos;
2. No tengan cierta calidad o funcionalidad durante un tiempo determinado o exista obsolescencia programada;
3. Afecten la identidad entre lo contratado y lo efectivamente entregado;
4. Exista disparidad, más allá de las variaciones resultantes de la naturaleza del bien, entre las cantidades informadas en el envase, empaque, rotulado o publicidad y el contenido neto;
5. El bien o el servicio no satisfaga las expectativas legítimas que cabe al adquirente esperar de esa clase de bienes.

Art. 52. Cláusulas de restricción o exclusión de garantía. Son cláusulas abusivas las de restricción o exclusión de la garantía por vicios de

calidad por inadecuación o las que atenúan de cualquier manera las obligaciones o responsabilidades del proveedor al respecto.

## Sección 2ª - Garantías

Art. 53. Garantía de servicio técnico de cosas muebles. En los casos de los vicios de calidad por inadecuación previstos en los incisos 1 y 2 del artículo 51, los proveedores estarán obligados por una garantía posterior a la comercialización que tendrá un plazo de duración de un año cuando se trate de bienes muebles de consumo usados y de dos años cuando se trate de bienes muebles de consumo nuevos. Ambos plazos se cuentan desde que el consumidor recibe el bien. Durante la vigencia de la garantía, serán a cargo del responsable de la misma todos los gastos necesarios para la reparación de la cosa.

Los proveedores tienen la obligación de garantizar un servicio técnico a los consumidores y son solidariamente responsables por su correcta y adecuada organización y prestación efectuada en el servicio post venta.

Art. 54. Certificado de garantía de cosas muebles. El certificado de garantía debe respetar las condiciones de formalización previstas en el artículo 39, primer párrafo, y contendrá como mínimo:

1. La identificación del vendedor o comercializador, fabricante, importador o distribuidor responsable de la misma. Cuando el vendedor o comercializador no notifique al fabricante o importador la entrada en vigencia de la garantía de una cosa, la misma comenzará a regir desde la fecha del documento de venta;
2. La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización;
3. Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento;
4. Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión;
5. Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva.

En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía, dicho acto estará a cargo del vendedor. La falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria que pudiera corresponder. Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita.

Art. 55. Garantía convencional. El otorgamiento a título gratuito u oneroso de una garantía convencional, determina que el cómputo de los plazos de caducidad previstos en el artículo 53, comiencen a correr una vez extinguida la garantía convencional.

Art. 56. Garantía de suministro de partes y repuestos. Pese a la extinción de la garantía indicada en el artículo 53, los proveedores tienen la obligación de asegurar al consumidor el suministro de partes y repuestos, durante un lapso razonablemente esperado según la naturaleza del bien. El vendedor podrá quedar eximido cuando exceda su previsible disponibilidad

Art. 57. Garantía por deficiencias en el servicio prestado. Si dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

Se considera que el plazo comienza a correr desde que concluyó la prestación del servicio. Cuando por las características del caso no fuere posible comprobar la eficacia del servicio inmediatamente de finalizado, el mismo comenzará a correr desde que se den las condiciones en que aquélla pueda constatarse.

Art. 58. Certificado de garantía por servicio. La garantía sobre un contrato de prestación de servicios deberá documentarse por escrito haciendo constar:

1. La correcta individualización del trabajo realizado;
2. El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;
3. La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.

### Sección 3ª - Servicio técnico de cosas muebles

Art. 59. Uso del servicio posterior a la comercialización. Los proveedores deben informar a los consumidores de manera adecuada las condiciones para el uso del servicio posterior a la comercialización. Las condiciones publicitadas son obligatorias para los proveedores.

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.

Si la cosa debiera trasladarse a fábrica o taller para efectivizar la garantía, el consumidor deberá notificar al responsable de la misma para que en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas de recibida la comunicación realice el transporte.

Cuando no se realice dentro de ese lapso, el consumidor podrá disponer el traslado sin comunicación previa al responsable de la garantía, pero en tales casos éste no quedará obligado sino hasta los importes de flete y seguro corrientes en plaza. El traslado deberá hacerse al centro de reparación más próximo al lugar donde la cosa se encuentre, si no indicare otro el responsable de la garantía.

El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía.

Se entiende que el consumidor está privado del uso del bien desde que fue entregado al responsable de la garantía a efectos de su reparación, y hasta que éste la entregue a aquél.

Art. 60. Constancia de Reparación. Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

1. La naturaleza de la reparación;
2. Las piezas reemplazadas o reparadas;
3. La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;
4. La fecha de devolución de la cosa al consumidor.

Art. 61. Reparación no satisfactoria. La reparación es no satisfactoria cuando el servicio de reparación efectuado no permite que el bien de consumo reparado reúna las condiciones óptimas para cumplir con la función para la cual ha sido creado.

Se entenderá que se configura el carácter no satisfactorio de la reparación cuando se verifique, algunos de los siguientes supuestos, a saber: el bien no reúne las condiciones necesarias para su uso normal; existe falta de certeza de que el uso del bien sea seguro o las reparaciones hubieran solucionado definitivamente el problema; luego de realizadas las reparaciones el bien no queda en el estado anterior a



la aparición de los desperfectos; el vicio persiste a pesar de la cantidad de reparaciones, entre otros.

En caso de reparación no satisfactoria, y siempre que no se encuentre afectada o amenazada la seguridad del consumidor, éste tendrá derecho a optar por:

1. La sustitución de la cosa adquirida por una cosa de idéntica característica, u otra económicamente equivalente comercializada por el proveedor. En caso de procederse al cambio del bien, el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de entrega de la cosa nueva;
2. La disminución proporcional del precio;
3. Resolver el contrato, devolviendo el bien en el estado en que se encuentre a cambio de la devolución del precio pagado conforme al precio de plaza de la cosa, vigente al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales.

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide el ejercicio de otros derechos, como la reclamación de los eventuales daños que pudieren corresponder.

#### Sección 4ª - Vicios ocultos y ruina en el ámbito inmobiliario

Art. 62. Vicios redhibitorios y vicios ocultos en la contratación inmobiliaria de consumo. La categoría de vicios de calidad por inadecuación comprende los vicios redhibitorios y los vicios ocultos en la adquisición de inmuebles. En estos casos las reglas de esta ley se integrarán con las del régimen de saneamiento del Código Civil y Comercial, cuando así fuere necesario, las que deben ser armonizadas a partir del principio de protección del consumidor. La misma integración cabrá en materia de ruina de la construcción de inmuebles, en la medida que el vínculo constituya una relación de consumo.

Art. 63. Consecuencias Jurídicas: La existencia de un vicio oculto en el bien inmueble dará lugar a las siguientes acciones:

1. La resolución total o parcial del contrato; si la resolución es parcial la contraprestación que pagó el consumidor, o que éste se obligó a pagar, se reduce en la medida en que el vicio afecte su valor;
2. La disminución proporcional del precio, en su caso;
3. La reparación o su sustitución por otro económicamente equivalente, libre de vicio en su caso.

El consumidor podrá acumular la acción para obtener la reparación de los daños.

El adquirente no tiene derecho a la resolución si el vicio es subsanable, y el garante ofrece hacerlo y él no acepta.

Art. 64. Ejercicio de la garantía por vicios ocultos. La prescripción de la acción es de 3 años, y empieza a correr desde la recepción del inmueble o de la aceptación de la obra.

## Capítulo 7 - Contratos conexos

Art. 65. Conexidad. Acción preventiva, acción directa y tutela resarcitoria. La conexidad descripta en el artículo 1073 del Código Civil y Comercial y la tutela de la confianza, podrán habilitar al consumidor según las circunstancias, a ejercer en relación de quien sea parte en alguno de los contratos coligados los siguientes derechos respecto de otros participantes del acuerdo global que no hubieran contratado directamente con él:

1. La prevención del daño, de modo especial cuando se trate de situaciones jurídicas abusivas, prácticas abusivas o tutela de la seguridad;
2. Exigir el cumplimiento de una obligación que le era debida originariamente por su contratante, mediando mora del obligado, sin perjuicio de los casos especiales expresamente previstos;
3. Reclamar el resarcimiento de los daños sufridos como consecuencia del incumplimiento de tales obligaciones.

## Capítulo 8 - Servicios al consumidor

### Sección 1ª - Aspectos generales

Art. 66. Servicios a consumidores. Los servicios a consumidores de todo tipo obligan a quienes los presten a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

Si el proveedor confía en todo o en parte la ejecución de los servicios a terceros, será responsable por los vicios de calidad por inadecuación en la actividad de estos últimos.

Art. 67. Rescisión del contrato de servicios. Los servicios por plazo determinado podrán ser rescindidos por el consumidor sin derecho del proveedor a exigir preaviso o indemnización alguna.

En los casos de servicios de plazo indeterminado el consumidor podrá solicitar la baja del servicio en cualquier momento. En los casos de rescisión del mismo realizado por el consumidor, ya sea en forma personal, telefónica, electrónica o similar, queda prohibido el cobro de preaviso, mes adelantado y/o cualquier otro concepto, por parte de los prestadores de estos servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios.

## Sección 2ª - Servicios de reparación

Art. 68. Servicios de reparación. Materiales a Utilizar en la Reparación. En los contratos de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos originales y adecuados o que mantengan las especificaciones técnicas del fabricante, salvo que, respecto de estos últimos, no hubiera autorización expresa por parte del consumidor.

Se entenderá por materiales adecuados aquellos nuevos adaptados a la cosa de que se trate. El pacto por el que se acepta de manera expresa que los materiales o productos a emplear, no son nuevos, deberá ser redactado en forma clara, destacada y notoria. Este pacto tiene sus límites en las normas de orden público que garantizan la seguridad de los consumidores.

Art. 69. Presupuesto. En los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos:

1. Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio;
2. La descripción del trabajo a realizar y de los materiales a emplear;
3. Los precios de éstos y la mano de obra;
4. El tiempo en que se realizará el trabajo;
5. El plazo para la aceptación del presupuesto;
6. Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional.

Art. 70. Supuestos no Incluidos en el Presupuesto. Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional, que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o

características no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser informado al consumidor antes de su realización o utilización.

Queda exceptuado de esta obligación el prestador del servicio que, por la naturaleza del mismo, no pueda interrumpirlo sin afectar su calidad o sin daño para las cosas del consumidor.

El consumidor podrá eximir al prestador del servicio de la obligación de comunicarle previamente la realización de tareas o utilización de materiales no incluidos en el presupuesto. En este caso, el consumidor manifestará su voluntad en forma expresa y, salvo imposibilidad, escribiendo de su puño y letra la cláusula respectiva.

## Capítulo 9 - Contratación a distancia

Art. 71. Equiparación de derechos. En el ámbito de la contratación electrónica se reconoce y garantiza un grado de protección que nunca será inferior al otorgado en otras modalidades de comercialización propuestas por un proveedor respecto de un consumidor.

Art. 72. Información al consumidor. En las diferentes etapas de la contratación electrónica se exige que el consumidor sea informado con el estándar más elevado que sea posible, a fin de lograr que resulte plenamente consciente de sus derechos y de sus obligaciones. A estos fines, se ponderará el grado de vulnerabilidad del consumidor.

Art. 73. Portales de venta o subasta on line. De conformidad con las reglas de conexidad, la exención de responsabilidad del operador electrónico sólo será posible cuando se configure alguno de estos extremos:

1. No ha desempeñado un rol activo en la operación jurídica-económica, limitándose a proporcionar únicamente un foro de transacciones, informando ello de forma clara, destacada y fácilmente comprensible;
2. No ha generado una particular confianza en el consumidor.

Art. 74. Otros derechos del consumidor. En la contratación a distancia, además de los derechos enunciados en esta ley y en las normas con las que se integra en miras de la más adecuada protección del consumidor, éstos cuentan con los derechos a:

1. Exigir la entrega de los bienes o prestación de los servicios en un plazo máximo de treinta (30) días, a partir de la celebración del contrato, salvo acuerdo de las partes;

2. Consentir sólo de modo expreso todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual. Si el proveedor no ha obtenido el consentimiento expreso del consumidor, pero lo ha deducido utilizando opciones por defecto que el consumidor debe rechazar para evitar el pago adicional, el consumidor tendrá derecho al reembolso de dicho pago;

3. Revocar la aceptación en los términos del artículo 1110 y concordantes del Código Civil y Comercial;

4. Acceder a la jurisdicción correspondiente a su domicilio real o legal en caso de conflicto con el proveedor.

Art. 75. Traslación del riesgo. Cuando el proveedor envíe los bienes al consumidor, el riesgo de pérdida o deterioro se transmitirá a éste a partir del momento en que él o un tercero por él indicado, distinto del transportista, los haya recibido. No obstante, el riesgo se trasladará al consumidor con la entrega al transportista en caso de que haya sido el consumidor el que, en exclusiva, encomiende el traslado. Todo ello sin perjuicio de los derechos del consumidor con respecto al transportista.

Art. 76. Rescisión por medio electrónico. Cuando la contratación de un servicio, incluidos los servicios públicos domiciliarios, haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado en la contratación u otro disponible.

A partir de la solicitud de rescisión, el proveedor de servicios dentro de las 24 (veinticuatro) horas subsiguientes y por el mismo medio telefónico o electrónico, deberá informar al consumidor el número de código de identificación o registración de la baja solicitada. Esta disposición debe ser publicada en la factura o documento equivalente que el proveedor enviare regularmente al domicilio del consumidor o usuario.

Capítulo 10 - Crédito para el consumo y tutela frente al sobreendeudamiento.

Obligaciones cambiarias conexas

Art. 77. Operaciones de crédito para consumo. Cualquiera sea la modalidad de la operatoria, el crédito para el consumo se entiende configurado cuando un proveedor, en ejercicio de su actividad, concede al consumidor un préstamo dinerario para la adquisición de bienes o la prestación de servicios como destinatario final.

Las disposiciones de este Capítulo se aplican asimismo, a los supuestos en los que el propio proveedor ofrece financiación del

precio de los bienes o los servicios que comercializa. El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, con lo indicado en la presente ley.

Art. 78. Créditos para el consumo. Presunciones. Se presume, salvo prueba en contrario, que son contratos de crédito para consumo aquellos que generen obligaciones de dar dinero a deudores que sean personas humanas, cualquiera sea la modalidad con que se instrumente el otorgamiento del crédito dinerario:

1. Cuando el acreedor se dedique al comercio minorista de bienes y servicios como única actividad, registrada o no ante la AFIP, cualquiera sea el monto del crédito;
2. Cuando el acreedor se dedique, entre otras actividades, al comercio minorista de bienes y servicios, y el monto del crédito dinerario sea inferior al equivalente a 5 (cinco) veces el Salario Mínimo, Vital y Móvil, vigente al tiempo de la celebración del contrato;
3. Cuando el acreedor se dedique al otorgamiento de créditos dinerarios para el consumo como única actividad registrada ante la AFIP;
4. Cuando el acreedor se dedique, entre otras actividades, al otorgamiento de crédito de dinero para el consumo, y el monto del crédito dinerario sea inferior al equivalente a 5 (cinco) veces el Salario Mínimo, Vital y Móvil, vigente al tiempo del perfeccionamiento del contrato;
5. Cuando el acreedor, sin estar registrado, desarrolle como actividad habitual el otorgamiento de créditos dinerarios, y cuyo monto sea inferior al equivalente a 5 (cinco) veces el Salario Mínimo, Vital y Móvil, vigente al tiempo de la celebración del contrato. La habitualidad se presume si se acredita la existencia de, al menos, 20 (veinte) causas judiciales promovidas por el mismo acreedor en la Provincia en que se ha iniciado el proceso judicial en contra del deudor, o en la CABA. Esta circunstancia podrá ser verificada de oficio por el juez.
6. Respecto a las Asociaciones Mutuales, Cooperativas y personas jurídicas sin fines de lucro, cualquiera sea el monto del crédito, si en el contrato se han pactado intereses compensatorios o lucrativos.

Lo establecido en este artículo no obsta a que, si el deudor no se encuentra comprendido en las presunciones aquí consagradas, pueda acreditar la existencia de una relación de consumo.

Art. 79. Principio de préstamo responsable. Los proveedores de crédito para consumo, en cualquiera de las modalidades de otorgamiento, deberán ajustar su actividad al principio de préstamo responsable.

En cumplimiento del citado principio, deberán observar, entre otros, los siguientes deberes:

1. Indagar acerca de las necesidades concretas del consumidor y sobre su capacidad de reembolso;
2. Asesorar y aconsejar adecuadamente la toma del empréstito o la financiación, conforme las opciones disponibles;
3. Advertir sobre los alcances del compromiso patrimonial derivado de la operatoria, en consideración de los recursos existentes para afrontarlos;
4. Evaluar los antecedentes crediticios y la solvencia patrimonial del consumidor a partir de otras fuentes disponibles, evitando decisiones que resulten de aplicar exclusivamente métodos automatizados;
5. Informar el resultado de la evaluación al interesado, con indicación de la fuente consultada;
6. Decidir fundadamente el otorgamiento o la denegatoria del crédito y comunicarlo de modo fehaciente al consumidor;
7. Adoptar cualquier medida que contribuya a la prevención del sobreendeudamiento o, en su caso, abstenerse de desplegar cualquier práctica que estimule el endeudamiento excesivo del consumidor.

Los riesgos y costes derivados de una financiación o de préstamos acordados en infracción al principio mencionado en el presente artículo, serán soportados total o parcialmente por los proveedores o intermediarios de crédito.

Art. 80. Políticas de protección del consumidor en el mercado de crédito. Programas especiales para colectivos con vulnerabilidad agravada. En el marco de las políticas de protección de los derechos del consumidor a las que se refiere el Título I, Capítulo 2, las autoridades implementarán medidas adecuadas para la efectiva protección de los usuarios de servicios financieros, mediante:

1. El desarrollo de campañas de información, difusión y promoción de los derechos del consumidor en la operatoria de crédito;
2. La regulación y el control de la actividad publicitaria del sector;

3. La regulación y el control del marketing crediticio y otras prácticas empresarias que puedan resultar abusivas, tanto en la colocación de crédito o financiación, como en la contratación y su ejecución y en las metodologías y procedimientos de cobranzas extrajudiciales y judiciales;
4. La promoción de actividades de difusión de la información crediticia disponible;
5. El control de cláusulas abusivas en la operatoria de crédito;
6. Cualquier otro mecanismo orientado a la prevención de riesgos para el consumidor, propios del mercado de crédito.

Deberán implementarse programas especiales destinados a la tutela de aquellos colectivos que, por las características particulares de la operatoria, se encuentran en situación de vulnerabilidad agravada.

Art. 81. Sobreendeudamiento del consumidor. El sobreendeudamiento del consumidor es la situación caracterizada por la grave dificultad para afrontar el cumplimiento de las obligaciones exigibles o de pronta exigibilidad, que compromete el acceso y el goce de bienes esenciales.

El destinatario de la protección particular prevista en la presente ley es el consumidor persona humana.

Art. 82. La prevención y el saneamiento del sobreendeudamiento como políticas centrales de protección del consumidor. Las autoridades proveerán a la prevención y saneamiento del sobreendeudamiento de los consumidores con medidas de contenido sustancial y procedimental adecuadas, en sus respectivos ámbitos de actuación.

Art. 83. Educación financiera. En la formulación de planes generales de educación para el consumo, las autoridades deberán contemplar propuestas de educación financiera para los consumidores en todos los niveles, a fin de contribuir a una gestión razonable de una economía doméstica y prevenir el endeudamiento excesivo.

A tal efecto, deberán considerarse las características sociodemográficas y económicas, los valores culturales, los patrones de consumo y demás aspectos particulares del grupo social al que el plan educativo o los programas especiales están dirigidos.

Art. 84. Medidas frente al sobreendeudamiento. La implementación de medidas preventivas, sustanciales y procedimentales, es deber prioritario de las autoridades públicas, que deberán garantizar el



ejercicio de los mecanismos preventivos previstos en la presente ley y en las que pudieran dictarse al efecto.

Art. 85. Publicidad. Contenido mínimo. Transparencia. Todo anuncio publicitario en el que se ofrezca un crédito para el consumo, deberá especificar, en forma clara y precisa, con un modelo representativo:

1. Que la operación corresponde a la cartera de consumo, en forma destacada;
2. El nombre o razón social y domicilio del proveedor de crédito y, su caso, del intermediario;
3. La descripción del bien o servicio objeto del contrato cuyo precio se financia, en su caso;
4. El monto total del crédito o del precio del bien o servicio a financiar;
5. El monto total adeudado o financiado, incluyendo el costo financiero total;
6. El monto a desembolsar inicialmente y el monto financiado;
7. La tasa de interés efectiva anual, y si es fija o variable;
8. El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses;
9. La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar;
10. Las comisiones, gastos y cualquier otro concepto que integre el total adeudado;
11. Los costos por servicios accesorios, como seguros, si los hubiere;
12. La duración del contrato de crédito;
13. El derecho de revocación o arrepentimiento y las condiciones de su ejercicio;
14. El derecho al pago anticipado del crédito o la financiación, total o parcial, y las condiciones de su ejercicio.

Art. 86. Información precontractual. Con carácter previo a la formalización de un contrato de crédito para el consumo, cualquiera sea la modalidad de la operatoria, el proveedor debe suministrar, la

información mencionada en el artículo 85. Cualquier documentación que se exhiba o entregue al consumidor deberá ajustarse al contenido mínimo mencionado.

Art. 87. Asistencia y asesoramiento. El proveedor debe brindar asistencia personalizada y suministrar explicaciones suficientes respecto de la información precontractual. Debe ofrecer un asesoramiento que le permita al consumidor evaluar si el contrato de crédito propuesto se ajusta a sus necesidades, a sus intereses y a su situación financiera.

Art. 88. Advertencia. Carátula anexa al modelo representativo y al contrato. El proveedor deberá anexar al documento que se ofrezca al consumidor como modelo representativo y al contrato que oportunamente se suscriba, una carátula en la que, a modo de advertencia, indique:

1. El precio total del bien y el precio total financiado, para el supuesto de financiación ofrecida por el propio proveedor de bienes o servicios;
2. El monto del crédito o la financiación acordados y el monto total a abonar, considerando el costo financiero total;
3. El valor de la cuota periódica;
4. La tasa de interés anual efectiva, y si es fija o variable;
5. El porcentual del salario o ingresos mensuales declarados por el solicitante, afectado al pago de la financiación o del crédito para el consumo;
6. El monto resultante de la tasación de los bienes ofrecidos en garantía, en caso de corresponder.

