

**Texto de la legislación vigente ilustrado
con jurisprudencia concordante**

Defensa del Consumidor

Ley N° 24.240

con las modificaciones de la Ley N° 26.361

Decreto Reglamentario N° 1.798 / 94

Cuarta Edición



subsecretaría de
**defensa del
consumidor**

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Ley N° 24.240

con las modificaciones de la Ley N° 26.361

Decreto Reglamentario N° 1798/94

**Texto de la legislación vigente
ilustrado con jurisprudencia concordante**

Cuarta Edición

Esta edición fue realizada en la sana inteligencia que su distribución posibilitará una real toma de conciencia –en conocimiento y educación- de la vigente Ley de Defensa del Consumidor.

Al invitar a su lectura, le anticipamos que –por cuarta vez desde la promulgación de la ley- hemos intercalado, por artículo, una seleccionada jurisprudencia que ha sido cuidadosamente recopilada y ordenada para una mejor y más actualizada comprensión.



Proconsumer

Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur, dedicada a la protección de los intereses de los consumidores a nivel nacional y del Mercosur a través de la investigación, representación y recepción de reclamos de todo tipo de contratos de consumo.

Como asociación civil sin fines de lucro trabaja desde 1993 en la defensa de los derechos de los consumidores y la promoción del consumo responsable y sustentable por parte de todos.

Viamonte 885 – 2° Piso – (C1053ABQ) Buenos Aires – Argentina
Telefax (+5411) 4322-4092

proconsumer@proconsumer.org.ar
www.proconsumer.org.ar

PRÓLOGO

Es política troncal del proyecto que conduce la Presidenta Cristina Fernández de Kirchner, la promoción del consumo popular, como uno de los pilares que permiten recuperar la mesa familiar; la educación, los derechos y sostener el trabajo y la producción nacional.

Ha sido el crecimiento del mercado interno a partir del año 2003 lo que explicó el sostenido crecimiento de la economía argentina en estos años, y han sido la política previsional, la creación de nuevos empleos, la asignación universal por hijo y la inclusión de jóvenes en el mercado de trabajo lo que ha permitido una creciente participación de los trabajadores en la distribución del ingreso total.

El Estado se ha hecho presente para garantizar, en nuestro país, el cumplimiento de la Ley 24.240, cuya reciente reforma incorpora una batería de herramientas de avanzada en el mundo, tales como la ampliación del concepto de consumidor, trato digno, daño directo, daño punitivo, servicios públicos domiciliarios, ampliación de garantías, entre otros.

Dentro de sus objetivos principales, corresponde a la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, implementar políticas de consumo destinadas a garantizar el efectivo cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.

En el entendimiento de concebir el área de defensa de consumidores y usuarios como una puerta de amistad entre el Estado y la comunidad, es importante construir herramientas para las organizaciones, y difundir las políticas y la legislación que nos protege, para que todas y todos conozcamos nuestros derechos y podamos ejercerlos.

En un nuevo aniversario del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, celebramos la iniciativa de la Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur, presentando este trabajo de recopilación de jurisprudencia seleccionada, que suma un valioso aporte a la literatura ya publicada.

Pimpi Colombo
Subsecretaría de Defensa del Consumidor

DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Proconsumer -Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur-, mediante la publicación de esta Ley de Defensa del Consumidor con amplia jurisprudencia seleccionada y concordante, celebran una nueva conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

Desde que éste ha sido establecido, en el año 1983 hasta la fecha, muy arduo, sinuoso y empinado ha sido el camino para intentar revalidar y consolidar los inalienables derechos que a todos los habitantes del planeta nos asisten en nuestro carácter de consumidores y usuarios.

El transcurso de estos años nos ha demostrado que nuestros esfuerzos en forma mancomunada lograron plasmar en la realidad el reconocimiento tanto por parte de las autoridades administrativas como judiciales de postergados reconocimientos que día a día se traslucen en una relación de consumo más justa y equitativa entre las partes contratantes.

En estos últimos años la presencia de un Estado activo en la promoción de derechos de consumidores y usuarios, ha permitido afianzar la tarea realizada con mayores posibilidades de éxito, y consolidar la acción de Estado y de las organizaciones de la comunidad en la defensa del acceso de todas y todos a un consumo equitativo, solidario y sustentable.

Si bien aún queda un largo camino por recorrer no deben soslayarse las metas alcanzadas, citando a modo de ejemplo la sustancial y revolucionada reforma que la Ley de Defensa del Consumidor, mediante la promulgación de la Ley N° 26.361, que permiten en la actualidad una mayor paridad en las habituales relaciones de consumo que llevamos a cabo.

Por ello, esta publicación invita a una detenida lectura, circunstancia que sin hesitación alguna redundará en ampliar el universo de consumidores responsables y conscientes de sus derechos, conociendo y haciendo valer los preceptos que la normativa en cuestión estipula.

Vaya nuestro más sincero agradecimiento a la Subsecretaría de Defensa del Consumidor por esta publicación y a las autoridades de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires por haber abierto en forma

desinteresada sus preciadas instalaciones, como así también el invalorable aporte académico de sus destacados profesionales que han posibilitado este fundamental encuentro.

Dr. Ricardo Leandro Nasio
Presidente de PROCONSUMER

INTRODUCCIÓN

Vigencia de la Ley 24.240

Más que su vigencia, es el espíritu de la Ley de Defensa del Consumidor lo que nos impulsó a invitarles a que la sientan, a que comprendan cómo los protege y cuáles son sus derechos al adquirir una cosa, o contratar la prestación de algún servicio.

La vigencia de la Ley de Defensa del Consumidor terminó de consolidar la presencia de un sistema de protección jurídica, que anteriormente estaba fundado sólo en normas sustantivas y adjetivas generales, no dirigidas directa y específicamente al amparo de los consumidores. La citada ley contiene normas de protección y defensa del consumidor, pues el legislador parte del supuesto de la debilidad de los usuarios. Una debilidad motivada en desigualdades reales que lo colocan naturalmente en una posición de desequilibrio (en cuanto poder de negociación, equivalencia del contenido del contrato, derechos y obligaciones recíprocas, etc.) y, esencialmente, ante una desinformación en torno al objeto de la relación (sobre la operación realizada, los bienes y servicios proveídos, condiciones de negociación, etc.).¹

No puede ser otra nuestra intención que la de promover en el consumidor, la concientización y aplicación diaria de sus derechos reconocidos. Que adopte personalmente una nueva forma de vida consumidora; que represente a la Ley de Defensa del Consumidor en forma viviente, en cualquiera de sus actividades o relaciones; que ingrese en la nueva era contractual a la cual pertenece, no sólo en beneficio propio, sino en el de su familia y en el de nuestra sociedad.

Sólo tendremos éxito a corto plazo en el cumplimiento de nuestros objetivos, si centramos nuestros actos de consumo en torno a los principios y valores consagrados por la Constitución Nacional y Ley de Defensa del Consumidor.

Para ingresar en el conocimiento de esas normas protectoras, única fórmula efectiva para la adquisición idónea de bienes y servicios, es necesario comentar las bases y principios de las mismas.

1 Conf. causa N° 1472/96 CFASM Sec. Civil.

La **Ley de Defensa del Consumidor** o Ley 24.240 parte del proyecto de ley presentado en 1986 por el Senador por la Provincia del Chaco, Dr. Luís León, y luego de sucesivas modificaciones introducidas en ambas Cámaras se llega al texto definitivo sancionado por el Congreso de la Nación el 22 de septiembre de 1993. Con un cúmulo de artículos vetados por el Poder Ejecutivo Nacional –que hoy se intentan revertir- es publicada en el Boletín Oficial el 15 de octubre de 1993. Y a partir de la sanción del Artículo 42 de la Constitución Nacional, inmediatamente se consigue –mediante el Decreto 1798/94 del 13 de octubre- que el Poder Ejecutivo Nacional no demorara aún más en reglamentarla, aunque en forma parcial.

La **Ley 24.240** se corporiza con sus títulos y capítulos originales, la reglamentación del Decreto 1798/94 y la modificación e incorporación de artículos por las siguientes leyes:

1. **Ley 24.568**: sancionada el 27/9/95; promulgada de hecho el 26/10/95; publicada en el B.O. el 31/10/95. (Art. 31 LDC)
2. **Ley 24.787**: sancionada el 5/3/97, promulgada parcialmente el 26/3/97, publicada en el B.O. el 2/4/97. (arts. 8º, 10 bis, 25 y 30 bis LDC)
3. **Ley 24.999**: sancionada el 1º/7/98, promulgada de hecho el 24/7/98, publicada en el B.O. el 30/7/98. (arts. 11, 13, 14 y 40 LDC)
4. **Ley 26.361**, sancionada el 12/3/2008, promulgada parcialmente el 3/4/2008, publicada en el B.O. 7/4/2008 (arts. 1º, 2º, 3º, 4º, 7º, 8º bis, 10, 10 ter, 11, 25, 27, 31, 32, 34, 36, 40 bis, 41, 42, 43, 45, 47, 49, 50, 52, 52 bis, 53, 54, 55, 59, 60, 61, y 66 LDC).

Aclaremos, respecto al **Decreto 1798/94**, que se encuentra vigente, pese a la reforma introducida por la Ley 26.361, ya que a la fecha no se ha dictado un nuevo reglamento, el cual esta en pleno trámite. Por ende, aún rige su aplicación. Por supuesto advertirán algún tipo de vacío en el contenido de las nuevas normativas, ya que carecen de la debida reglamentación, pero en la medida en que estas sean operativas, no vemos ningún tipo de inconvenientes en cuanto a su aplicación.

Por último, es de considerar que la ley 24.240 se encuentra complementada –a efectos de dar cumplimiento con lo previsto en el Art. 59 [Tribunales Arbitrales]- con el Decreto 276/98, de creación del **Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo** y su implementación a través de la Resolución SICyM 212/98.

Imperio de la Ley: Orden Público

El imperio de la ley 24.240 se manifiesta al establecerse en sus normativas el dominio del **ORDEN PÚBLICO**. En efecto, en forma propia se declara **“La presente ley (...) de orden público, rige en todo el territorio nacional.”** (Art. 65). Es decir, en el aspecto legal se coloca en el conjunto de normas positivas absolutamente obligatorias, donde no caben transigencia ni tolerancia alguna, por afectar el interés social o las garantías precisas de su existencia, conlleva la expresión de equilibrio jurídico para nuestro sistema de vida. Al ser sus normas inmovibles, denota las características que deben ser respetadas y obedecidas sin reparo. Es la seguridad y ordenación de normalidad jurídica en un régimen de sinceridad constitucional. Contra su observancia, no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario, a fin de evitar que se produzcan perturbaciones o conflictos en nuestra sociedad. Es el límite infranqueable para todo proveedor o prestador de servicios.

Así, con la máxima del Orden Público va implícito que los derechos reconocidos en la LDC se declaran irrenunciables; y el 22 de agosto de 1994 se consagran supremos por imperio del **Art. 42 de la CN**: **“-Derechos del consumidor y del usuario- Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. -Servicios públicos- La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las**

asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.”

Esta norma ha reconocido expresamente una de las categorías jurídicas más avanzadas del constitucionalismo moderno, en sintonía con los *derechos humanos de tercera generación*, también llamados *derechos de la solidaridad*.

Para la elaboración de la citada norma se tuvieron en cuenta las Directrices de las Naciones Unidas del año 1985, que enumeran una serie de derechos que les corresponden a los consumidores y usuarios de bienes y servicios en la *relación de consumo*, contenidos en el primer párrafo.

El segundo párrafo, establece una obligación de amplio alcance: *proveer* a la protección de esos derechos por parte de las *autoridades*. Esto implica que el deber constitucional recae sobre todas las autoridades públicas, tanto desde el plano horizontal (competencias) como vertical (jerarquías). Cabe destacar la obligación por parte del Estado de promover la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios como una forma de incentivar la participación popular y el control social de este rubro.

El último párrafo es de carácter claramente programático, por cuanto se deriva a una legislación posterior el establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, así como los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional.²

Son estos principios rectores de la Constitución Nacional reformada en 1994 los que dan avance, juntamente con la LDC, al establecimiento de los lineamientos del derecho humanitario en su sentido más amplio.

La Relación de Consumo. Interpretación en nuestro sistema jurídico

Para comenzar, debemos decir que la LDC es el primer instrumento jurídico que modifica sustancialmente los Códigos Civil y Comercial.

En efecto, uno de los aspectos primordiales de la LDC es que dispone su integración –sistémica y modificatoria- con las normas generales contenidas

² M. López Alfonsín, F. M. Outón y C. Villanueva, Ponencia en las Jornadas Internacionales de Derecho del Consumidor, Mar del Plata, 1998.

en el Código Civil y en el Código de Comercio y, por supuesto, con aquellas leyes especiales que contengan disposiciones tuteladoras de los usuarios y consumidores.

a) Principio Integrador de la LDC:

“...Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen.”

Sin lugar a dudas, este dispositivo determina que todas las normas generales y especiales del ordenamiento jurídico, aplicables a las relaciones de consumo, deben integrarse a las disposiciones de la nueva ley 24.240.

Tal principio de integración, provoca constantes conflictos de competencia, planteados a diario por las empresas ante la Dirección Nacional de Comercio Interior (y los Tribunales de Justicia), oponiéndose a ésta como órgano de aplicación de la ley 24.240.

El Estado, a través de sus organismos públicos, representa al consumidor y a la sociedad. Con respecto a los consumidores, deben controlar sus normas tuteladoras en el mercado la Inspección General de Justicia (IGJ), la Superintendencia de Seguros (SSN), la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), el Banco Central (BCRA), etc. Todas ellas, ahora, se integran a la ley 24.240 y no ésta con aquellas.

Leyes de Defensa de la Competencia y de Lealtad Comercial

Respecto a las leyes de Defensa de la Competencia y de Lealtad Comercial, se integran por el Art. 3° en forma específica en el sistema de protección jurídica del consumidor.

La **Ley de Defensa de la Competencia N° 25.156** trata de los “Acuerdos y Prácticas prohibidas. Posición dominante. Concentraciones y Fusiones. Autoridad de aplicación. Presupuesto del Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia. Procedimiento. Sanciones. Apelaciones. Prescripción. Disposiciones transitorias y complementarias”.

Y la **Ley 22.802 de Lealtad Comercial**, es más aplicada que la precedente en relación a la LDC dado que prevé la protección del consumidor. En sí, corporiza la suma de las normas vigentes respecto a la identificación de las mercaderías y a la publicidad de bienes muebles, inmuebles y servicios. Fue recientemente modificada en su Art. 13 por la Ley 26.361 (Art. 64).

Farina, al respecto, nos dice: “*Si dichas leyes contemplan derechos de los consumidores y usuarios, habrán de interpretarse y aplicarse en función de los fines perseguidos por la ley 24.240, y no al revés.*”

b) El principio “in dubio pro consumidor”:

Siguiendo con la parte central del artículo 3° analizado, tenemos que “***En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor***”, no es más ni menos que el principio ***in dubio pro consumidor***.

Al respecto, ha dicho la jurisprudencia que “...*por su ubicación dentro de la ley y el título dado al artículo, resulta claramente que se trata de una directiva de exégesis de la ley 24.240 y del contrato que hubieran suscripto las partes, pero de ningún modo una forma de valorar los hechos en un caso determinado. Esa preferencia dada en la ley al consumidor, lo que tiene en cuenta es, por lo general, al co-contratante quien establece las pautas del contrato y es el eventual responsable de las oscuridades de su texto (Jorge Mosset Iturraspe y Ricardo Luis Lorenzetti, Defensa del Consumidor Ley 24.240, Santa Fe 1994, ps. 74/75). De tal manera, cualquier duda que surja en la interpretación del convenio celebrado se presumirá a favor del consumidor, pero ello siempre que no haya mediado prueba suficiente que diluya aquella oscuridad y establezca claramente los términos del contrato.*”³

³ “Modart S.A.C.I.F. e I. c/ Sec. de Com. e Inv. –DNCI N° 2602/95.” Causa 12.728/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., SALA IV, Galli, Uslenghi, 19/11/96.

*“El Art. 3° de la Ley 24.240 establece como criterio interpretativo que, en caso de duda, se estará siempre a la más favorable para el consumidor”.*⁴

*“La Ley 24.240 prevé el principio ‘in dubio pro consumidor’ (arts. 3 y 37, segundo párrafo) en la interpretación del contrato, precepto impuesto para su protección y de ineludible aplicación al caso.”*⁵

c) La Relación de Consumo: su nuevo concepto y las disposiciones que la integran

El concepto “*relación de consumo*” fue introducido (aisladamente) en el Art. 42 por la reforma de 1994, en el capítulo *Nuevos Derechos y Garantías* de la Carta Magna. Y ahora en la primera parte del Art. 3° se define “***Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario***”, aunque de manera muy abreviada. Y al finalizar dicha norma establece que “... ***Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica***”.

Es decir, que condiciona el vínculo por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones e incluye aquellas normativas específicas que abarque la actividad del proveedor.

Denota el nexo de las reglas fijadas por la LDC para la actuación del consumidor en la producción, circulación, distribución y comercialización de bienes y servicios, con aquellas normativas específicas previstas para la actividad del proveedor.

Conclusión

Podemos concluir afirmando que la LDC es el detonador que da comienzo en el Sistema Jurídico Argentino, a una verdadera transmutación social de derechos. Y concientizando aún más esta afirmación y sus horizontes, nuestro eminente maestro, Juan FARINA, nos explica en sus advertencias sobre los

⁴ “Citibank N.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 179/97” Causa: 21.450/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , SALA III, Mordeglia, Argentó, 3/7/98.

⁵ “Citibank N.A. c/ Sec. de Com. e Inv. DISP. DNCI 158/97”. Causa n° 21.422/97. CAM. NAC. CONT. ADM. FED. , SALA II, Herrera, Garzón de Conte Grand, 3/3/98.

objetivos y alcances de la ley 24.240 que “A quienes no conozcan analíticamente esta ley su título puede sugerir que va dirigida sólo a un sector de la población, o que se refiere a los llamados microcontratos o está destinada a posibilitar a la población el acceso a bienes o servicios esenciales para la vida diaria. No es así; la ley 24.240 es aplicable a todos los contratos que celebren las empresas (o los comerciantes) con quienes adquieren bienes o servicios, siempre que no sea para volcarlos nuevamente al mercado a través de procesos productivos o de comercialización. En consecuencia, la ley 24.240 es aplicable tanto a los contratos que tienen por objeto adquirir (bienes, alimentos, vestimenta, muebles, automóviles, etc.), como a los que tienen por finalidad una prestación de servicios (seguros, contratos de viaje y turismo, servicios públicos de todo orden, círculos de ahorro y préstamo, fondos comunes de inversión, administradoras de fondos de jubilaciones y pensiones -AFJP-, medicina prepaga, hospedaje, tarjetas de crédito, adquisición de inmuebles para vivienda, etcétera). Estamos frente a una nueva dimensión del contrato.”⁶

La LDC ha provocado un verdadero impacto jurídico de trascendental importancia en materia de contratos, que nos obliga sin más a profundizar y replantear seriamente las actuales fórmulas contractuales que hoy devienen en uso ilegal.

Este microsistema es adaptable aún a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes, y ante su infracción, prevé fuertes sanciones administrativas a los efectos de evitar en nuestra sociedad mentiras, disimulos y falta de equidad en las relaciones comerciales, procurando el trato digno y equitativo a los consumidores. Por otra parte “la ley de defensa del consumidor no sólo aporta soluciones concretas (arts. 32 al 35, 37) y preventivas (Art. 52)”,⁷ sino que promueve una nueva cultura correctora en el mercado de bienes y servicios. La temática expuesta nos enseña que si bien es cierto que el consumo es el último grado del proceso económico, no quita que el consumidor sea el primer protagonista de ese proceso.

La LDC es un instrumento legal que debe accionarse en forma urgente y necesaria a fin de que no se siga cometiendo una omisión inentendible. “La ignorancia de las leyes no sirve de excusa”, y deben aplicarla, en especial, los

⁶ Juan M. Farina. “Defensa del Consumidor y del Usuario. Comentario exegético de la ley 24.240”, p. VII. Editorial Astrea.

⁷ J.A. 1993-IV, p. 871.

distintos funcionarios públicos, por resultar ello una ineludible obligación. No existen errores administrativos o judiciales cuando se cometen a sabiendas, sino delitos, manifestándose una alteración al Orden Público.

Que los diversos organismos públicos y privados no asuman la responsabilidad en el cumplimiento de la ley es ir contra nuestra propia calidad de vida, contribuyendo al arraigado subdesarrollo del país; debiéndose considerar al respecto, el principio que la sola presencia de una mala práctica comercial en contra de un consumidor, se torna *ipso-facto* en una lesión profunda del alma de nuestra sociedad civil.

Despertemos de ese viejo sueño que sólo veía en la Ley de Defensa del Consumidor una manera de protegernos en el acto de adquirir un mero producto en algún supermercado.

Sigue en pie nuestra insistente pregunta: ***¿sabemos todos que somos consumidores?***

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TÍTULO I

NORMAS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1° - [Objeto. Consumidor. Equiparación]

La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines.

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

(Artículo sustituido por Art. 1° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

- a) Serán considerados asimismo consumidores o usuarios quienes, en función de una eventual contratación a título oneroso, reciban a título gratuito cosas o servicios (por ejemplo: muestras gratis).
- b) En caso de venta de viviendas prefabricadas, de los elementos para construirlas o de inmuebles nuevos destinados a vivienda, se facilitará al comprador una documentación completa suscripta por el vendedor en la que se defina en planta a escala la distribución de los distintos ambientes de la vivienda y de todas las instalaciones, y sus detalles, y las características de los materiales empleados.
- c) Se entiende por nuevo el inmueble a construirse, en construcción o que nunca haya sido ocupado.

Jurisprudencia

1.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

“El contrato celebrado entre el pasajero y el transportista por el cual éste asume la obligación de llevar al primero sano y salvo hasta el lugar de destino mediante el pago o promesa de pago de un precio en dinero, asumiendo profesionalmente los riesgos inherentes a tales actos configura un contrato de consumo (Art. 1º, Ley 24240) y el vínculo jurídico entre el porteador (proveedor) y el pasajero (usuario o consumidor) constituye una relación de consumo conforme con la definición que brinda el Art. 3 de la Ley 24240 modificado por la Ley 26361” (del voto del Dr. Kiper, al que adhiere el Dr. Giardulli - mayoría).

“Núñez Norma Gladys c/ Metrovías S.A. s/ daños y perjuicios”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil. Sala: H. 28/04/09

1.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

“Se afirma pues que el vínculo que une al que contrata o usa el servicio y el concesionario, es una relación de consumo. Quien paga el peaje, como quien usa de la ruta para los fines del tránsito como acompañante, son consumidores en la medida que reúnan los requisitos de los arts. 1 y 2 de la Ley 24240 (texto dispuesto por la Ley 26361)”.

“B. Y. G. L. y otros c/ Autopistas del Sol S.A. y otros s/ Daños y Perjuicios”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil. Sala: M. 5/02/09.

1.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Compra de Vivienda para Uso del Adquirente y de su Familia. Consumidor. Art. 1 Ley 24240 (según Ley 26361). Relación de Consumo.

“Para arribar a la conclusión de la invalidez de la cláusula de prórroga de jurisdicción esta Sala A habrá de tener en cuenta diferentes elementos: La contratación base de autos es, a la luz del Art. 1 de la Ley 24.240 una cuestión que inequívocamente convoca a la aplicabilidad en esta causa de la legislación protectoria consumerista. El Art. 1 de la Ley 24240, modificado por Ley 26361 edicta que “La presente Ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de

campo, cementerios privados y figuras afines”.

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

“La amplitud de la norma cobija sin esfuerzo al caso de autos, toda vez que en este caso se trata de la compra de una vivienda por parte de un consumidor para sí y su familia, lo que claramente lo transforma en un consumidor en los términos de la norma citada”.

“Por si alguna duda pudiera haber, que no cabe, es del caso señalar que la vinculación contractual existente entre las partes, se enmarca plenamente en el ámbito del derecho del consumidor en que, la masificación y despersonalización se presentan como notas características. Sostiene Lorenzetti que “La masividad, la organización empresarial que la sustenta, la abusividad y cautividad que presenta la modalidad, hace que deba ser estudiada dentro de las relaciones de consumo” (cfr. “El contrato de tiempo compartido”, LL, 1999 -E- 1097; Conclusiones de las Terceras Jornadas Bonaerenses de Derecho Civil, Comercial y Procesal de Junín -1988- comentario de Highton, Smayevsky, también Di Filippo, María “Tiempo compartido: Su actualización a la luz del derecho de daños”, J.A. Suplemento del 5 de Febrero de 2003 p. 13).”

“H., M. N. c/ M., J. R. s/ Daños y Perjuicios” - Cámara de Apelaciones de Trelew (Chubut) - 20/06/2008

1.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Compraventa. Modalidades. Otros Supuestos. Provisión Informática. Cláusula Limitativa de Responsabilidad. Validez. Improcedencia. Partes. Empresas. Inaplicabilidad.

“La cláusula que, en un contrato de provisión de un sistema de gestión informático, estableció que “...el vendedor no se responsabilizara por los daños eventuales derivados directamente del mismo y tendrán como limite el monto total de este contrato...”, cuya validez no ha sido cuestionada, es, en principio, valida porque no implica una evasión dolosa de la responsabilidad del proveedor informático, sino que pretenden tasar previa y convencionalmente el riesgo de la operación (cfr. Mille, a., “Responsabilidad del proveedor de bienes informáticos. Comentario sobre dos recientes fallos argentinos”, Rev. “Derecho de alta tecnología”, Buenos Aires, 1988/1989, N° 4/5, p. 18); además, excluidos los supuestos protegidos por la Ley de

defensa del consumidor, cláusulas del tipo son oponibles en aquellos supuestos -como en la especie- donde las partes del contrato son dos empresas (cfr. Kleidermacher, J., “Las cláusulas limitativas de responsabilidad en los contratos de software”, Rev. Derecho Económico, N° 26/1996, p. 81, espec. Cap. VI) y, en coincidencia con tal interpretación, cabe observar que la accionante no puede considerarse una consumidora en los términos de la Ley 24.240, pues la adquisición que hiciera de los bienes y servicios informáticos de que tratan estas actuaciones, fue hecha para integrarlos a su propio proceso de producción (Ley 24240: 2-2° parr.; CNCOM. Sala D, 18.12.06, Sierra Gas SA c/ EG3 SA”), razón por la cual no podría entrar en juego lo previsto por la Ley 24240: 37-a”).

“Argentoil SA c/ Soft Pack SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Heredia - Dieuzeide - Vassallo. 13/05/08

1.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sujetos Comprendidos. Abogado. Procedencia.

“Cabe admitir el reclamo de rendición de cuentas contra un agente de viajes turístico a fin de que acredite cual fue la utilización dada a fondos adelantados por el pasajero cuando, se aprecia un exceso en lo percibido, aun ante la existencia de una cláusula prevista en las condiciones generales del contrato de servicios turísticos, según la cual “...una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de servicios por parte del pasajero por razones personales de cualquier índole, no dará lugar a reclamo, reembolso o devolución alguna...” y sin que obste a ello la condición de abogado del accionante, toda vez que tal condición no lo priva de su calidad de consumidor amparado por la Ley 24240; ya que la condición de consumidor la tiene cualquier abogado cuando contrata para su consumo final o beneficio propio -Ley 24240: 1- (cfr. Farina, J., “Defensa del Consumidor y del usuario”, Bs. As., 2004, P.56); por lo que resulta impropio hacer pie en el carácter de abogado del accionante para establecer en su contra un Standard de apreciación riguroso en cuanto a la oponibilidad a su respecto de las cláusulas del contrato de viaje o turismo”.

“Pla Cardenas, Ramon c/ All Season SRL s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Heredia – Dieuzeide - Vassallo. 6/02/08

1.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sujetos Comprendidos. Servicio de Alarma para un Comercio. Contratante.

“Quien contrato un sistema de alarma para proteger el comercio de su única titularidad, no puede considerarse “consumidor final” que lohaga sujeto pasivo del

régimen protectorio de la Ley 24240”.

“Celenza, Sergio c/ Prosegur SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala E. Arecha - Sala - Ramírez. 29/08/07

1.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Daño Moral. Responsabilidad Contractual. Procedencia. Contratos Bancarios. Cuenta Corriente. Obligación de Información. Incumplimiento.

“Sin perjuicio de haber sido admitida la deuda del accionante que refleja el ultimo saldo de la cuenta que lo unía a la entidad bancaria demandada, cabe admitir la responsabilidad de esta, derivada no del manejo irregular de la cuenta sino por incumplimiento de las obligaciones de información al cliente, en razón de haber omitido la descripción de los movimientos que justificaban el saldo y los réditos moratorios aplicados, y no haber respondido a los numerosos requerimientos efectuados por carta documento, haciendo necesario denunciar penalmente al gerente del banco para que se le informara el origen de esos debitos; tal conducta violatoria de las disposiciones que regulan las impositones y extracciones registradas (Opasi 2/88, regla 1.2.4.3 y Comunicación “A” 2329, regla 1.2.2.3) y del deber de información veraz, detallada, eficaz y suficiente que obliga a todos los prestadores de servicios a los consumidores (Ley 24240: 1, 2 y 4), genera responsabilidad de la entidad bancaria, en tanto ha ocasionado al cliente un daño moral que debe ser resarcido (CCIV: 512, 519, 520 y 522 y Ley 24240: 40), mediante una indemnización justipreciada en la suma de \$ 1500, a la fecha de la sentencia (Cpr: 165)”.

“Loglen, Jorge c/ BBVA Banco Francés SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala E. Arecha - Sala - Ramírez. 16/08/07

1.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos Bancarios. Aplicabilidad.

“Tanto desde el punto de vista objetivo como subjetivo, el contrato bancario constituye un contrato de consumo y como tal, le resultan aplicables la Ley 24240 (Ley de Defensa del Consumidor) y su decreto reglamentario 1798/94; pues, en la medida que el cliente sea consumidor final de una operación de crédito, activa o pasiva, esta constituye un contrato de consumo, porque se trata de la prestación de un servicio (Ley 24240: 1-b) realizado por el banco en su condición de persona publica o privada, con carácter profesional, a favor de una persona física o jurídica que contrata a titulo oneroso (Ley 24240: 2) para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social (Ley 24240: 1); la aplicación de la “Ley de Defensa del Consumidor” a las entidades financieras se ve reforzado normativamente por lo

dispuesto por la Ley 24240: 36-2° (cfr. Stiglitz, R. S., “Defensa del Consumidor – Los servicios bancarios y financieros”, LL 1998-c-1035)”.

“Aboul, Juan c/ Banco Itau Buen Ayre SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Uzal - Miguez - Kölliker Frers. 7/06/07

1.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Sujetos Comprendidos. Comprador. Bien Adquirido. Finalidad Mercantilista. Inaplicabilidad.

“No esta alcanzado por el concepto de consumidor (Ley 24240: 1) quien compra una fotocopiadora con el deliberado propósito de integrarla a una cadena de comercialización y con una finalidad netamente mercantilista”.

“De Pascale, Inés c/ Lardo, Daniel s/ Ordinario”. Cámara Comercial: E. Sala - Ramírez. 22/05/06

1.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sujetos Comprendidos. Adquirente de automotor. Vicios de fabricación. Reclamo. Procedencia. Fabrica Automotriz. Oposición. Inaplicabilidad de la Ley 24240. Bien utilizado para actividad industrial. Improcedencia. Integración parcial al proceso productivo.

“En una acción por la cual el adquirente de un automotor reclama el resarcimiento de los daños derivados de los vicios de fabricación, resulta improcedente que la fabrica automotriz oponga la excepción de falta de legitimación activa con base en la inaplicabilidad de la ley de defensa del consumidor por cuanto el pretensor había manifestado que el vehiculo lo utilizaba para desempeñar su actividad industrial y otros trabajos. ello así cuando, como en el caso, se verifica que el accionante denunció que también lo utilizaba para satisfacer necesidades de tipo familiar y personal como llevar a sus hijas a la facultad, etc., lo cual fue corroborado por declaración testimonial. cabe precisar que, respecto a la esfera material (Ley 24240: 1) no hay dudas de la concurrencia de los presupuestos allí previstos pues se adquirió a titulo oneroso bienes muebles. en relación a su ámbito personal, en su Art. 1 la ley define al consumidor o usuario como toda persona física o jurídica que contrata con determinados negocios o servicios a titulo oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social. Este concepto, debe integrarse con el Art. 2, párrafo 2° que excluye de la definición a quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación o prestación a terceros (cfr. Moeremans, Daniel: “La sociedad comercial como sujeto protegido por la Ley de Defensa de los Consumidores”, 2005, 541). de modo, que el reclamante adquirió un rodado que lo integro en forma parcial

al proceso productivo ya que también lo utiliza para otras finalidades, razón por la que esta amparado por la protección de la Ley, al tiempo que conforme el Art. 2, 2° parr. Estaría excluido”.

“Rosalino Medina González c/ Peugeot Citroen Argentina s/ Ordinario”. Cámara Comercial: B. Butty - Díaz Cordero. 29/12/05

1.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Naturaleza Jurídica.

“La Ley 24.240 es norma federal dictada en cumplimiento del mandato previsto en el Art. 42 de la C.N.” (Consid. y). Causa Nro. 113.501/02

“Cavi S.A. C/ SIC y T. GCBA Resol. 481/01”. C. NAC. CONT. ADM. FED. Sala II Garzón de Conte Grand, Herrera. 28/08/2003

1.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de adhesión. Prestación de servicios médicos. Medicina prepaga.

“El convenio que regula la prestación de servicios asistenciales médicos se encuentra comprendido en el ámbito de aplicación de la Ley 24240 (conf. Art. 1; ”. C. NAC. CONT. ADM , Sala Guerrero, 8.10.96, “Medicus S.A. c/ Secretaria de Comercio e Inversiones”)”.

“Montorfano, Oscar Luciano c/ Omaja Sociedad Anónima s/ Amparo”. (La Ley 25.4.01, 101.884; ED 17.9.01, 50921). Cámara Comercial: C. Monti - Di Tella - Caviglione Fraga. 23/11/00

1.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Objeto. Supuestos Alcanzados. Contrato de Plan de Ahorro Previo.

“El adherente a un plan de ahorro previo es un consumidor amparado por la Ley 24.240 (cfr. su Art. 1°) la cual debe aplicarse para responder a la tutela amplia e integral que el Art. 42 de la C.N. exige (cfr. esta Sala in re “Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados c/Secretaría de Comercio e inversiones -DISP, DNCI. 2381/96. Causa N° 6654/97, del 14/4/98)”. (Consid. 5).

Causa Nro. 32.468/99 “Maldonado Automotores SA CI C/Secretaria de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI. 779/99”. C. NAC. CONT. ADM. FED. Sala I Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera. 21/11/2000

1.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sujetos comprendidos. Calificación de Consumidor. Protección Ley 24240 arts. 1 segunda pArt. y 2 segunda pArt.. Destinatario Final del Bien. Exclusión: Fines Comerciales.

“Corresponde declarar aplicable la Ley 24240 respecto de una persona jurídica como consumidor protegido por tal norma legal, si -como en el sub lite- aquella adquirió a título oneroso un automotor cero kilómetro con la finalidad de utilizarlo en su propio beneficio, para satisfacer las necesidades de una empresa comercial: en particular la necesidad de traslado de su representante legal y del cuerpo de profesionales para la supervisión de las obras en ejecución. es decir, como consumidor o destinatario final del bien, sin el propósito de disponer de este, para a su vez integrarlo en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros; este es el alcance protector que emana de la Ley 24240: 1 y 2-parr. , que torna necesario armonizar la expresada finalidad con la calidad de destinatario final que ostenta la sociedad en cuestión, por esencia, el consumidor (ver Stiglitz-Stiglitz, “Derechos y Defensa del Consumidor”, capítulo IV)”.

“Artemis Construcciones S.A. c/ Dyon S.A. y otro s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Miguez - Peirano – Viale. 21/11/00

1.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sujetos comprendidos. Personas físicas o jurídicas. Requisitos. Utilización o Disfrute de Bienes Nuevos o Servicios. Destinatarios finales. Exclusión: Carácter Profesional.

“Cabe considerar como consumidores a los efectos de la Ley 24240, aquellas personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan bienes (nuevos) o servicios (onerosamente) como destinatarios finales, resultando indistinto que se efectúe a título personal, familiar, social o de su círculo íntimo; resultando en cambio excluyente de tal norma legal cuando el propósito final no sea disponer del bien o servicio con carácter profesional. Esto es, comercializarlo, tal como lo obtuvo o transformado”.

“Artemis Construcciones S.A. c/ Dyon S.A. y otro s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Miguez - Peirano – Viale. 21/11/00

1.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos Bancarios. Accionante. Titular de Cuenta Corriente Bancaria. Banco Accionado. Condena a Rendir Cuentas. Procedencia.

“Teniendo en cuenta que el cliente de un banco es un consumidor, la Ley 24240

consagra la protección de sus intereses económicos, otorgando derecho a los usuarios o consumidores a ser informados adecuadamente, ello con explícita base constitucional (CN 42) de alcance operativo e inmediato principio de cumplimiento. (en el caso, se condeno al banco accionado a rendir cuentas sobre la operatoria que lo vinculo con el accionante, esto es un contrato de cuenta corriente bancaria)”.

”Rey, Félix c/ Banco Bansud S.A. s/ Sum”. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Butty - Díaz Cordero. 24/05/99

1.17. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Objeto. Supuestos Alcanzados. Contrato de Ahorro Previo para la Adquisición de Automóviles.

“Consistiendo el objeto del “contrato de ahorro previo” en una operación compleja, se trata de un contrato atípico que posee características propias de diversos tipos contractuales como el mandato y la compraventa, sin perjuicio de que en los casos en que la sociedad administradora se halla vinculada a la terminal - fabricante de los bienes respectivos se desvanece la idea de la relación de mandato con los ahorristas por la existencia de un originario conflicto de intereses entre las partes, resumiéndose el sistema en supuestos de compraventa a plazos con ciertas particularidades, en atención a la técnica de comercialización que importa la operatoria, donde la “administradora” actúa como intermediaria o como integrando lisa y llanamente un grupo económico con la terminal, constituyen el “ahorro previo para fines determinados” un mero sistema de comercialización (Confr. Rubén Stiglitz “Contratos. Teoría General”, T. I, pág. 233 y ss.)”. (Cons. 5º)

“Autolatina Argentina S.A. de Ahorro para Fines Det. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 2718/95”. Causa n° 1727/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I, Buján, Coviello, 30/12/98.

1.18. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Objeto. Supuestos alcanzados. Contrato de ahorro previo para la adquisición de automóvil. Relación con la Ley 22.315 que otorga a la Inspección General de Justicia. Competencia como autoridad de aplicación de la actividad en que se insertan las sociedades de ahorro.