Art. 89. Forma impuesta al contrato de crédito para el consumo. Contenido mínimo. Los contratos de crédito para el consumo, en cualquiera de sus modalidades, deberán celebrarse por escrito o en cualquier otro soporte electrónico.

Sin perjuicio de otras estipulaciones adicionales, el contrato deberá replicar el contenido mínimo impuesto a la publicidad, al modelo representativo del contrato y a toda otra documentación precontractual, conforme lo dispuesto por los artículos 85 y 86.

Las cláusulas relativas a costos a cargo del consumidor que no están incluidas o que están incluidas incorrectamente en el costo financiero

total publicitado o incorporado al documento contractual, se tienen por no escritas.

Salvo disposición legal expresa y específica, y en el marco del artículo 28 de esta ley, en ningún caso los intereses de cualquier naturaleza serán capitalizables. Esta prohibición rige aún en caso de ejecución del crédito por vía judicial.

Art. 90. Modificación de cláusulas referidas a obligaciones a cargo del consumidor. Incorporación de cláusulas nuevas. En caso de que el proveedor de crédito pretenda incorporar nuevos conceptos en calidad de comisiones y/o cargos que no hubiesen sido previstos en el contrato, deberá notificarlo al consumidor con sesenta (60) días de antelación a su entrada en vigencia y obtener su consentimiento expreso.

Art. 91. Pagaré de consumo. Si una obligación de dar dinero emergente de una relación de consumo se instrumenta en un documento pagaré, se regirá por lo establecido en esta ley y subsidiariamente por lo dispuesto en otras normas generales y especiales. En todos los casos se aplica el principio de interpretación más favorable al consumidor.

Además de los recaudos establecidos en la legislación especial, el documento deberá contener la totalidad de la información exigida en el artículo 85 de la presente ley. La inobservancia de los requisitos mencionados, torna inhábil al pagaré como título ejecutivo, defensa que alcanza a la situación jurídica abusiva. Sin perjuicio de ello, el proveedor podrá acompañar a su demanda ejecutiva, otros documentos suscriptos por el consumidor, de los que resulte el cumplimiento de la totalidad de las exigencias establecidas en este artículo. Vencida aquella oportunidad procesal, el ejecutante no podrá ejercer la facultad de integrar el título. Lo previsto en esta norma será aplicable al supuesto en que el pagaré de consumo haya sido transmitido a un tercero.

Art. 92. Conexidad contractual en la operatoria de crédito para el consumo. Presunciones. Se entiende que existe un contrato de crédito conexo al de consumo cuando en virtud del primero, el consumidor obtiene financiación para la adquisición de bienes o para la prestación de servicios como destinatario final, y ambos contratos tienen una finalidad económica común. La conexidad contractual se presume cuando:

1. Se publiciten ambos contratos de manera conjunta, o en la publicidad de uno de ellos se haga referencia al otro;

2. Existe una cooperación regular entre el proveedor de bienes y servicios y el de crédito, sin que se exija un acuerdo formal previo ni que sea concertado en exclusividad;
3. El contrato de crédito se ofrece o se celebra en el ámbito donde se desarrolla la actividad del proveedor de bienes o servicios y a la inversa;
4. En cualquiera de los contratos exista una referencia a las obligaciones emergentes del otro;
5. El bien objeto del contrato de consumo sirva de garantía de cumplimiento del contrato de crédito.

Art. 93. Conexidad contractual en la operatoria de crédito para el consumo. Efectos. Sin perjuicio de lo dispuesto por otras normas generales y especiales, en caso de incumplimiento de las obligaciones impuestas al proveedor de bienes y servicios, el consumidor quedará habilitado a:

1. Suspender los pagos pendientes al proveedor del crédito;
2. Oponer el incumplimiento del proveedor de bienes y servicios, como defensa, en caso de ser demandado por el proveedor de crédito;
3. Peticionar una reducción proporcional del monto del crédito inicialmente otorgado, con la consiguiente disminución del importe de los plazos de amortización, en caso de cumplimiento defectuoso o parcial del proveedor de bienes y servicios;
4. Reclamar al proveedor del crédito el cumplimiento de la obligación impuesta al proveedor de bienes y servicios, previo requerimiento insatisfactorio contra este último;
5. Exigir al proveedor del crédito el resarcimiento de los daños derivados del incumplimiento de las obligaciones asumidas por el proveedor de bienes y servicios.

La eficacia del contrato en el que se prevea que un tercero otorgue un crédito de financiación quedará condicionada a su efectiva obtención del mismo. En caso de no otorgamiento del crédito, la operación se resolverá sin costo alguno para el consumidor, debiendo en su caso restituírsele las sumas que con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado.

Si el consumidor ha ejercido su derecho de revocación del contrato con el proveedor de bienes y servicios que se ha financiado total o

parcialmente mediante un contrato de crédito vinculado, dejará de estar obligado por este último, sin responsabilidad alguna.

Art. 94. Desembolso inicial obligatorio. De acuerdo a las circunstancias, constituirá una práctica abusiva, la imposición al consumidor de un desembolso inicial obligatorio en la operatoria de crédito. En el marco de lo previsto en el artículo 80, inciso 3), las autoridades de aplicación respectivas deberán establecer políticas activas para neutralizar las prácticas empresarias que estimulen indebidamente el endeudamiento.

Art. 95. Derecho al pago anticipado. El consumidor puede ejercer, en cualquier tiempo, el derecho a la cancelación anticipada total o parcial del crédito o financiación acordados. En caso de cancelación anticipada total, no se admitirá el cobro de comisiones o compensaciones cuando al momento de efectuarla haya transcurrido, al menos, la cuarta parte del plazo original de la financiación o ciento ochenta (180) días corridos desde su otorgamiento, de ambos el mayor. La cancelación anticipada total realizada por el consumidor antes del cumplimiento del plazo citado y la cancelación anticipada parcial autorizarán al cobro de una comisión o compensación al proveedor, calculada sobre el capital reembolsado.

Ninguna compensación puede equiparar ni exceder el importe del interés que el consumidor habría pagado durante el período de tiempo comprendido entre el reembolso anticipado y la fecha pactada de finalización del contrato de crédito.

Art. 96. Derecho de arrepentimiento. El consumidor tiene derecho a extinguir el contrato de crédito otorgado sin costo ni responsabilidad alguna, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de celebración del contrato, de la entrega del instrumento o de la disponibilidad efectiva del crédito, lo que suceda último, notificando al proveedor de manera fehaciente.

El consumidor deberá restituir al proveedor el capital y el interés devengado entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso, en un plazo máximo de treinta días contados desde el momento en que notificó su voluntad de extinción. Los intereses adeudados se calcularán sobre la base de la tasa pactada en el contrato. El proveedor no tendrá derecho a reclamar al consumidor ninguna otra compensación.

### TÍTULO III - USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Art. 97. Organismos de control. Los organismos de control de los servicios públicos domiciliarios y las autoridades de aplicación de esta ley actuarán coordinadamente:

1. En su fiscalización y contralor;
2. En la atención de los reclamos de los usuarios. A tal efecto deberán instruir las actuaciones de oficio y atender los reclamos de los usuarios, tramitándolas en el ámbito de sus respectivas competencias, y con base en sus propias facultades y atribuciones. Ante el fracaso de la instancia de conciliación, las autoridades de aplicación de esta ley, podrán disponer la remisión de estas actuaciones al organismo específico de control del servicio público respectivo, si se trata del incumplimiento de aspectos técnicos, reglamentarios o de facturación del servicio. Por el contrario, las denuncias vinculadas al incumplimiento de las cuestiones comerciales o de privación de uso del servicio, deberán ser tramitadas y resueltas por las autoridades de aplicación de esta ley. Si correspondiere, los organismos de control y las autoridades de aplicación, podrán dictar las resoluciones reglamentarias en forma conjunta;
3. Celebrar los convenios de colaboración y asistencia técnica recíproca que resulten convenientes para tales fines.

Los usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la Autoridad instituida por legislación específica o ante la Autoridad de Aplicación de la presente ley en el marco de sus respectivas competencias.

Art. 98. Constancia escrita. Información al usuario. Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios 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 en soporte papel e incluir el reglamento del servicio y la normativa reguladora en forma debidamente accesible en su sitio de Internet.

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 de Defensa del Consumidor".

Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor.

Art. 99. Reciprocidad en el Trato. Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora.

Art. 100. Registro de reclamos. Atención personalizada y presencial. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los reclamos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Los reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme las reglamentaciones correspondientes. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada y presencial a los usuarios contando a tal efecto con oficinas de atención al público. Los domicilios de las oficinas de atención personalizada al público, como así también su horario de atención, deben estar especificados en la facturación del servicio, páginas web y/o por cualquier otro medio de información y/o comunicación y/o documentación que emita la empresa.

Art. 101. Atención personalizada por vías no presenciales. Para el supuesto de atención de reclamos por vía telefónica, electrónica o similar, la reglamentación establecerá:

1. Tiempos máximos para contacto directo con el operador;
2. La prohibición de condicionar la atención al suministro de datos;
3. La efectiva atención de los servicios telefónicos durante las 24 horas;
4. La accesibilidad del sistema de reclamos para personas con discapacidad;
5. La registración clasificada, histórica, verificable y accesible de todos los requerimientos y reclamos del consumidor y su reenvío por escrito al reclamante;
6. La prohibición de la difusión de mensajes publicitarios u ofertas con carácter previo a la atención o espera de la misma;
7. La conservación de las grabaciones de las llamadas por un tiempo prudencial y el acceso a su contenido por el consumidor en ese lapso.

Art. 102. Seguridad de las instalaciones. Información. Los usuarios de servicios públicos domiciliarios que requieren instalaciones

específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los dispositivos empleados.

Art. 103. Instrumentos y Unidades de Medición. La autoridad competente queda facultada para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición, deberán ser los reconocidos legalmente y homologados por autoridad técnica competente. Las empresas prestatarias garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos.

Art. 104. Interrupción de la Prestación del Servicio. Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario dentro de los quince (15) días de producido el cese o la alteración del servicio o de vencida la factura del período donde se produjo la alteración o el cese, la empresa dispone de un plazo máximo de quince (15) días para demostrar que la interrupción o la alteración no le es imputable y no podrá facturar el periodo denunciado como no prestado o alterado hasta tanto se resuelva el reclamo.

Si la empresa demuestra que el defecto no le es imputable, deberá comunicarlo en forma fehaciente al usuario con las constancias acreditantes y podrá agregar el periodo cuestionado en la siguiente facturación, por rubros separados y claramente distinguidos del período siguiente y el usuario que persista en su disconformidad podrá efectuar el reclamo ante el ente regulador del servicio o iniciar las acciones que estime corresponder.

Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido voluntariamente por la empresa de la factura que comprenda el período donde se produjo la interrupción o alteración.

Si la empresa no responde el reclamo del usuario o si no demuestra que la interrupción o la alteración no le son imputables, sin perjuicio de deducir de la facturación el período no prestado, deberá compensar al usuario con una bonificación igual al tiempo del período indicado como de cese o interrupción

Art. 105. Constancias (por) Deudas pendientes. Las constancias que las empresas prestatarias de servicios públicos entreguen a sus



usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar en forma clara y con caracteres destacados si existen períodos u otras deudas pendientes, indicando fechas, concepto e intereses si correspondiera. En caso de que no existan deudas se expresará: "no existen deudas pendientes".

La falta de esta manifestación hace presumir, sin admitirse prueba en contrario, que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria. En caso de que existan deudas y a los efectos del pago, los conceptos reclamados deben facturarse por documento separado, con el detalle consignado en este artículo.

#### Art. 106. Facturación.

Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) hábiles días de anticipación a la fecha de su vencimiento. De no cumplirse con el plazo señalado, deberá emitirse una nueva factura a ser entregada en tiempo y forma, con nueva fecha de vencimiento, y sin recargos. Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un setenta y cinco por ciento (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos (2) años anteriores, se presume que existe error en la facturación.

Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos doce (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

En los casos en que un prestador de servicios públicos facture sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas, el usuario podrá presentar reclamo, abonando únicamente los conceptos no reclamados.

El prestador dispondrá de un plazo de treinta (30) días a partir del reclamo del usuario para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

Si el usuario no considerara satisfecho su reclamo o el prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del organismo de control correspondiente dentro de los treinta (30) días contados a partir de la respuesta del prestador o de la fecha de vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido.

En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra

por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Si el reclamo fuera resuelto a favor del prestador éste tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada con más los intereses que cobra por mora, calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago.

La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder la tasa pasiva para depósitos a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago.

La relación entre el prestador de servicios públicos y el usuario tendrá como base la integración normativa dispuesta por el diálogo de fuentes establecido en el artículo 28 de la presente ley.

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

### Capítulo 1 - Prevención del daño

Art. 107. Acción preventiva. Todos los legitimados para promover las diversas acciones que se reconocen en esta ley, pueden deducir acciones preventivas en los términos de los artículos 1711 a 1713 del Código Civil y Comercial.

### Capítulo 2 - Daños causados por productos o servicios defectuosos

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

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

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 inmueble. Quedan comprendidos el agua, el gas, la electricidad, los derivados del cuerpo humano, y los bienes inmateriales generados por el conocimiento humano.

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

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.

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 previsible 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.

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

Art. 113. Prueba. Sin perjuicio del deber procesal 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 de causalidad entre ambos. Pesa sobre el proveedor la carga de acreditar las eximentes que invoque.

Art. 114. Legitimación pasiva. Responsabilidad colectiva. Son responsables concurrentes por el daño sufrido por el damnificado todos los integrantes de la cadena de producción y comercialización del producto o servicio. Quedan incluidos, entre otros, el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor, el prestador, y quien puso su marca en el producto o servicio.

Si se prueba que el daño proviene del defecto de un determinado tipo de producto, pero resulta imposible identificar al proveedor que efectivamente lo fabricó o comercializó en el caso concreto, responden concurrentemente todos los proveedores que comercializan o fabrican el producto en cuestión, en proporción a la participación que cada uno de ellos tiene en el mercado.

Quien pagó la indemnización puede ejercer una acción de repetición contra quien ha dado origen al vicio.

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.

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 defecto.

Art. 116. Plazo de caducidad. Los derechos reconocidos al damnificado en esta sección se extinguen transcurridos diez (10) años a contar desde la fecha en que se hubiese puesto en circulación el producto, o prestado el servicio que causó el daño, a menos que durante ese período se hubiese iniciado la correspondiente reclamación judicial.

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 , 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.

#### Capítulo 4 - Sanción punitiva

Art. 118. Se aplicará una sanción pecuniaria al proveedor que actúa con grave menosprecio hacia los derechos del consumidor, según las siguientes reglas:

1. Pueden pedirla el consumidor y el Ministerio Público Fiscal. En las acciones colectivas, puede solicitar la sanción punitiva cualquiera de los legitimados activos para promoverlas.

Sin perjuicio de ello, el juez puede también imponer la sanción de oficio. A tal efecto, la resolución que dispone correr traslado de la demanda debe advertir al demandado acerca del posible ejercicio de esta facultad;

2. El monto de la sanción se fija tomando en consideración las circunstancias del caso, en especial, la gravedad de la conducta del sancionado, su repercusión social, los beneficios que obtuvo o pudo obtener, los efectos disuasivos de la medida, el patrimonio del dañador, la reiteración o reincidencia en que haya incurrido el proveedor, la conducta que haya observado durante el proceso y la posible existencia de otras sanciones penales o administrativas. El importe de la multa no puede ser superior al doble del máximo previsto para la sanción de multa por el art. 157 inc. 2, o al décuplo del importe total de la ganancia obtenida por el proveedor como consecuencia del hecho ilícito, si este último resultare mayor. Del mismo modo, en el supuesto previsto en el art. 27 nunca podrá ser inferior a veinte (20) Salarios Mínimos Vitales y Móviles;

3. La sanción tiene el destino que le asigne el juez por resolución fundada, ponderando especialmente la prevención a efectos de evitar la reiteración de conductas similares a la sancionada;
4. Si dos o más proveedores son autores de la conducta que ha dado lugar a la sanción punitiva, su responsabilidad es solidaria;
5. La obligación de pagar la sanción punitiva no es asegurable.

## TÍTULO V - DISEÑO INSTITUCIONAL

### Capítulo 1 - Asociaciones de defensa del consumidor

Art. 119. Legitimación. Las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados derechos de los consumidores, sin perjuicio de la intervención del usuario o consumidor, prevista en el artículo 171 inciso 1. La legitimación de las asociaciones de consumidores alcanza a las instancias de mediación y conciliación que establezcan las normas respectivas.

Art. 120. Autorización para Funcionar. Fines. Las organizaciones que tengan como finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales. Se entenderá que cumplen con dicho objetivo, cuando sus fines sean los siguientes:

1. Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor;
2. Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a los consumidores;
3. Colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos;
4. Recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo;
5. Defender y representar los intereses o derechos individuales y colectivos de los consumidores ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados;

6. Asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés;
7. Organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores;
8. Promover la elaboración de programas de información, capacitación y orientación a los consumidores;
9. Brindar a los consumidores servicios de asesoramiento sobre consultas y denuncias, así como asistencia técnica y jurídica de carácter general sobre la materia de protección al consumidor;
10. Realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

Art. 121. Requisitos para obtener el reconocimiento. La autoridad de aplicación podrá determinar reglamentariamente requisitos razonables de representatividad, autofinanciamiento u otras variables a ser tenidas en consideración para el otorgamiento de la autorización para funcionar y para la asignación de contribuciones financieras, amén de lo dispuesto, siempre que los mismos guarden relación con los fines previstos por la presente ley para las asociaciones de consumidores.

A efectos de conservar la inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores, las organizaciones deberán acreditar regularmente, conforme reglamento la autoridad de aplicación, las acciones, labores y actividades desarrolladas para el cumplimiento efectivo de las pautas establecidas en su objeto social y en la presente ley. También deberán acreditar participación en las políticas públicas que, para el cumplimiento de los fines de la presente ley, arbitre la autoridad de aplicación.

Art. 122. Limitaciones y prohibiciones. Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles peticionarias, además de observar los requisitos generales:

1. No podrán participar en actividades políticas partidarias;
2. Deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva;
3. No podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras; y

4. Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.

Art. 123. Contribuciones Estatales. El Estado Nacional podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras, con cargo al Presupuesto Nacional, a las asociaciones de consumidores en concepto de apoyo institucional, con la finalidad de fortalecer el rol que cumplen y/o para financiar proyectos que tengan por finalidad la difusión de los derechos del consumidor.

En todos los casos, estas asociaciones deberán acreditar el reconocimiento conforme al artículo 120.

Asimismo, la autoridad de aplicación podrá seleccionar a las asociaciones en función de criterios de representatividad, autofinanciamiento, actividad y planes futuros de acción a cumplimentar por éstas.

## Capítulo 2 - Autoridad de aplicación

Art. 124. Autoridad Nacional de aplicación. Créase la Autoridad Nacional del Consumidor (ANCON) como organismo autárquico y descentralizado. Su relación con el Poder Ejecutivo Nacional se mantendrá a través de la Secretaría de Comercio del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO o la que en el futuro lo suceda. La ANCON será la autoridad de aplicación exclusiva y excluyente de la presente ley, sus reglamentaciones y normas complementarias. En tal carácter adoptará todas las medidas, acciones y demás diligencias necesarias para cumplir con las misiones, funciones y objetivos enunciados en las normas referenciadas.

Art. 125. Naturaleza, estructura y patrimonio. La ANCON gozará de autarquía funcional, financiera y de plena capacidad jurídica para actuar en los ámbitos del Derecho Público y Privado. Su patrimonio estará constituido por los bienes que se le transfieran, por los que adquiera en el futuro por cualquier título y por el presupuesto que se le asigne y los que esta ley determine. Asimismo contará con la dotación de personal que se le atribuya o transfiera.

La ANCON fijará su propia estructura orgánica y reglamentación interna de funcionamiento, teniendo en consideración las misiones y funciones asignadas, relacionadas con la conciliación y arbitraje de consumo, la instrucción de sumarios y el control de cláusulas abusivas; las relaciones institucionales e internacionales del organismo, la asesoría legal general de la dependencia y con la educación, estadística y estudios de consumo, y ejercerá las demás atribuciones que le confiera ésta u otras leyes.



Art. 126. Domicilio. Sin perjuicio de las facultades concurrentes de la Autoridad Nacional previstas en el artículo 135, la ANCON deberá establecer su sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Art. 127. Autoridades. La ANCON será dirigida y administrada por un Directorio integrado por un Presidente, un Director Ejecutivo y un Secretario General de Administración y Finanzas, cuyos mandatos durarán 5 (cinco) años, y podrán ser reelegidos por única vez. El Presidente ejercerá la representación legal y la función administrativa de la ANCON. Podrá también efectuar contrataciones de personal para la realización de trabajos específicos o extraordinarios que no puedan ser realizados por su planta permanente, fijando las condiciones del trabajo y su retribución. En caso de impedimento o ausencia transitoria, será reemplazado por el Director Ejecutivo. El Presidente percibirá por sus funciones, una remuneración mensual equivalente a la de un Secretario de Estado del Poder Ejecutivo Nacional.

Art. 128. Designación. Las autoridades de la ANCON deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Para el Presidente y el Director Ejecutivo, será necesario contar con más de ocho (8) años de antigüedad en el título de abogado, además de reunir suficientes antecedentes e idoneidad en la materia de protección al consumidor. Para el Secretario General de Administración y Finanzas se exigirá la misma antigüedad como graduado de ciencias económicas;
2. Tener dedicación exclusiva durante su mandato, con excepción de la actividad docente con dedicación simple, y serán alcanzados por las incompatibilidades y obligaciones fijadas por la ley 25.188 de Ética Pública o la que en el futuro la reemplace.

Art. 129. Excusación. Las autoridades de la ANCON deberán excusarse por las causas previstas en el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, y en los casos en los que tengan o hayan tenido en los últimos tres (3) años una participación económica o relación de dependencia laboral con alguno de los proveedores sobre las que deba resolver.

Art. 130. Proceso de selección. Previo concurso público de antecedentes y oposición, el Poder Ejecutivo Nacional, a través de la Jefatura de Gabinete de Ministros designará a las autoridades de la ANCON.

La Secretaría de Comercio del MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO podrá realizar designaciones en comisión durante el tiempo que insuma el proceso de selección de los candidatos y la

sustanciación y resolución de las eventuales oposiciones, que pudieren recibir los que hubieren participado, el que no podrá exceder de 120 días desde la convocatoria al público.

El Poder Ejecutivo Nacional, en el plazo de noventa días a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, dictará las normas pertinentes para la implementación del concurso público para el proceso de selección de las autoridades de la ANCON, previendo que profesionales de reconocido prestigio en la materia integren el jurado de selección de candidatos.

Una vez conformadas las ternas de cada uno de los candidatos seleccionados mediante concurso, la Jefatura de Gabinete de Ministros seleccionará a los funcionarios que resultarán autoridades de la ANCON para cada uno de los cargos concursados.

Art. 131. Cesación en el cargo. Cualquiera de los miembros de la ANCON cesará de pleno derecho en sus funciones, de mediar alguna de las siguientes circunstancias:

1. Renuncia;
2. Vencimiento del mandato;
3. Ser removidos en los términos del artículo siguiente.

Art. 132. Remoción. Son causales de remoción de cualquiera de los miembros de la ANCON:

1. Mal desempeño en sus funciones;
2. Negligencia reiterada que dilate la sustanciación de los procesos;
3. Incapacidad sobreviniente o muerte;
4. Condena con sentencia firme por delito doloso;
5. Violación a las normas sobre incompatibilidad;
6. No excusarse en los supuestos previstos en el artículo 129 de la presente ley.

Art. 133. Suspensión. Será suspendido preventivamente y en forma inmediata en el ejercicio de sus funciones aquel miembro de la ANCON sobre el que recaiga auto de procesamiento firme por delito doloso. Dicha suspensión se mantendrá hasta tanto se resuelva su situación procesal, en tanto no haya vencido su mandato.

Art. 134. Registros. La ANCON administrará en forma permanente los registros de:

1. Asociaciones de consumidores;
2. Infractores, estableciéndose un apartado para prestadores de servicios y proveedores del Estado, cuya inclusión y en caso de reincidencia reiterada, les inhibirá de ser contratados por la Administración Pública Nacional, Poder Ejecutivo Nacional, Poder Legislativo y Poder Judicial, en complementariedad con la normativa existente;

La ANCON dictará la reglamentación pertinente para su correcto funcionamiento bajo el principio de carácter público, disponiendo lo necesario para el acceso irrestricto a la información contenida en los mismos y su acceso por internet.

Art. 135. Facultades concurrentes. La Autoridad Nacional de aplicación ANCON, sin perjuicio de las facultades que son competencia de las autoridades locales de aplicación, podrá actuar concurrentemente en el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de la presente ley.

Art. 136. Facultades y Atribuciones. La ANCON, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley, y normas complementarias, tendrá entre otras, las siguientes facultades y atribuciones:

1. Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley;
2. Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores y de los demás legitimados previstos en la presente ley;
3. Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la normativa alcanzada por esta ley;
4. Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas con relación a la materia de las leyes citadas;
5. Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos, consultores y peritos;
6. Promover e instar acciones ante la Justicia, para lo cual designará representante legal a tal efecto;
7. Coordinar el Consejo Consultivo de los Consumidores, integrado por las asociaciones regularmente constituidas, como también, el

Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, en ambos casos, de acuerdo a lo establecido en la reglamentación vigente.

Art. 137. Servicios técnicos. La ANCON podrá contratar servicios de consultoría a organismos públicos o privados expertos, en especial a las Universidades.

Art. 138. Auxilio de la Fuerza Pública. Para el ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas en la presente ley, a excepción de las relacionadas con las instancias de conciliación entre proveedores y consumidores, la autoridad de aplicación podrá solicitar judicialmente el auxilio de la fuerza pública.

Art. 139. Autoridades locales de aplicación. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en relación con el cumplimiento de esta ley y su reglamentación, respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones. Las Provincias, en ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales.

### Capítulo 3 - Del Consejo Federal del Consumo

Art. 140. Creación del CO.FE.DEC. Finalidad. Crease en el ámbito de la ANCON El Consejo Federal del Consumo (CO.FE.DEC.) cuya finalidad es el análisis e intercambio de información entre sus miembros, relacionada con la protección del consumidor en las Provincias, Regiones y Ciudad de Buenos Aires, así como la promoción y cooperación para el desarrollo de políticas públicas relacionadas con la materia, la educación y difusión de sus derechos y la defensa de sus intereses individuales y colectivos de los consumidores en todo el país.

Art. 141. Integración del CO.FE.DEC. Integran el CO.FE.DEC, la Autoridad Nacional de Aplicación de la presente ley y sus normas reglamentarias, así como las autoridades de aplicación provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Art. 142. Misiones y Funciones. Son misiones y funciones del CO.FE.DEC:

1. Promover la educación e información del consumidor o usuario, con especial énfasis y atención en aquellos que, por sus condiciones sociales, económicas y/o culturales, resulten especialmente vulnerables;

2. Fortalecer la libertad de elección del consumidor y la optimización de los recursos relacionados con la adquisición de bienes y servicios;
3. Facilitar la comprensión y utilización de la información que se brinda a los consumidores por parte de los proveedores;
4. Difundir el conocimiento de los deberes y derechos de los consumidores y la forma más adecuada para ejercerlos;
5. Fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de bienes o de la utilización de servicios;
6. Propender a la homogeneización de criterios en cuanto a la aplicación de políticas públicas relacionadas con la protección de los consumidores, incluyendo propuestas de modificación y/o armonización de la normativa vigente en materia de protección al consumidor;
7. Estimular la creación de asociaciones de consumidores, manteniendo con ellas un intercambio y colaboración permanentes y llevar registros nacionales y provinciales actualizados de las existentes;
8. Recabar información de entidades públicas y privadas relacionadas con la protección del consumidor;
9. Solicitar la colaboración de los entes y organismos de control con competencia en la materia para una mejor atención de los problemas de los consumidores;
10. Solicitar la colaboración de instituciones públicas y privadas, departamentos especializados de las universidades y cualquier otro organismo técnico para la realización de estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad sobre productos o servicios y difundir sus resultados;
11. Brindar asesoramiento al Congreso de la Nación y a las Legislaturas Provinciales en lo referente a la legislación de consumo;
12. Fortalecer las relaciones institucionales con otros organismos oficiales con competencia en consumo o entes reguladores de servicios públicos;
13. Intercambiar información con los sectores productivos a fin de favorecer la mayor eficiencia en la producción y comercialización de los bienes destinados al consumo;

14. Promover la instalación de oficinas públicas de información al consumidor o usuario que cumplan como mínimo las siguientes funciones: a) difundir los resultados de estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad sobre bienes y servicios; b) gestionar la recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamos de los consumidores y su remisión a las entidades u organismos que corresponden;

15. Proponer a las autoridades competentes el otorgamiento de becas para el personal afectado a las reparticiones, a efectos de su capacitación permanente en la materia de protección al consumidor;

16. Promover el intercambio de información y la colaboración para la realización de acciones destinadas a la protección de los consumidores con organismos internacionales públicos y privados de defensa del consumidor;

17. Dictar su propio reglamento de funcionamiento.

Art. 143. Sostenimiento. La Autoridad Nacional y las distintas jurisdicciones deberán prever las partidas presupuestarias suficientes para financiar el adecuado funcionamiento del CO.FE.DEC, teniendo en consideración las misiones y funciones que se le asignan en la presente ley.

#### Capítulo 4 - Defensa administrativa del consumidor

Art. 144. Actuaciones administrativas. La ANCON iniciará actuaciones administrativas de oficio, por acta de inspección o por denuncia de quien invocare un derecho individual, en resguardo de derechos de incidencia colectiva de los consumidores, o por comunicación de autoridad administrativa o judicial, en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente ley, sus reglamentaciones y normas complementarias.

Sin perjuicio de la instancia conciliatoria previa que bajo las modalidades que prevea la ANCON y que corresponda arbitrar entre proveedores y consumidores conforme el tenor y naturaleza del reclamo presentado, se procederá a labrar actuaciones formulando la imputación correspondiente al proveedor o proveedores involucrados, dejando constancia del hecho denunciado o verificado y de las disposiciones presuntamente infringidas, salvo que las circunstancias del caso no ameriten razonablemente la instrucción de sumario o se juzgue pertinente su derivación, en los términos del artículo 139.

La reglamentación determinará el contenido del acta de infracción y la obligación de entregar una copia al presunto infractor.

En el expediente se agregará la documentación acompañada y se emplazará al presunto infractor para que dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

En caso de actuaciones por denuncia, su contenido se rige por el principio de informalidad. La Autoridad de aplicación deberá asesorar al consumidor respecto a la forma de su presentación, constitución de domicilio físico y electrónico, documentación a acompañar, copias, individualización de los denunciados y demás aspectos que hagan a su contenido. A su vez, deberá informar al denunciante respecto de la posibilidad de peticionar daño directo en términos del artículo 150 y siguientes.

Art. 145. Personería. Domicilio. En su primera presentación, el presunto infractor deberá acreditar personería y constituir domicilio físico y electrónico, a efectos de cursar de manera indistinta las sucesivas notificaciones que requieran la sustanciación de las actuaciones que se instruyan. Cuando no se acredite personería se intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado. Cuando el sumariado no constituya los domicilios referenciados, lo resuelto en las actuaciones se tendrá por notificado en los estrados de la autoridad nacional de aplicación, los días martes y viernes subsiguientes al dictado de la respectiva providencia o resolución.

Art. 146. Diligencias probatorias, medidas preventivas y precautorias. En cualquier momento durante la tramitación de las actuaciones, la Autoridad de Aplicación podrá ordenar como medida preventiva o precautoria el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones y normas complementarias, en especial en casos de afectación de derechos de incidencia colectiva.

Las constancias obrantes en el expediente labrado conforme a lo previsto en este artículo, así como las actas o partes de inspección o constatación efectuadas en dicho marco, las comprobaciones técnicas que se dispusiesen y/o la prueba documental indubitada existente en las actuaciones constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otros medios probatorios.

Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos, siempre que no resulten manifiestamente inconducentes o meramente dilatorias. La falta de presentación de descargo por parte del sumariado importará la inexistencia de hechos controvertidos, a los fines del dictado del acto administrativo definitivo. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se podrá interponer el recurso de reconsideración dentro del plazo de cinco (5)

días hábiles. La prueba deberá producirse en el término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistida aquella no producida dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

Art. 147. Rol del consumidor denunciante. En caso de actuaciones generadas por denuncia del consumidor, éste tendrá derecho a:

1. Ser informado de las resoluciones vinculadas a la producción de la prueba por el ofrecida;
2. Tomar vista de las actuaciones;
3. Ser notificado del acto administrativo definitivo.

Art. 148. Resolución definitiva. Concluidas las diligencias sumariales relacionadas con el trámite de instrucción de las actuaciones, se procederá a dictar el acto administrativo definitivo.

Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, la ANCON contará con las más amplias facultades para disponer medidas técnicas, admitir pruebas, disponer medidas probatorias de oficio o dictar medidas de no innovar. En su caso, el recurso de apelación del sumariado respecto de estas últimas será concedido con efecto devolutivo.

Art. 149. Apelación. Los actos administrativos que dispongan sanciones serán impugnables mediante recurso directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las Cámaras de Apelaciones Federales con asiento en las Provincias, según corresponda al lugar de comisión de los hechos, que será concedido en relación, salvo que hubiese mediado en el trámite de las actuaciones rechazo de prueba ofrecida por el proveedor, en cuyo caso será concedido libremente a ese respecto. El recurso deberá interponerse y fundarse ante la misma Autoridad que impuso la sanción, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución. La Autoridad de Aplicación deberá elevar el recurso con su contestación a la Cámara en un plazo de diez (10) días, acompañado del expediente en el que se hubiera dictado el acto administrativo recurrido. En todos los casos, el recurso será concedido con efecto suspensivo.

En los casos de imposición de multa, los infractores podrán cumplir con la sanción impuesta mediante el pago del cincuenta por ciento (50%) de la suma fijada dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución, salvo que figuren como reincidentes en el Registro Público de Infractores de la autoridad de aplicación con más de un antecedente, o que interpongan el recurso directo contra la resolución dictada previsto en el presente artículo.



Acreditado el pago y la publicación establecida por el artículo 157 de la presente ley, se procederá al archivo de las actuaciones.

Resultando la presente ley especial, para resolver cuestiones no previstas expresamente en el procedimiento y sus reglamentaciones, se aplicarán supletoriamente las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación y específicamente las previsiones del procedimiento sumarísimo, en lo que resultase pertinente.

Art. 150. Daño directo en sede administrativa. Indemnización del daño emergente, pago del valor dinerario de la prestación y restitución de sumas de dinero indebidamente percibidas. Establecida la existencia de una infracción, y sólo a solicitud del consumidor denunciante, la ANCON queda facultada a ordenar:

1. El pago, en sede administrativa, únicamente de la indemnización del daño emergente que sea consecuencia inmediata o mediata de la lesión a bienes o intereses objeto de la relación de consumo de naturaleza patrimonial de titularidad del consumidor o usuario;
2. La entrega por el proveedor de un bien equivalente y de las mismas características que el producto defectuoso o vicioso o, a opción del consumidor, su valor dinerario;
3. La restitución de sumas de dinero indebidamente percibidas por el proveedor de bienes y servicios, de acuerdo a lo dispuesto en los arts. 1796 a 1799 del Código Civil y Comercial. En caso de ser solicitado, la condena a restituir deberá también comprender los intereses moratorios que correspondan.

Queda excluida la posibilidad de peticionar en esta sede la indemnización de daño moral, lucro cesante y pérdida de chances, cualquiera sea la naturaleza del bien o interés jurídico lesionado, así como tampoco el daño emergente consecuencia de la lesión a la integridad psicofísica del consumidor o usuario.

Art. 151. Recursos por daño directo. El acto administrativo de la ANCON que resuelva las reclamaciones por daño directo será recurrible en sede judicial, en las mismas condiciones que las establecidas en el artículo 149, por el consumidor o usuario y el proveedor, con efecto suspensivo.

Art. 152. Efectos de la resolución administrativa: En caso de incumplimiento de la obligación de restituir el producto, la resolución firme que así lo ordene podrá ser ejecutada en sede judicial.

La resolución firme que ordene el pago de sumas de dinero constituirá título ejecutivo a favor del consumidor.

Lo que el proveedor pague al consumidor deberá ser deducido de las indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones incoadas en sede judicial.

El rechazo de esta petición en sede administrativa o judicial no causará cosa juzgada ni impedirá al consumidor reeditar el mismo reclamo en sede judicial, ofreciendo todas las pruebas que hagan a su derecho. Las actuaciones labradas y lo decidido constituirán un indicio de que, si es incorporado al proceso judicial, deberá ser valorado por el juez al dictar sentencia.

Art. 153. Información al consumidor de los derechos emergentes del daño directo. Las normas del presente capítulo deberán ser informadas al consumidor cuando formule una denuncia en sede administrativa.

Art. 154. Daño directo y autoridades locales de aplicación. Para el ejercicio de la función prevista en el presente capítulo, las Autoridades Locales de Aplicación deberán reunir los mismos requisitos establecidos en esta ley para la ANCON.

Art. 155. Procedimiento para las autoridades locales de aplicación. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación.

Art. 156. Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios Homologados. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios homologados por la ANCON se considerará infracción a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

En tal caso, la Autoridad de Aplicación podrá disponer que en el supuesto de que la sanción sea multa, un porcentaje sea destinado al consumidor, guardando proporción con el objeto y/o monto del acuerdo incumplido. En ningún caso el porcentaje destinado al consumidor podrá ser inferior al cincuenta por ciento (50%) de un Salario Mínimo, Vital y Móvil ni superior al cincuenta por ciento (50%) de la multa aplicada al infractor.

Art. 157. Régimen sancionatorio. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

1. Apercibimiento;

2. Multa equivalente a los montos entre uno y cinco mil (5.000) Salarios Mínimos Vitales y Móviles;
3. Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción;
4. Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días;
5. Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado;
6. La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

En todos los casos, el infractor deberá publicar la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, consignando la infracción cometida y la sanción aplicada en un diario de gran circulación en el lugar donde aquélla se cometió y que la autoridad de aplicación indique, que deberá ser elegido de modo rotativo. En caso de que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la Autoridad de Aplicación podrá ordenar que la publicación se realice en un diario de gran circulación en el país y en uno de cada jurisdicción donde aquél actuare, con los criterios de selección antes consignados. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación, aunque disponiendo su anotación en el Registro de Infractores.

Sin perjuicio de la facultad de la Autoridad de Aplicación de publicar la sanción a costa del infractor ante su incumplimiento, la falta de la publicación dispuesta por parte del infractor, previa intimación de la autoridad de aplicación, será pasible de una sanción de multa adicional, cuyo monto no podrá exceder a las dos terceras partes de la multa originalmente aplicada, ni ser inferior a la tercera parte de la misma.

El cincuenta por ciento (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación conforme el presente artículo será asignado a un fondo especial para el desarrollo de políticas públicas de protección del consumidor. El fondo será administrado por la Autoridad nacional de aplicación.

Art. 158. Contrapublicidad. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 157 y de la orden de cesación de los anuncios o mensajes, se podrá imponer la sanción administrativa de contrapublicidad, al infractor que, a través de la información o publicidad, hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas.

Asimismo la Autoridad de Aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por aquella indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación, que deberá ser elegido de modo rotativo.

La reglamentación establecerá las pautas de la rectificación publicitaria de forma se eliminen los efectos de la infracción. El anuncio rectificativo será divulgado por la Autoridad de Aplicación o el responsable, a costa de este último, en la misma forma, frecuencia y dimensión que la información o publicidad engañosa, y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario.

Art. 159. Denuncias Maliciosas. Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la Autoridad de aplicación, serán sancionados con multa, cuyo monto no podrá superar el equivalente a cinco (5) Salarios Mínimos Vitales y Móviles, sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

Art. 160. Aplicación y Graduación de las Sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 157 se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Si el proveedor revistiese la calidad de pequeña o mediana empresa (PYME), en los términos de la Ley N° 25.300 y su reglamentación, dicha circunstancia será ponderada a los efectos de la graduación de las sanciones.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley incurra en otra dentro del término de cinco (5) años desde que haya quedado firme o consentida la sanción.

Art. 161. Certificado de deuda. Ejecución. Vencido el plazo sin que el infractor haya abonado la multa impuesta, la Autoridad de Aplicación emitirá el correspondiente certificado de deuda a efectos de su cobro por vía judicial. La multa impuesta se ejecutará ante Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las Cámaras de Apelaciones Federales con asiento en las Provincias, por el procedimiento de ejecución fiscal.

El certificado de deuda debe contener el nombre o razón social y el domicilio del infractor; el importe de la multa aplicada; el concepto por el cual fue impuesta; el número de la actuación administrativa, la fecha y número de la disposición respectiva y la fecha en que fue notificada, como también la fecha de emisión y firma del funcionario interviniente.

## Capítulo 5 - Protección Judicial del Consumidor Sección 1ª - Acciones individuales

Art. 162. Principios. Normas del proceso de consumo. El proceso de consumo debe respetar los siguientes principios:

1. El de protección del consumidor, salvaguardando los derechos fundamentales y los derechos humanos implicados en la causa;
2. El de buena fe y colaboración procesal; y
3. El de acceso a la justicia de los consumidores.
4. Los jueces deben garantizar la inmediatez durante el proceso, y propender a la tutela judicial efectiva de los consumidores, especialmente de aquellos con vulnerabilidad agravada.

En cualquier caso, las acciones judiciales promovidas por consumidores en razón de un derecho o interés individual se aplicarán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal competente. Si el consumidor promueve demanda solicitando se aplique el procedimiento más amplio, el juez deberá dar dicho trámite al proceso. El demandado, mediante reposición contra el decreto que admita la demanda, podrá invocar la complejidad de la pretensión y solicitar un proceso de conocimiento más amplio. El juez resolverá de manera fundada, previo traslado al consumidor.

Art. 163. Representación. Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual, podrán acreditar representación mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.

Art. 164. Competencia. Las acciones judiciales de consumo, promovidas por el consumidor o por el proveedor, tramitarán ante el juez del tribunal ordinario o federal competente en el domicilio real del consumidor, según correspondiere. Es nulo cualquier pacto en contrario.

Sin embargo, cuando la acción sea promovida por el consumidor, éste podrá optar por hacerlo ante el juez del lugar de su domicilio real, el del domicilio del proveedor, el del lugar en que se produjo el hecho dañoso, el del lugar de la celebración del contrato, el del lugar del cumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de las partes, o el del lugar donde el consumidor realiza actos necesarios para la celebración del contrato.

Art. 165. Intervención del Ministerio Público. En las acciones judiciales promovidas por consumidores en razón de un derecho o interés individual, o en contra de ellos, el Ministerio Público Fiscal actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

El juez deberá disponer esta intervención de oficio en el decreto inicial que dé trámite a la demanda, o a pedido de parte si el demandado invoca la existencia de una relación de consumo.

En caso de ausencia de planteo respecto de la existencia de una relación de consumo, pero si el juez estima que la cuestión debatida podría quedar emplazada en dicha categoría, deberá disponer su intervención ante tal eventualidad, en cuyo caso deberá pronunciarse sobre la cuestión al dictar sentencia, sin que la resolución que dispone tal intervención pueda ser considerada como un adelanto de criterio.

En todas las instancias, como último acto previo al dictado de la resolución que corresponda, deberá correrse vista de todo lo actuado al Ministerio Público Fiscal a fin de que emita su dictamen.

El Ministerio Público Fiscal se encuentra legitimado para proponer medidas de prueba e interponer recursos, sólo en salvaguarda del orden público de las relaciones de consumo. La falta de intervención del Ministerio Público Fiscal causará la nulidad del proceso, excepto que este último comparezca y ratifique lo actuado, o no plantee la nulidad.