“Sin perjuicio de la aplicación que quepa hacer de las disposiciones a que remite la Ley 22.315, el adherente a un plan de ahorro previo es un consumidor amparado por la Constitución Nacional y por la Ley 24.240 conf. Su Art. 1º, la cual debe aplicarse a este caso para responder a la tutela amplia en integral que el Art. 42 de la C.N. exige.” (Cons. 4º)

“Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 2381/96”. Causa n° 6.654/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., SALA II, Herrera, Damarco, 14/4/98.

1.19. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Objeto. Supuestos Alcanzados. Contrato de Ahorro Previo para la Adquisición de Automóvil.

“Los contratos de ahorro previo para la adquisición de automotores constituyen una relación de consumo comprendida dentro del ámbito de aplicación de la Ley 24.240. Esta Ley determina en su Art. 1 que su objeto es la protección y defensa de los consumidores y usuarios, y en el Art. 2 que se considera a éstos como personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio...: a) la adquisición o locación de cosas muebles...Existe una relación jurídica entre los adherentes o suscriptores de un contrato de ahorro previo y una sociedad administradora de fondos de ahorro previo. El fin de ese negocio es la adquisición de un bien por parte del adherente, para lo cual la sociedad administradora ofrece un servicio a título oneroso. No cabe duda alguna entonces que resulta aplicable a la relación descrita, la Ley 24.240 que protege a consumidores y usuarios de toda índole, frente a los posibles abusos de la empresa comercial, sea ésta de la envergadura y especie que fuere. (Cons. 4)”.

“Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 2381/96”. Causa n° 6.654/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, Herrera, Damarco, 14/4/98.

1.20. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Supuestos Alcanzados por el Art. 1 de la Ley 24.240. Componentes o Repuestos.

“El Art. 1° establece como objeto la Defensa de los Consumidores o usuarios que contratan a título oneroso la adquisición o locación de cosas muebles (inc. a), prestación de servicios (inc. b), y adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda (inc. c), por lo cual, la venta de componentes o repuestos queda enmarcada en el inc. a”).

“Ebenezer Computación S.R.L. c/ Sec. de Com. e Inv. – Disp. DNCI 223/97”. Causa: 10.416/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Grecco, Gallegos Fedriani, Otero, 29/9/97.

1.21. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Consumidor. Concepto. Sujetos Alcanzados.

“Es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella, equiparándose a esto, las demás personas expuestas a las relaciones de consumo. Por otra parte, si bien quedan fuera de este concepto aquellos que sin constituirse en destinatario final, adquieren, almacenan, utilizan o consumen productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de terceros, tal circunstancia no excluye de la regulación a quienes con ellos contratan cuando el destino de la producción es el consumidor” (consid. 7°).

“Algas S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones – Disp. DNCI. 669/96” Causa 23.562/96. C.NAC. CONT. ADM. FED. Sala II, Damarco –Garzón de Conte Grand – Herrera, 4/3/97.

1.22. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Prestación de Servicio Médico Asistencial.

“El contrato que regula una prestación de servicios asistenciales médicos, trata de una relación de consumo entre un prestador y un consumidor final o usuario que adquiere esa prestación a título oneroso para beneficio propio. Se encuentra comprendido en el ámbito de aplicación de la Ley 24.240 cuyo objeto es la defensa de los consumidores o usuarios (conf. Arts. 1 y 2). Dicho convenio es un contrato standard, predispuesto por condiciones generales a las que una de las partes tan solo adhiere sin negociar. El prestador agrega al servicio un valor que es una competencia específica de su área de conocimiento, razón por la cual –en doctrina- se lo considera como “experto” en relación a su contraparte, “profano” en la materia”.

“Médicus S.A. c/ Sec. de Com. e Inv.” –Res. DNCI. 39/96. Causa: 3.966/96. C. NAC. CONT. ADM. FED, Sala II, Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera. 8/10/96

Ver Jurisprudencia: 2.4; 2.7; 2.9; 2.14; 2.15; 3.4; 3.7; 3.28; 4.7; 8.1; 8.5; 8bis.3; 36.2; 37.2; 37.56; 37.57; 37.70; 40.1; 40.27; 50.4; 52.8.

ARTICULO 2° - [PROVEEDOR]

Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de

la presente ley.

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, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vincularen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación.

(Artículo sustituido por Art. 2° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Se entiende que los bienes o servicios son integrados en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros cuando se relacionan con dichos procesos, sea de manera genérica o específica.

Jurisprudencia

2.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Proveedores de Cosas o Servicios. Banco de la Provincia de Buenos Aires. Servicio de Tarjeta de Crédito.

“Las exenciones de que goza el Banco de la Provincia de Buenos Aires en virtud de la reserva efectuada en el Art. 104 de la Constitución Nacional no se ven afectadas por la resolución que le impuso una multa por presunto incumplimiento del servicio de tarjeta de crédito, pues no afecta su status jurídico, de raíz constitucional, como institución autárquica de derecho público (Art. 1 del decreto-Ley 9.434/79 t. o. decreto 9.166/86 y Fallos: 313:164) porque los privilegios invocados no guardan relación con el comportamiento del banco respecto del cumplimiento de la Ley 25.065 también de Orden Público (Cons. VII)”.

10.116/06 “Banco de la Provincia de Buenos Aires c/DNCI-DISP 114/06 (EX 2695/01)” C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala 1., Coviello, Morán. 25/09/2008

2.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos Bancarios. Deposito a Plazo Fijo.

Régimen Legal. CCOM: 33-4° y 68. Rendición de Cuentas. Procedencia.

“Aunque técnicamente quepa descartar el régimen de información e impugnación del CCOM: 793-1° y 2° Párr., respecto de una cuenta/documento correspondiente a un plazo fijo, ello no implica que el banco depositario no este obligado frente al cliente depositante “a plazo” por un deber de información justificado en su propia actividad; pues, partiendo de la base de que las operaciones pasivas bancarias no caen dentro de la exclusión contemplada en la Ley 24240: 2-2° Párr., (cfr. Barreira Delfino, E., “La Contratación Bancaria”, en la obra “Defensa del Consumidor [coordinadores: Lorenzetti, R. y Schötz, G.], Buenos Aires, 2003, p. 179 y sgtes., espec. ps. 198/199, n° 8), resulta indudable que las entidades bancarias están obligadas por lo dispuesto en el Art. 4° de esa Ley en cuanto prescribe que quienes comercialicen cosas o servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de aquellos (Cf. Ghersi, C. y Otros, “Responsabilidad de las Entidades Bancarias”, Buenos Aires, 2003, p. 39; Villegas, C., “Contratos Mercantiles y Bancarios”, Buenos Aires, 2005, T. II, P. 118); lo que lleva a concluir en la admisibilidad “formal”, y como principio, del deber de toda entidad bancaria de rendir cuentas respecto de las alternativas correspondientes a tales operaciones pasivas; conclusión que esta de acuerdo con el criterio general que gobierna la procedencia del juicio declarativo de rendición de cuentas, en función de la obligación genérica impuesta por la Ley a todos los comerciantes de rendir cuentas (CCOM: 33-4° y 68)”.

“Blázquez, Claudia María c/ Banco Río de la Plata S.A. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: D. Heredia - Dieuzeide. 2/10/08

2.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Contratos Bancarios. Tarjeta de Crédito. Denuncia Telefónica de Robo. Falta de Registración. Omisión de Bloqueo. Compras Fraudulentas. Ejecución de Saldo Deudor. Deber de Brindar Vías Alternativas de Bloqueo de Tarjeta. Responsabilidad de la Administradora. Reclamo. Procedencia.

“Cabe admitir la demanda incoada contra la organizadora de un sistema de tarjeta de crédito, a causa de los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de la falta de registración de la denuncia de robo de la tarjeta de la actora, por fallas operativas del sistema de la accionada cual es la ineficiente prestación del servicio telefónico de denuncias, derivando posteriormente en un juicio ejecutivo seguido por una entidad bancaria, para cobrar el saldo deudor de la cuenta corriente de la actora, incrementado por compras fraudulentas realizadas mediante esa tarjeta. Es

que la administradora del sistema, debió prever las contingencias que se suscitasen en su funcionamiento y adoptar las prevenciones pertinentes, obrando con lealtad y con la diligencia de “un buen hombre de negocios”, conforme lo exige en la especie el CCIV: 902, puesto que se trata de la prestación de un servicio en forma profesional (Ley 24240: 2), (CNCOM, Sala C, 21.5.98, in re “Jaraguionis Nefi c/ Banco de Boston y Otro”, Voto del Dr. Monti, LL 1998-f-168). De modo que debió pronosticar el acontecimiento de desperfectos en el registro de denuncias y, en consecuencia, disponer de alguna alternativa que ante la ineficiencia del sistema informático le permitiera igualmente atender las denuncias expresadas por los usuarios del servicio que profesionalmente presta”.

“Kelly, Guillermo c/ Argencard SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala C. Ojea Quintana - Caviglione Fraga - Monti. 20/06/07

2.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sujetos Comprendidos. Actor Comerciante. Inaplicabilidad.

“1- El derecho del consumidor es una disciplina cuya idea base es la protección de la parte débil, y la actividad entre mercaderes hace soslayable la hipótesis de ligereza o inexperiencia, dado su necesario grado de especialización y profesionalismo. y si bien el aprovechamiento de la parte mas débil puede perpetrarse en el área comercial, su apreciación debe efectuarse con peculiar precaución habida cuenta que el ordenamiento jurídico mercantil requiere y supone, aptitudes y capacidades objetivas para el manejo y administración de los negocios (CNCOM, Sala B, 29.9.78, in re “Cia. General de Combustibles S.A. c/ Di Giacomo, Roberto”; idem, 19.7.02, in re “Establecimiento Frutícola Sede SRL c/ Coto Cicsa”).

2- Entablada demanda por los daños y perjuicios causados por la utilización de cierto material empleado en la construcción de una obra, resulta inaplicable la Ley 24240 cuando el actor es un comerciante que efectúa una compra de mercaderías para integrarlas al proceso de construcción de un complejo destinado a la enseñanza y practica de natación, que cuenta con mas de seiscientos socios y personal en relación de dependencia; tal sujeto no puede ampararse en la Ley de defensa del consumidor”.

“Goyeneche, Omar c/ Loma Negra Compañía SA s/ Sumario”. Cámara Comercial: Sala B. Bargallo - Díaz Cordero - Piaggi. 13/04/07

2.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sujetos Comprendidos. Empresas. Improcedencia.

“El espíritu del derecho del consumidor, esta ligado a la defensa de personas físicas, no de las personas jurídicas (Ley 24240: 2-2° parte); y, aunque desde el punto de vista conceptual, son consumidores también las personas jurídicas, es cuestión distinta resolver si estas requieren una protección especial, conferida por un sistema jurídico específico; al respecto, parece incuestionable una respuesta negativa, pues la protección acentuada que se otorga al consumidor, se sustenta en la carencia de suficiente discernimiento y perspicacia en cuestiones económicas y jurídicas; y ello no ocurre, como regla, con las personas jurídicas, que presuponen un conocimiento y experiencia en el mercado, asistencia técnica, etc. (cfr. Stiglitz, G., “Interpretación del Contrato por Adhesión entre Empresas -el espíritu del Derecho del Consumidor esta ligado a la defensa de las personas físicas-, La Ley 1995-c-18)”.

“Sierra Gas SA c/ EG3 SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Heredia - Vassallo - Dieuzeide. 18/12/06

2.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Responsabilidad por Daños. Derecho de Información Contractual. Empresas. Inaplicabilidad. Derecho a la Información. Alcances.

“Si bien no puede una empresa ampararse en el derecho de información contractual previsto por la Ley 24240: 4, en razón de que ellas no gozan de los beneficios de esta norma (Ley 24240: 2), ello no significa que carezcan de un derecho a la información contractual, sino que ese derecho no tiene las características tuitivas especiales que son exigibles cuando esta en juego un contrato de consumo aprehendido por la Ley de Defensa del Consumidor; tratándose de empresas ese derecho es el emergente del derecho común y, específicamente, de las reglas generales que apuntalan la justicia contractual en las relaciones civiles y comerciales, las que son menos rigurosas, que deben ponderarse a la luz de la profesionalidad de los sujetos involucrados”.

“Sierra Gas SA c/ EG3 SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Heredia - Vassallo - Dieuzeide.18/12/06

2.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Sujetos Comprendidos. Aplicación. Alcances. Venta de un Automóvil Usado a través de una Agencia.

“No resulta acertada la decisión del a quo de sostener la inaplicabilidad de la Ley 24240 a la cuestión de autos por tratarse de un contrato entre consumidores, por la “venta de cosa usada”, pues la agencia que le vendiera el automotor a la parte actora no puede ser considerada como “consumidor” en los términos del Art. 2 de dicha Ley, dado que se dedica en forma profesional a la comercialización de

bienes haciendo de ello su profesión habitual (CCOM 1), maxime que, en caso de dudas, la propia Ley tiene previsto que deberá estarse siempre a la interpretación mas favorable al consumidor.

“Elena Maria Ama c/ Cabriolet S.A. s/ Ordinario”. (ED 20.4.06, f° 53974). Cámara Comercial: C. Monti - Caviglione Fraga. 28/12/05

2.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Compraventa. Automotores. Empresa de Radioremis. Adquisición de Vehículos. Desperfectos de Equipos de Gas. Pretensión resarcitoria. Improcedencia.

“En una acción en la que una empresa dedicada a la prestación de servicios de radioremis reclama el resarcimiento de los daños padecidos a causa del incumplimiento contractual atribuido a la defendida, consistente en que los vehículos que adquirió a la sociedad importadora, distribuidora y representante de una empresa automotriz extranjera presentaron desperfectos en los equipos de gas instalados, resulta improcedente que la reclamante postule -mas allá de su carácter de persona jurídica que debe tratársela como un consumidor de buena fe de un artículo jerarquizado por la marca de su fabricante y, por ende, aplicarse la ley de defensa del consumidor, responsabilizando a la mentada fabricante. ello pues, en la especie la propia accionante expreso que los rodados se adquirieron para prestar servicios de remis a terceros, ergo, esta excluida del ámbito de aplicación que prevé la Ley 24240: 2-2° parr. maxime, si surge que los referidos desperfectos no se originaron en fallas de fabricación sino, por la incorrecta instalación de los equipos de gas. (En igual sentido: Sala D, 22.2.08, “Casale, Monica c/ SVA S.A. s/ Ord.”).

“Blue Way S.A. c/ Cidef Argentina S.A. s/ Ordinario”. Camara Comercial: B. Butty – Piaggi. 21/12/05

2.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Contratos

Bancarios. Cheque. Rechazo. Embargo Erróneo de Cuenta. Publicación de Sentencia. Improcedencia.

“Cabe desestimar el reclamo efectuado por una sociedad contra un banco, en razón de la traba errónea de embargo sobre dos cuentas que aquella mantenía en dicha entidad y que provocaron el rechazo de varios cheques, tendiente a que se publique la sentencia condenatoria a través de medios masivos de comunicación, toda vez que no se han planteado, en el caso, las situaciones que prevé la Ley 24240: 7

y 8, cuya aplicabilidad, además, no resultaría viable si se tiene en cuenta, el rol de intermediación en el mercado que la accionante invoco como uno de los supuestos básicos de su presentación resarcitoria, (Ley 24240: 1 y 2-aplicacion parr.), así como tampoco encontraría apoyo en las situaciones que prevén el CCIV: 1071-bis o la Convención Americana de Derechos Humanos: 14 (CN: 75-22 aplicación) ; por otro lado el hecho generador del daño no trascendió el marco limitado de ciertas relaciones de la actora, no tuvo difusión pública ni suscito anotación en registro alguno con esa finalidad, de manera que de admitirse la solicitud alcanzaría esa publicidad que se pretende subsanar”.

“Martínez Hermanos SRL c/ Banco Francés S.A. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala C. Monti - Caviglione Fraga - Di Tella. 30/09/03

2.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Interpretación. Derechos de Consumidores. Carácter: Orden Público. Bancos Incluidos en el Art. 2.

“La condición de orden público de los derechos de consumidores y usuarios obedece a la necesidad de fijar directrices para el mercado, desde una perspectiva realista, lo que impone al juez una interpretación amplia, extensiva y sistemática del dispositivo legal. y si bien la Ley de defensa del consumidor no menciona explícitamente a las entidades bancarias -salvo en lo referente a los créditos para el consumo- estas quedan incluidas dentro de las personas jurídicas mencionadas en su Art. 2”.

“Cova, Rodolfo José c/ Banco Caja de Ahorro S.A. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Díaz Cordero - Butty. 1/04/03

2.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos Bancarios. Derecho del Consumidor. Características. Orden público. Fundamento. Interpretación Judicial.

“El derecho del consumidor exhibe la crisis de decadencia de la concepción decimonónica, levantada sobre las bases de la igualdad y la libertad formales. La condición de orden público de los derechos de consumidores y usuarios obedece a la necesidad de fijar directrices para el mercado, desde una perspectiva realista, lo que impone al juez una interpretación amplia, extensiva y sistemática del dispositivo legal. y si bien la Ley 24240 no menciona explícitamente a las entidades bancarias -salvo en lo referente a los créditos para el consumo- estas quedan incluidas dentro de las personas jurídicas mencionadas en su artículo 2”.

“Derderian, Carlos c/ Citibank NA s/ Sumario”. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Díaz Cordero. 12/09/02

2.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Proveedores de Cosas o Servicios. Plan de Ahorro Previo. Automóvil. Concesionaria.

“Siendo la concesionaria quien acerca a las partes, por lo que además cobra sus servicios, es la primera que debe dar una información detallada y veraz al consumidor sobre las condiciones en las que se perfecciona el contrato que se negocia. (Consid. 50)”.

Causa Nro. 32.468/99 “Maldonado Automotores SACI c/ Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI. 779/99” C. NAC. CONT. ADM. FED Sala II., Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera. 21/11/2000

2.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

“Se Reputa Proveedor a toda persona física o jurídica, pública o privada, que en forma profesional, aún ocasionalmente, se ocupa de la producción, montaje, creación, construcción, importación, exportación, distribución o comercialización de bienes y/o servicios, quedando excluidos de esta noción quienes lo presten en relación de dependencia... (del texto sugerido en las XIV Jornadas Nacionales de Derecho Civil –Argentina- Tucumán, 1993, en “La relación de consumo”. Ricardo Lorenzetti, LL. Del 3/12/96)”. (Consid. 6°)

“Algas S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. –DISP. DNCI 669/96”. Causa: 23.562/96. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera. 4/3/97.

2.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad Médica: del Establecimiento. Servicio Hemoterapéutico. Aplicación de la Ley 24.240.

“La Clínica Privada Independencia es una persona jurídica privada, mientras que OSEAC es de servicio público y las dos son proveedoras del servicio de salud, motivo por el cual se encuentran comprendidos en la Ley 24.240 que si bien excluye de su ámbito de aplicación a los profesionales liberales, no excluye a la empresa de medicina (Conf. Lorenzetti Ricardo, “La Empresa Médica”, pág. 356, Farina Juan, “Defensa del Consumidor y del Usuario”, pág.83, Ed. Astrea 1995). La empresa médica tiene la obligación de coordinar la organización del servicio de modo que sea apto para la prestación de salud. En el caso, los co-demandados estaban obligados a coordinar el servicio hemoterapéutico brindado, la omisión de la empresa en la portación de los medios necesarios para atender la prestación del servicio la hace responsable por su omisión”.