Art. 166. Intervención de terceros. En las acciones individuales promovidas por consumidores, la intervención de terceros no procede sin pedido o consentimiento expreso del actor, salvo que el único demandado sea un pequeño comerciante o una PYME, caso en el cual éstos podrán pedir la citación de otros legitimados pasivos, en tanto no se genere una situación jurídica abusiva en perjuicio del consumidor.

Art. 167. Carga de la prueba. 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. La falta de cumplimiento de esta carga será considerada una presunción en su contra.

Art. 168. Beneficio de justicia gratuita. Las acciones judiciales promovidas por consumidores en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita, que se considera comprensivo del pago de tasa de justicia, timbrados, sellados, costas y de todo gasto, excepto en el caso de temeridad o malicia o pluspetición inexcusable.

Art. 169. “Asociaciones de consumidores. Las asociaciones de consumidores se encuentran legitimadas para accionar en los términos del artículo 119”.

Art. 170. Atribuciones judiciales. Al dictar sentencia el juez resolverá en base a las pretensiones de las partes de manera razonablemente fundada, ajustándose a una solución más eficaz del litigio.

Igualmente, podrá flexibilizar la congruencia en aras a una mayor tutela y efectividad de los derechos fundamentales de los consumidores que no hayan sido parte en el proceso, pero que puedan verse afectados por la conducta obrada por el proveedor, especialmente cuando se trate de consumidores con vulnerabilidad agravada o cuando se encuentren afectados derechos fundamentales de los consumidores.

#### Sección 2ª - Procesos colectivos de consumo

Art. 171. Legitimación activa en los procesos colectivos de consumo. Tienen legitimación activa en los procesos colectivos de consumo:

1. Fundada en derechos de incidencia colectiva individuales homogéneos, los afectados que demuestran un interés razonable, el Defensor del Pueblo de la Nación y los Defensores del Pueblo de las Provincias y de los Municipios, las asociaciones que tengan por objeto la defensa de los consumidores reconocidas por la autoridad de aplicación;

2. Con sustento en derechos de incidencia colectiva y difusos, los afectados que demuestran un interés razonable, el Defensor del Pueblo de la Nación y los Defensores del Pueblo de las Provincias, las asociaciones que tengan por objeto la defensa de los consumidores reconocidas por la autoridad de aplicación, el Ministerio Público Fiscal y de la Defensa, la autoridad nacional de aplicación y las locales.

Los procesos colectivos de consumo en defensa de los derechos de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita, con los alcances y efectos establecidos en el art. 168.

Art. 172. Presupuestos de admisibilidad. Para que sea admisible un proceso colectivo de consumo es necesario:

1. Un número razonable de interesados, que dificulte la sustanciación individual de las respectivas pretensiones;

2. Intereses comunes a todos los integrantes de la clase;

3. Argumentos comunes;
4. Representación adecuada que sustentan la pretensión de la clase, acreditada mediante la certificación prevista en el artículo 174.

Art. 173. Presupuestos de admisibilidad en acciones de daños. Para la admisibilidad de los procesos colectivos en los que se reclama la reparación de daños a derechos individuales homogéneos, además de los presupuestos de admisibilidad generales, es necesario que:

1. El enjuiciamiento concentrado del conflicto constituya una vía más eficiente y funcional que el trámite individual o la imposibilidad o grave dificultad de constituir un litisconsorcio entre los afectados;
2. Exista un predominio de las cuestiones comunes de origen fáctico o jurídico, por sobre las individuales.

El procedimiento de mediación previa no resulta de aplicación obligatoria en los procesos colectivos. Pero de agotar las partes dicha instancia ante las autoridades de aplicación de la ley, éstas determinarán los requisitos relacionados con los mecanismos de transparencia y adecuada participación de los interesados, que deberán regir el trámite de las audiencias respectivas. Ello, sin perjuicio de la actuación judicial ulterior que resulte pertinente, en caso de no arribarse a acuerdos conciliatorios.

Art. 174. Certificación de la adecuada representación. Acción promovida por un sujeto de derecho privado. En el supuesto de que el proceso colectivo sea iniciado por un sujeto de derecho privado, el tribunal efectuará una evaluación previa de la existencia de representación adecuada, para determinar si el actor cuenta con aptitudes suficientes para garantizar la correcta defensa de los intereses colectivos.

Entre otros requisitos, el juez debe tener en cuenta los siguientes parámetros: la experiencia y antecedentes para la protección de este tipo de intereses, y, la coincidencia entre los intereses de los miembros del grupo, categoría o clase y el objeto de la demanda así como la ausencia de potenciales conflictos de intereses con el grupo afectado o los derechos en juego. La representación adecuada constituye un estándar que deberá ser mantenido a lo largo de todo el proceso, incluyendo las eventuales instancias transaccionales.

La representación adecuada podrá ser sustituida por razones fundadas, y en su caso, nombrarse nuevos representantes por parte del juez, a los fines de cumplir con el referido principio durante todas las instancias del proceso.



Art. 175. Objeto del proceso colectivo de consumo. El objeto del proceso colectivo podrá consistir en:

1. La prevención con el fin de evitar la afectación de los derechos de incidencia colectiva o la continuidad futura de la afectación;
2. La reparación de los daños ya producidos;
3. La restitución de sumas percibidas sin derecho por los proveedores. Esas pretensiones podrán acumularse en un mismo proceso.

Cuando se trata de derechos de incidencia colectiva colectivos o difusos, corresponde prioritariamente la reposición al estado anterior al hecho generador de la afectación. Si ello es total o parcialmente imposible, o resulta insuficiente, procede una indemnización. Si ella se fija en dinero, tiene el destino que le asigna el juez por resolución fundada.

En los casos en que el proceso tuviere por objeto la reparación de los daños el juez podrá, a los fines de la mejor gestión del proceso, individualizar subclases de consumidores en razón de la existencia de elementos comunes a cada una de ellas.

Art. 176. Trámite del proceso colectivo de consumo . Cuando el proceso colectivo tenga por objeto la prevención, podrá tramitarse por vía de amparo colectivo o emplearse cualquier otra vía procesal que sea más adecuada a la satisfacción de los intereses de los consumidores. En estos casos el juez debe armonizar dichas reglas con las que el Código Civil y Comercial establece para la pretensión de prevención del daño.

Los casos que tengan por objeto la reparación de daños, tramitarán por la vía procesal más adecuada a la satisfacción de los intereses de los consumidores de la jurisdicción que corresponda.

Si se hubieran iniciado varios procesos sobre el mismo objeto, estos serán atraídos y acumulados en el tribunal que primero notificó la existencia del proceso colectivo, sin perjuicio de la notificación ante el Registro de Procesos Colectivos.

En toda cuestión no prevista, y con el objetivo de la mejor tutela de los derechos del consumidor, se aplicará el Código Procesal Civil y Comercial de la jurisdicción que corresponda, o en su caso, la ley que regule el amparo o los procesos colectivos a partir del diálogo de fuentes.

Art. 177. Notificación pública. La existencia del proceso colectivo de consumo deberá notificarse del modo y por los medios que aseguren,

de la mejor manera posible, su efectivo conocimiento. Los legitimados activos deberán acreditar que cuentan con los medios para asegurar su cumplimiento. A tales efectos deberán presentar un proyecto de notificación pública.

Los consumidores que no deseen ser alcanzados por los efectos de la sentencia, deberán expresar su voluntad en ese sentido en un plazo de noventa (90) días, contados a partir de la finalización del funcionamiento del dispositivo dispuesto para la notificación pública de la existencia del proceso.

Art. 178. Alcances de la sentencia. La sentencia recaída en un proceso colectivo referido a derechos individuales homogéneos produce efectos "erga omnes", excepto que la pretensión sea rechazada.

Este efecto no alcanza a las acciones individuales fundadas en la misma causa cuando el consumidor optó por quedar fuera.

La sentencia que rechaza la pretensión no impide la posibilidad de promover o continuar las acciones individuales por los perjuicios ocasionados a cada damnificado.

Otro proceso colectivo por la misma causa y objeto puede iniciarse cuando existan nuevas pruebas.

Art. 179. Contenido de la sentencia. La sentencia que ponga fin a la acción de incidencia colectiva declarará en términos generales la existencia o no del derecho para la clase, resultando aplicable lo establecido en el art. 170.

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 plena.

En los casos en los cuales se reclamen daños o la restitución de sumas de dinero percibidas indebidamente, la sentencia contendrá una condena genérica.

Una vez notificada la sentencia, los damnificados podrán solicitar la liquidación de sus daños individuales ante el mismo tribunal por vía incidental. Cada uno de los afectados deberá acreditar sus daños, los que serán cuantificados de manera individual en cada sentencia particular.

Si se trata de la restitución de suma de dinero, se hará por los mismos medios en que las sumas fueron percibidas; de no ser ello posible, mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a

la reparación. Si éstos no pudieran ser individualizados, el juez fijará la manera en que la restitución será instrumentada, de la manera que más beneficie al grupo afectado.

Art. 180. Destino de las indemnizaciones. Cuando la sentencia condene a pagar daños a intereses individuales homogéneos la regla será que la indemnización se destine en su totalidad a las víctimas conforme el criterio emergente del artículo anterior. Podrá hacerse excepción a esta norma, cuando se trate de atender al aspecto común del interés afectado o a la existencia de un daño progresivo, en cuyo caso el juez podrá promover la creación de un fondo de reparación en cuya administración y gestión establecerá que intervengan todos o alguno de los legitimados activos.

Si el proceso colectivo se basa en intereses colectivos o difusos las indemnizaciones serán destinadas a la constitución de un fondo especial que tendrá por objeto directo la protección de los consumidores; los afectados, o en su caso, las asociaciones legitimadas activas participarán en su administración y gestión.

En el caso de las sentencias que establezcan el deber de reparar daños en favor de los afectados, si luego de transcurridos dos años desde la fecha de la notificación respectiva, restaren sumas de dinero que no han sido objeto de pedido de liquidación por parte de los afectados individuales, el remanente se destinará a un fondo público destinado a promover los procesos sobre bienes colectivos, administrado por el Defensor del Pueblo, o a la ANCON, de acuerdo a las circunstancias.

Art. 181. Transacción. La negociación del acuerdo transaccional estará guiada por el principio de transparencia a cuyos fines el juez podrá instrumentar audiencias públicas.

Del acuerdo transaccional deberá correrse vista previa al Ministerio Público Fiscal, salvo que éste sea el propio actor de la acción de incidencia colectiva, con el objeto de que se expida respecto de la adecuada consideración de los intereses de los afectados. La homologación requerirá de auto fundado.

El acuerdo deberá dejar a salvo la posibilidad de que los afectados individuales que así lo deseen puedan apartarse de la solución general adoptada para el caso, dentro del plazo que ordene la sentencia respectiva, que nunca podrá ser inferior a sesenta (60) días. El plazo comenzará a correr al día siguiente a su inscripción en el Registro de Procesos Colectivos, a cargo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, o quien en el futuro lo tenga a su cargo. La representación adecuada podrá ser sustituida por razones fundadas, y en su caso, nombrarse nuevos representantes por parte del juez, a los fines de

cumplir con el referido principio durante todas las instancias del proceso.

Art. 182. Audiencias públicas. En cualquier instancia del proceso el juez podrá disponer la realización de audiencias públicas con fines informativos, probatorios o para evaluar la representación adecuada o durante el proceso de transacción.

## Capítulo 6 - Prescripción liberatoria

Art. 183. Acciones judiciales. Las acciones judiciales para el ejercicio de los derechos de consumidores prescriben en el término de tres (3) años. Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción menores, rige el plazo establecido en este artículo. El curso de la prescripción se interrumpe por la iniciación de actuaciones administrativas, efecto que se mantiene hasta la terminación de esta instancia.

La interrupción y la suspensión del curso de la prescripción producen efectos expansivos, respecto de los otros proveedores, obligados concurrentes.

Las acciones judiciales promovidas por proveedores en contra de consumidores prescriben en los plazos establecidos en las leyes generales o especiales, excepto que éstos sean superiores a tres (3) años, caso en el cual se aplica el plazo trienal.

La acción para la ejecución de las multas administrativas derivadas de la presente ley prescribe a los cinco (5) años.

Art. 184. Acciones administrativas. Las acciones administrativas emergentes de la presente ley prescriben en el plazo de tres (3) años. La prescripción se interrumpe por la comisión de nuevas infracciones de similar naturaleza, o por el inicio de las actuaciones administrativas; en este último caso, el efecto interruptivo del curso de la prescripción permanece hasta que deviene firme la resolución que pone fin a la cuestión, con autoridad de cosa juzgada.

## TÍTULO VI - DISPOSICIONES FINALES

Art. 185. Derogación. Derogase la Ley 24.240 y sus modificaciones.

Art. 186. De forma. Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Olga I. Brizuela y Doria.- Dalmacio E. Mera.- María B. Tapia.- Pamela F. Verasay.- Julio C. Martínez.- Julio C. Cobos.- Mario R. Fiad.- Silvia B. Elias de Perez.- Laura E. Rodríguez Machado.- Alfredo L. De Angeli.- Gladys E. Gonzalez

## FUNDAMENTOS

Señora Presidente:

En el marco provisto por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor del Ministerio de la Producción y Trabajo, como también del Programa Justicia 2020 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, actuó la Comisión de Reforma de la Ley de Defensa del Consumidor, integrada por Carlos Alfredo HERNÁNDEZ —quien se desempeñó también como coordinador— Gabriel Alejandro STIGLITZ, Fernando BLANCO MUIÑO, María Eugenia D'ARCHIVIO, , María Belén JAPAZE, Leonardo LEPÍSCOPO, Federico Alejandro OSSOLA, Sebastián PICASSO, Cósimo Gonzalo SOZZO, Carlos Eduardo TAMBUSI, Roberto VÁZQUEZ FERREYRA y Javier Hernán WAJNTRAUB.

La misma sesionó periódicamente a partir del 14 de Junio de 2017. Al comienzo lo hizo en la sede de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, y a partir del segundo semestre del año 2018 en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Luego de evaluar diversas posibilidades, y en función de las propuestas de los distintos integrantes de la Comisión y del Sr. Director Nacional de Defensa del Consumidor, se concluyó de manera unánime en la necesidad de proyectar una reforma integral de la ley 24.240. Ello debido a las diversas modificaciones de las que esta ley fue objeto en el lapso de los 25 años de su vigencia; las importantes incorporaciones sobre los derechos del consumidor efectuadas en el Código Civil y Comercial de la Nación (ley 26.994, que entró en vigencia el 1º de Agosto de 2015); los trascendentes cambios que se han producido en estos últimos años en el fenómeno del consumo masivo de bienes y servicios; el impacto de las nuevas tecnologías; la normativa internacional, y también los convenios multilaterales de los que la Argentina es parte; y la cada vez mayor tutela de los derechos de los consumidores a nivel nacional, en razón de lo establecido en el artículo 42 de nuestra Constitución Nacional, entre muchas otras razones.

El último encuentro de la Comisión se realizó el 5 de Diciembre de 2018 en la Sede del Colegio de Abogados de La Plata. Concluida la labor encomendada, el texto del Anteproyecto fue elevado al Sr. Ministro de la Producción y Trabajo de la Nación, Licenciado Dante Sica, y al Sr. Ministro de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Dr. Germán Garavano, y presentado el día 7 de Diciembre de 2018 ante al Consejo Federal del Consumo (CO.FE.DEC), reunido en la ciudad de La Plata en el ámbito de la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires.

Posteriormente fue publicado en el portal oficial de Justicia 2020 - [https://www.justicia2020.gob.ar/-](https://www.justicia2020.gob.ar/) en donde podían recibirse comentarios, como también en otros portales digitales y en un Suplemento Especial del diario La Ley del 17 de Diciembre de 2018.

El Anteproyecto ha merecido una mirada favorable de organismos internacionales. Así, el “Informe del Departamento de Inclusión Social (DIS) de la Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad (SADyE) de la OEA”; de la “Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD); y las recientes Resoluciones del Grupo Mercado Común del Mercosur N° 36/19 sobre “Principios fundamentales” y N° 37/19 sobre “Protección al consumidor en el Comercio Electrónico”, que han recibido favorablemente algunos principios y reglas enunciados en el Anteproyecto.

Por lo demás, fue sometido a diferentes instancias de democratización y debate, metodología que había sido recomendada por la propia Comisión de reformas. En tal sentido se registran múltiples eventos de difusión, y audiencias públicas en las que se convocó a académicos, profesores universitarios, magistrados, abogados, funcionarios de Autoridades de Aplicación, representantes de las Asociaciones de Consumidores, y a la sociedad civil en general, a fin de expresar sus opiniones. A continuación se efectúa una enumeración secuencial de los mismos, a saber: a) Eventos de difusión y debate: “Jornada” en la Universidad Católica Argentina (UCA), Buenos Aires, 20 de Diciembre de 2018; “XX Congreso Argentino de Derecho del Consumidor” (IADC-Universidad Nacional del Litoral), Santa Fe, 15 y 16 de Marzo de 2019; “Jornada” de presentación ante las autoridades de aplicación de la Provincia de Entre Ríos, Paraná, 1° de Abril de 2019; 1° Asamblea del Consejo Asesor de la EAEC, Salón Federal, Ministerio de Producción y Trabajo, Buenos Aires, 6 de mayo de 2019; “Debate en el marco de la 45° Feria Internacional del Libro de Buenos Aires”; “Panel” organizado por el Centro de Perfeccionamiento “Ricardo C. Núñez”, Córdoba, 9 de Mayo de 2019; “Presentación” en el Colegio de Abogados de San Martín, 10 de Mayo de 2019; “Evento de difusión” en la Fundación CIJUSO, Colegio de Abogados Departamento Judicial Dolores, 15 de Mayo de 2019; presentación ante la Universidad de la Marina Mercante (UMM), Buenos Aires, 23 de mayo de 2019; Exposición en el marco del “Seminario” de Actualidad en Derecho del Consumidor, Colegio de Abogados del Departamento Judicial de Junín, 2 de Julio de 2019; b) Audiencias Públicas: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (Universidad Nacional del Litoral), Santa Fe, 14 de marzo de 2019; Asociación de Abogados de Buenos Aires (AABA) -Comisión de Derechos del usuario y consumidor-, Buenos Aires, 16 de mayo de 2019; Departamento de Derecho (Universidad Nacional del Sur), Bahía Blanca, 27 de mayo de 2019; Facultad de Derecho y Ciencias Sociales (Universidad Nacional de Tucumán), Tucumán, 7 de junio de 2019.

A resultas de estos encuentros se han recibido valiosos aportes, los que fueron debidamente ponderados por la Comisión, junto con las publicaciones habidas a la fecha, en especial la obra “Comentarios al Anteproyecto de LDC”, publicada en el mes de Marzo de 2019 por Editorial La Ley. Lo mismo ha ocurrido con las reflexiones y sugerencias elevadas por las Asociaciones de Defensa del consumidor, las Cámaras Empresarias, los Colegios Profesionales y distintos actores sociales.

A ello deben añadirse las reuniones que la Comisión tuvo en el Parlamento con Senadores y Diputados de la Nación -en el ámbito del Senado de la Nación-, antes y con posterioridad a la presentación del Anteproyecto, en las cuales pudo acceder a un conjunto de relevantes propuestas de reformas parciales a la Ley de Defensa del Consumidor, las que se individualizan al pie, por el nombre de sus autores<sup>1</sup>.

Debido a lo antes reseñado, la Comisión entiende que el texto oportunamente publicado como “Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor”, debe ser objeto de algunos ajustes en sus fundamentos y en los textos, que aunque no modifican su esencia, contribuyen a lograr un mayor consenso en miras de la tramitación legislativa del ahora “Proyecto”.

Los ejes intervenidos conciernen a los siguientes temas: fórmula empleada sobre la categoría del “consumidor expuesto” (art. 2, párrafo final); hipervulnerabilidad (arts. 3 y concordantes), a la que se individualiza ahora como “vulnerabilidad agravada” en sintonía con las “Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor”; recepción general del “principio protectorio” en ocasión de la regulación del diálogo de fuentes (art. 28 in fine); exigencias en orden a la “formalización del contrato de consumo” (art. 39); extensión del “plazo en la garantía de cosas muebles” (art. 53) y por los “servicios prestados” (art. 57); precisiones sobre el alcance de las “eximentes en las responsabilidades de los portales de internet” (acápito del art. 73); “interrupción de la prestación del servicio público” (art. 104); “acción preventiva” (art. 107); reconsideración de algunos efectos de los daños punitivos (art. 118); incorporación de “reglas

---

<sup>1</sup> La reseña de los proyectos legislativos presentados en los últimos dos años –muchos de los cuales son reproducciones de otros precedentes- obra con el nombre completo de los legisladores y los números de referencia, en “Anexo” del presente Proyecto, considerándose parte integrante del mismo.

Sin perjuicio de ello, varias de las cuestiones allí propuestas no han sido incorporadas por el carácter general que reviste el Proyecto. En tal sentido, la Comisión considera que muchos de los aportes que se proponen deben ser objeto de una regulación especial, como sucede –por ejemplo- con los proyectos de Ley sobre talles de indumentaria.

liminaries para los procesos de consumo” (art. 162); “citación a terceros” (art. 166), etc. La enunciación se limita exclusivamente a los cambios o ajustes considerados sustanciales, no así a las simples enmiendas gramaticales o de meros errores u omisiones.

Muchas cuestiones no han sido recogidas, por considerárselas propias de una futura reglamentación de la Ley que se proyecta.

Como bien sabemos la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 (LDC) fue resultado de diferentes proyectos legislativos, de modo especial, el elaborado por los Dres. Atilio A. Alterini, Roberto López Cabana y Gabriel Stiglitz<sup>2</sup>, que buscaron cristalizar interesantes aportes de la doctrina —especialmente civilista—. Pueden constatarse una pluralidad de antecedentes que van en esa dirección. Así, la compulsa de las revistas jurídicas de finales de la década del setenta y principios del ochenta registran estudios e investigaciones que refieren a cuestiones concernientes —directa o indirectamente— a la materia, en gran medida alentados por la nueva axiología que provenía de la reforma de la Ley 17.711 al Código Civil.

La LDC fue lamentablemente promulgada mediante el decreto de veto N° 2089/93. Su impacto no fue sólo cuantitativo sino también cualitativo al privarla de un régimen de garantía legal por buen funcionamiento de las cosas muebles no consumibles; de reglas especiales sobre responsabilidad por defectos; y de normas procesales tendientes a facilitar el acceso individual y colectivo de los consumidores al sistema judicial.