45.393/95. *Rodriguez Miguel Angel C/ Osecac y Otros S/ Responsabilidad Medica. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala II., Dr. Mario Hugo Lezana - Dra. Graciela Medina. 20/12/2005*

2.15. *DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad Médica: Personas Físicas o Jurídicas Prestadoras de Servicios Médicos. Empresa de Medicina Privada. Obligación de Coordinación.*

“La Ley 24.420 es de aplicación a los servicios médicos porque ésta establece que quedan obligados todas las personas físicas o jurídicas de naturaleza pública o privada que, en forma profesional aún ocasionalmente produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios. La Clínica Bazerrica S.A es una persona jurídica privada, mientras que el INOS lo es de servicio público y ambas son proveedoras del servicio de salud, motivo por el cual se encuentran comprendidos en la Ley 24.240 que si bien excluye de su ámbito de aplicación a los profesionales liberales no excluye a la empresa de medicina. (Conf. Lorenzetti Ricardo, “La Empresa Médica”, pág. 356, Farina Juan, “Defensa del Consumidor y del Usuario”, pág. 83, Ed. Astrea 1995). La empresa médica tiene la obligación de coordinar la organización del servicio de modo que sea apto para la prestación de salud. En el caso, los codemandados estaban obligados a coordinar el servicio hemoterapéutico brindado, la omisión de la empresa en la portación de los medios necesarios para atender la prestación del servicio la hace responsable por su omisión”.

15.457/96. *Chaves Miriam Beatriz C/ Navarro Juan José y Otros s/ responsabilidad médica. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala III., Dra. Graciela Medina - Dr. Ricardo Gustavo Recondo. 02/06/2005*

Ver Jurisprudencia: 1.2; 1.4; 1.6; 1.7; 1.8; 1.9; 1.10; 1.14; 1.19; 1.21; 1.22; 19.2; 21.2; 25.6; 37.57; 37.55; 37.70; 40.26; 50.4.

ARTICULO 3° - [Relación de consumo. Integración normativa-Preeminencia]

Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario.

Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de

Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor.

Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica.

(Artículo sustituido por Art. 3° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

Jurisprudencia

3.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho a la Salud. Empresa de medicina prepaga. Acción de Amparo. Procedencia. Provisión de medicamentos. Única terapéutica posible para menguar la dolencia severa e irreversible que porta el amparista -enfermedad de Darier o genodermatosis-. Cobertura de dosis diaria. Empresas o entidades destinadas a prestar servicios de medicina prepaga: Obligación de brindar asistencia médica integral a las personas asociadas con discapacidad. Contratos de Adhesión y de Consumo. Contratos regulados por la Ley 24.240

“Se alza la parte demandada contra la sentencia de fs. 185/193 que hizo lugar a la acción de amparo tramitada bajo las normas del proceso sumarísimo (Art.321, inc.2°, del CPCC) y le ordenó garantizar la entrega al actor de la dosis diaria de Sufadiazina de plata Vitamina A Lidocaina de 400 grs. (Platsul A) sin que ello implique desatender el resto de las prestaciones que el tratamiento de su dolencia requiere.”

“Se recuerda que la Ley 24.754 determina que las empresas o entidades destinadas a prestar servicios de medicina prepaga deberán cubrir en sus planes de cobertura médico asistencial, como mínimo, las mismas prestaciones obligatorias dispuestas para las obras sociales conforme lo establecido por las Leyes 23.660 y 23.661 y sus respectivas reglamentaciones, ya que entre sus obligaciones se encuentra -a modo de una especie de seguro- la de brindar asistencia médica integral a las personas

asociadas con discapacidad (CSJN, Fallos 324:754)."

"Por lo demás, cabe añadir que los contratos de la naturaleza del que se analiza son regulados por la Ley 24.240, como también señala con acierto la Sra. Juez de grado. Se trata de típicos contratos de adhesión y de consumo, pues además que el asociado se limita a adherir a cláusulas predispuestas por la entidad, el servicio es prestado para un destinatario final, por lo que las disposiciones de esa normativa resultan plenamente aplicables al caso, como así también las pautas jurisprudenciales elaboradas a propósito de aquélla. De manera que entre todos los sentidos posibles, debe buscarse cuál de las interpretaciones favorece más al consumidor (arts. 3 y 37), que no es precisamente la que se indica en las quejas; más aun cuando está en juego en la especie la cobertura de prestaciones que devienen inexcusables y que tienden a remediar -en lo posible- la minusvalía que el amparista sufre."

"En efecto, no repara la agraviada que la provisión del medicamento se inserta en el marco de la única terapéutica posible para menguar la dolencia severa e irreversible que porta el amparista -enfermedad de Darier o genodermatosis- la cual afecta el 70% de su cuerpo y que consiste en la realización de curaciones asépticas diarias, que debe efectuar un profesional con aplicación del medicamento requerido de manera permanente, es decir, éste forma parte inescindible de la terapia requerida y se revela como indispensable para el suministro del tratamiento que de por vida deberá llevarse a cabo para siquiera aminorar los efectos de la queratinización tegumentaria que, con cronicidad, pone de manifiesto el padecimiento del afectado; en este aspecto y dados los ribetes particulares que el caso evidencia, mal podría afirmarse una utilización inadecuada o ineficiente del medicamento en cuestión como para exigir como indefectible -a los fines de resguardar la calidad de vida del demandante- esa normalización complementaria y subsidiaria que reclama."

"C. G., E. c/ Swiss Medical SA s/ Amparo" – CNCIV – 06/08/2009

3.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *En este sentido, toda duda que generen las circunstancias del caso debe ser interpretada a favor del usuario (in dubio pro consumidor). Por ello, demostrado por el usuario el perjuicio sufrido y durante el tránsito vehicular por la vía concesionada, emergerá en contra del concesionario -tal como sucede en toda hipótesis de responsabilidad objetiva- una presunción de adecuación causal, la que deberá ser desvirtuada mediante la prueba de la fractura del nexo de causalidad o, en otros términos, probando que este vínculo presunto se ha desplazado hacia otro centro de imputación.*

"B. Y. G. L. y otros c/ Autopistas del Sol S.A. y otros s/ daños y perjuicios". Cámara

Nacional de Apelaciones en lo Civil. Sala: M. 5/02/09

3.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Retención de tarjeta de débito por cajero automático. Relación de consumo entre el usuario y la "red informática para servicios financieros" (Red Link). Aplicabilidad de la Ley 24.240. Incumplimiento del deber de información. Inoponibilidad al usuario de las cláusulas contractuales entre "la red" y la entidad bancaria. Multa. Graduación.-

"La contraparte del consumidor y obligado al cumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor, se halla constituida por 'todas las personas físicas o jurídicas de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios' (Art. 2, Ley 24.240) (...) dentro de ese concepto de servicios queda incluido el de la prestación del servicio de cajeros automáticos (...) dentro de ese concepto no sólo quedan atrapados como proveedores el Banco o Entidad Financiera sino también todos aquellos que intervienen en el circuito económico" (Jabif, Hernán Matías y Pastore, Augusto Omar; "Relación de consumo: los cajeros automáticos", DJ 2007-II, 1037). El servicio de cajeros automáticos es prestado por los bancos como accesorio, y genera numerosos vínculos -más allá de la relación entre el titular de la cuenta y la entidad financiera- "hasta implicar a terceros que no participaron en la contratación del servicio" (Jabif-Pastore, ob. cit.). Dicho en otras palabras, 'la relación de consumo puede ser generada por un contrato, un acto unilateral o un hecho jurídico' (CSJN, "Ferreira, Víctor y Otro c/ V.I.C.O.V.S.A. s/ Daños y Perjuicios", 21/03/2006)."

"La captura de las tarjetas de los usuarios ante la sospecha de alguna maniobra delictiva de terceros con las tarjetas de débito no tutela en definitiva el patrimonio de los usuarios, porque ante ello hubieran tenido que responder las entidades que brindan el servicio y las compañías de seguro contratadas al efecto (y no el usuario con su patrimonio), pues el deber de seguridad del servicio pesa sobre las entidades que lo ofrecen."

"El deber de información constituye una obligación de resultado, pues la ley exige que esa información cumpla determinados y precisos contenidos. Por lo tanto, la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto (Gozaini, Osvaldo Alfredo, "Protección procesal del usuario y consumidor", Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403)."

“Son inoponibles al usuario las cláusulas contractuales pactadas entre RED LINK S.A. y la entidad bancaria, por no ser parte en el convenio. De este modo, es irrelevante que RED LINK y el banco hayan determinado que la primera no tiene frente a los clientes o terceros responsabilidad alguna por las consecuencias del uso de la red... Por ello, sus deberes ante el usuario no se rigen por lo pactado a sus espaldas, sino por lo previsto en la Ley 24.240, por lo que ... la sanción aplicada por el ente de contralor está debidamente funda.”

“RED LINK c/ D.N.C.I. - DISP. 544/07 y Otros” - Cámara Federal de Apelaciones de Mar del Plata - 18/06/2009

3.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Damnificados que quedan comprendidos en la órbita de la relación de consumo y protegidos por la ley de Defensa del Consumidor. Usuarios no contratantes. Daño Moral. Procedencia. Provisión de Servicios Públicos. Energía eléctrica. Daños. Corte injustificado del servicio de energía eléctrica. Error. Servicio imprescindible. Derechos del Consumidor. Régimen Legal. Relación de Consumo

“La relación de consumo excede el concepto de relación contractual, ya que en ella quedan incluidas también las vinculaciones derivadas de hechos o actos jurídicos conectados con el fenómeno del consumo, aunque no tengan su origen en un contrato. La noción de contrato de consumo (especie) es más restringida que la de relación de consumo (género), ya que en el marco de esta última quedan protegidos no sólo los consumidores o usuarios vinculados convencionalmente con los proveedores, sino también aquellos que sin haber sido partes en el contrato, son alcanzados por los efectos del mismo. En esta última situación, se encuentran, por ejemplo: los acompañantes circunstanciales del contratante en el momento del cumplimiento de prestación a cargo del proveedor, o los integrantes de su grupo familiar o social. Si a raíz de la provisión de cosas o de la prestación de servicios, esos no contratantes sufren daños, igualmente quedan comprendidos en la órbita de la relación de consumo, y consiguientemente, protegidos por la ley de Defensa del Consumidor. Entonces, en la relación de consumo quedan incluidas distintas situaciones, con independencia del hecho generador de las mismas (incumplimiento contractual o acto ilícito) y de la naturaleza contractual o extracontractual de la responsabilidad del proveedor. Por lo tanto, la legitimación para reclamar la reparación de los daños ocasionados por los proveedores de cosas o servicios, también se extiende a los usuarios no contratantes.”

“Aunque en su versión original la Ley 24240 sólo hacía referencia al contrato oneroso de consumo, como la noción de relación de consumo tuvo expresa recepción

constitucional, no cabían dudas de que esta última tenía operatividad jurídica, en virtud de la superior jerarquía normativa de la Carta Magna. Y este criterio recibió contundente confirmación con la Ley 26361 que, modificando el Art. 1 de la Ley 24240, incorporó específicamente la relación de consumo al régimen legal de protección del consumidor. No obstante ello, vale aclarar que la nueva versión dada por la Ley 26361 al Art. 1 de la Ley 24240, no resulta aplicable al presente caso, puesto que entró en vigencia en abril de 2008, es decir, con posterioridad al hecho aquí debatido, que tuvo lugar en marzo de 2006. En consecuencia, no es posible su aplicación retroactiva a un hecho acontecido con anterioridad a su entrada en vigencia (Art. 3 C. Civil).”

“De cualquier modo, con la base normativa del Art. 42 de la Constitución Nacional, cabe concluir que no sólo Cristina Mabel Uazzi, que contrató con la demandada la prestación del servicio, cuenta con legitimación para reclamar el resarcimiento de los daños que le hubiera generado la indebida interrupción del mismo; sino que también están legitimados al efecto los miembros del grupo conviviente con ella, quedando todos los reclamos sujetos a las mismas normas, a pesar de que uno de ellos está sustentado en un incumplimiento contractual y los restantes en un hecho ilícito.”

“Tanto en la acción de amparo como en este proceso, EDEN S.A. reconoció que por un error de su parte, al tomar equivocadamente el número del medidor a retirar, interrumpió la prestación del servicio público de energía eléctrica en el domicilio de los accionantes. Pese a este reconocimiento, sostiene que la causa de los eventuales daños alegados en la demanda, no radica en la interrupción del servicio, sino en la conducta de la usuaria contratante que escogió la vía judicial en lugar de efectuar un reclamo administrativo, alongando de tal modo el lapso de privación del servicio. Adelanto que no encuentro configurada dicha eximente, puesto que no puede considerarse que los accionantes hayan incumplido con el deber de evitar el agravamiento del propio daño causado por la injustificada interrupción del servicio. Así lo entiendo, ya que no exhibieron una pasividad que coadyuvara al mantenimiento de la situación lesiva en la que se encontraban; sino que, por el contrario, desarrollaron una actividad tendiente a evitar la continuidad de la misma.”

“Ello surge de las constancias del expediente acollarado, que demuestran que el injustificado corte del suministro de energía eléctrica tuvo lugar en horas del mediodía del 14 de marzo de 2006, mientras que Cristina M. Uazzi interpuso el amparo a la 9:50 hs. del día 16, incorporándose en la demanda una pretensión cautelar tendiente a la inmediata restitución del servicio, cuya desestimación no fue

apelada -según explican los accionantes- para sustanciar el amparo rápidamente, conducta diligente que efectivamente aquella adoptó.”

“En conclusión, no se ha producido una violación del deber de no agravar el propio daño que opere como concausa posterior de los menoscabos originados en la injustificada interrupción del servicio; y por ello, este agravio tampoco puede prosperar.”

“Uazzi Cristina Mabel y ots c/ E.D.E.N. Empresa dist. de energía Norte s/ Daños y Perjuicios. Incump. Contractual” - Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de Junín (Buenos Aires) - 05/02/2009

3.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Interpretación. Integración. Bancos.

“El Art. 3 de la Ley 24.240 establece que la normativa regulada por esta Ley se integra con las demás normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas y, estando la encartada -entidad bancaria- sometida al control del BCRA, las normas que éste dicte son imperativas a su respecto e, integrando el plexo normativo al que debe ajustarse, son pasibles de control -en la relación directa banco (como prestador del servicio) cliente (como consumidor)- en tanto se relacione con la atribución conferida de velar por los derechos de los consumidores (Cons. VIII)”.

1.678/07 “Banco Credicoop Coop. Ltdo. c/ DNCI -Disp. 922/06 (Expte. S01:0029781/03)”.C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala 1., Coviello, Morán. 21/10/2008

3.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Interpretación. Orden público. Derecho común.

“La Ley 24.240 de orden público, integra el derecho común toda vez que resulta complementaria de los preceptos contenidos en los Códigos Civil y de Comercio (Fallos: 324:4349)” (Cons. VII).

10.116/06 “Banco de la Provincia de Buenos Aires c/DNCI-DISP 114/06 (EX 2695/01)”.C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala 1., Coviello, Morán. 25/09/2008

3.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Compra de Vivienda para Uso del Adquirente y de su Familia. Consumidor. Art. 1 Ley 24240 (según Ley 26361). Relación de Consumo.

“Por si alguna duda pudiera haber, que no cabe, es del caso señalar que la vinculación contractual existente entre las partes, se enmarca plenamente en el ámbito del derecho del consumidor en que, la masificación y despersonalización se presentan como notas características. Sostiene Lorenzetti que “La masividad, la organización empresarial que la sustenta, la abusividad y cautividad que presenta la modalidad, hace que deba ser estudiada dentro de las relaciones de consumo” (cfr. “El contrato de tiempo compartido”, LL, 1999 -E- 1097; Conclusiones de las Terceras Jornadas Bonaerenses de Derecho Civil, Comercial y Procesal de Junín -1988- comentario de Highton, Smayevsky, también Di Filippo, María “Tiempo compartido: Su actualización a la luz del derecho de daños”, J.A. Suplemento del 5 de febrero de 2003 p. 13).”

“H., M. N. c/ M., J. R. s/ Daños y Perjuicios” - Cámara de Apelaciones de Trelew (Chubut) - 20/06/2008

3.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Defensa del Consumidor: Objeto. Características. Orden Público. Ramos del Derecho. Integración. Sistema de Responsabilidad. Responsabilidad Objetiva.*

“La Ley de Defensa del Consumidor regula lo que la propia constitución nacional denomina “relación de consumo” (CN: 42), y sus disposiciones afectan no solo normas de derecho civil, sino también comercial, procesal, administrativo, penal, etc., “...para comprenderlas e integrarlas sistemáticamente” (cfr. Kemelmajer de Carlucci - Tavano de Aredes, “la protección del consumidor en el derecho privado”, derecho del consumidor 1991, N° 1 p. 11, citado por Farina, “defensa del consumidor y del usuario”, p. 13); así, esta norma, al regular un tipo de relación específica, incide en el sistema de responsabilidad del código civil, al dictar reglas particulares aplicables a este tipo de vínculo que prevalecen frente a las generales del código de fondo; y, al tratarse de una Ley de orden público (Ley 24240: 65), cabe aplicar sus específicas disposiciones dirigidas, en términos generales, a restablecer el equilibrio entre las partes en una relación que por su naturaleza muestra al consumidor como su parte débil; máxime, considerando que esta “relación de consumo” habitualmente se concreta por vía de formas de contratación masiva, instrumentadas mediante cláusulas predisuestas en donde el consumidor solo puede limitarse a aceptarlas o, en su defecto, rechazar el convite; en tal contexto, la ley establece un régimen que la doctrina mayoritariamente ha calificado como de responsabilidad objetiva de la contraparte del consumidor (fabricante, vendedor, prestador de servicio, etc.)”.

“Bieniauskas, Carlos c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ Ordinario”. Cámara

Comercial: Sala D. Vassallo - Heredia - Dieuzeide. 15/05/08

3.9. DEFENSA DE CONSUMIDOR. Contrato de Tarjeta de Crédito. Prueba. CPR 377. 29.12.

“La entidad bancaria que reclama el saldo deudor derivado del presunto incumplimiento de un contrato de tarjeta de crédito presentando un instrumento privado, tiene la carga de probar la existencia de ese acuerdo frente al desconocimiento de la accionada (Cpr: 377), resultando idóneo para ello la prueba pericial caligráfica (Cpr: 390); pues, sin perjuicio de la autosuficiencia del derecho procesal aplicable al proceso para fundar esta conclusión, ella, además es la que mejor se adapta al marco de la ley de Defensa del Consumidor que incluye al usuario de una tarjeta de crédito en forma indudable a partir de la sanción de la Ley 25065, por la remisión que esta efectúa a la Ley 24240: 3 (SC Mendoza, Sala I, 3.12.02, “Banco de Mendoza S.A. c/ Luís Carlos Cohen y Otros s/ Ord. s/ Inc. Cas.”)”

“HSBC Bank Argentina SA c/ Alvarez, Alberto s/ Ord”. Cámara Comercial: Sala D. Dieuzeide - Heredia - Vassallo. 12/03/08

3.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Interpretación. Relación con las Leyes de Defensa de la Competencia y de Lealtad Comercial.

“La Ley 24.240, de Defensa del Consumidor, conforma un sistema protector en conjunción con la leyes de Lealtad Comercial (Ley 22.802) y de Defensa de la Competencia (ley 22.262, actualmente derogada por la Ley 25.156) ya que así lo establece expresamente su Art. 3, norma que comporta una clara pauta de exégesis dentro de un contexto de conjunto (Sala IV “Cyesa S.R.L. c/ Sec. de Comercio e Inversiones -Res. DNCI 3542/95”, 18/03/97 y Sala V, ‘Wassington S.A.C.I.F.I. c/ Sec. de Comercio e Inversiones”, 20/07/97)” (Cons. IV).

15.772/04 “Prima S.A. c/ DDC -resol 16/04/04 (Expte. SO 1-92690/04) “.C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II., Herrera, Garzón de Conte Grand. 20/09/2007

3.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Emergencia Económica. Contratos Bancarios. Moneda Extranjera. Reprogramación. Violación. Responsabilidad del Banco. Improcedencia.

“El reclamo por resarcimiento de los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de un contrato de depósito bancario en dólares estadounidenses, en virtud de los daños materiales, morales y psicológicos derivados de haber cobrado dicho depósito

reprogramado de conformidad con las leyes de emergencia económica vigentes a ese momento, no puede fundarse en la violación a la CN: 17 y 42 y a la Ley 24240 de defensa del consumidor, calificando a la colocación de fondos a plazo fijo que hiciera, como un contrato de adhesión y reclamando, para la resolución del caso la aplicación del principio “in dubio pro consumidor”; pues, más allá de la polémica doctrinal acerca de si las operaciones bancarias están alcanzadas o no por aquella ley, y de si el cliente de un banco es un consumidor (cfr. a favor: Mosset Iturraspe, J., “El cliente de una entidad financiera -de un banco- es un consumidor tutelado por la Ley 24240”, JA 1999-II-841; en contra: Bonfanti, M., “El cliente de Banco y la Ley 24240”, JA 1999-III-704; y planteando el tema: Barreira Delfino, E., “La Contratación Bancaria”, en Lorenzetti, R. y Schötz, G., “Defensa del consumidor”, Bs. As., 2003, p.177, espec. ps. 195-6, N° 5), no se ha explicado cual es la duda que se plantea en la especie, que haría procedente recurrir al principio “in dubio pro consumidor”; por lo que cabe desestimar tal reclamo”.

“Reichenbaum, Liliana c/ Banco Bansud SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Heredia - Dieuzeide - Vassallo. 8/05/07

3.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Turismo. Uso de Alojamientos en Temporada Alta. Posibilidad de Realizar Intercambios Directos a Otros Destinos. Aumento de las Tarifas. Incumplimiento Contractual. Reclamo. Procedencia. Carga de la Prueba Dinámica. Falta de Prueba. Presunción de Incumplimiento de la Accionada. Defensa del Consumidor. Interpretación más Favorable (ley 24240: 3).

“Resulta procedente la demanda por daños y perjuicios originados a raíz del incumplimiento de un contrato de uso de una semana temporada en alta de unidades de alojamiento predeterminadas, toda vez que la sociedad demandada incumplió con las tarifas acordadas para intercambios directos, lo que imposibilitó a los actores el uso de los derechos que los impulsara a vincularse con la demandada en ese contexto, cabe concluir que fue la entidad defendida quien debió probar que el destino solicitado por los actores no se encontraba dentro de los previstos como intercambios directos y por lo tanto ajeno a la tarifa pactada, teniendo en cuenta la facilidad con la que pudo haber acompañado los medios de prueba, pues la información se relaciona de manera directa con los servicios que hacen a su giro habitual. Consecuentemente, al no haber sido arrojados tales elementos al proceso, se genera en su contra una presunción de verdad sobre su conducta incumplidora que a ella correspondió desvirtuar. Ello se ve reforzado por el hecho de que en caso de duda se debe optar por la interpretación más favorable para el consumidor (Ley 24240: 3); en este caso los actores que contrataron con la demandada. Por todo lo expuesto, corresponde condenar a la demandada a abonar a los actores en concepto

de indemnización una suma equivalente a la oportunamente ingresada por ellos al contratar. El monto de la condena devengará un interés calculado, desde la fecha del pago citado, según la tasa que cobra el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones ordinarias a 30 días (CNCOM, en pleno, 27.10.94, in re “SA la Razón s/ quiebra s/ incidente de pago a los profesionales”)”.

“Pisano, Pablo c/ Emprendimientos Inmobiliarios y Tur Poligono SA s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: Sala B. Bargallo - Díaz Cordero - Piaggi. 25/04/07

3.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos: Interpretación. Intereses. Contrato de Tarjeta de Crédito. Cálculo de Intereses. Cláusulas Ambiguas. Interpretación a Favor del Consumidor.

“Admitida una demanda por cobro de pesos, en base a ciertos resúmenes de cuentas impagos, derivados de la utilización de una tarjeta de crédito, a los fines del cálculo de los intereses, resulta inadmisibles aplicar las cláusulas del contrato en tanto establecen condiciones generales y particulares carentes de estipulaciones concretas o veraces respecto de las tasas a devengar, que no fueron explicitadas de manera asequible. Asimismo, presentan porcentajes variables en una época de absoluta estabilidad económica (años: 1993/4). Ello resulta así, pues el tarjeta-habiente es un consumidor, y la Ley 24240 consagra la protección de los intereses económicos de los consumidores y usuarios, otorgándoles derecho a ser informados adecuadamente y a un trato equitativo y justo, derecho que tiene explícita base constitucional (CN: 42) con alcance operativo e inmediato principio de cumplimiento”.

“Banco Bansud SA c/ Amaru, Sonia s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Díaz Cordero - Bargallo. 27/03/07

3.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Seguro de Retiro. Emergencia Económica. Contratación en Moneda Extranjera. Rescate en Pesos. Reclamo de la Diferencia en Dólares. Procedencia. Renuncia de Derechos. Interpretación Restrictiva. Lesión. Cláusula Predispuesta. Ley 24240. Interpretación contra Profitem. Decreto 905/02. Publicidad Vinculante (Ley 24240:19).

“Cabe hacer lugar a la demanda deducida contra una compañía de seguros, y en su mérito, condenarla a abonar al actor la diferencia entre la suma rescatada en pesos y el importe originalmente efectuado en dólares (v. CNCOM, Sala C, 30.3.04, in re “Leva de Cavallera, Nélica c/ Buenos Aires New York Life Seguros S.A.”; Sala D, 22.12.04, in re “Grunblatt, Carlos Reynaldo c/ Siembra Seguros de vida S.A. s/Ordinario”). Ello así, no obstante la renuncia a efectuar posteriores reclamos

efectuado por el actor al momento de percibir el valor del rescate pesificado, la cual aparece predispuesta en las notas de los recibos adjuntados por la demandada. Es que resulta impensable que el actor hubiera consentido voluntariamente la pesificación de los fondos invertidos y desistido de su derecho a mantenerlos en la moneda de origen. En efecto, la renuncia debe interpretarse con criterio restrictivo (CCIV: 874) y en caso de duda considerar que no la hubo. Asimismo, las notas insertas en tales recibos merecen serios reparos desde la óptica del CCIV: 954. Si se toma en cuenta como debió haberse asesorado al asegurado, que no se acreditó que fuera una persona avezada en los negocios, y la gravedad de las consecuencias que para el implicaba consentir un presunto “reajuste” que habría de reducir sustancialmente su aporte jubilatorio mantenido en la firma demandada, aparece prima facie configurada una hipótesis de lesión objetiva. Esa sustancial reducción del activo de la inversora importaba generar una “notable desproporción de las prestaciones” (CCIV: 954-3Párr.), y opera en el caso la presunción allí prevista de haberse originado en la explotación de “la necesidad, ligereza o inexperiencia” de la actora, a fin de obtener “una ventaja patrimonial evidentemente desproporcionada y sin justificación” (CCIV: 954-2Párr.). Por otro lado, cabe recordar que, en caso de duda sobre el sentido de las cláusulas predispuestas en un contrato por adhesión, ellas deben ser interpretadas contra profitemem, es decir, en contra de lo pretendido por la parte del contrato que las creó imprimiéndolas normalmente en un formulario (CSJN, 15.12.98, in re “R. V. de D. S. María V. Qualitas Médica S.A.”, y jurisprudencia allí citada, La Ley 1999-b-118; CNCOM, Sala C, 22.10.02, in re “Prenfin S.A. v. Mapfre Aconagua Compañía de Seguros s/ Ordinario”). Voto del Dr. Ojea Quintana: cabe hacer lugar a la demanda deducida contra una compañía de seguros, y en su merito, condenarla a abonar al actor la diferencia entre la suma rescatada en pesos y el importe originalmente efectuado en dólares. Ello así, en tanto resulta de aplicación el decreto 905/02, teniendo en cuenta que el contrato de seguro colectivo fue acordado en dólares y que bien puede extenderse el lato concepto de “matriz en el exterior” y “emisora local”, en función de las particularidades del mercado asegurador, a los grupos societarios con las diversas formas de integración de sociedades formalmente diversas que esa calificación permite asumir (CNCOM, Sala C, 29.3.05, in re “Krieguer, Carlos G. c/ Poder Ejecutivo Nacional y otro s/ amparo”). Asimismo, la publicidad en punto a la solvencia económica de la demandada, proporcionada por su conexión con entidades internacionales, constituyó una condición esencial de contratación. En este sentido, resulta aplicable la Ley 24240, en punto a restablecer una relación de justicia distorsionada por causas que no pueden recaer en perjuicio de la parte mas débil (Ley 24240: 3), y el Art. 19 de la citada ley, en concordancia con el 7 y 8, que en lo concreto se estipula que los servicios deben prestarse conforme fueron ofrecidos, publicitados o convenidos. Por último, no es aplicable la doctrina

de los actos propios al supuesto de falta de reserva, toda vez que al momento de efectuar el rescate pesificado no podía exigírsele al actor la expresión explícita de su disconformidad al punto de desconocer su derecho a la percepción íntegra del seguro de retiro contratado. Voto en disidencia del Dr. Caviglione Fraga: resulta improcedente la demanda deducida contra una compañía de seguros, tendiente a obtener la restitución de la diferencia entre el rescate percibido originariamente en pesos y lo invertido en dólares estadounidenses, toda vez que al momento de recibir dicho importe suscribió dos recibos donde renunció a efectuar posteriores reclamos. De este modo, el actor manifestó expresamente su voluntad de desobligar a la demandada tras la recepción del último de los pagos, lo cual ocasionó la extinción del crédito reclamado (CCIV: 868). De igual manera, tampoco el actor demostró la existencia de estado de necesidad ni de un vicio de la voluntad que obstase a tener por válido el consentimiento expresamente prestado (CCIV: 897 y Ccdtes.)”.

“Gómez, Gabriela c/ Poder Ejecutivo Nacional s/ Amparo”. Cámara Comercial: Sala C. Caviglione Fraga - Monti - Ojea Quintana. 6/03/07

3.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Situación Dudososa. Mora.

“No puede la aseguradora pretender eximirse del pago del seguro alegando mora del asegurado en el pago de la prima, con fundamento en que el abono del período que se iniciaba el día del robo del rodado y que vencía el día anterior a la sustracción, fue efectuado al día siguiente de dicho hecho y, en una nota que el asegurado debió presentar a solicitud de un empleado de la aseguradora al momento de denunciar el siniestro, de la que se desprendería el reconocimiento por su parte, sobre el hecho de que el vencimiento de las primas correspondientes a ese período habían operado el día anterior al siniestro; toda vez que, conforme constancias acercadas por la parte, desde el mes anterior la aseguradora había ampliado la fecha de pago, permitiendo efectuarlo a partir del día fijado originariamente y hasta diez días después; con lo cual, se configura una situación dudosa, que deberá resolverse a favor del asegurado, por aplicación de las disposiciones de la Ley 24240, sancionada por el Congreso, dentro de las facultades otorgadas por la CN:75-12°, con la finalidad de llenar un vacío existente en la legislación argentina, pues otorga una mayor protección a la parte más débil en las relaciones comerciales -los consumidores- recomponiendo, con un sentido ético de justicia y de solidaridad social, el equilibrio que deben tener los vínculos entre comerciantes y usuarios, que se veían afectados ante situaciones abusivas que se presentaban en la vida cotidiana (cfr. CSJN, 11.12.01, “Flores Automotores S.A. s/ Rec. Ley 2268/98”)”.

“Alonso, Adriana c/ Caja de Seguros SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Uzal - Kölliker Frers - Miguez. 6/03/07.

3.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Turismo. Contrato de Tiempo Compartido. Características. Objeto. Naturaleza. Normas Aplicables.

“La modalidad más conocida y difundida del contrato de tiempo compartido, es la utilizada en el alojamiento vacacional (cfr. Puerta de Chacón, Alicia, “Tiempo compartido ¿un producto turístico?”, ‘Turismo, derecho y economía regional’, Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, p. 129), cuyo objeto es el uso en forma exclusiva, por un período determinado, de una unidad habitacional de un inmueble ubicado en una zona turística, más los bienes muebles que integran la unidad habitacional, los espacios comunes del inmueble y los servicios que en el se proporcionan al usuario; es un contrato comercial, carácter otorgado por la realización de la actividad con carácter empresario por el sujeto desarrollista, quien asume los riesgos jurídicos y económicos de su actividad (CCOM: 8-5°) y, es indudablemente un contrato de consumo, siéndole, por ende, aplicable la legislación del sistema de defensa del consumidor (Ley 24240 y CC.; Lorenzetti, Ricardo Luis, “Tratado de los Contratos”, T. II, Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, P. 461); ello así, a la interpretación de este tipo de contratos le resulta de aplicación el principio in dubio pro consumidor (Ley 24240: 3)”.

“Morganti, Alberto c/ Club House San Bernardo SA s/ Ordinario. Cámara Comercial: Sala A. Kölliker Frers - Uzal. 15/02/07

3.17. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos Innominados. Contrato de Medicina Prepaga. Ley 24240. Aplicabilidad.

“Dado que en el contrato de medicina prepaga el poder negociador de ambas partes es diferente, en tanto se advierten desigualdades en la relación contractual capaces de ocasionar perjuicios a la parte más débil en la relación negocial, ya sea que se lo considere un contrato de adhesión o se lo asimile con el contrato de seguro, le resulta de clara aplicación la Ley de Defensa del Consumidor en punto a su interpretación y a las cláusulas abusivas e ineficaces (Ley 24240: 3, 37 y ccdes.)”.

“Titiro, Ricardo c/ Sociedad Italiana de Benef. en Buenos Aires Htal. Italiano s/ Sumarisimo”. Cámara Comercial: Sala A. Kölliker Frers - Miguez - Uzal. 7/11/06

3.18. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Interpretación. Contratos de Seguros.

“Mientras la Ley especial -número 20.091- reglamenta las condiciones intrínsecas, como la formación, funcionamiento e incompatibilidades de las entidades aseguradoras, así como también su relación con la autoridad de control - Superintendencia de Seguros de la Nación-; en cambio la Ley 24.240 atiende lo relativo a la protección del consumidor, la oferta y venta de los productos, las condiciones de prestación del servicio y el acceso a una información completa, oportuna y veraz. De tal manera, no se advierte incompatibilidad entre ambas leyes” (Cons. III).

34.281/03 “American Home Assurance Company c/DNCI -disp 645/03 (Expte. N° 64016029/99)”.CAM. NAC. CONT. ADM. FED., Sala III. Argento. Grecco. 31/10/2006

3.19. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Seguro Colectivo (Art. 153/5). Principios Generales. Beneficiario (Art. 153).

“Si el desenvolvimiento de la relación entre el tomador del seguro y la aseguradora es ajeno al trabajador o beneficiario, las consecuencias de la conducta errónea o negligente de aquellos le resultan inoponibles al beneficiario quien no debe verse perjudicado por ello (CNCIV y Com.Fed., Sala III, 16.12.92, “Gioppato, Jordan c/ Caja Nacional de Ahorro y Seguro”, “Revista del Derecho Comercial”, año 26, 1993-b, pag. 366) y en caso de duda, debe estarse a la interpretación que resulte mas favorable al beneficiario (Ley 24240: 3 y sus modif.). Ello, sin perjuicio de las eventuales acciones resarcitorias que pueda deducir la aseguradora contra el tomador del seguro”.

“Cespi, Alberto c/ Caja de Seguros de Vida s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Miguez - Kölliker Frers - Uzal. 26/10/06

3.20. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos: interpretación. Contrato de Adhesión.

“En caso en que la parte actora solicitó se declare la nulidad de una cláusula tope de la cobertura de un contrato, celebrado con una empresa de medicina prepaga por servicios médicos, cuyo contenido o elementos esenciales queden al arbitrio del predisponente, en perjuicio de los consumidores o usuarios, deben interpretarse en el sentido más favorable para el consumidor (Ley 24240: 3 y 37) y contra stipulationen (cfr. Spota, “Instituciones de Derecho Civil - Contratos”, Tomo II, Bs. As., Depalma, 1974/1984, pag. 110 y Garay, Oscar Ernesto, “La

Medicina Prepaga”, Ed. Ad-hoc, Bs. As., 2002, pag. 116/117 y 166 y CNCIV, 21.2.96, Sala K, “Gimenez de Rueda, A. M. c/ Asociación Civil del Hospital Alemán y Otro s/ Daños y Perjuicios”; Id., Sala L, 25.5.96, “Arenas, Enrique c/ Centro Médico Santa Fe SAC y/u Otro s/ Ord.”). Ello es concordante con lo dispuesto por la Ley 24240: 37 que establece: “...se tendrá por no convenidas las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños, las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte...”.

“López, Claudio c/ Omint SA de Servicios s/ Ordinario. Cámara Comercial: C. Caviglione Fraga – Monti”. 14/07/06

3.21. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Seguros: Seguro de Responsabilidad Civil (arts. 109/20). Alcance

(Art. 109). Franquicia Elevada. Nulidad. Integración. Decreto Reglamentario 1798/94.

“Son aplicables al contrato de seguro las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor, 24240 y su decreto reglamentario 1798/94, por tratarse de un contrato de servicio y, tratándose de un seguro de responsabilidad civil contratado por la concesionaria de un servicio público de transporte de pasajeros, aun cuando resulta dudoso que pueda reputarse a la concesionaria como “Un Débil Jurídico”, declarada la nulidad parcial y absoluta de pleno derecho de la irrazonablemente elevada franquicia estipulada en el, cabe integrar el contrato (Ley 24240: 37), pues ante el vacío dejado, el juez debe integrarlo recurriendo al tipo contractual correspondiente y efectuando una tarea interpretativa integrativa y considerando lo dispuesto en “las condiciones generales”; que la póliza se rige -según constancias de la causa- por las condiciones aprobadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación y lo dispuesto por el Art. 3: suma asegurada - descubierta obligatorio, resulta justo y razonable que el asegurado participe en cada siniestro con un 10% de la indemnización que resulte de la sentencia judicial, incluyendo honorarios, costas e intereses a su cargo, en tanto no supere el 1% de la suma asegurada al momento del siniestro, por cada acontecimiento”.

“Barreiro, Jorge c/ Transportes Metropolitanos Belgrano Sur SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: A. Miguez - Kölliker Frers - Uzal. 20/07/06

3.22. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Disposiciones Generales. Acción Meramente Declarativa (Art. 322). Procedencia. Accionante. Pretensión. Menor de Edad. Discapacidad Motriz de Nacimiento. Aplicación de la Ley 24091. Procedencia.