Ello explica que, a partir de su sanción y hasta la fecha, ha tenido importantes reformas, en gran medida enderezadas a respetar los estándares de tutela emergentes de la cláusula constitucional de protección del consumidor —artículo 42 de la Constitución Nacional—.

Así, se sucedieron diferentes ciclos de reformas. Antes del dictado del nuevo Código Civil y Comercial (CCC), se encuentran las Leyes N° 24.568, N° 24.787, N° 24.999 y N° 26.361. Posteriormente se dictó la Ley N° 26.993, que sin perjuicio de tener por objeto la creación del "Sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo",

---

<sup>2</sup> ALTERINI, ATILIO A. recordaba que "En 1989 publicamos con Roberto López Cabana y Gabriel Stiglitz el trabajo 'El estatuto del consumidor en el marco de un proyecto de Ley', el diputado Marcos Di Caprio lo presentó a la Cámara de Diputados y fue la base de la sanción de ese cuerpo del 27 de setiembre de 1990. El Senado le introdujo modificaciones el 9 de setiembre de 1992, volvió a la Cámara de Diputados, que el 30 de junio de 1993 puso otra vez mano en el proyecto, y el Senado, por fin, aprobó la propuesta de aquella Cámara y sancionó la Ley el 22 de setiembre de 1993. El trámite de la Ley pareció un larguísimo encuentro de tenis de Grand Slam o de Copa Davis con cinco sets de siete años de duración —pues abundaron las idas y vueltas—", en "Las reformas a la Ley de defensa del consumidor. Primera lectura 20 años después", La Ley, 2008-B-1239.



modificó los artículos 36, 40 bis y 45, e incorporó bajo la técnica de la "novelación" al artículo 54 bis.

La fase de mayor relevancia, sobrevino con el CCC —aprobado por la Ley 26.994—, que tiene impacto directo e indirecto sobre la LDC, por vía de modificación, coordinación o complementación.

Pese a ello, el ciclo de reformas legislativas no quedó clausurado, como lo demuestra la irrupción de algunas modificaciones habidas al texto legal desde la entrada en vigencia del CCC. Se trata de dos enmiendas y el agregado de un nuevo artículo. Las dos primeras versan sobre la obligación de información (artículo 4 LDC, Ley N° 27.250), y el control de inclusión de los contratos por adhesión (artículo 38 LDC, Ley N° 27.266); por su parte, el nuevo artículo 10 quater LDC, Ley N° 27.265, concierne a la facultad rescisoria a favor del consumidor.

A través de esta reseña, queda claro que la LDC se ha presentado en estos veinticinco años de vigencia, como un instrumento útil para canalizar los intereses de los consumidores frente a las cambiantes exigencias económico-sociales.

Sin embargo, hay dos situaciones que signan en la actualidad al Derecho del Consumidor argentino; por un lado los avances normativos antes referidos en orden a diferentes aspectos que hacen a la protección del consumidor; y por otro, los reclamos de mayor eficacia en su aplicación cotidiana. Por eso, este Proyecto tiene dos objetivos centrales: a) Mejorar la respuesta técnica "aggiornando" los contenidos de la regulación consumerista, luego del tiempo transcurrido y la experiencia acumulada, a fin de diseñar una legislación de tercera generación, a la altura de las más avanzadas del mundo; b) Contribuir decididamente a mejorar los niveles de eficacia en la aplicación de los principios y reglas, favoreciendo en los hechos la expansión del Estado de Derecho por vía de la ampliación de ciudadanía de los consumidores.

Para ello, se ha procurado -en todo momento- avanzar atendiendo a los consensos existentes, en el convencimiento que la evolución del campo legal debe producirse de modo firme pero sobre bases sólidas. Esta perspectiva se enriquece con la complementariedad y sinergia que se busca en todo momento con el Código Civil y Comercial de la Nación, que ha significado la consolidación de los avances del Derecho Privado hasta el momento y que ofrece una excelente plataforma sobre la cual proyectar la nueva construcción de la regulación específica de los derechos del consumidor.

Los reclamos de mayor eficacia, obligan a avanzar en una re-sistematización de la LDC, en sintonía con la Constitución Nacional,

los Tratados Internacionales de Derechos Humanos y el CCC, la Defensa de la Competencia ( Ley N° 27.442) y la Ley General del Ambiente (N° 25.675), a fin de dotarla de una parte general que se articule con las relaciones particulares de consumo —aún de aquellas que se mantienen en leyes especiales—, en clave multidisciplinaria, con el propósito de brindarle herramientas para los desafíos del presente y del futuro, tales como la tutela de las vulnerabilidades agravadas, la perspectiva de identidad y género que impone el tiempo actual, el diálogo con el Derecho ambiental, el acceso al consumo y a la información, la contratación electrónica, el sobreendeudamiento, la dimensión preventiva y colectiva —con el consecuente fortalecimiento de las asociaciones de consumidores y de las autoridades de aplicación—, entre muchas otras.

En cualquier caso, el norte está puesto en la búsqueda de la eficacia, y la toma de postura frente a esos interrogantes, que debe quedar condicionada a ese propósito.

## I.2. El método propuesto y las fuentes consultadas

La propuesta que aquí se presenta, se articula en seis (6) Títulos: "Sistema de protección del consumidor" (I); "Protección contractual del consumidor" (II); "Usuarios de servicios públicos domiciliarios" (III); "Daños al consumidor. Prevención del daño, responsabilidad y sanción punitiva" (IV); "Diseño institucional" (V); y "Disposiciones finales" (VI).

Cuentan con diferentes Capítulos, y en ocasiones éstos se dividen a su vez en Secciones.

La metodología seguida tiene diferentes propósitos. Por un lado busca construir una teoría general, ordenando los elementos centrales del "Sistema de protección del consumidor" —relación de consumo, principios, derechos, deberes y diálogo de fuentes—, para luego ingresar a aquellos ejes que hacen a la transversalidad del Derecho del Consumidor, como el régimen de los contratos, los servicios públicos domiciliarios, los daños y la tutela procesal y administrativa. Por otro, pone el acento en el diseño institucional, a fin de lograr una mejora sustancial en la aplicación de los derechos; en especial, se mejora la posición de las organizaciones de defensa del consumidor que han sido, en estos años, un motor muy importante para su defensa; se desarrolla la tutela judicial de los derechos, proporcionando principios y reglas, no sólo para los procesos individuales sino también colectivos; y se innova en lo que refiere a la estructura de la tutela administrativa.

La técnica normativa del Proyecto asume que es necesario recurrir a un sistema formado por reglas y principios a fin de responder a la complejidad del siglo XXI, caracterizado por la globalización, la

revolución tecnológica y la diversidad. En este sentido, la propuesta se encuentra claramente en línea con el modelo emergente del CCC, elaborado a partir del Anteproyecto de 2012 por los Dres. Ricardo L. Lorenzetti, Elena Highton de Nolasco y Aída Kemelmajer de Carlucci, y coordinada por el Dr. Federico De Lorenzo.

Entre los antecedentes y fuentes principales, se destaca como punto de partida a la LDC —con sus diferentes reformas—, a fin de preservar la valiosa tradición jurídica que la misma ha generado en estas dos décadas y media de vigencia.

A ella se agregan: La normativa de protección del consumidor latinoamericana, tales como el señero Código de "Defesa do Consumidor" del Brasil, y el de "Protección y defensa del Consumidor" de Perú; la Ley N° 19.496 sobre "Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores", de Chile; la Ley N° 1.334 de "Defensa del Consumidor y del Usuario" de Paraguay; la Ley N° 17.250 sobre "Relaciones de Consumo. Defensa del Consumidor" de Uruguay; y la N° 453 de "Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores" del Estado Plurinacional de Bolivia, entre otras. La consideración de este bloque normativo ha sido particularmente relevante, pues si bien el consumidor contemporáneo enfrenta problemas claramente globales, existen también situaciones y circunstancias regionales, que han permitido desarrollar soluciones novedosas de gran valía; Las normas desarrolladas en los sistemas de integración, como el del MERCOSUR y de la UNIÓN EUROPEA; Las "Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor", revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186 del 22 de diciembre de 2015; Diferentes recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE); Normas especiales de países europeos, tales como el Código del Consumo italiano, Code de la Consommation francés, el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de España (Real decreto legislativo 1/2007), entre otras; Las leyes Nacionales: N° 26.378, "Convención de Personas con Discapacidad"; 26.485, "Sobre protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres"; N° 26.687, "Regulación de la publicidad, promoción y consumo de los productos elaborados con tabaco"; N° 27.442, "Defensa de la Competencia"; N° 27.360, "Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores"; entre otras. También han sido consultadas diversas leyes provinciales referidas a la materia.

En todos los casos, el Derecho Comparado ha sido objeto de las necesarias adaptaciones a nuestra cultura jurídica, al sistema constitucional, a nuestra idiosincrasia y realidad económico-social.

Del mismo modo, la Comisión ha ponderado especialmente la doctrina judicial consolidada en estas últimas décadas, en particular la de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, y la doctrina autoral, individual y colectiva; esta última expresada en las recomendaciones o conclusiones de las Jornadas Nacionales de Derecho Civil y del Congreso Argentino de Derecho del Consumidor.

Del mismo modo, se ha nutrido de la experiencia de las autoridades de aplicación, considerando el carácter federal de nuestro régimen de control administrativo.

### I.3. El alcance de la relación de consumo

Se propone partir de la noción de relación de consumo, a la que tipifica de modo amplio a partir de la enunciación de sus fuentes. Entre sus elementos, busca delimitar con precisión el alcance de la categoría de consumidor, alcanzando al sujeto expuesto a los efectos de la información, la publicidad, las prácticas abusivas y la seguridad, procurando zanjar las disputas que aún existen en el ámbito de la doctrina y jurisprudencia. De este modo, se sigue al despacho I.2. — aprobado por unanimidad— de la Comisión N° 8 de las XXV Jornadas Nacionales de Derecho Civil (Buenos Aires, Octubre de 2013), en donde se dijo que "la categoría de consumidor y usuario reconocida en nuestro ordenamiento jurídico comprende al destinatario final de bienes y servicios, y al expuesto a la relación de consumo. Esta última figura amplía la categoría conceptual del consumidor y usuario con sustento en la función preventiva y reparatoria que despliegan numerosos institutos del Derecho del Consumidor y se justifica también por la proyección colectiva que suele tener la afectación de sus derechos" (ver <http://jndcbahia blanca2015.com/wpcontent/uploads/2014/01/Ed-antiores-28-XXIV-Jornadas-2013.pdf>).

### I.4. Reglas, deberes y principios en el contexto del diálogo de fuentes

La metodología propuesta implica una jerarquización de los principios.

Con tal propósito se alude al "orden público" en miras de reforzar el "principio protectorio", haciéndolo especialmente aplicable a las "situaciones de vulnerabilidad agravada". Se alude además, a los principios de "acceso al consumo", "transparencia de los mercados" y "consumo sustentable", y en el marco de las relaciones entre el Derecho del Consumidor y los Derechos Humanos, se tipifica el "respeto de la dignidad de la persona humana", el "principio antidiscriminatorio" y el principio "de progresividad y no regresión". En esa misma dirección personalista, se recoge el "principio de prevención de riesgos", y el de "precaución", brindando así otro punto de contacto entre el Derecho del Consumidor y el Derecho Ambiental.

Esta mirada supone reconocer el dinamismo del mercado y de la tecnología, que provoca con rapidez la obsolescencia de las reglas jurídicas. De este modo, el operador del derecho contará en el campo de las relaciones de consumo con un número amplio de normas abiertas a las que podrá recurrir frente a situaciones no regladas.

Por lo demás, y desde la perspectiva de la efectividad de los derechos del consumidor, el Proyecto parte de dos pilares que pueden calificarse como esenciales: la información y la seguridad.

Hoy se asiste a un fenómeno de expansión prestacional, ya que el acabado cumplimiento de lo que constituye la prestación nuclear de un deber jurídico (en especial, los de contenido patrimonial), suele depender de la información que se haya brindado y la seguridad que se proporcione. Así las cosas, los deberes de informar y de seguridad se elevan cualitativamente, constituyendo más que simples deberes accesorios de conducta. El legislador que sancionó la LDC tuvo en cuenta esta situación, regulando ambos deberes en los primeros artículos de dicha ley.

En relación al deber de informar, una de las tantas virtudes del artículo 4 de la LDC (pese a las sucesivas modificaciones de las que ha sido objeto) es su parquedad y vocación de generalidad. A partir de dicha norma se fue construyendo una suerte de "Teoría General" del deber de informar, que luego se irradió hacia todo el ordenamiento jurídico.

Entre otras fuentes, se han consultado especialmente: las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor; las Resoluciones del Mercosur 124/96, 125/96, 01/10; el Código de "Defesa do Consumidor" de Brasil; el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de España; y diversas leyes latinoamericanas citadas precedentemente.

El deber de informar comprende dos momentos causales: el deber jurídico en sí mismo, que en muchos casos adquiere la categoría de obligación; y la posterior emisión del consentimiento por quien ha sido informado de manera adecuada, generándose el denominado consentimiento informado; locución que se emplea en la relación médicopaciente, pero que es trasladable a todas las relaciones jurídicas en las que se presenta el fenómeno de la transmisión de la información.

Debe advertirse que el artículo 4 de la LDC ha sido el que mayores modificaciones ha experimentado a lo largo de los 25 años de su vigencia, lo que revela la importancia de la problemática y la ausencia de criterios definidos.

En el Proyecto se jerarquiza de manera notable el deber de información, y se lo expande, pues no se lo limita exclusivamente a la relación jurídica entablada entre el proveedor y el consumidor.

Por ello, en primer término, se garantiza el acceso a la información por parte de los consumidores, siendo los obligados a transmitirla el Estado y los particulares (cada uno de ellos, en su propia situación jurídica y con diversos alcances). Se establece la extensión de este derecho; los mecanismos que pueden emplearse; los casos en que se encuentra limitado; se concretan los deberes específicos del Estado; y se consagra una norma especial tendiente a recopilar, procesar y brindar información en general relativa a la seguridad de los consumidores.

En segundo lugar, se regula la "obligación general de informar" a cargo del proveedor. Se ha pretendido expandir la regulación originariamente establecida en el artículo 4 de la LDC, disponiéndose tanto sobre los elementos esenciales de dicho deber jurídico, como en los aspectos atinentes a su cumplimiento, y los principales efectos del incumplimiento o del cumplimiento defectuoso.

La idea que preside estas normas es mantener su carácter de regulación "general" de este trascendente deber jurídico, un epicentro normativo a la luz del cual deben interpretarse y aplicarse las innumerables normas que regulan diversos deberes de informar al consumidor en situaciones jurídicas concretas, que no sólo se encuentran contempladas en esta Ley, sino en multiplicidad de normas específicas (seguros, medicamentos, alimentos, etc.). Se evita, así, un casuismo innecesario, que por definición es incompleto, y suele resultar distorsivo. Una norma general permite dotar de flexibilidad y dinamismo a la figura, a fin de permitirle adaptarse sin mayores dificultades (ni necesidad alguna de reforma) a los cambios que naturalmente ocurren en esta materia, sobre todo en las leyes especiales.

Se dice que la información es un deber de hacer con el objetivo de comprender no sólo las obligaciones específicas de informar, sino también otros deberes colaterales, secundarios y accesorios, que se rigen por las reglas de las obligaciones de hacer.

De allí que, técnicamente, existe cumplimiento de la obligación de informar si se arriba a dicha instancia. Cuando ello no acontece, habrá incumplimiento, que podrá haberse producido por causas imputables al proveedor, al consumidor mismo, o a un hecho ajeno, con los efectos generales que en cada caso corresponde.

Se establece el factor de atribución objetivo, para el caso de responsabilidad del proveedor, razón por la cual la prueba de la

diligencia no exime en este punto: solamente el hecho ajeno, incluso, el del propio consumidor. Vale aclarar que los deberes de colaboración del consumidor se agravan aquí de manera notable, ya que está exclusivamente a su cargo desarrollar el proceso de decodificación de la información que le ha sido transmitida, si esto último ha sido obrado por el proveedor de manera adecuada.

Se dispone respecto a la carga de la prueba del cumplimiento, que pesa sobre el proveedor, deudor de la obligación de informar.

Finalmente se consagran los efectos esenciales del incumplimiento, sin perjuicio de los que se dispongan en otras leyes generales o especiales, y en función de la situación que se presenta en cada una de las etapas de la relación de consumo.

Por lo demás, el Proyecto responde al fuerte interés social por garantizar la seguridad de los bienes y servicios que se comercializan como una forma de resguardar el derecho a la salud de los consumidores y de afianzar su calidad de vida, consolidando y extendiendo la regla legal de los artículos 5 y 6 de la LDC, tornando aún más operativa la manda del artículo 42 de la Constitución Nacional. El derecho fundamental a la seguridad es situado en el marco de la relación de consumo, y más allá de las fronteras del contrato de consumo, en sintonía con la profusa aplicación jurisprudencial habida sobre la materia.

Se ha procurado afirmarlo en beneficio de los consumidores y usuarios, con un despliegue claramente preventivo, aunque abierto a la tutela resarcitoria.

Sobre la materia, se ha tomado en consideración al Código brasileño (artículos 8 a 11), y a la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo relativa a "...la seguridad general de los productos".

I.5. Profundización de la protección del consumidor frente a las prácticas abusivas Por tratarse de un área temática de fuerte relación con los Derechos Humanos, se ha ponderado especialmente el proceso de constitucionalización de los Derechos del Consumidor en miras de profundizar la tipificación y sus efectos. Se ha partido del régimen de la LDC (arts. 8 bis y 32 y concordantes), y del CCC (artículos 51 y siguientes, y 1096 a 1099), en diálogo con algunas leyes especiales sobre ciertas relaciones de consumo.

También se han considerado diferentes modelos emergentes del Derecho Comparado, latinoamericanos y europeos, entre los que se destacan el "Código de Defesa do Consumidor" de Brasil (artículos 39 y siguientes) y las Directivas 2004/113/CE de 13 de diciembre de 2004, por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre

hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro, y 2005/29/CE del 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior.

Se aclara que aunque la terminología utilizada para la categoría resulta dispar en el Derecho Comparado, se ha preferido preservar la de "Prácticas abusivas", que cuenta con consenso en nuestro ámbito.

## II. PROTECCIÓN CONTRACTUAL DEL CONSUMIDOR

### II.1. Articulación del régimen del contrato de consumo del CCC con la LDC

En materia contractual, la reforma del CCC significó un importante avance en la regulación de los contratos de consumo. Prueba de ello, es la metodología seguida por dicho sistema de normas, en cuanto emplaza la categoría del consumidor como un Título especial (IV) entre la "teoría general del contrato" y los "Contratos en particular".

En este Proyecto se ha reconocido dicho progreso, lo que se propone articular mediante una norma de integración.

Sin embargo, se juzga que aún subsisten cuestiones que merecen ser reguladas o ajustadas, en especial como consecuencia de la aceleración de los cambios tecnológicos y sociales.

En el diseño de este Título, se ha partido de la experiencia consolidada por la LDC, con sus sucesivas reformas, y en la metodología general seguida por este Proyecto se ha privilegiado la articulación de reglas y principios, ponderando la eventual obsolescencia que podría padecer rápidamente un régimen rígido.

La propuesta se ordena en diez (10) Capítulos, y comienza con uno dedicado a "Disposiciones generales" que marca la sintonía de la regulación.

Las reformas principales propenden a:

1. Precisar el alcance del principio de obligatoriedad del contrato de consumo, y en consecuencia, de las facultades de revisión judicial. En este punto se profundiza la línea del CCC (artículos 959 y 960);
2. Potenciar la significación de los principios generales, en las diferentes etapas del iter contractual, y también para la integración del contrato. Para esta última cuestión se ha seguido al artículo 65 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de España. Se destaca que con ello



también se persigue reconocer a la dimensión extrapatrimonial del contrato de consumo, en sintonía con la tendencia iniciada por el CCC (ver artículo 54);

3. Exigir que el consumidor exprese su voluntad de modo inequívoco, sea para consentir como para extinguir. Aquí se generaliza la solución del artículo 35 de la LDC, en concordancia con el artículo 62 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de España;

4. Reivindicar a la forma del contrato de consumo como un importante mecanismo de protección. En líneas generales se preserva la regla del artículo 10 de la LDC, de conformidad con el artículo 1106 del CCC, y con algunos agregados que provienen también del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de España (artículo 63);

5. Avanzar en la protección antecontractual, en el régimen de la oferta y la publicidad. En materia de oferta se han seguido a los Principios de Derecho Europeo de los Contratos (regla 2.201), a los Principios de UNIDROIT (regla 2.1.1) y al artículo 30 del "Código de Defesa do consumidor" de Brasil. Para su obligatoriedad se ha considerado al Proyecto de Código Civil de 1998 (artículo 925). En lo que hace a la caracterización de publicidad abusiva, se ha seguido al artículo 37 del citado cuerpo legal brasileño;

6. Fortalecer el control de inclusión de las cláusulas en los contratos de consumo. Aquí, no sólo se partió del artículo 10 de la LDC, sino también a la reciente reforma de su artículo 38;

7. Preservar la tradición iniciada por el Proyecto de Reformas al Código Civil de 1987, luego trasegada a la LDC, y más recientemente al CCC, en orden al control de contenido de las cláusulas abusivas. Sin embargo, se ha juzgado de interés incorporar algunos pocos estándares, provenientes del Derecho Europeo y Latinoamericano (ver artículos 85 y 90 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de España, y del artículo 51, inc. XIV del "Código de Defesa do Consumidor" de Brasil), en miras de una mayor eficacia;

8. Ajustar las reglas relativas al control administrativo, coordinando los artículos 38 y 39 LDC, con la terminología usualmente aceptada por nuestra doctrina, resultante ahora del CCC. En el mismo sentido, puede verse lo propuesto sobre el régimen de incumplimiento (artículo 10 bis LDC), y para la rescisión de los contratos de prestación de servicios de duración indeterminada o continua (artículo 10 quater LDC);

9. Mejorar el régimen de vicios, que es resistemizado por un sistema de garantía por vicios de calidad por inadecuación, ámbito en donde se ha seguido la experiencia del Código brasileño (artículos 19, 20, 24, entre otros). Entre muchas otras cuestiones, se elevan los plazos en materia mobiliaria —de acuerdo a la tendencia del Derecho Comparado—, se articulan las garantías legales con las convencionales y con el régimen de incumplimiento;

10. Explicitar en materia de conexidad contractual otros efectos a los previstos por el CCC, en miras de una mayor tutela. Al respecto se pondera la consagración de una regla expresa en materia de acción directa, que evita el impacto que puede tener la regla general del 736 del CCC.