“Si se dedujo una acción declarativa de certeza a efectos de que se establezca que un menor de edad -que padece una discapacidad motriz de nacimiento- tiene derecho al 100% de la atención conforme la Ley 24091, Decreto 1193/98 y Resolución 428/99, en concordancia con la Ley 24754 y Decreto 247/96, resulta improcedente rechazar la pretensión de cobertura pretendida con el alcance de la Ley 24901. Ello pues, es de toda obviedad que en la especie está en juego el derecho a la salud de rango constitucional (cfr. CN: 42; Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptado por la ONU el 16.12.66, ratificado por Ley 23313) y jerarquía superior a las leyes de acuerdo a la CN: 22. Esto, en la especie, se corrobora por la edad del implicado: los niños poseen, además de los derechos de toda persona, derechos específicos indispensables para su formación que requieren comportamientos que deben ser garantizados tanto por los adultos como por la sociedad global; tal es el sentido que informa a la Convención de los Derechos del Niño, de raigambre constitucional, derechos que no son pragmáticos sino operativos. Por Ley 24754 se extendió a las empresas de medicina prepaga la obligación de cobertura de las mismas prestaciones obligatorias dispuestas para las obras sociales. De su lado, la Ley 24901 instituyó un sistema de prestaciones básicas de atención integral a favor de las personas con discapacidad, contemplando acciones de prevención, asistencia, promoción y protección, con el objeto de brindarles una cobertura integral a sus necesidades y requerimientos (v. Art. 1). De la tésis de las Leyes 24901 y 24754 se desprende que la empresa de medicina prepaga -al igual que las obras sociales- forman parte de un sistema que les impone el otorgamiento de prestaciones entre las que se encuentran las requeridas por el pretensor (V. arts. 1, 2, 4, 14, 15, 25, 26 y 27 de la Ley 24901). A mayor abundamiento, el dictado de la Ley 24754 implica la intervención del Estado por vía de la reglamentación en el ejercicio de ciertas industrias y actividades a efectos de restringirlo o encauzarlo en la medida que lo exijan la defensa y el afianzamiento de la salud, la moral y el orden público (Fallos 318:2311). Tal interpretación se impone, pues su desconocimiento obstaculiza los fines que el legislador tuvo en miras al dictar la Ley 24754 -esto es, garantizar a los usuarios un nivel de cobertura mínimo con el objeto de resguardar los derechos constitucionales: derecho a la vida y a la salud, colocando al desamparo a los nuevos usuarios que se suman al sistema de medicina prepaga. No debe olvidarse que las empresas comercializadoras de un servicio de medicina prepaga, además de intentar cumplir el objetivo que su propia naturaleza comercial les imprime, deben

propender a proteger la vida, la integridad y la salud de las personas, por lo que adquieren un cúmulo de compromisos que exceden o trascienden el mero plano negocial. En este campo conceptual, la defendida no puede pretender eximirse de la responsabilidad que le cabe como prestadora de un servicio de salud, alegando que la Ley de Discapacidad 24901 le es inaplicable, toda vez que la promulgación de la Ley 24754 le hizo extensivo sus efectos. Cabe precisar, que se debe optar por la interpretación más favorable al consumidor (Ley 24240: 3), y en caso de duda debe optarse por privilegiar a la parte más débil, según notoriamente lo es el menor que padece epilepsia refractaria, debiéndose asumir el criterio interpretativo favor debitoris, con la fórmula más abstracta de favor debilis (cfr. CNCOM, Sala B, 21.12.04, “Barrientos, Daniel c/ Medicus S.A. s/ Sumarísimo”).

“Barrientos, Daniel c/ Medicus SA s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: B. Díaz Cordero - Butty. 24/10/05

3.23. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Prestación de Servicios. Servicios médicos. Accionante. Medida Cautelar. Finalidad. Descendiente. Incapacidad Motriz de Nacimiento. Otorgamiento de Cobertura Integral. Procedencia. Defendida. Oposición. Inexigibilidad del Programa Médico Obligatorio. Improcedencia.

“Si se hizo lugar a una medida cautelar para que la empresa de medicina prepaga defendida otorgara cobertura integral al hijo del pretensor, quien sufre una incapacidad motriz de nacimiento y requiere la realización de estudios de marcha con electromiograma para readaptación ortopédica, y rehabilitación motriz con diagnóstico de disfunción de marcha que resulta necesario de acuerdo a prescripciones médicas; resulta improcedente que la accionada alegue -como en el caso-, la inexigibilidad del programa médico obligatorio a los sistemas de medicina prepaga. Ello pues, tal programa entró en vigencia para las obras sociales en el mes de noviembre de 1996. Mas el 23.12.96 se promulgó la ley 24754, en cuyos fundamentos, el legislador señala que el objetivo del proyecto es garantizar a los usuarios de los servicios de empresas como la reclamada un nivel de cobertura mínimo, que sea similar al que prestan o deberían prestar las obras sociales y demás agentes del seguro. De modo pues, que en la hipótesis se debe optar por la interpretación más favorable para el consumidor (conf. Ley 24240: 3); pauta que alcanza tanto a la interpretación de la ley como del contrato y de acuerdo con lo previsto por el CCIV: 1198, en caso de duda debe optarse por privilegiar a la parte más débil, según notoriamente lo es el menor que padece la mentada enfermedad, por lo que debe asumirse el criterio interpretativo favor debitoris, con la fórmula

más abarcativa de favor debilis”.

“Barrientos, Daniel c/ Medicus S.A. s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: Sala B. Butty - Díaz Cordero - Piaggi. 21/12/04

3.24. DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Interpretación.

“Cuando la Ley 24240 sienta el principio de que, ante duda, se estará a la interpretación mas favorable al consumidor, no está avalando una interpretación parcial o tendenciosa. En otras palabras, el juez no debe prescindir del esfuerzo interpretativo habitual; si efectuado este, conforme a las reglas de la teoría general, la oscuridad persiste; solo entonces habrá de encontrar aplicación la mentada regla”.

“Derderian, Carlos c/ Video Cable Comunicación S.A. y Otro s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Miguez - Viale - Peirano. 31/03/04

3.25. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos: Emergencia Económica. Contratos Bancarios. Caja de Ahorro en Dólares. Depósito. Restitución Inmediata. Moneda de Origen. Conversión. Tipo de Cambio. Ley 25561: 15 y Decreto 214/02. Inconstitucionalidad. Fundamentos.

“Cabe confirmar el pronunciamiento del juez de grado que declaró la inconstitucionalidad de la Ley 25561: 15, el Dec. 214/02: 2 y 4, y las disposiciones que fueren su consecuencia, e hizo lugar a la acción de amparo promovida por la depositante de una suma de dinero en una caja de ahorro en dólares, que fuera alcanzada por las normas sobre conversión a pesos y “reprogramación” de depósitos bancarios en moneda extranjera, toda vez que, conforme lo ha sostenido la CSJN ,5.3.03, in re: “Provincia de San Luís c/Estado Nacional”, si bien en estado de emergencia económica se justifica la adopción de remedios extraordinarios, el rasgo fundamental de ellos debe ser la limitación temporal y razonable del ejercicio de los derechos, no pudiendo desvirtuar la esencia de las relaciones jurídicas establecidas bajo un régimen anterior; como aval a tal doctrina, desde una óptica “aggiornada” del derecho privado, puede decirse que quienes confiaron sus ahorros a los bancos y se sujetaron a las reglas y condiciones predispuestas por aquellos en una relación de suyo desigual, lo hicieron bajo la firme tutela no solo de las normas del CCIV: 2189, 2220, 617 y 619 y del CCOM: 575 y 576, sino en particular de las contenidas en la Ley 24240, llamada de Defensa del Consumidor, cuyas directivas son una reglamentación de los derechos que consagra hoy la CN: 42 (fundamento del Dr. Monti, al que no adhieren los restantes vocales por exceder el marco de la discusión

propuesta por las partes). (En igual sentido: Sala D, 30.6.05, “Carballido, Laura c/ Banca Nazionale del Lavoro SA s/ Ordinario”).

“Kramer de Riva, Silvia Beatriz c/ Bankboston NA s/ Amparo s/ Inc. de actuaciones separadas”. Cámara Comercial: Sala C. Monti - Di Tella - Caviglione Fraga. 13/02/04

3.26. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Derecho Procesal Especial: Procesos de Ejecución. Juicio Ejecutivo. Título Inhábil. Ejecutado. Principal Pagador. Otorgamiento de Garantía Ómnibus. Especificación de Vigencia Temporal. Vencimiento.*

“Si el ejecutado se obligó como principal pagador de los créditos que el banco ejecutante diera a cierta sociedad anónima, resulta improcedente mandar llevar adelante la ejecución cuando, -como en el caso-, se verifica que si bien el defendido otorgó en favor del pretensor una garantía de la clase que cierta doctrina conoce con el nombre de “omnibus”, comprensiva de “cualquier operación de crédito que tenga en el presente o contraiga en el futuro” con la mentada sociedad; sin embargo, en el pertinente instrumento consta que la obligación contraída tendría vigencia por un razonable límite temporal (5 años) el cual se encuentra vencido. En tal sentido cabe precisar, que lo que pudiera estimarse como relativa ambigüedad en cuanto a las obligaciones abarcadas por la garantía -extensión de la fianza a renovaciones, vencimientos o esperas que excedan el plazo- debe interpretarse de la manera más favorable al consumidor (conf. Ley 24240: 3), pauta que alcanza tanto a la interpretación de la ley como al contrato, puesto que en esta materia -de acuerdo con lo prescripto por el CCIV: 1198-, en caso de duda debe optarse por privilegiar a la parte más débil: principio del “favor debilis”, pues ante la ausencia de certeza debe formularse el encuadre normativo que favorece al más vulnerable.

“HSBC Bank Argentina S.A. c/ Sistemas Energéticos S.A. y otros s/ Ejecutivo”. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Butty - Díaz Cordero. 11/04/03

3.27. DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Interpretación.

Voto de la Dra. Miguez:

“La Ley 24240 es una norma especial, estatutaria, que se integra con normas generales y especiales a las que hay que recurrir para la solución de los problemas que se presenten. Contiene normas protectoras que abarcan desde la publicidad, la etapa precontractual hasta la oferta, su celebración y efectos post contractuales

(arts. 7, 8, 19, 36 y 37). *Propicia una interpretación orientada a implantar la garantía de equidad en las obligaciones contractuales. Y en la medida que los contratos de consumo, son una categoría mayor, sus normas se aplican con independencia de la existencia o no de cláusulas generales, aun cuando en su gran mayoría importan adhesiones a cláusulas generales y predisuestas. La doctrina moderna señala que en las contrataciones en masa entre desiguales, el derecho dispositivo deja progresivamente de serlo para transformarse en semi-coactivo”.*

“Cosentino, Osvaldo Alberto y Otro c/ HSBC Banco Roberts S.A. s/ Rectificación de saldo de la cuenta corriente. Cámara Comercial: Sala A. Viale - Miguez (en disidencia) - Peirano. 3/12/02

3.28. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Interpretación. Cliente Bancario.

Voto de la Dra. Miguez:

“El cliente bancario en tanto sea consumidor final de servicios de esa naturaleza debe garantizársele una información eficiente sobre los elementos esenciales de la relación contractual y sus variaciones, con el doble fin de promover y salvaguardar el desarrollo regular de la competencia y proteger a las partes contratantes débiles, tutela que corresponde acentuar cuando se trata de personas físicas que actúan con fines extraños a su actividad empresarial o profesional. El estipulante es quien redacta el contrato, por lo cual tiene el deber de hacerlo de manera clara, precisa, comprensible, por consiguiente quien pudo y debió hablar claro, carga con las consecuencias de su obrar, de su oscuridad o ambigüedad, sea por torpeza, ligereza o deliberado propósito, es decir que “en caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor” (Ley 24240: 3-último párr.).

“Cosentino, Osvaldo Alberto y Otro c/ HSBC Banco Roberts S.A. s/ Rectificación de saldo de la cuenta corriente. Cámara Comercial: Sala A. Viale - Miguez (en disidencia) – Peirano”. 3/12/02

3.29. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Tarjeta de Crédito. Prueba. Firma del Contrato. Autenticidad. Demostración a Cargo del Accionante.

“Tratándose de un juicio ordinario donde se reclama el saldo de una tarjeta de crédito, en el que solo se acompaña un instrumento privado, la carga de la prueba de la autenticidad de la firma pasa sobre quien invoca el hecho constitutivo de la demanda, o sea, la existencia del contrato. Solución esta que mejor se adapta al amparo de la ley de Defensa del Consumidor del que goza el usuario de una tarjeta,

de cuya existencia no hay duda alguna a partir de la sanción de la ley 25065, dada la remisión que esta hace al Art. 3 de la citada Ley 24240”.

“Cohen, Luís Carlos y Otros en j. 74036/34255. Banco de Mendoza S.A. c/ Luís Carlos Cohen y Otros p/ Ord. . s/Inc. Cas.”. SC Mendoza: Sala I. 3/12/02

3.30. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Medidas Cautelares. Procedencia. Mantenimiento de Cobertura Médica.

“Procede la solicitud cautelar consistente en el mantenimiento de la cobertura de asistencia médica y la atención de la intervención quirúrgica de hernia de disco programada cuando, -como en el caso-, se verifica que la defendida comunicó el cese de la cobertura, con una manifestación lacónica que no explica los fundamentos de tal actitud, que contiene una remisión a ciertos artículos del reglamento de la accionada. Ello pues, frente al ejercicio unilateral de potestad de rescisión contractual por parte de la prestadora se debe optar por la interpretación más favorable para el consumidor (conf. Ley 24240: 3), pauta que alcanza tanto a la interpretación de la ley como del contrato y de acuerdo con lo prescripto por el CCIV: 1198, en caso de duda debe optarse por privilegiar a la parte más débil, según notoriamente lo son quienes padecen la hiposuficiencia de estar enfermos, por lo que debe asumirse el criterio interpretativo “favor debitoris”, con la fórmula más abarcativa de favor debilis (c. “Las cláusulas contra profitemem y favor debilis como modo de expurgación de abusos en contratos” por Juan Manuel Ojea Quintana, ED 184-1521/1525). Y ante tal rescisión, comunicada por la prestadora luego de conocida la enfermedad del pretensor, y la ausencia de certeza sobre las causas invocadas por la defendida para el cese de la cobertura médica, debe formularse el encuadre normativo que favorece al más vulnerable.”

(En igual sentido: Sala D, 18.11.05, “Damonte, Silvio c/ CIA. Euromédica de Salud S.A. s/ Amparo”).

“Parodi, Salvador Alberto y Otros c/ Valmed S.A. s/ Amparo”. Cámara Comercial: Sala B. Díaz Cordero - Piaggi – Butty. 10/09/02

3.31. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros. Disposiciones Generales. Riesgo. Restricción. Cláusula Expresa.

“Así como la extensión del riesgo debe ser interpretada literalmente y en caso de duda, debe estarse por la obligación del asegurador, pues su ampliación producirá un grave desequilibrio en el conjunto de las operaciones de la aseguradora; cuando

la responsabilidad fue asumida en términos generales, solo puede ser restringida, también, por una cláusula expresa; así lo dispone igualmente la ley 24240 al establecer que la interpretación del contrato debe hacerse en el sentido mas favorable al consumidor y cuando exista duda sobre los alcances de la obligación, se estará a la que sea menos gravosa”.

“Química Medical Argentina S.A. c/ Paraná S.A. Seguros s/ Ord”. Cámara Comercial: Sala: A. Miguez - Viale – Peirano. 7/09/01

3.32. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Interpretación. Integración.

“El Art. 3 de la Ley 24.240 abarca aquellas otras normas que resulten aplicables a las relaciones jurídicas descriptas en sus primeros dos artículos. (Del voto del Dr. Coviello, consid. 5°).

6.642/97 “Ven Operadores Turísticos S.R.L. c/Sec. de Comercio e Inversiones -Disp. DNCL. N° 260/96” C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala 1., Buján, Coviello, Licht (en disidencia). 19/07/2001

3.33. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos Bancarios. Ultimo parr. Cláusulas contractuales. Interpretación a favor del consumidor.

“El cliente bancario en tanto consumidor final de los servicios prestados por el banco, tiene derecho a una información eficiente por el banco, sobre los elementos esenciales de la relación contractual y sus variaciones, por lo que siendo el estipulante quien redacta el contrato, tiene el deber de hacerlo de una manera clara, precisa y comprensible; por ende quien pudo y debió hablar claro, carga con las consecuencias de su obrar, de su oscuridad o ambigüedad, sea por torpeza, ligereza o deliberado propósito, y en consecuencia en caso de duda, se estará siempre a la interpretación mas favorable para el consumidor (Ley 24240: 3-ultimo parr.).

“Podesta, Pedro Miguel c/ Banco del Buen Ayre S.A. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: A. Miguez – Peirano. 30/08/00

3.34. DEFENSA DEL CONSUMIDOR.. Derecho Procesal. Recursos. Recurso Extraordinario. Arbitrariedad.

Procedencia. Nacimiento Prematuro. Accionante. Reclamo por gastos de Internación. Sentencia recurrida. Denegación. Fundamento. Cláusula Contractual. Periodo de carencia. Exclusión de cobertura de nacimientos ocurridos durante el mismo.

Improcedencia. Defensa del consumidor. Contrato con cláusulas predisuestas. Interpretación favorable a quien contrato con el predisponente. Fallo recurrido. Inobservancia del citado principio.

“Procede el recurso extraordinario interpuesto contra la sentencia que rechazó el reclamo por gastos de internación derivados de un nacimiento prematuro, con fundamento en que cierta cláusula del contrato de prestación médica celebrado entre las partes, era suficientemente clara al excluir la cobertura de los nacimientos producidos dentro del periodo de carencia. Es de ponderar, que en los contratos con cláusulas predisuestas cuyo sentido es equivoco y ofrece dificultades para precisar el alcance de las obligaciones asumidas por el predisponente, en caso de duda debe prevalecer la interpretación que favorezca a quien contrato con aquel o contra el autor de las cláusulas uniformes. Dicha regla hermenéutica se impone en razón de expresas disposiciones legales (CCIV 1198, CCOM 218: 3, Ley 24240: 3, y la exigencia de acatar tal pauta se acentúa en el supuesto del contrato de prestación médica, habida cuenta de la jerarquía de los valores que se hallan en juego. por ende, si el fallo impugnado no observo el citado principio, por cuanto -como en el caso- el aguo no valoro adecuadamente que de no ser por el proceso patológico sufrido por el pretensor, el parto -de acuerdo con su fecha probable- se hubiera producido después del periodo de carencia, y que el nacimiento pretermino tuvo lugar como consecuencia de una intervención quirúrgica a la que la accionada brindo cobertura como estaba estipulado; cabe concluir que lo resuelto guarda nexo directo e inmediato con las garantías constitucionales que se invocan como vulneradas (Ley 48: 15), por lo que corresponde su descalificación como acto jurisdiccional en los términos de conocida doctrina de esta corte sobre arbitrariedad”.

“Romero Victorica de Del Sel, María del Rosario c/ Qualitas Medica S.A. s/ Ord. Corte Suprema”. . 15/12/98

3.35. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Interpretación. In dubio pro consumidor.

“El Art. 3º de la Ley 24.240 establece como criterio interpretativo que, en caso de duda, se estará siempre a la más favorable para el consumidor”.

“Citibank N.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 179/97” Causa: 21.450/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala III, Mordeglia, Argento, 3/7/98.

3.36. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Interpretación. Integración.

“De su artículo 3º surge con claridad que la cobertura normativa referida al

consumidor no se limita a la Ley 24.240, sino que abarca aquellas otras normas que resulten aplicables a las relaciones jurídicas descritas en sus primeros dos artículos. En conclusión, como ya fue dicho, las disposiciones de la ley se integran con las normas que resulten afines en la temática del consumidor. (CONS. 4)”

“Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 2381/96”. Causa n° 6.654/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Herrera, Damarco, 14/4/98

3.37. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Interpretación. In dubio pro consumidor.

“La Ley 24.240 prevé el principio ‘in dubio pro consumidor’ (arts. 3 y 37, segundo párrafo) en la interpretación del contrato, precepto impuesto para su protección y de ineludible aplicación al caso.

“Citibank N.A. c/ Sec. de Com. e Inv. DISP. DNCI 158/97”. Causa n° 21.422/97. CAM. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Herrera, Garzón de Conte Grand, 3/3/98.

3.38. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Criterio objetivo de interpretación.

“La norma no exige la existencia de un elemento subjetivo concreto, determinando una conducta objetiva contraria a los principios de la Ley; sin que pueda pretenderse la existencia de un tipo penal concreto o la exigencia de dolo o culpa en los términos exigidos por el Derecho Penal sustantivo. (Consid. IV)”

“Garbarino S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. – Disp. DNCI 321/97.” C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Grecco, Gallegos Fedriani, Otero, 15/9/97.

3.39. DERECHO PROCESAL. Competencia. Competencia Ordinaria. Competencia en Razón de la Materia. Competencia Comercial. Daños y Perjuicios. Contaminación por Migración de Plomo en Alimentos Enlatados. Procedencia. 1.6.2.2.8.

”Resulta competente la justicia comercial para conocer en un proceso de daños y perjuicios que habría provocado la contaminación por migración de plomo en alimentos enlatados con cierre lateral y costuras de plomo. Ello así, pues: a) conforme la Ley 24.240: 3, las normas de esa Ley llamada “ de Defensa del Consumidor” se integran con las de la Ley de defensa de la competencia y de lealtad comercial, y dado que b) según la Ley 22262:4 competente al fuero en lo comercial conocer en las acciones civiles que resulten de este cuerpo normativo”.

“Sena, Elisa c/ ARCOR SAIC s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: D, Rotman – Cuarteto, 11/9/97.

3.40. DEFENSA DEL CONSUMIDOR.. Interpretación. In dubio pro consumidor.

”En el Art. 3º de la Ley se establece que: “las disposiciones de esta Ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas, en particular las de Defensa de la Competencia y de Lealtad Comercial. En caso de duda se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor”. Por su ubicación dentro de la Ley y el título dado al artículo, resulta claramente que se trata de una directiva de exégesis de la Ley 24.240 y del contrato que hubieran suscripto las partes, pero de ningún modo una forma de valorar los hechos en un caso determinado. Esa preferencia dada en la Ley al consumidor, lo que tiene en cuenta es, por lo general, al cocontratante quien establece las pautas del contrato y es el eventual responsable de las oscuridades de su texto (Jorge Mosset Iturraspe y Ricardo Luís Lorenzetti, Defensa del Consumidor Ley 24.240, Santa Fe 1994, ps. 74/75). De tal manera, cualquier duda que surja en la interpretación del convenio celebrado se presumirá a favor del consumidor, pero ello siempre que no haya mediado prueba suficiente que diluya aquella oscuridad y establezca claramente los términos del contrato. (Consid. VI)”

“Modart S.A.C.I.F. e I. c/ Sec. de Com. e Inv. – DNCI n° 2602/95”. Causa 12.728/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, Galli, Uslenghi, 19/11/96.

3.41. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Adhesión.

“En la solución de conflictos existentes entre los usuarios y la empresa prestataria del servicio telefónico, cabe tener presente que la relación que une a ambas partes es un típico contrato de adhesión; por lo que, en caso de duda deberá siempre favorecerse a los primeros. Enfoque, este último, que resulta acorde con lo dispuesto por el Art. 42 de la Constitución recientemente reformada y con la Ley 24.240 de defensa del consumidor”

“A la luz de los principios consagrados por el Art. 42 de la Constitución recientemente reformada y de lo establecido por la Ley 24240, cabe considerar que, en caso de duda, toda controversia que surja entre el consumidor del servicio público de teléfonos y la prestataria del mismo deberá ser resuelta a favor del primero. ED, 167-433- CNCiv. y Com. Fed., Sala III, diciembre 16-1994).

3.42. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derechos del Consumidor: Servicio Público

Domiciliario. Normativa Aplicable. Protección de Los Derechos. Falta de Suministro: Solución de La Controversia. Antecedentes de la Sala I y Doctrina.

“Los derechos de los consumidores, se encuentran constitucionalmente consagrados en el Art. 42 de la Constitución Nacional, así como en la Ley 24.240, de defensa del consumidor, de aplicación supletoria en el marco de los servicios públicos domiciliarios (conf. Muratorio, Jorge, “La Ley de Defensa del Consumidor y la protección de los usuarios de los servicios públicos”, en La Ley Actualidad, del 9-12-93); y, asimismo, por aplicación del Art. 42 de la CN y del “in dubio pro consumidor” que consagra la propia Ley de Defensa del Consumidor en su Art. 3, la norma general prevalece sobre la especial cuando es esta y no la legislación particular la que contempla con mayor benevolencia la situación de los usuarios (conf. Cicero, Nidia Karina, “Los sistemas de protección de los usuarios de los servicios públicos”, en La Ley, 1996-C-420; v. también Vázquez Ferreyra, Roberto y Romera, Oscar, en “Aplicación supletoria de la Ley de Defensa del Consumidor a los servicios públicos domiciliarios privatizados”, en La Ley, 1996-B-973). Es decir, que en caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor (Conf. esta Cámara, Sala I, causa 2845/97 del 12-8-97). La solución de la presente controversia, debe partirse de las siguientes bases: 1) Aplicación conjunta del sistema de la ley específica en materia de servicio de gas (Ley 24.076 y decretos reglamentarios), y de las normas de la ley tuitiva del consumidor (Ley 24.240), tomando a este último como la parte más débil en la relación de adhesión al servicio público; y 2) el concesionario asume una obligación contractual de resultado (brindar servicio de gas a los domicilios en debida forma).

517/03. Oliver Ada c/ Metrogas SA s/ sumarísimo. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala III., Dr. Guillermo Alberto Antelo - Dra. Graciela Medina - Dr. Ricardo Gustavo Recondo. 06/02/2007

3.43. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Energía Eléctrica. Suministro del Servicio. Resolución Enre 53/93, Art. 3°. Usuarios. Categorización En Tarifa T-2. “Lecturas Reales”. Consumo Estimado. Equipo de Medición. Instalación por La Distribuidora. Ficha N° 8582.

“Establece el Art. 3°, resolución 53/93 enre que “la distribuidora podrá incluir en la tarifa t-2, en base a lecturas reales, a aquellos usuarios preexistentes que no acepten convenir la “capacidad de suministro”, luego de un periodo de medición de tres (3) meses en que se detecten consumos correspondientes a esta categoría tarifaria y de informarle sobre los resultados obtenidos, invitándoles a suscribir el convenio correspondiente, debiendo instalar previamente el equipo de medición

apropiado”. esta norma se compadece con el Art. 42, carta magna, que confiere a “los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en la relación de consumo, el derecho a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones trato equitativo y digno”; y asimismo con las directivas relativas al deber de información cierta y objetiva, veraz detallada, eficaz y suficiente sobre las características del servicio, que sienta la Ley 24.240 -de Defensa del Consumidor- (arg. arts. 4 y 25), aplicable supletoriamente (Art. 25). Disposiciones que la potestad reglamentaria del poder administrador no debe transgredir, sino que debe adecuarse a aquellas (Confr. . C. NAC. CONT. ADM. FED, Sala II, 5.11.88 y comentarios favorables de Vazquez Ferreyra, R. y Cicero, Nidia -J.A. 1999-ii.127). El sentido del Art. 3º, resolución en examen, es el siguiente: el “equipo de medición apropiado” lo debe instalar la distribuidora a fin de efectuar las “lecturas reales” (es decir, que no basta un consumo “estimado”) exigidas y estas lecturas deben revelar consumos correspondientes a la categoría tarifaria 2 por un lapso de 3 meses consecutivos. Ello así no solo con motivo del plural utilizado por el precepto (“tres meses en que se detecten consumos correspondientes a esta categoría”), sino -y principalmente- porque solo un consumo sostenido durante un cierto lapso revelara fehacientemente cual es la capacidad real y normal de consumo del usuario: el mayor consumo registrado durante un único mes no resulta computable, pues bien puede obedecer a circunstancias fortuitas o accidentales. si se aceptara el criterio de Edenor S.A. , resultaría inexplicable que se exigiera lecturas reales con consumos propios de la categoría tarifaria 2 por un periodo de tres meses, cuando hubiera bastado disponer a los efectos del cambio de categoría que, instalado el medidor apropiado, este hubiera registrado un consumo superior a 10 kw durante un mes. y esto nada tiene que ver con los posibles riesgos que pueda experimentar la red de provisión eléctrica sino que se trata de la compensación económica que debe ser brindada al prestador, en orden a la magnitud de su prestación: no alcanzo a comprender por que el riesgo desaparecería sin mas después de ser encuadrado el usuario en la tarifa 2 debido a su mayor capacidad de consumo y resultar obligado a pagar el canon pertinente. La obligación de “informarles a los usuarios sobre los resultados obtenidos” a través de esas lecturas y la invitación a suscribir el convenio correspondiente al cambio de categoría tiene como finalidad que, anoticiado de los mayores consumos, el usuario pueda modificar o adecuar sus instalaciones para reducir su demanda de potencia o justificar esos mayores consumos en circunstancias fortuitas o accidentales”.

“Rosetti Raul Aristides C/ Edenor S.A. S/ Amparo”. Causa N° 54.551/95. Cámara CIVCOMFED: Sala II, Mariani de Vidal - Vocos Conesa. 10/02/2000

3.44. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley de Defensa del Consumidor. Contratos.

Interpretación. Principio “Favor Debilis”. Ficha N° 7871.

“Se debe optar por la interpretación más favorable para el consumidor (conf. Art. 3, Ley 24.240). Pauta que alcanza tanto a la interpretación de la ley como del contrato (conf. Alterini, A.A. y López Cabaña, R.M., Regulación aplicable a los contratos atípicos”, punto 7, primer párrafo, DJ-1996-2-685). A esta altura de la evolución legislativa, doctrinal y jurisprudencial, en materia de interpretación contractual y de acuerdo con lo prescripto por el Art. 1198, cod. Civil, en caso de duda debe optarse por privilegiar a la parte más débil (conf. Galdos, J. M., “El principio “favor debilis” en materia contractual. Algunas aproximaciones”, punto III, y sus citas, La Ley-1997-d-1112). Para ello, la protección comprende la duda en la apreciación de los hechos como del derecho, puesto que ante la ausencia de certeza debe formularse el encuadre normativo que favorece al más vulnerable. Principio que, también, es recibido por el proyecto del código Civil de la República Argentina unificado con el código de comercio -1998- (conf. fundamentos, N° 160, segundo párrafo, in fine, P. 56/57)”.

“Wang Ching Shih y Otro C/Agua Argentinas SA S/ Sumarisimo”. Causa N° 1079/99. Cámara CIVCOMFED: Sala II, Mariani de Vidal - Vocos Conesa. 12/10/1999

Ver Jurisprudencia: 1.1; 10.5; 19.19; 25.4; 29.1; 29.2; 36.11; 37.1; 37.5; 37.34; 37.47; 37.51; 37.56; 37.70; 40.18; 40.28; 40.39; 53.32; 53.35; 65.1.

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y PROTECCIÓN DE SU SALUD

ARTICULO 4° - [INFORMACIÓN]

El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.

(Artículo sustituido por Art. 4° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Los proveedores de cosas o servicios que, posteriormente a la introducción de los mismos en el mercado de consumo, tengan conocimiento de su peligrosidad, deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a las autoridades competentes y a los consumidores mediante anuncios publicitarios suficientes.

Jurisprudencia

4.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Préstamo.

“La Dirección Nacional de Comercio Interior puede imponer una multa por infracción al Art. 4 de la Ley 24.240, por no brindar la empresa al consumidor información detallada, veraz, eficaz y suficiente sobre las características del préstamo que contrajera”.

4.210/05 “Provencred 2 Sucursal Argentina c/DNCI -Disp 851/04 (Expte. N° 64-019885/01)” C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I., Coviello, Morán. 07/10/2008

4.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Bancos. Tarjeta de crédito. Consumo en el exterior. Pago en cuotas. Deber de información. Incumplimiento. Procedencia.

“Debe confirmarse la sanción de multa que la Dirección Nacional de Comercio Interior impuso a la actora por incumplimiento del Art. 4 de la Ley 24240 al no suministrar en forma cierta y objetiva, información veraz y detallada, eficaz y suficiente sobre la utilización, de la tarjeta de crédito en caso de consumos efectuados en el exterior; ya que si bien es cierto que no existe previsión alguna expresa en el contrato relativa a la posibilidad de efectuar compras en cuotas en el exterior con la tarjeta de crédito, tampoco se especifica la imposibilidad de hacerlo. De lo cual se desprende que no puede predicarse como desatinado que el consumidor infiriera de las mencionadas cláusulas la factibilidad de realizar la compra de bienes o servicios en el exterior en condiciones idénticas a aquellas acordadas para la República Argentina (donde se admite la adquisición de bienes o servicios en cuotas) pues no bastan las declaraciones de los empleados del recurrente así como las aseveraciones que la sancionada formula respecto a que se habría interiorizado a los usuarios de la tarjeta de la imposibilidad de efectuar compras en cuotas en el exterior a través de la información que se acompaña al resumen de cuenta para tener por satisfecho el deber de información en cabeza de la prestadora del servicio”.

33.294/06 “Diners Club Argentina S.A.C y de C/ DNCI-Disp 516/06 (Expte. N° 3259/99)” C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala III., Argento, Grecco, Fernández. 31/10/2007

4.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Acciones Judiciales. Derecho de Información. Empresas. Improcedencia.

“En el terreno de contratos entre empresas -que no pueden ampararse en el derecho de información previsto por la Ley 24240:4-, la información debe limitarse a lo que objetivamente son cuestiones trascendentes, y que sean útiles al acreedor de la información a los fines de una toma de decisión libre e independiente, siendo claro que el deber de información no puede ser llevado al extremo de pretenderse que el obligado a cumplirlo se sustituya en la toma de la decisión sobre la oportunidad y conveniencia en la celebración de contrato; por lo tanto, la injustificada credulidad o la negligencia en las verificaciones son siempre atribuibles al acreedor de la información, y no pueden ser sustento para accionar en justicia contra la otra parte”.

“Sierra Gas SA c/ EG3 SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Heredia - Vassallo - Dieuzeide. 18/12/06

4.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos: Generalidades. Deber de Información Contractual. Buena Fe.

1- *“Es evidente la relación existente entre el deber de información contractual y la buena fe, pues el fundamento de justicia que consolida dicho “deber” radica, precisamente, en la buena fe, en la lealtad que debe presidir la relación contractual (conf. Aparicio, J., “contratos - parte general”, pags. 365 y 371, Bs. As., 1997; Brebbia, R., “responsabilidad precontractual”, pags. 91 y 92, Bs. As., 1987; Casiello, J., “el derecho del consumidor y los contratos bancarios - deber de información y buena fe”, La Ley 1999-b-269).*

2- *“No debe ser perdido de vista que la conclusión según la cual el deber de información contractual tiene fundamento en el deber genérico de celebrar los contratos de buena fe, es tan cierta como vaga cuando, como en el caso, se esta fuera del terreno de los contratos de consumo regidos por La Ley 24240”.*

“Sierra Gas SA c/ EG3 SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Heredia - Vassallo - Dieuzeide. 18/12/06

4.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Objeto. Garantías. Deber de Información. Ley 24240: 4. Medicina Prepaga. Condena a Cesar de Imponer Periodos de Carencia en el PMO. Petición de Brindar Información Adecuada. Procedencia. CN 42. Operatividad.

“Siendo admitida la pretensión incoada por una asociación de usuarios y consumidores, en la que se reclamo a una empresa de medicina prepaga que cesara en su practica de imponer a los servicios, periodos de carencias respecto de las prestaciones comprendidas en el PMO (prestación medica obligatoria), también resulta procedente la petición de que se la condene a informar dicho cese a los usuarios afectados. ello así, toda vez que la Ley 24240 consagra la protección de los intereses económicos de los consumidores, otorgándoles el derecho a ser informados adecuadamente, según explicita base constitucional (CN: 42) de alcance operativo e inmediato principio de cumplimiento (Conf. Sala B, 24.5.99. in re “Rey, Félix c/ Banco Bansud S.A. s/ Sumario”; Sala C, 23.11.00, in re “Montorfano, Oscar Luciano c/ Omaja S.A. s/ Amparo”; Sala A, 30.8.00, in re “Podesta, Pedro Miguel c/ Banco del Buen Ayre S.A. s Ordinario”; Sala C, 8.3.05, in re “Revello Llerena, Ricardo c/ Qualitas Medica S.A. s/ Sumarisimo”; Sala E, 29.8.05, in re “Murillo Rafael c/ SPM Sistema de Protección Medica S.A.(Galeno Tim-Life) s/ Amparo”)”.

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ OSDE Binario s/ Amparo”. Cámara

Comercial: Sala C. Caviglione Fraga - Monti. 27/10/06

4.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Interpretación. Medicina Prepaga. Condena a Brindar Información Adecuada. Deber de Información. Finalidad.

“El deber de información ha sido caracterizado como la obligación que tiene el proveedor de bienes y servicios de suministrar todo dato que permita una elección racional y un uso correcto y seguro de los bienes y servicios contratados. La norma de la Ley 24240: 4, a la par de constituir un verdadero principio general en materia de consumo, consagra un derecho subjetivo del consumidor o usuario. A partir de dicha conceptualización cabe sostener que el deber de información tiene una doble finalidad: protección del consentimiento del consumidor y que este logre una satisfactoria utilización del producto o servicio (Conf. Rouillon, “Código de Comercio, comentado y anotado”, Tomo V, pag. 1108-1109). (en el caso, siendo admitida la pretensión incoada por una asociación de usuarios y consumidores, en la que se reclamo a una empresa de medicina prepaga que cesara en su practica de imponer a los servicios, periodos de carencias respecto de las prestaciones comprendidas en el PMO -prestación médica obligatoria-, también resulta procedente la petición de condena a informar dicho cese a los usuarios afectados)”.

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ OSDE Binario s/ Amparo”. Cámara comercial: Sala C. Caviglione Fraga – Monti. 27/10/06

4.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Inmobiliaria. Información errónea sobre la superficie de un inmueble.

“El titular de una inmobiliaria ha sido deficiente en la prestación del servicio del agente inmobiliario si se advierte que ha suministrado una información esencial -la superficie del inmueble a adquirir- de modo inexacto (la superficie individualizada en la impresión de pantalla que fuera emitida por la inmobiliaria es mayor que la consignada en el informe expedido por el Registro de la Propiedad Inmueble y en la escritura traslativa de dominio -éstas últimas coincidentes entre sí-). Asimismo en tanto el propio recurrente invoca que se solicitaron y exhibieron los certificados respectivos expedidos por el Registro de la Propiedad Inmueble y alega que aquéllos no merecieron objeción por parte de los compradores como así también que no formularon reclamo en el acto escriturario, ello constituye una clara evidencia del incumplimiento en que incurriera respecto a lo dispuesto por los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240, toda vez que -en su carácter de agente inmobiliario debió haber advertido a los

compradores, la diferencia que surgía en la superficie del inmueble en cuestión entre lo indicado en la impresión de pantalla obtenida del sistema informático y los certificados referidos” (Cons. y).

4.754/04 “Gangitano Omar Nicolas c/DNCI.Disp 1354/03 (Ex 63-000203/99)”
Cam.Nac.Cont.Adm.Fed.Sala III, Argento, Grecco. 21/09/2006.

4.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Garage. Derechos y Obligaciones de las Partes. Responsabilidad del Garagista. Supuestos Específicos. Supermercado. Responsabilidad Extracontractual.

“La responsabilidad del supermercado por sustracción de un rodado estacionado en su playa de estacionamiento, es de fuente extracontractual, toda vez que dicha empresa ofrece un lugar para estacionar los vehículos a quien quiera hacerlo, sin que de ello resulte vínculo contractual alguno entre la empresa y la persona que deja allí su rodado, pues si bien hace una oferta de estacionamiento, en modo alguno la expone en términos de un contrato de depósito, con la asunción de las obligaciones de guarda y custodia y, si bien ese ofrecimiento no es desinteresado, sino con la intención de atraer clientes que comprenden en los locales, tal interés no define la responsabilidad, los elementos definitorios de la posición de la dueña del supermercado, son los términos en que esta realiza el ofrecimiento y, en el caso, no incluye la obligación de guarda y custodia, por otra parte imposible ya que no controla el ingreso ni la salida de los vehículos.