II.2. La necesidad de contar con nuevas reglas sobre comercio electrónico.

El Proyecto también tiene por finalidad ampliar la protección del consumidor en los contratos a distancia. Sobre el particular, se destaca que el "Estudio de Comercio electrónico 2017" elaborado por la Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE), indica que durante el citado año la facturación en comercio electrónico llegó a un monto de \$ 156.300 millones de pesos (un 52% más que el año anterior) y el 90% de los adultos argentinos que disponen de conexión a internet ya compró online al menos una vez (esto representa 18,3 millones de personas); <http://www.cace.org.ar>.

En ese contexto sociológico, se individualizaron las áreas principales de vacancia que resultaban de la LDC y del CCC, en miras de su integración. Para ello:

Fueron seguidas las orientaciones emergentes de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, de modo especial para la "equiparación de derechos" (reglas N° 63 —último párrafo—); e "información acentuada del consumidor (regla N° 64);

Se ha tomado en cuenta a la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre "Determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior", del 8 de Junio de 2000 — aunque atendiendo a las particularidades de nuestro régimen constitucional y legal—, en miras de la propuesta de regulación de la responsabilidad de los portales de subasta o ventas 'on line', cuya problemática ha repercutido en diferentes precedentes judiciales en nuestro ámbito (entre otros, el reciente caso "Kosten, Esteban c/ Mercado Libre S.R.L. s/ ordinario", proveniente de la Sala D de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, entre otros);

Se han explicitado nuevos derechos, recogiendo aspectos de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores (artículos 18. 20 y 22).

Finalmente se destaca que para esta temática, también ha sido tenida especialmente en cuenta el documento sobre "Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico Recomendación de la OCDE", el Documento de la "Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo" del 24 de Abril de 2017, y el Documento de la "Comisión de Comercio y Desarrollo - Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor", del 3 y 4 de julio de 2017.

### II.3. Crédito al consumo y protección del sobreendeudamiento

Sin perjuicio del significativo avance y del aporte que ha supuesto la regulación de los contratos bancarios en general y con consumidores en particular en el CCC (artículos 1378 a 1389), la operatoria de crédito que involucra a los consumidores excede el escenario y los contornos de aquellos contratos, por lo que se imponía una perspectiva ampliada que contemplara las prácticas empresarias del sector y las estructuras jurídicas utilizadas para formalizar los vínculos entre los proveedores de crédito y los consumidores.

No obstante, en el diseño de las normas propuestas, se han procurado soluciones coordinadas con las previstas en el Código unificado, que propicien el diálogo de fuentes como estrategia de resolución de las controversias que pudieran suscitarse.

El Proyecto asume el tratamiento de la problemática del crédito para el consumo, proponiendo una regulación de las principales aristas de conflicto. A efectos de la aplicación de las normas propuestas, se consagra un catálogo de presunciones legales "iuris tantum" de existencia de contratos de crédito para consumo que pueden acudir en auxilio del intérprete al momento de resolver los litigios sobre la materia.

El principio de préstamo responsable, expresamente receptado, sigue los lineamientos de la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 23 de abril de 2008 y los Dictámenes del Comité Económico y Social Europeo del 25 de octubre de 2007, del 28 de abril de 2010, del 29 de abril de 2014 y se traduce en deberes concretos en cabeza de los dadores de crédito o financiamiento, que son de cumplimiento necesario. Se deja establecido, por otra parte, que los costes derivados de una financiación o de préstamos acordados en infracción al principio mencionado serán soportados total o parcialmente por los proveedores o intermediarios de crédito.

La situación de sobreendeudamiento de los consumidores es asumida en el Proyecto, que la define y precisa sus presupuestos —objetivo y subjetivo—. La preocupación global por las graves consecuencias del endeudamiento excesivo de las economías domésticas justifica la previsión de políticas de protección del consumidor en el mercado de crédito y de programas especiales para colectivos con vulnerabilidad agravada, con eje en la educación financiera, que se contemplan en el Capítulo correspondiente. Se explicita que la prevención y el saneamiento del sobreendeudamiento del consumidor deben ser políticas centrales, imponiéndose el diseño y la implementación de medidas de contenido sustancial y procedimental eficaces, cuyo ejercicio debe ser garantizado por las autoridades públicas.

El Proyecto avanza en la previsión de medidas de corte preventivo del sobreendeudamiento vinculadas a: la actividad publicitaria; la imposición de un contenido informativo mínimo que se replica de modo uniforme en los anuncios publicitarios, en toda documentación que se ofrezca o proporcione antes de contratar y en el contrato que finalmente se formalice; un deber de asistencia y asesoramiento particular así como de advertencia; la ratificación de formalidades impuestas al contrato y previsiones respecto de los cambios que pudieran introducirse al contenido del mismo.

En particular, se reconocen expresamente al consumidor dos derechos que pueden contribuir a la prevención del endeudamiento excesivo; esto es: el derecho al pago anticipado del crédito o de la financiación acordada, y el derecho de arrepentimiento, regulándose el modo de ejercicio y los efectos derivados. En esa racionalidad, se prevé que, de acuerdo a las circunstancias, puede resultar abusiva la práctica empresarial por la que se estimule indebidamente el endeudamiento, al privar al consumidor de instancias de reflexión sobre la conveniencia, oportunidad y alcances del compromiso económico a asumir. Las normas propuestas siguen, en general, las previsiones contenidas en la Ley 16/2011 de 24 de junio, de "Contratos de crédito al consumo" de España y en alguna cuestión específica, la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores chilena, en coordinación con las directivas que emergen del CCC. Se han considerado también las conclusiones de las XXIV Jornadas Nacionales de Derecho Civil (Comisión 8, apartado II).

Se ha juzgado necesario regular, en particular, el fenómeno de la conexidad contractual en la operatoria de crédito para el consumo. El Proyecto define el supuesto de vinculación entre el contrato de adquisición de bienes o de prestación de servicios y el contrato de crédito; aporta presunciones legales de configuración del supuesto y regula los efectos singulares de la conexidad contractual en la operatoria. Este último aspecto, tiene una importante significación en

orden a resolver la conflictividad de la que daban cuenta la doctrina y la jurisprudencia. Se han considerado como antecedentes, la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 23 de abril de 2008, la Ley 16/2011 de 24 de junio, de "Contratos de crédito al consumo" de España y el Proyecto de Ley de Reforma al "Código de Defensa do Consumidor" de Brasil. Se han tenido también en cuenta las conclusiones de las XVII Jornadas Nacionales de Derecho Civil (Comisión N°

3). El Proyecto asume la regulación del pagaré de consumo, admitiendo que las deudas dinerarias que emergen de la relación de consumo, pueden instrumentarse en un título susceptible de integración, con aptitud ejecutiva. Se establece el orden de prelación de las normas aplicables, ratificándose el principio de interpretación más favorable para el consumidor. Se exige que el título contenga la información mínima allí establecida por lo que, como regla, la inobservancia de los requisitos mencionados, torna inhábil al pagaré como título ejecutivo; defensa que alcanza a la situación jurídica abusiva.

Se admite que el título pueda integrarse con otros documentos firmados por el consumidor de los que surja el cumplimiento de la totalidad de los requisitos impuestos por norma. Ahora bien, a fin de estimular prácticas leales y la buena fe procesal, se impone al ejecutante que pretenda integrar el título base de la ejecución, aportar la documentación complementaria en oportunidad de interponer la demanda ejecutiva pues vencida aquella oportunidad procesal precluye el ejercicio de aquella facultad. Se procura con ello, desalentar ejecuciones en las que pueda especularse con la posibilidad de que el consumidor ejecutado no se presente o no oponga excepciones, ó que sólo en caso de hacerlo, el ejecutante ofrezca el total de los elementos que permitan juzgar la procedencia de la acción ejecutiva intentada. Atento a las particularidades de la operatoria, se deja establecido que este régimen alcanza al supuesto en que el pagaré de consumo haya sido transmitido a un tercero.

Cobra especial relevancia en este contexto normativo, el rol del juez que debe aplicar una norma de orden público, que ante el silencio del ejecutante puede acudir a las presunciones vinculadas a la existencia de una operación de crédito para el consumo, que debe velar por el estricto cumplimiento de las normas protectorias del consumidor y que, en su caso, y aún de oficio, debe disponer las medidas que impidan la desnaturalización de los mecanismos sustanciales y procesales previstos para su tutela.

La existencia y legitimidad de la deuda reclamada, su composición y cuantía y los costes de la eventual mora y de la ejecución, serán

objeto de un control judicial irrenunciable a la luz de las normas legales propuestas.

### III. USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

La reforma propuesta al primer párrafo del artículo 25, incorporando la accesibilidad a los marcos regulatorios a partir de la web, entronca con la regulación del derecho a la información del consumidor y deber del proveedor, regulada en la Ley 24.240 (artículo 4), y en el CCC (artículo 1100).

Como la información y la contratación son dinámicas, y aunque el Código no haya reflejado en forma determinada este carácter, el deber de información ha de cumplirse tanto en forma previa a entablarse la relación de consumo, como de manera concomitante a ésta y también posteriormente. En el primer ámbito, deriva del deber de cooperación contractual y permite elecciones de consumo fundadas y racionales (se relaciona con la libre elección, aplicándose la idea del consentimiento informado) y en el segundo, permite una utilización adecuada del producto o servicio contratado (se relaciona con el derecho a la salud y seguridad, y con la protección de los intereses patrimoniales). A su vez, incluye toda la información que resulte indispensable para después de celebrado el contrato o entregada la cosa o servicio, a los fines de un disfrute adecuado, comprensivo de ser anoticiado de los riesgos implicados, su naturaleza y complejidad, prolongándose el deber del proveedor a través de toda la ejecución contractual. Este aspecto se torna más evidente y necesario en los marcos regulatorios que hacen a la prestación de servicios (públicos o no).

Se propone un agregado a efectos de explicitar la competencia del ente regulador del servicio de que se trate, respecto de toda cuestión vinculada al marco regulatorio cuya aplicación le concierne, asignando a la Autoridad de Aplicación de la LDC la competencia para resolver los reclamos referidos a la regulación contractual o a la aplicación de las normas del capítulo en análisis. Existe en estos casos diversidad de origen de los regímenes normativos y hasta distinta naturaleza de las normas aplicables (contractual para los entes y estatutaria para la Autoridad de Aplicación).

Diversos marcos normativos otorgan competencias a las autoridades de aplicación en cuanto al control y fiscalización que el Estado debe efectuar sobre la actividad, relacionado con su sistema económico y técnico, en salvaguarda de la fe pública y de la estabilidad y orden del mercado en cuestión. Esos entes resguardan la confianza pública en el sistema, controlan a las entidades y sus elementos técnicos y contractuales (en el aspecto previo y de "redacción marco"), que hacen a los fines del negocio regulado, en cuanto al funcionamiento y

actuación de sus agentes, sin llegar necesariamente al área de las contrataciones individuales. Se concentran en las entidades y la supervisión de su actividad (v.gr. Superintendencia de Seguros de la Nación, Banco Central de la República Argentina, etc.). Sin embargo, esos sistemas no contemplan per se mecanismos que posibiliten arribar a una protección eficiente de los derechos de los usuarios del sistema, cuya participación es indirecta. Es la normativa de consumidores la que conforma el sistema tuitivo del artículo 42 de la Constitución Nacional, y que se integra con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, con preeminencia y con aplicación del principio de norma más favorable.

Aunque los organismos administrativos de consumidor no controlen específicamente el sistema bancario ni de seguros, por ejemplo, son los que tienen encargado velar por la observancia del Derecho del Consumidor frente a un proveedor, que —también por ejemplo— puede ser un banco o una aseguradora. El régimen de consumidores se aplica aun cuando el proveedor esté alcanzado por otra normativa específica. El régimen tuitivo del consumidor trata cuestiones de otra índole que, por su naturaleza y aún dentro del ámbito de la LDC, no afectan el sistema que otras autoridades de aplicación se encargan de vigilar y, por lo tanto, son ajenas a su potestad jurisdiccional.

En otras palabras, cuando la actividad a la que se incorpora una relación de consumo es un "sistema", las facultades de control y supervisión del mismo recaen en las autoridades de aplicación específicas, y las cuestiones vinculadas a la protección al consumidor, en la autoridad administrativa de consumo. Todo ello, en razón del rol determinado y concreto de cada una, correspondiendo a la autoridad de la actividad aquellas relaciones u operaciones que sean propias o "intra sistema" —que nacen, se transforman y se extinguen en el mismo—, mientras que las referidas a aspectos comerciales, corresponden a la de defensa del consumidor.

Se propone incorporar al artículo 27 la especificación del contenido de la atención personalizada que debe brindar el proveedor conforme los antecedentes del Derecho Provincial, como la Ley bonaerense N° 14.692, la Ley N° 2.221 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y la Ley chaqueña N° 7.435. A su vez, la LDC establece en su artículo 27 que "...Las Compañías prestadoras de Servicios Públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios".

Por su parte la atención personalizada: Implica relaciones humanas, trato digno, captación del problema, percepción de la tramitación del reclamo. El eje de la interpretación protectoria no es el de la seca gramática que se satisface con que la atención sea dirigida a la persona por cualquier medio, sino que reside en la interacción insustituible que se da entre las personas que actúan en nombre de la

empresa y los reclamantes, mediante el contacto directo, interpretada en el contexto de la relación de consumo y el desequilibrio entre sus actores;

Constituye una obligación del proveedor, a realizarse en un ámbito de locación específico, por éste organizado y proporcionado. Eso requiere necesariamente un lugar físico en vez de un espacio virtual o etéreo. Se juegan en el caso la dignidad humana y el trato equitativo.

Se procura clarificar legislativamente el cómputo de los días de anticipación al vencimiento para la satisfacción del deber temporal de entrega de la factura y coadyuvar a terminar con el traslado por parte de las empresas al usuario de la necesidad de requerir y obtener la factura, con base en que la factura anterior informa la fecha de vencimiento. Se consagra el derecho del usuario a requerir nueva facturación y por ende un nuevo plazo de cumplimiento o nuevo plazo de vencimiento.

Se reduce a quince (15) días el plazo para la empresa, atento lo extenso del plazo original modificado, y a los efectos de igualarlo con el impuesto al consumidor para el reclamo. Además, dado que muchos servicios públicos domiciliarios han adoptado la facturación mensual, se busca evitar que los periodos puedan superponerse con los reclamos. Se elimina la palabra "correspondiente" de la deducción del cobro de servicio no prestado, determinando que la devolución debe ser efectuada dentro de los dos periodos posteriores subsiguientes, a fin de clarificar la pauta temporal.

También se propone que la falta de mención de inexistencia de deuda es presunción que no admite prueba en contrario —“iure et de iure”—, que castiga el incumplimiento de la empresa, conforme ha sido sostenido por la jurisprudencia. A su vez se dispone la eliminación de los párrafos referidos a entes residuales, atento el extenso lapso transcurrido y a que ha concluido en todos los casos la liquidación de las empresas públicas prestatarias de los servicios con anterioridad a las privatizaciones.

Finalmente, se elimina el tope de exceso en un cincuenta por ciento (50%) a la tasa pasiva para el interés por mora y se incluye la tasa pasiva pura como máximo, no existiendo razones para mantener un plus por encima de ésta, que es la que pagan los bancos por los depósitos y lo que compensa cabalmente el costo del dinero que la empresa deja de percibir y que busca compensar con el recargo.

#### IV. DAÑOS AL CONSUMIDOR

La responsabilidad civil en el ámbito de las relaciones de consumo ha experimentado una notable evolución. En nuestro país, la problemática



adquirió perfiles propios cuando comenzaron a presentarse casos de responsabilidad por daños ocasionados por productos defectuosos. Si bien existieron profundas diferencias en relación al factor de atribución, terminó por prevalecer el criterio que postulaba que era objetivo, con sustento en el artículo 1113 del Código Civil (T.O. Ley 17.711).

El segundo hito lo constituyó la sanción de la LDC. Si bien fue vetado el artículo 40 originario, que consagraba la responsabilidad solidaria de la cadena de producción y comercialización del producto o el servicio frente al consumidor, se mantuvo lo establecido en el primer párrafo del artículo 52, en el que se disponía que los consumidores estaban habilitados a promover acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados. La función preventiva de la responsabilidad civil fue incorporada de manera explícita en este ámbito.

Con posterioridad, mediante la Ley N° 24.999 se estableció la responsabilidad solidaria por riesgo o vicio.

En el año 2008, la reforma de la Ley N° 26.361 introdujo la posibilidad de solicitar la indemnización del "daño directo" (artículo 40 bis), que luego fue objeto de reforma por la Ley N° 26.993; y se incorporó la función punitiva de la responsabilidad civil, mediante la figura del "daño punitivo" (artículo 52 bis).

La regulación que ahora se propone presenta algunos cambios y ajustes de importancia.

En primer lugar, y en orden a la función preventiva (artículo 107), se efectúa una remisión a lo establecido en los artículos 1710 a 1713 del Código Civil y Comercial de la Nación, en donde se regula la problemática con suficiente amplitud y de manera detallada. Así como, en su momento, lo establecido en el artículo 52, 1ª parte, de la LDC comenzó a irradiarse hacia todo el ordenamiento jurídico, la definitiva consagración de la función preventiva con carácter general en el Código Civil y Comercial torna innecesaria una regulación específica.

En relación a la función resarcitoria se proponen varios cambios y ajustes.

Como se indica en el artículo 108, se regula en esta parte únicamente lo atinente a la responsabilidad por daños causados por productos y servicios defectuosos, y no así cuando éstos son riesgosos. Se trata, pues, de un sistema de reparación de los daños causados por productos o servicios defectuosos, en el mismo sentido que el derecho europeo y brasileño. En cambio, no están incluidos los daños causados por el "riesgo genérico", porque ellos ya están

suficientemente regulados en los artículos 1757 y 1758 del Código Civil y Comercial de la Nación; y aquí se trata de un régimen especial, que hace responsables a todos los miembros de la cadena de producción o comercialización, sean o no dueños o guardianes del producto o servicio defectuoso. Son fuentes de esta norma el artículo 9 de la directiva europea 85/374/CEE; el artículo 128 del real decreto español n.º. 1/2007; el artículo 1245-1 del Código Civil francés; y el artículo 123 del Código del Consumo italiano.

Se brinda un concepto amplio de producto y servicio (artículo 109), siendo las fuentes de esta norma el artículo 2 de la directiva europea 85/374/CEE; el artículo 136 del real decreto español 1/2007; el artículo 1245-2 del Código Civil francés; el artículo 115 del Código del Consumo italiano; MERCOSUR/LIV CT n.º 7, resolución 01/07, artículo 1 "e". Para esta apertura se ha ponderado especialmente el impacto y la aceleración de los cambios tecnológicos.

A renglón seguido se caracteriza al producto defectuoso (artículo 110) y al servicio defectuoso (artículo 111).

En la definición de producto defectuoso se emplean tanto la triple clasificación de defectos de diseño, fabricación e información (vigente en EUA y que en general es aceptada por la doctrina nacional) —a la que se agrega la de los defectos de conservación— como las definiciones que resultan de la normativa europea y el Código del Consumidor de Brasil. Sus fuentes son: artículo 6 de la directiva europea 85/374/CEE; artículo 137 del real decreto español 1/2007; artículo 1245-3 del Código Civil francés; artículo 117 del Código del Consumo italiano; artículo 12 del Código de Defensa del Consumidor de Brasil; Restatement (Third) of Torts: Products Liability, Chapter I, § 2.

La fuente, respecto del servicio defectuoso, es el artículo 14 del Código de Defensa del Consumidor de Brasil.

Se ha preferido abrazar la noción de defecto y no de vicio, por resultar más ajustada al fenómeno bajo regulación. La locución "defecto de fabricación" debe ser entendida en sentido amplio, comprensiva de los denominados "defectos intrínsecos" del producto, que son todos aquellos que afectan su idoneidad y sanidad, como sucede en el caso de ciertas materias primas (de origen vegetal o animal), procesadas o no, que contienen herbicidas, triquinosis, sustancias tóxicas o venenosas, etc., tal cual se ha receptado en el derecho europeo (Directiva 1999/34/CE).

En relación a la legitimación activa (artículo 112), se adopta un criterio amplio, que incluye también a quienes no son consumidores de acuerdo a nuestra definición, porque esta excluye a los terceros

"expuestos", que sin embargo pueden innegablemente acudir a las normas sobre responsabilidad por productos y servicios (por ejemplo, el peatón que es embestido por un automóvil a causa de un defecto de fabricación que impide el frenado). Es el sistema europeo, en especial, la Ley española y el Código Civil francés (artículo 128 del real decreto español 1/2007; artículo 1245 del Código Civil francés).

Sin perjuicio de las normas generales sobre prueba existentes en las reglas sobre procesos de consumo, se incorporan aquí algunas específicas (artículo 113). Éstas son acordes a lo prescripto por los artículos 1734, 1736 y 1744 del Código Civil y Comercial de la Nación, y a los principios generales. La Comisión entendió importante precisarlas en este ámbito mediante la mención del deber de colaboración del proveedor, y la posibilidad de que se apliquen presunciones legales o judiciales. Se aclara que el proveedor debe acreditar las eximentes que invoque. Son también fuentes de este artículo: artículo 2 de la directiva europea 85/374/CEE; artículo 139 del real decreto español 1/2007; artículo 1245-8 del Código Civil francés; artículo 120 del Código del Consumo italiano.

En materia de legitimación pasiva se incorporan novedades legislativas.

Se establece que la responsabilidad es concurrente de forma de guardar coherencia con el Código Civil y Comercial. De manera enunciativa se señala algunos de los legitimados pasivos, lo que no excluye a cualquiera que pueda revestir tal calidad. Se elimina el tratamiento diferenciado del transportista, que no se justifica en el marco de las relaciones de consumo, es confusa y no ha merecido aplicación jurisprudencial alguna.

Se incorpora, además, una norma específica relativa a especial situación que se genera cuando se prueba que el daño proviene del defecto de un determinado tipo de producto, pero resulta imposible identificar al proveedor que efectivamente lo fabricó o comercializó en el caso concreto. En tal caso, responden concurrentemente todos los proveedores que comercializan o fabrican el producto en cuestión, en proporción a la participación que cada uno de ellos tiene en el mercado. Se recepta, así, la denominada "teoría del market share".

Asimismo, se establece el criterio para la acción de repetición: se ejerce únicamente contra quien ha dado origen al vicio.

Respecto al factor de atribución (artículo 115), se dispone que es objetivo, con fundamento en el artículo 1722 del Código Civil y Comercial.

En el mismo artículo se efectúan varias precisiones relativas a las eximentes de responsabilidad vinculadas a la causa ajena, las que deben ser interpretadas con las reglas generales consagradas en el Código Civil y Comercial.

No se ha considerado necesario reiterar que el caso fortuito debe reunir el elemento de la exterioridad, porque él resulta expresamente del artículo 1733 incs. "c", "d" y —especialmente— "e" del Código Civil y Comercial, que son plenamente aplicables también a la responsabilidad que se regula en este capítulo.

Se deja establecido que el hecho de los restantes integrantes de la cadena de producción y comercialización no es hecho ajeno y, por ende, no puede ser invocado como eximente. Ello constituye además una aplicación puntual del ya mencionado requisito de la exterioridad.

En el segundo párrafo se aclara que el cumplimiento de la normativa vigente, o el hecho de contar con una autorización administrativa, no eximen de responsabilidad. Se exceptúa el caso en que la Ley o la autoridad administrativa impongan de manera imperativa modalidades para la fabricación, diseño, información o conservación del bien.

El tercer párrafo establece que la eximente del hecho de la víctima es de interpretación restrictiva y sólo procede ante la prueba de una culpa grave o dolo del consumidor, lo cual tiende a incrementar la protección de la parte débil de la relación de consumo y va en línea con la interpretación constitucional efectuada por la CSJN en la causa "Ledesma". La exigencia de culpa grave del damnificado debe ponerse en relación con la referencia al "uso razonablemente previsible" del producto que efectúa el artículo 119 inc.1, en la medida en que únicamente un uso claramente irrazonable por parte de la víctima podrá eximir al proveedor. Va implícito que en muchos casos el proveedor debe prever incluso el uso negligente o peligroso por parte de la víctima, y que este deber de previsión se ve potenciado en situaciones de vulnerabilidades acentuadas (como sucede, por ejemplo, en el caso de juegos mecánicos destinados al consumo de niños).

El último párrafo excluye como eximente al riesgo de desarrollo. Esta disposición debe distinguirse cuidadosamente de las de los artículos 110 y 111 —en ambos casos, en su último párrafo—, en tanto disponen que 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, y que el servicio no puede ser considerado defectuoso por el solo hecho de que posteriormente se hayan adoptado nuevas técnicas más inocuas. En estos últimos casos no se trata del posterior descubrimiento de defectos que el producto o servicio ya tenía de hecho, pero que eran

imposibles de detectar en el momento de su puesta en circulación (riesgo de desarrollo), sino de la ulterior implementación de nuevas técnicas que mejoran su seguridad.

Son las fuentes principales de esta norma los artículos 40 de la LDC, y el artículo 1245-9 del Código Civil francés.

En el artículo 116 se introduce, como novedad legislativa, un plazo de caducidad para el ejercicio de la acción resarcitoria. Se consideró necesario seguir a las legislaciones europeas en la incorporación de un plazo de caducidad de 10 años desde que el producto o servicio fue puesto en el mercado, o prestado. De lo contrario sería posible, por ejemplo, demandar hoy al fabricante de un producto hecho en cualquier tiempo, siempre que el daño se haya producido en la actualidad. Nótese que actualmente, para los vicios redhibitorios, el Código Civil y Comercial contempla plazos de caducidad de seis meses y tres años (artículo 1055).

En el Capítulo 3 (artículo 117) se incorpora una nueva norma, que regula la problemática de los daños causados a las personas o bienes dentro del ámbito físico de incumbencia del proveedor (daños en estadios, hoteles, playas de estacionamiento, centros comerciales, clínicas, centros de esquí, etc.). Se trata de un desarrollo pormenorizado y particular de la obligación de seguridad que, con carácter general, está consagrada en los artículos 17 y 18 de este Proyecto. Concordemente con lo dispuesto en el artículo 115, se aclara que el hecho de la víctima únicamente opera en caso de dolo o culpa grave del damnificado.

Finalmente, en el artículo 118 se regula la ahora denominada "sanción punitiva por grave menosprecio a los derechos del consumidor", correspondiente a los "daños punitivos" del artículo 52 bis de la LDC. Se han introducido importantes cambios a la norma actualmente vigente. Debe aclararse que han existido notables contrapuntos entre los miembros de la Comisión en este tema, razón por la cual se han dejado a salvo las opiniones particulares, arribándose al texto que ahora se propone por mayoría.

La denominación "sanción pecuniaria disuasiva" que les había dado el Anteproyecto del Código Civil y Comercial de la Nación se prestaba a equívocos, porque también podía aplicarse a la indemnización de daños, que es una sanción y, además de resarcir, actúa como disuasivo para no causar daños. Por ese motivo resulta pertinente hablar de "sanción punitiva" para hacer referencia a la que se regula en esta sección, dado que la calificación de "punitiva" pone de resalto que se trata de una clase especial de sanción, que tiene por finalidad, precisamente, castigar al proveedor que obra con notoria

despreocupación respecto de los intereses de los consumidores, y al mismo tiempo, prevenir la reiteración futura de ese tipo de conductas.

Siguiendo a la doctrina y la jurisprudencia ampliamente mayoritarias, se establece —en sintonía con lo que preveía el proyecto de Código Civil y Comercial— que la sanción punitiva sólo procede frente al "grave menosprecio" hacia los derechos del consumidor, lo que implica la necesidad de que se configure un factor subjetivo de atribución calificado. Esto es concordante, además, con lo que sucede en el derecho comparado. Así, en los Estados Unidos de América se exige que quien pretende "daños punitivos" aporte evidencia clara y convincente en el sentido de que el demandado actuó con dolo, indiferencia o grave negligencia respecto del daño que ocasionó (Vetri, Dominick — Levine, Lawrence C. — Vogel, Joan E. — Gassama, Ibrahim J., Tort law and practice, Lexis-Nexis, San Francisco, 2011, p. 529; Goldberg, John C. P. — Sebok, Anthony J. — Zipursky, Benjamin C., Tort law. Responsibilities and redress, Aspen Publishers, New York, 2008, p. 497).

En cuanto a la legitimación para pedir la imposición de esta sanción, se ha considerado preferible ampliarla respecto de lo que establece actualmente el artículo 52 bis de la LDC, al incluir la posibilidad de que ella sea solicitada también por el Ministerio Público —lo que coincide con el proyecto francés de reforma de la responsabilidad civil de 2017—, por cualquiera de los legitimados activos para promover las acciones de clase, o incluso, que sea impuesta de oficio por el juez. Para este último caso, y en aras de respetar el derecho de defensa del sancionado, se precisa que el auto que corre traslado de la demanda debe advertir al demandado acerca del posible ejercicio de esta facultad.

Asimismo, es pertinente señalar que se ha aclarado expresamente que la sanción punitiva también puede ser impuesta en el marco de las acciones colectivas, con lo que se da respuesta al actual debate doctrinal sobre ese punto.

Todo ello es consonante con la idea de que se trata de una sanción que excede el mero interés individual del consumidor, porque en la represión de esas conductas está también en juego el interés público.

Para la graduación de la sanción se ha considerado pertinente seguir el texto del Proyecto de Código Civil y Comercial y de la Ley 26.994, que contiene una serie de pautas que enriquecen el escueto enunciado del actual artículo 52 bis de la LDC. A las originariamente previstas en el Anteproyecto de LDC se suma ahora la concerniente a la reiteración o reincidencia en que haya incurrido el proveedor.

Además, dada la naturaleza punitiva del instituto, se ha respetado el criterio plasmado en la norma, consistente en prever un monto máximo (vid. la explicación proporcionada por la diputada Stella Maris Córdoba durante el debate parlamentario de la Ley 26.361, Cámara de Diputados de la Nación, año 2006, orden del día 306. "Dip. Stella M. Córdoba y ot."). Es pertinente poner de resalto que esto también es conteste con lo que sucede en el derecho comparado (vid. Suprema Corte de los Estados Unidos, "State Farm Mut. Auto. Ins. Co. v. Campbell", 538 U.S. 408 (2003); proyecto francés de reforma de la responsabilidad civil de 2017, artículo 1266-1).

Sin embargo, se ha ampliado el máximo al doble de la multa administrativa (que por otra parte ya no consiste en un monto fijo en pesos sino que contempla un mecanismo de actualización), y se suma la posibilidad de que la condena se extienda al décuplo del importe total de la ganancia obtenida por el proveedor como consecuencia del hecho ilícito, si este último resultare mayor.

Se han tenido en cuenta como antecedentes, para esta cuestión, el artículo 52 bis LDC; el Proyecto de Código Civil y Comercial y de la Ley 26994; y el artículo 1266-1 del Proyecto de Reforma de la Responsabilidad Civil presentado por el Ministerio de Justicia Francés en marzo de 2017.

También se incorpora un monto mínimo aplicable para las sanciones que resulten de prácticas abusivas, como disuasivo para evitar su repetición en el futuro.

En relación al destino de la suma de dinero impuesta como sanción, se ha considerado pertinente seguir al proyecto de Código Civil y Comercial y de la Ley 26.994 (y también el artículo 1266-1 del Proyecto de Reforma de la Responsabilidad Civil presentado por el Ministerio de Justicia Francés en marzo de 2017), disponiéndose que el monto de la sanción punitiva tiene el destino que le asigne el juez por resolución fundada. De ese modo se permite que, según los casos, el juez decida si corresponde que ese importe sea percibido —total o parcialmente— por el consumidor, o bien que sea destinado a otras personas, como entidades de beneficencia o fondos específicos. Esta solución tiende a dotar de una mayor efectividad a la imposición de la sanción punitiva, pues la regla según la cual la totalidad del importe de los "daños punitivos" del artículo 52 bis de la LDC debe entrar en el patrimonio del consumidor desalienta, muchas veces, la fijación de montos importantes, ante el temor de los jueces de consagrar un enriquecimiento excesivo de aquel.

Debe remarcarse que de acuerdo a las normas proyectadas la legitimación para pedir la sanción no compete únicamente al consumidor, dado que también puede solicitarla el Ministerio Público o

los legitimados para promover acciones de clase, o imponerla el juez de oficio. En consecuencia, para decidir el destino de la sanción el juez debe tener en cuenta —entre otras cosas— si se ha impuesto de oficio o a pedido de parte, quién fue el legitimado activo que la solicitó, la actuación procesal desplegada por el consumidor, la situación de este último —con especial consideración a los casos de vulnerabilidad agravada—, la índole de los intereses afectados, y la naturaleza individual o colectiva de la acción intentada.

Por otra parte, se dispone que si dos o más proveedores son autores de la conducta que ha dado lugar a la sanción punitiva, su responsabilidad es solidaria. Ello no es sino una derivación de las reglas de la coautoría (artículo 1751, 1ª parte, del Código Civil y Comercial de la Nación), y modifica la inconveniente solución legal actualmente vigente, que consagra —de manera indebida— la solidaridad en cabeza de toda la cadena de producción y comercialización.

Finalmente, se establece la prohibición de asegurar la obligación de pagar la sanción, cuestión que ha generado algunas opiniones discordantes en la doctrina. Se entiende que la no asegurabilidad constituye un factor, por sí mismo, disuasorio de las conductas que se pretende evitar con lo dispuesto en este artículo. Se trata también de la solución adoptada por el ya mencionado proyecto francés (artículo 1266-1).

## V. DISEÑO INSTITUCIONAL

### V.1. Asociaciones de defensa del consumidor

El artículo 42 de la Constitución Nacional establece que las autoridades deben proveer a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

Además del Derecho Comparado y las regulaciones existentes en Argentina, se ha considerado especialmente la experiencia de la autoridad de aplicación de la Ley como ente rector de las asociaciones; en consonancia con ello se proponen algunas modificaciones en cuanto a la estructuración y funcionamiento de las organizaciones de consumidores.

En particular, se han analizado los criterios establecidos para el funcionamiento de las asociaciones de consumidores de la Ley N° 13.133 de la Provincia de Buenos Aires y Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de España, específicamente el Título II relacionado con el derecho de representación, consulta, participación y régimen jurídico de las asociaciones de consumidores (artículos 22 a 45).



Con base en los fundamentos y antecedentes señalados, se indican aquí los cambios introducidos en orden a la participación de las asociaciones de consumidores en todas las instancias de conciliación y mediación relacionadas con el consumo (artículo 119 del Proyecto); la especificación de los objetivos que deben observar estas organizaciones en lo relacionado con su objeto social (incisos 5, 6, 8 y 9 del artículo 120 del Proyecto); así como la previsión expresa para conferir potestad a la autoridad de aplicación para determinar reglamentariamente requisitos razonables que deban observar las asociaciones de consumidores relacionados con la representatividad, autofinanciamiento y otras variables que tiendan a fortalecerlas y coadyuvar a una mejor implantación y desarrollo de las mismas en la sociedad (artículo 121 del Proyecto).

## V.2. Autoridad de Aplicación

En cuanto al diseño institucional de la Autoridad Nacional de Aplicación de la Ley se han tenido en consideración, particularmente y entre otras, dos cuestiones que resultan fundamentales en lo atinente a la defensa y protección de los derechos de los consumidores y usuarios en general.

Por una parte, la impronta que debe revestir el organismo que se prevé en tal sentido, en atención a los bienes jurídicos tutelados por la norma proyectada y a la relevancia que dichos bienes y los derechos de titularidad de los consumidores, en cuanto tales, revisten contemporáneamente.

Por la otra, el carácter eminentemente político —en la mejor acepción del término— que debe representar en la sociedad el organismo que se crea, toda vez que su marco de actuación y las misiones y funciones que le son asignadas deben resultar de vital relevancia institucional para un país moderno, teniendo en consideración el contexto político, económico y social actual.

Con base en lo expuesto y habiéndose analizado las fuentes antes indicadas, y varias del derecho comparado, se ha decidido crear un organismo autárquico y descentralizado, dotado de la suficiente autonomía y con los recursos necesarios para desarrollar sus misiones y funciones a cabalidad, pero con el necesario relacionamiento con el Poder Ejecutivo Nacional, en atención a la impronta política e institucional que debe revestir el organismo, como se ha mencionado.

Para ello se han ponderado y analizado pertinentemente el Decreto Legislativo N° 1033 de Perú, por el que se creó el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), de gran relevancia institucional en ese país; la Ley N° 4974 de la República del Paraguay, por la cual se constituye la

Secretaría de Defensa del Consumidor y del Usuario (SEDECO); la Ley N° 18.959 de Chile, por la cual se crea el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), también de reconocida actuación en el país trasandino.

En Argentina son valiosos antecedentes considerados la Ley N° 26.363 sobre "Tránsito y seguridad vial", por la que se crea a la Agencia de Seguridad Vial; la Ley N° 27.442 de "Defensa de la Competencia", por la cual se constituye como organismo descentralizado y autárquico a la "Autoridad Nacional de la Competencia", ámbito que guarda afinidad institucional —en razón de la materia— con el diseño de agencia que se ha concebido para la creación de la Autoridad de Aplicación de la Ley tutelar de los consumidores y, finalmente, en lo atinente a la desagregación en cuanto a su diseño, se ha considerado la estructura de la Comisión Nacional de Comercio Exterior, constituida por el Decreto N° 2406/94 y su modificatoria.

Consecuentemente, y teniendo en consideración los antecedentes referenciados, para el diseño de la Agencia Nacional del Consumidor se ha previsto una estructura institucional ágil y que permita un adecuado desarrollo de las misiones y funciones que se le encomiendan en materia de protección al consumidor, estableciéndose mecanismos de selección de los cargos fundamentales mediante concurso de antecedentes y oposición, periodicidad en los cargos y la suficiente autarquía funcional y financiera que le permita un adecuado desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas.

### V.3. Del Consejo Federal del Consumidor

Con respecto a la interacción de las distintas Autoridades de Aplicación de la LDC, y en atención a la vasta experiencia acumulada en dicha materia en los últimos 20 desde su sanción, se ha decidido la institucionalización de dicho ámbito, consagrándolo en el texto de la gran reforma que se propone.

Así, el denominado Consejo Federal del Consumo (CO.FE.DEC.) finalmente adquiere su merecida transcendencia institucional, dándose un paso más en este sentido, en atención a su anterior antecedente en la materia, que lo había recogido como ámbito de encuentro de las autoridades de aplicación, a través del dictado Resolución N.º 464-E/2017 de la Secretaría de Comercio de la Nación.

El CO.FE.DEC tiene como finalidad el análisis e intercambio de información entre sus miembros, relacionada con la protección del consumidor, así como la promoción y cooperación para el desarrollo de políticas públicas relacionadas con la materia, la educación y

difusión de sus derechos y la defensa de sus intereses individuales y colectivos.

Lo integran, conforme nuestra organización político institucional de carácter federal, la Autoridad Nacional de Aplicación de la presente Ley y sus normas reglamentarias, así como las Autoridades de Aplicación provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

También, se han detallado expresamente sus misiones y funciones, en tanto Consejo Federal del Consumo: la promoción de la educación e información del consumidor o usuario, con especial énfasis en la población especialmente vulnerable, con los objetivos de fortalecer la libertad de elección del consumidor y la optimización de los recursos relacionados con la adquisición de productos y servicios; la de facilitar la comprensión y utilización de la información que se brinda a los usuarios y consumidores por parte de los proveedores; la de difundir el conocimiento de los deberes y derechos de los consumidores y la forma más adecuada para ejercerlos; y la de fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios; la de propender a la homogeneización de criterios en cuanto a la aplicación de políticas públicas relacionadas con la protección de los consumidores y usuarios; estimular la creación de Asociaciones de Consumidores, manteniendo con ellas un intercambio y colaboración permanentes; recabar información de entidades públicas y privadas relacionadas con la protección del consumidor; solicitar la colaboración de los entes y organismos de control con competencia en la materia para una mejor atención de los problemas de los consumidores y usuarios; solicitar la colaboración de instituciones públicas y privadas, departamentos especializados de las universidades y cualquier otro organismo técnico para la realización de estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad sobre productos o servicios y difundir sus resultados.

Por último, se le encomienda, en tanto ámbito federal de encuentro, todo lo relacionado con la asistencia, asesoramiento y tratamiento formal de las denuncias y reclamos de los consumidores y usuarios, promoviendo la instalación de oficinas públicas de información al consumidor o usuario; y la difusión de los resultados de estudios, análisis comparativos, ensayos y controles de calidad sobre productos y servicios y toda otra actividad o tarea relacionada con la defensa y promoción de sus derechos.

A modo de cierre, el texto propuesto establece que las autoridades pertinentes de la Nación y de cada jurisdicción deben prever las partidas presupuestarias suficientes para financiar el adecuado funcionamiento del CO.FE.DEC., teniendo en consideración las misiones y funciones que se le asignan en la presente Ley.

#### V.4. Defensa administrativa del consumidor

En lo atinente a la defensa administrativa del consumidor y su procedimiento, se han preservado los principales institutos que ya preveía la Ley 24.240 al respecto, tales como, la instancia conciliatoria entre proveedores y consumidores; las medidas preventivas y de cese de conducta reputadas en infracción a la Ley; y las sanciones a aplicar por las infracciones que se cometan a la normativa tutelar de los consumidores por parte de los proveedores, pero se han actualizado y complementado en cuanto a sus alcances y efectos, para que la Autoridad Nacional cuente con verdaderas herramientas jurídicas, que permitan abordar la conflictividad que se verifica en la materia y reprimir y sancionar las conductas lesivas de los derechos de los consumidores, que ostentan rango constitucional en nuestro ordenamiento jurídico.

Así, se contempla que la Autoridad Nacional pueda arbitrar los más modernos mecanismos que la tecnología actual permite para celebrar acuerdos conciliatorios entre reclamantes y reclamados, previendo también —en cuanto a este eje temático— una adecuada y necesaria intervención de la autoridad, con la representación y transparencia debidas, en las instancias conciliatorias que se verifiquen para procesos de incidencia general o colectiva.

También se han ajustado debidamente el régimen sancionatorio, los montos de las multas que el mismo prevé, para poder afrontar con instrumentos adecuados las conductas nocivas que, tecnología y estandarización mediante, se verifican en el mercado en perjuicio de los consumidores y usuarios.

Resulta conveniente destacar la jurisprudencia de nuestro más Alto Tribunal en lo atinente al recurso de apelación previsto para la impugnación de las sanciones impuestas en sede administrativa; así como la del Fuero Contencioso Administrativo Federal, en lo atinente a la instrucción de los sumarios y las distintas incidencias que generalmente pueden verificarse en su desarrollo.

Se introducen nuevas figuras: el rol del consumidor en el procedimiento (artículo 147); la figura de la "contrapublicidad" a cargo de la Autoridad de Aplicación para la publicidad de los actos lesivos de intereses y derechos de los consumidores (artículo 158); y las establecidas en cuanto a la penalidad prevista para los incumplimientos de los acuerdos conciliatorios que se alcancen, conteniendo un porcentaje de la penalidad concebida por la conducta destinada para el consumidor.

Se ha reformulado el instituto del "Daño Directo" en sede administrativa (arts. 150 a 154). En el artículo 146 al regular la

indemnización en sede administrativa, se apunta a dotar de mayor eficacia a los derechos del consumidor, no sólo porque el trámite es más rápido, sino porque no todos los consumidores que quedan insatisfechos en sede administrativa luego promueven la acción judicial. Se evita, así, la eventual promoción de acciones judiciales, con el consiguiente beneficio de no continuar recargando la labor judicial con juicios de escasa cuantía.

En una sola norma se contemplan dos siguientes situaciones: la posibilidad de exigir el cumplimiento, la indemnización de daños, y la restitución de sumas de dinero indebidamente percibidas. Se precisa que se trata del daño emergente derivado de la lesión de bienes e intereses objeto de la relación de consumo, excluyéndose de la norma a todos los otros restantes daños resarcibles que, por ende, sólo pueden ser reclamados en sede judicial.

Se pretende dotar a la figura de mayor rigor técnico y conceptual, compatibilizando los textos con los conceptos del derecho de daños y el cumplimiento obligacional obrantes en el Código Civil y Comercial. No se fija un tope cuantitativo, ya que no se entiende necesario: se trata únicamente del bien objeto de la relación, o de los daños emergentes que sean consecuencia inmediata o mediata de la lesión a bienes o intereses objeto de la relación de consumo de naturaleza patrimonial, todo lo cual torna irrelevante su valor.

Se establece, en primer término, que puede ordenarse la indemnización del daño emergente indicado.

En segundo lugar, que el consumidor puede exigir la entrega de un bien equivalente y de las mismas características que el producto defectuoso o vicioso (pago en especie), o bien su valor en dinero. Lo primero es de suma importancia, ya que muchas veces el consumidor pretende el reemplazo del bien, y no su valor.

El caso de restitución de sumas de dinero indebidamente percibidas por el proveedor debe ser distinguido del anterior. Suele ser asimilado al concepto de "daño", lo cual es desacertado. Se trata de pagos indebidos (por ejemplo, débitos bancarios por seguros, comisiones, intereses, etc.). Lo que corresponde en tal caso es ordenar la restitución.

Se deja claramente establecido que en cualquiera de estos casos debe haberse verificado la infracción del proveedor, lo que constituye un requisito previo para que proceda esta condena accesoria o derivada de lo primero.

Resulta evidente la excepcionalidad, ya que se restringe sólo a los supuestos previstos en el artículo.

El artículo 152 busca reforzar el cumplimiento de los acuerdos conciliatorios homologados, como un modo de resguardar el crédito consolidado a favor del consumidor. Además, establece que el rechazo (administrativo o judicial subsiguiente) de la petición del consumidor no causa cosa juzgada en caso de un eventual reclamo por vía judicial en juicio de conocimiento; sin perjuicio de que lo actuado y resuelto pueda ser considerado como un indicio relevante para el juez.

Las limitaciones del proceso administrativo, en particular las probatorias y la etapa de debate, justifican esta solución legal pues, de lo contrario, quedaría sumamente acotada la protección al consumidor. Se prevé también que al formular la denuncia el consumidor debe ser informado de la posibilidad de solicitar las prestaciones ahora contempladas. La norma reviste particular relevancia, pues permite hacer conocer al consumidor este importante instrumento tendiente a dotar de mayor efectividad a sus derechos.

La solución del artículo 154, en el que se dispone que para el ejercicio de estas funciones las Autoridades de Aplicación locales deberán reunir los mismos requisitos establecidos en la ley para la ANCON, tiene su fundamento en el precedente de la CSJN "Ángel Estrada", en donde se sostuvo que "el principio constitucional de defensa en juicio previsto en el artículo 18 de la Constitución Nacional y la prohibición al Poder Ejecutivo de ejercer funciones judiciales —artículo 109—, quedan a salvo siempre y cuando los organismos de la administración dotados de jurisdicción para resolver conflictos entre particulares hayan sido creados por Ley, su independencia e imparcialidad esté asegurada, el objetivo económico y político considerado por el legislador para crearlos sea razonable y sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente". Por su parte, el artículo 40 bis vigente agregó la especialización técnica.

Dichas exigencias se cumplen respecto de la ANCON, que es la Autoridad de Aplicación nacional que se crea en mediante este Proyecto.

No resulta óbice que dichos extremos puedan ser satisfechos por las autoridades locales, lo que habrá de redundar en una mayor calidad institucional. La decisión apunta a fortalecer a estas últimas, dotándolas de criterios de uniformidad, en miras de lograr una mayor eficacia de los derechos de los consumidores.

En el pasado, se reconocen experiencias similares, de cuya validez constitucional no se dudó. Tal el caso de la Ley 17.801, que en su parte final dispuso algunas normas de observancia obligatoria por las provincias para el funcionamiento de los registros de la propiedad inmueble, que habían sido creados con anterioridad por las Provincias,

quienes tuvieron que adecuarlos a los presupuestos mínimos que fijaba la nueva Ley, con el artículo 2505 del Código Civil derogado. El argumento es el mismo en este caso: se trata de una Ley Nacional, que dispone sobre cuestiones de fondo, que no puede ser alterada o restringida por reglamentaciones locales, y que debe tener plena vigencia en todo el país, y no sólo en algunas jurisdicciones.

En el artículo 156 se ha considerado pertinente reforzar el cumplimiento de los acuerdos conciliatorios homologados, como un modo de resguardar el crédito consolidado a favor del consumidor.

## V.5. Protección Judicial del Consumidor

### V.5.1. Acciones individuales

Se ha juzgado conveniente comenzar el régimen con una enunciación de los principios que deben informar a los procesos de consumo, que sirvan como normas mínimas aplicables en todas las jurisdicciones y para todos los procesos, habida cuenta de su fundamento constitucional y convencional, que no sólo exige el acceso a la justicia, sino también la tutela judicial efectiva y diferenciada. Se sigue así la experiencia del Código Civil y Comercial en materia de “Restricciones a la capacidad” y “Procesos de familia”.

Asimismo, a la jurisprudencia de la CSJN, especialmente en precedentes recientes (“Recurso de hecho deducido por la Fiscal General ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial en la causa HSBC Bank Argentina S.A. c/ Martínez, Ramón Vicente s/ secuestro prendario”, 11 de Junio de 2019).

Aunque se han tomado especialmente en cuenta las normas de la LDC, procurando resolverse los conflictos que se suscitaban, como el relativo al beneficio de justicia gratuita.

Sin embargo, se han adicionado normas que apuntan a tornar más ágil y efectiva la tutela del consumidor, en sintonía con los reclamos de nuestra doctrina; tal el caso de las reglas de competencia de los procesos de consumo, y de la que limita la intervención de terceros. También se ha jerarquizado el rol del Ministerio Público, y se han reconocido facultades judiciales de actuación, en consonancia con el orden público que enmarca a las relaciones de consumo.

Desde la sanción de la LDC en 1993 se incorporaron normas procesales en los artículos 53 y 54, que fueron objeto de una importante reforma mediante la Ley N° 26.361.

En este Proyecto se sigue la misma línea, en primer término, regulándose por separado las acciones individuales de los procesos colectivos de consumo.

Se han efectuado varios ajustes en función de los aportes de la doctrina, y particularmente la jurisprudencia.

La fenomenología del consumo se modifica de manera vertiginosa, y la tutela judicial de los derechos del consumidor demanda normas acordes a la realidad subyacente.

La necesidad de normas procesales en las leyes de fondo se justifica cuando aquéllas son indispensables para asegurar la efectividad de los derechos reconocidos en estas últimas. La Corte ha ratificado en reiterados pronunciamientos la constitucionalidad de tales regulaciones. Además, en un mundo cada vez más globalizado e interconectado de manera instantánea (en donde el fenómeno del consumo es una de las más claras manifestaciones del fenómeno), y en donde los cambios son constantes, contar con presupuestos básicos procesales para toda la Nación constituye una realidad imperiosa.

Ello ha quedado de manifiesto en la regulación del CCC en el que, además de multiplicidad de normas procesales en las diversas instituciones, se han consagrado partes específicas y estructuradas sobre proceso sucesorio y en las relaciones de familia.

En relación a las normas del proceso (artículo 162) se han efectuado algunos ajustes, ratificándose la solución actualmente vigente, en el sentido de que el proceso de consumo debe regirse por el de conocimiento más abreviado que rija en la jurisdicción del tribunal competente. El consumidor puede solicitar se asigne uno más amplio, y se prevé que el proveedor pueda hacerlo, debiendo en este caso plantearlo por vía de reposición y resolverlo el juez previo traslado al consumidor. De esta manera, se garantiza el derecho de defensa y el debido proceso a todos los involucrados.

Se ha consagrado una norma general de competencia para todos los litigios judiciales de consumo (artículo 164), en donde la regla general dispone que será competente el juez del domicilio real del consumidor. Pero para el caso en que este último sea el actor, cuenta con varias opciones, a su elección. La situación de debilidad negocial estructural del consumidor justifica una solución más favorable a sus intereses.

También se ha potenciado el rol del Ministerio Público Fiscal en todos los procesos de consumo (artículo 165). Su función es trascendental, pues defiende de manera directa el interés general que se encuentra involucrado en las relaciones de consumo. Indirectamente ello puede



beneficiar al consumidor particular que interviene en la causa judicial, pero no debe perderse de vista que, sin perjuicio del conflicto de intereses individuales que se ventila en un caso en concreto, la cuestión trasciende notablemente a las partes.

Tanto las normas sobre competencia, como así también las relativas a la intervención del Ministerio Público Fiscal, deben ser aplicadas cuando se está en presencia de una relación de consumo; y también cuando es posible que ella subyazca.

Por ende, reviste especial importancia la nómina de presunciones “iuris tantum” establecidas en el artículo 78 del Proyecto, emplazado en la regulación de los créditos para el consumo.

Constituye una novedad lo regulado en el artículo 166, en el sentido de que la intervención de terceros, cualquiera sea su naturaleza, estará vedada si el consumidor demandante se opone. Se trata de una solución que busca dotar de mayor efectividad a los derechos del consumidor, a fin de evitar dilaciones en el proceso en el que interviene, y sin perjuicio de las ulteriores acciones que pudiera promover el demandado en contra de otros sujetos.

Se mantiene en lo sustancial, en el artículo 167, la regulación relativa a la carga de la prueba de los presupuestos y condiciones de la responsabilidad (que no sólo se limita a la cuestión resarcitoria, sino que se proyecta al incumplimiento en general, se haya o no ocasionado un perjuicio), vinculada a la carga procesal que pesa sobre el proveedor, consistente en aportar al proceso los elementos que obren en su poder. Se establece en la parte final que el incumplimiento será considerado una presunción en su contra, la que naturalmente admite prueba en contrario. La prueba de los daños resarcibles que el consumidor haya invocado haber padecido se rige por lo establecido en el artículo 1744 del CCC, desde que se trata —en el marco del proceso individual— de una cuestión que atañe a la víctima, y se encuentra adecuadamente resuelta en dicho cuerpo normativo. No se justifica en esta cuestión puntual, por estarse en presencia de una relación de consumo, una solución que escape de las reglas generales.

En el artículo 168 se precisan los alcances del beneficio de justicia gratuita, cuestión que generó opiniones diferentes en el seno de la Comisión. La norma que finalmente se produjo, importa una toma de posición definida en orden a la naturaleza de este beneficio. No se trata de un beneficio de litigar sin gastos, o carta de pobreza, o figura similar, motivada en la carencia de medios económicos para acceder a la justicia. La finalidad del beneficio aquí reconocido radica en garantizar al consumidor el acceso a la justicia por su condición de tal, sin otro requisito. Es éste uno de los instrumentos que permite dotar

de mayor efectividad a los derechos del consumidor, y no se instituye de manera directa en beneficio del actor en particular, sino de todo el colectivo de consumidores. La posibilidad de evitar cortapisas que limiten el acceso a la justicia, constituye en sí misma un instrumento más de regulación del mercado, tendiente a evitar que se produzcan violaciones a los derechos de los consumidores.

Por cierto que ello no importa conceder un permiso para litigar sin consecuencia patrimonial alguna, y de allí que se disponga en la parte final de la norma que el beneficio se pierde en caso de temeridad, malicia o petición inexcusable (por ejemplo, en el caso de reclamarse un daño inexistente).

El criterio del juez al aplicar la regla y la excepción será dirimente a fin de garantizar los derechos de todos los involucrados.

En el artículo 169 se mantiene la legitimación de las Asociaciones de Consumidores para promover acciones en defensa de sus intereses, ya establecida en la Ley vigente.

Finalmente, en el artículo 170 se consagra la posibilidad de que el juez, en el litigio individual, procure la solución más eficaz del litigio. Pero, además, y siendo que en no pocas ocasiones la cuestión debatida puede eventualmente afectar a consumidores ajenos a la relación procesal entablada en el juicio individual, se prevé que de oficio el juzgador pueda, flexibilizando la congruencia de su pronunciamiento, disponer soluciones que permitan una adecuada tutela de los derechos de los consumidores que no han sido parte en el proceso. Se trata de una aplicación particular de lo establecido en el artículo 1713 del CCC en materia de prevención del daño.

#### V.5.2. Procesos colectivos de consumo

Para esta sección se han tomado especialmente en cuenta las decisiones de la CSJN, sea su doctrina judicial, en particular la iniciada a partir de la causa Halabi (2009), como también la institucional, emergente de la Acordada N° 12/2016 del citado tribunal.

Asimismo, se han considerado las reglas del Anteproyecto de Código Civil y Comercial (Ver "Proyecto de Código Civil y Comercial de la Nación", 2012, Infojus, pág. 689 y ss), que siguieran, a su vez a múltiples antecedentes (vg. el precedente citado en el párrafo anterior; el proyecto de reformas a la Ley 25.675 —General del Ambiente—; las conclusiones del Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal, etc).

Han sido también una referencia diversos proyectos de corte dogmático existentes. Entre ellos "El Código Modelo de Procesos

Colectivos para Iberoamérica" del "Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal".

Entre los modelos regulatorios del Derecho Comparado se ha considerado en particular el "Código de Defesa do Consumidor" de Brasil pero también el régimen de class actions de los EEUU, en todos los casos a partir de una fuerte consideración de los mandatos constitucionales de la Constitución Argentina y de la cultura jurídica local.

Una especial atención se ha prestado a los proyectos para regular en general los procesos colectivos, en particular el elaborado por la Comisión del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

En general, el espíritu de la regulación ha sido basarse en los consensos existentes tanto en el ámbito del derecho interno — proyectos, doctrina y jurisprudencia— como en el derecho comparado y evitar una regulación excesivamente detallada.

La legitimación activa se construyó sobre las categorías de intereses consensuadas ya por la doctrina y jurisprudencia (artículo 167). Los presupuestos de admisibilidad generales son los comúnmente exigidos en el derecho comparado y sobre los cuales también existe un amplio consenso (artículo 168). Se regulan presupuestos de admisibilidad específicos para la acción de clase por daños que recogen la tradición existente en el derecho comparado y el camino marcado por la CSJN en la causa Halabi (artículo 169). Se dedica una norma específica a la certificación de la clase (artículo 170), limitándola a los legitimados activos de derecho privado, y en la cual se adoptan los parámetros para evaluar la existencia de "representación adecuada" que se suelen adoptar en el derecho comparado, intentando generar una norma equilibrada, que contemple por un lado, la necesidad de evitar restringir por esta vía la legitimación activa de manera excesiva y, por otro, la cabal conciencia de que al otorgar la representación adecuada el tribunal está invistiendo a ese sujeto de una función semi pública por la cual se le asigna la gran responsabilidad de defender los intereses generales de la población frente a una problemática social específica. Se diferencian los distintos objetivos posibles del proceso colectivo, lo que permite ordenar mejor su regulación y conforme la doctrina de la CSJN, se establecen reglas de prioridad entre los objetos del proceso según el tipo de interés afectado (artículo 171). La norma del artículo 172 regula cuál es el trámite que debe seguirse para cada sub tipo de proceso colectivo según su objeto; aquí se han privilegiado los procesos que ya cuentan con una amplia tradición, han demostrado su eficacia y se encuentran arraigados en la tradición cultural de litigación argentina, como ocurre con el amparo colectivo; se establece un mecanismo para concentrar el litigio en una sola causa y como regla de cierre, se

recurre a la aplicación subsidiaria del CPCC de la jurisdicción mediante el método del diálogo de las fuentes, lo que implica que debe organizarse la aplicación concurrente orientada por el principio rector que manda a satisfacer en la mayor medida posible el mandato constitucional de proteger al consumidor (artículo 42 de la Constitución Nacional). Se juzgó adecuado avanzar respecto de la regulación existente en una regla que se ocupe de la "notificación pública" del proceso colectivo (artículo 173) de acuerdo a los cánones del derecho comparado, lo que resulta clave para el buen funcionamiento del sistema de efectos de la cosa juzgada, punto en el cual se recurre al que tiene más consenso que es el efecto general pero “secundum eventum litis” y salvo “optout” (artículo 174). Se introduce una regla que prevé los contenidos posibles de la sentencia (artículo 175) y otra para regular en particular el contenido y destino de la indemnización por reparación de daños; el criterio rector utilizado como principio ha sido privilegiar el destino de la indemnización a las víctimas cuando el daño es a intereses individuales homogéneos y destino a un fondo común cuando se trata de los demás tipos de intereses. En el párrafo final se regula el instituto del “fluid recovery” que se encuentra ya tratado en el "Código de Defesa do Consumidor" de Brasil.

El Capítulo se cierra con una norma que se ocupa de uno de los aspectos más críticos de los procesos colectivos y que más problemas ha generado en el derecho comparado, que es el momento de la transacción del litigio; tal como ocurre en otros países, se ha recurrido a organizar un procedimiento basado en audiencias públicas para asegurar la transparencia de la negociación del acuerdo, con una amplia participación de las víctimas (artículo 177).

#### V.5.3. Prescripción

La problemática de la prescripción liberatoria en las relaciones de consumo fue objeto de tratamiento en el artículo 50 de la LDC, regla que mereció varias interpretaciones.

Posteriormente, dicho artículo fue modificado por la Ley 26.361. Finalmente, mediante la Ley 26.994 (sanción del CCC), se introdujeron nuevos cambios: se aprobó un nuevo texto del artículo 50, limitándose la regulación de manera exclusiva a las acciones administrativas ("sanciones", en los términos de la Ley), y nada se estableció en relación a las acciones judiciales. En el CCC no se consagraron normas específicas relativas a la prescripción en las relaciones de consumo, lo que ha provocado nuevos contrapuntos interpretativos.

La Comisión ha estimado necesario regular la temática en la nueva Ley.

Para ello, se distingue de manera separada la situación de las acciones judiciales y la de las acciones administrativas.

En relación a las acciones judiciales, se trata por separado la situación de las concedidas al consumidor en contra de los proveedores, y las de estos últimos en contra de los consumidores.

En las primeras se establece un plazo de tres (3) años, que se estima razonable, para el ejercicio de todas las acciones judiciales con que cuenta el consumidor. Y se dispone que si las leyes generales o especiales han consagrado un plazo menor, si el caso constituye una relación de consumo, el plazo también será de tres (3) años. Con ello se pretende la unificación del plazo de prescripción en el trienal, a fin de brindar mayor certeza y seguridad jurídica.

Además de las causales de interrupción y suspensión de la prescripción del CCC, se incorpora aquí una interruptiva específica para las relaciones de consumo: el inicio de actuaciones administrativas, efecto que se mantiene hasta la finalización de dicha instancia. La importancia de esta vía es innegable en materia de relaciones de consumo, y es más que razonable evitar que el plazo de prescripción corra en perjuicio del consumidor mientras se sustancian dichas actuaciones.

Por último, se asigna efecto expansivo a la interrupción y suspensión de la prescripción a los restantes obligados concurrentes frente al consumidor, novedad legislativa que se justifica en el caso atento la mayor protección que cabe asignar a este último en las relaciones de consumo.

Se logra, así, un sistema tuitivo coherente y de sencilla interpretación, que permite dotar de eficacia la protección a los consumidores, y evitar interpretaciones y soluciones diversas en una cuestión tan sensible.

Las acciones judiciales que el proveedor promueve contra el consumidor nunca fueron objeto de tratamiento específico, lo que también generó importantes diferencias en la doctrina y la jurisprudencia. La solución propuesta consagra como tope el plazo trienal, salvo que las leyes especiales o generales consagren uno menor, caso en el cual se aplica este último.

Finalmente, en el artículo se establece el plazo de prescripción de cinco (5) años para la promoción de la acción judicial de titularidad del Estado en contra de los proveedores, para el cobro de las multas que se les hayan impuesto. El plazo es concordante con el que generalmente se encuentra establecido para el cobro de Tributos en los ordenamientos nacionales y locales, y se entiende razonable en

función del nuevo plazo general de prescripción establecido en el artículo 2560 del CCC.

Respecto a las acciones administrativas, se suprime la locución "sanciones" pues no es adecuada. Lo que prescriben son las acciones, y no las sanciones, que constituyen la punición eventual de la que puede ser pasible el proveedor, en caso de incumplimiento de lo establecido en la Ley.

De manera coherente con lo que rige en la Ley vigente, se establece también un plazo de tres (3) años.

En relación a la interrupción de esta prescripción por la comisión e nuevas infracciones (norma que se ha mantenido inalterable desde la sanción de la LDC), se ha entendido razonable que estas sean de similar naturaleza, a fin de evitar las distorsiones que produciría que cualquier comisión de una infracción traiga aparejado el efecto interruptivo de las acciones administrativas que no guardan una razonable relación con aquellas, salvo las de haber sido obradas por el mismo proveedor.

Al efecto interruptivo de la prescripción derivado del inicio de las actuaciones administrativas, se le ha incorporado —de manera similar al caso de las acciones judiciales— el límite temporal consistente en la finalización de dicha instancia.

Estas dos causales de alteración del curso de la prescripción, naturalmente, afectan sólo al plazo de prescripción de las acciones administrativas.

Por todos los motivos expuestos precedentemente, además de contar con la clara intención de los legisladores de la necesidad de actualizar la legislación vigente, mediante la presentación de 61 Proyectos de Ley sólo en estos últimos dos años entre ambas Cámaras del Honorable Congreso de la Nación, es un honor y considero razones suficientes para solicitar me acompañen en esta iniciativa.

Olga I. Brizuela y Doria.- Dalmacio E. Mera.- María B. Tapia.- Pamela F. Verasay.- Julio C. Martínez.- Julio C. Cobos.- Mario R. Fiad.- Silvia B. Elias de Perez.- Laura E. Rodríguez Machado.- Alfredo L. De Angeli.- Gladys E. Gonzalez

DIRECCION GENERAL DE PUBLICACIONES