Voto de la Dra. Díaz Cordero:

Si bien es cierto que no se da entre las partes un contrato típico de garage o depósito, de ello no se sigue que no exista ningún tipo de relación jurídica que obligue al supermercado con aquellos que estacionen en su playa; pues nadie duda que la playa es de su propiedad, y aun cuando no se controle ni ingreso ni egreso de ella, ni se exija el cumplimiento de requisito alguno, ni precio, ni se imponga tiempo ni lugar ni la obligatoriedad de dejar las llaves del rodado a nadie; es innegable que una empresa eminentemente comercial, en atención a los actos que realiza (CCOM: 8-1° y 2°), no presta ese servicio en forma desinteresada, pues de ello obtiene la ventaja de atraer mayor clientela que otros establecimientos que no lo ofrezcan; esto, aun cuando el potencial comprador no adquiriese ningún bien, pesa sobre quien lucra con esos consumidores potenciales asumir la carga de que este sea seguro, debiendo responder por la sustracción.

Voto de la Dra. Miguez:

El hipermercado tiene responsabilidad en caso de hurto o robo del vehículo estacionado en las playas destinadas a tal fin y la fuente de responsabilidad es legal (CCIV: 1198-parr. 1° y Ley 24240: 4), derivada del incumplimiento del deber secundario de conducta de la etapa precontractual, fundada en el deber de custodia, con independencia de que en definitiva se celebre el negocio; tal incumplimiento de esa prestación accesoria de estacionamiento gratuito, complementaria de la actividad principal de comercialización de mercaderías, se encuadra en el ámbito de responsabilidad extracontractual (cfr. CNCOM, Sala A, “Caja de Seguros S.A. c/ Supermercados mayoristas Makro S.A. s/ ord.”, 16.5.03; Daniel E. Moeremans y Verónica Alicia Silva, “responsabilidad de los centros comerciales por daños derivados de robos o hurtos de vehículos en sus estacionamientos. Fuentes de responsabilidad”, responsabilidad Civil y Seguros, Director Atilio A. Alterini, año 1999, LL, Doctrina esencial, p. 150 y ss.)”.

“Caja de Seguros S.A. c/ Supermercados Mayoristas Makro S.A. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Cuartero - Díaz Cordero - Miguez (Sala integrada). 16/11/04

4.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR: objeto. Garantías. Plan de medicina prepaga. Paciente asistido por institución sanatorial. Deber de información. Finalidad. Usuario. Adopción de decisión razonable.

“Un sanatorio que asiste a un paciente por medio de un plan de medicina prepaga, debe extremar los recaudos para brindar a aquel la pertinente información, proveyendo las explicaciones necesarias y pertinentes en cada caso, no siendo suficiente que los precios de prácticas, medicamentos, exámenes, etc., se encuentren en todo momento a disposición de los interesados. Tampoco constituye un hecho notorio que por tratarse de una institución de prestigio, los pacientes de obra social, conozcan que sus precios son más elevados en función de la calidad de sus servicios. Justamente, por tratarse de una institución líder, las exigencias para con ella deben ser mayores, o sea, acordes con el reconocimiento del que se hizo acreedora. Corrobora esta tesis la constante evolución doctrinaria, jurisprudencial y legislativa que en torno a la Defensa del Consumidor adquirió reconocimiento constitucional expreso y desembocó en la sanción de la Ley 24240: 4. Esta constituye la obligación para el empresario en todos los supuestos referentes a una relación de consumo, y su finalidad es que el usuario pueda tomar una decisión razonable permitiendo que su consentimiento se forme reflexivamente. La información debe ser cierta y objetiva sobre las características esenciales de los productos o servicios que ofrecen. Lo destacable de la norma es que exige que la información sea detallada, no de carácter general, y suficiente, de modo que no queden dudas al usuario. además, el

único modo de equilibrar las posiciones de las partes dentro de la órbita contractual es obligar a los sujetos involucrados a informar al consumidor de acuerdo al modo “ut supra” señalado, tomando los recaudos que en cada caso corresponda a tenor de la naturaleza de las prestaciones.”

Sanatorio Otamendi y Miroli S.A. c/ Bertello de Fiore, Adriana y Otros s/ Ordinario”. Cámara Comercial: B. Díaz Cordero – Butty. 3/05/02

4.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos Bancarios. Cuenta Corriente. Banco. Deber de información. Incumplimiento. CN: 42.

“Corresponde hacer lugar a la rectificación de saldo de una cuenta corriente bancaria, cuando el banco tanto extrajudicial como judicialmente, como entidad profesional proveedora de un servicio, incumplió el deber de suministrar información cierta y objetiva, veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos (Ley 24240: 4), respecto del costo efectivo y final de lo que se le ha de pagar; toda vez que este derecho subjetivo del cliente a la información, debe interpretarse con criterio amplio y hacerse efectivo en toda relación de consumo, desde su origen, durante su vigencia y hasta su extinción, y se encuentra tutelado por la CN: 42.”

“Podesta, Pedro Miguel c/ Banco del Buen Ayre S.A. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: A. Miguez – Peirano. 30/08/00

4.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos Bancarios. Cuenta Corriente. Banco. Deber de información. Incumplimiento. CN: 42.

“El cliente del banco tiene el derecho a contar con una información completa sobre la evolución de la cuenta corriente al tiempo de sus requerimientos, con suministro de las aclaraciones necesarias para su comprensión, toda vez que el cliente bancario promedio no conoce las normas y técnicas que regula un campo tan complejo que incursiona en el ámbito de las matemáticas financieras; ello no pretende dotar al consumidor, de prerrogativas especiales, ni derechos de carácter privilegiado, sino simplemente reconocer su situación de debilidad estructural en el mercado y construir un sistema de soluciones que lo eleve a una posición de igualdad real y de seguridad jurídica a la hora de informarse sobre los productos o servicios ofrecidos (Ley 24240: 4), lo que no lo excusa de actuar con diligencia y realizar las indagaciones con diligencia pues tiene el deber de informarse.”

“Podesta, Pedro Miguel c/ Banco del Buen Ayre S.A. s/ Ordinario”. Cámara

Comercial: A. Miguez – Peirano. 30/08/00

4.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Información. Caracteres. “La información debe ser, en los términos utilizados por el legislador, cierta, objetiva, veraz, detallada, eficaz y suficiente, sobre las características esenciales del producto o servicio”.

“Defensor del Pueblo de la Ciudad de Bs. As. y otro c/ I.N.S.S.J.P. s/ medida cautelar (autónoma)”. Causa n° 21/99. C. NAC. CONT. ADM. FED, Sala IV, Galli, Uslenghi, Jeanneret de Pérez Cortés, 10/2/99.

4.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Información. Deber. Fundamentación.

“El fundamento del “deber” está dado por la desigualdad que presupone que una de las partes se halla informada y la otra desinformada sobre un hecho que gravite o ejerza influencia sobre el consentimiento de la última, de tal manera que el contrato nunca hubiera llegado a perfeccionarse o lo habría sido en condiciones más favorables (Conf. Ghestin, J. “Traité de droit civil. Le contrat formation”, L.D.G.J., París 1988, n° 487, p. 536 citado por Rubén S. Stiglitz, J.A. 30/4/97, pag. 5 y 6)”.

“Astarti SACIFIA c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 1669/97”. Causa n° 7724/98. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I, Licht, Coviello, 23/12/98.

4.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Información. Entidad Bancaria. Cobro por exceso de compra.

“La entidad bancaria se encuentra obligada a dar a conocer información clara y veraz respecto del monto del cargo que debe imponer en supuestos de excesos en las compras, de modo que el cliente pueda tener cabal conocimiento del “costo financiero total” que pueden tener sus operaciones, para el supuesto de incurrir en exceso en los gastos con la tarjeta de crédito (cfr. Comunicación A-2147, modificatoria de la A 49 –OPRAC 1). Si bien en esta última norma del ente de control financiero no se hace referencia directa a la operación en cuestión señala una pauta clara de la que resulta la obligación de las entidades a dar a conocer a sus clientes en forma clara y permanente el “costo financiero total” que tienen las operaciones que eventualmente quieran éstos realizar, protegiendo de esa manera la transparencia de los negocios”.

“Citibank N.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 450/97”. Causa n° 21.448/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, Galli Uslenghi, 17/12/98.

4.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Información. Deber. Fundamento.

“Como lo señalara esta Sala in re: “Editorial Sarmiento c/ Secretaría de Comercio e Inversiones –DISP. DNCI 133/96”, sentencia del 20/6/97”, el fundamento del enunciado del “deber” está dado por la desigualdad que presupone que una de las partes se halle informada y la otra desinformada sobre un hecho que grave o ejerza influencia sobre el consentimiento de la última, de tal manera que el contrato nunca hubiera llegado a perfeccionarse o lo habría sido en condiciones más favorables (cfr. Ghestin, J. “Traité de droit civil. Le contrat formation”, L.G.D.J., París 1988, n 487, p. 536 citado por Rubén S. Stiglitz J.A. 30/4/97, pag. 5 y 6)”. (Cons. 5º).

“Supermercados Hipermerc S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 1045/96”. Causa n° 5227/98. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala I, Buján, Licht, Coviello, 13/10/98.

4.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Información. Deber. Alcance. Tarjetas de crédito. Oferta de prestación de bienes o servicios por terceros.

“No es cierto que la situación de la recurrente no encuadre en ninguna de las que contempla el Art. 4º de la Ley 24.240, ya que al ofrecer la prestación de bienes o servicios por terceros a los clientes de tarjetas de crédito, adjuntándolas a los resúmenes respectivos, la recurrente contribuye a la comercialización de tales bienes o servicios.”

“Argencard S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 716/97”. Causa N° 19835/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala III, Muñoz, Argento, 25/2/98.

4.17. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Deber de información.

“El deber de información deviene en instrumento de tutela de consentimiento en tanto otorga al consumidor la posibilidad de reflexionar adecuadamente al momento de celebrar el contrato. El precepto legal contenido en el Art. 4º de la Ley determina claramente las condiciones que deberá reunir la información al exigirle al empresario que aquélla reúna los caracteres de ‘veracidad, eficacia y suficiencia’ “. (Consid. 3º).

“Capesa S.A.I.C.F.I.M. c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI. 137/97.” Causa: 17.501. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera, 18/12/97.

4.18. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho a la información. Relación con el Art. 42 de la C.N.

“El derecho de información que el Art. 42 de la C.N. reconoce al consumidor, halla su correlato en el “deber de información”, impuesto a los proveedores de bienes y servicios por la Ley de Defensa del Consumidor”. (Consid. 4°).

“Diners Club Arg. S.A.C. y de T. c/Sec. de Comercio e Inversiones – Disp. DNCI 165/97.” Causa: 10.361/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, Garzón de Conte Grand, Herrera, 4/11/97

4.19. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Adhesión. Servicio de Tarjeta de Crédito. Ausencia de Cláusula por Responsabilidad por firma falsa del cupón. Violación al deber de información.

“Cuando en el contrato falta la cláusula regulatoria de la responsabilidad que se pudiese derivar en los supuestos de adulteración del cupón, firma falsa, falta de correlación entre la factura de compra y la suma consignada como adeudada, etc., y no se advirtió al usuario del riesgo y sus consecuencias, obligación que es propia de quien crea el sistema y hace la propuesta al consumidor cuya adhesión requiere, se concluye que la empresa incurrió en infracción al deber de información que prevé el Art. 4° de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240”. (Consid. 6°).

“Diners Club Argentina S.A.C. y de T. c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI 165/97.” Causa: 10.361/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, Garzón de Conte Grand, Herrera, 4/11/97.

4.20. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho a información completa. Inmobiliaria. Información incompleta respecto de la real situación del dominio del inmueble.

“La inmobiliaria denunciada no cumple con los deberes que le impone la Ley 24.240, cuando no brinda desde un principio información completa acerca de la real situación dominial del inmueble que ofrece en venta. La falta de la información pertinente impide que los compradores puedan conocer y asumir todas las características y consecuencias de la operación que se va a concretar. Aquí no interesa si la operación puede ser o no jurídicamente viable. Lo que aquí está en juego es la información que el vendedor tiene obligación de suministrar y el comprador tiene derecho a recibir, a fin de que al momento de adquirir el bien tenga pleno conocimiento de las características esenciales del inmueble ofrecido en venta”.

“Dell’Oro & Vio Breton Propiedades c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI. 136/96.” Causa: 115.917/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I, Licht, Coviello, 1/10/97.

4.21. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Derecho a la información del consumidor o usuario. Alcance.*

“El derecho del consumidor de ser debidamente informado por el empresario se extiende no solo a las características, cualidades, modos de utilización del producto sino también a los riesgos que puedan provocar para su salud, todo ello en la faz previa a la contratación y además dicha información debe ser objetiva, es decir, sin el añadido propio de la propaganda (que a través de inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades de los bienes o servicios que comercialicen) y cuando se trata de bienes (productos en el caso), para lograr eficacia, la información deberá estar junto con ellos, mediante rótulos y etiquetas”. (Considerando IV).

“Wassington S.A.C.I.F.I. c/ Sec. de Comercio e Inversiones – Disp. DNCI. N° 187/97” Causa: 6655/97. C.NAC.CONT.ADM.FED., Sala V, Gallegos Fedriani, Otero, 2/7/97.

4.22. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Sanciones. Multa. Deber legal de información. Libros y editoriales. Cambio en el precio del ejemplar ínterin se cumplía la entrega de la colección.*

“Corresponde confirmar la multa por incumplimiento de la empresa actora respecto a una colección de libros que ofreciera a través de la publicidad efectuada en un diario, constituido por 100 libros, y que luego de la entrega del ejemplar n° 29, elevó su precio”.

“Editorial Sarmiento S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. – Disp. DNCI 133/96.” Causa: 28.121/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I, Buján, Coviello, 20/6/97.

4.23. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Multa aplicada a inmobiliaria por violar el deber de brindar información veraz acerca de la superficie del inmueble objeto de compra – venta.*

“Corresponde reducir la multa al mínimo legal que fija el Art. 47 inc. b) Ley 24.240, que fuera impuesta a una inmobiliaria ante la denuncia efectuada en su contra de no proporcionar información veraz sobre la superficie del inmueble objeto de compraventa, dado que el denunciante reconoce haber visitado el inmueble en cuestión y teniendo en cuenta el importe de la reserva, la multa impuesta resulta

desproporcionada considerando las pautas del Art. 49, Ley 24.240. (En la nota de “intención de venta” que el recurrente reconoce haber entregado surge que la superficie es de 37 m2. Lo cual no se corresponde con las medidas que surgen de la copia de escritura agregada que solo dice 28,66 m2)”.

“Estudio Everland Arquitectura Inmobiliaria c/ Sec. de Com. e Inv. –DNCI. N° 3407/95”. Causa: 23.548/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala III, Mordegliá, Muñoz, Argento, 17/12/96.

4.24. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sancion. Arts.4 y 19.

“La Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, por Disposición N°; 261/96, impuso multa de \$ 4.000 a APS Asociación de Prestaciones Sociales, por infracción a lo preceptuado en el Artículo 4° y 19° del referido texto legal, dado que a faltado al deber de información que compete a quienes presten servicios y que se ha probado el incumplimiento de las modalidades de la prestación pactada. La Excma. Cámara rechaza la apelación interpuesta por la recurrente y confirma la sanción impuesta por la autoridad administrativa”.

“APS Asociación de Prestaciones Sociales C/ Secretaría de Comercio E Inversiones S/ Disposición DNCI N°; 261/96” Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal – Sala V – Sentencia N°; 103 T°; VI F°; 173/4 – 17/10/96

4.25 .DEFENSA DEL CONSUMIDOR

“La Autoridad de Aplicación de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, por Disposición N° 3397/95, impuso multa de \$ 4.000 a la firma HILU HNOS. S.A.C.I.F.I. –Diseño Aviñón por incumplimiento de lo preceptuado en los artículos 4 y 9 del referido texto legal, en tanto no hubo otorgado al consumidor, información eficaz, precisa y detallada de las características esenciales del producto adquirido. La Excma. Cámara rechaza la apelación interpuesta por la recurrente y confirma la sanción impuesta por la autoridad administrativa”.

“Hilu Hnos. S.A.C.I.F.I. – Diseño Aviñón –C/ SEC. DE COM. E INV. S/ DIP. DNCI N° 3397/95”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Sentencia N° 341, T° II, F° 518/9 –15/04/96.

4.26. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho a la información.

“Según lo dispone la Ley 24.240, de Defensa del Consumidor, quienes comercialicen cosas o presten servicios deben suministrar a los usuarios información veraz sobre las características de los mismos y asegurar un servicio técnico adecuado de los bienes de consumo durable. Por tanto, habiéndose en el caso comprobado que no se le previno al comprador que el lavavajillas por él adquirido luego de un determinado tiempo de uso dejaba de ser súper automático y que, por ende, debía quedar ocluida la provisión de agua, excepto cuando se utilizaba efectivamente el aparato, y no habiéndose, por otro lado, acreditado que el usuario hubiese incurrido en negligencia alguna en el uso del artefacto; cabe responsabilizar totalmente al fabricante –vendedor y a su service autorizado por los daños provocados por el desborde del agua debido a la falla de la válvula electromagnética de carga y descarga de la máquina en cuestión”.

CNCom. Sala B. ED. 166-626. 27/11/95

Ver Jurisprudencia: 1.6; 2.2; 2.6; 2.12; 3.3; 3.33; 5.12; 5.14; 6.2; 6.6; 7.12; 8.15; 8.11; 10.2; 19.2; 19.12; 19.13; 19.14; 19.17; 19.18; 19.19; 19.21; 19.22; 20.1; 25.1; 2.1; 29.2; 29.3; 36.13; 36.16; 37.2; 37.5; 37.47; 37.60; 47.1; 47.3; 49.3; 50.10; 52.1; 52.13; 52.14; 53.17; 53.32; 53.35.

ARTICULO 5º - [PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR]

Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Rige lo expuesto en el Artículo 4º del presente Anexo.

Jurisprudencia

5.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Accidente en las instalaciones de una Estación Subterránea. Lesiones sufridas por pasajero. Caída por una escalera. Defensa de los Derechos de los Consumidores. Responsabilidad del transportista por los daños

causados al consumidor con motivo o en ocasión del servicio. Obligación accesoria de seguridad frente a los usuarios.

“En autos, el objeto de la pretensión queda aprehendido por el plexo legal emergente de la ley citada, que en su Art.40 dispone que el transportista responderá por los daños causados al consumidor con motivo o en ocasión del servicio, lo cual incluye que sea tanto por el vicio o riesgo de la cosa, como por la prestación del servicio. El proveedor del servicio, además, asume una obligación accesoria de seguridad frente a los usuarios, que incluye el uso de la escalera de acceso al transporte. Esta obligación accesoria de seguridad abarca no sólo a quienes ya hubieran celebrado un contrato con la demandada, sino que debe ser garantizada tanto en el período precontractual, como en las situaciones de riesgo creadas en sus instalaciones respecto de sujetos no contratantes. (conf. Expte. N° 66.728 (95.377/00). CNCIV - Sala L - 20/10/2008”.

“La protección al consumidor o usuario del servicio queda resguardada por el deber de seguridad preceptuado por el Art. 5° de la Ley 24.240.” La relación de consumo, como concepción más amplia que el contrato de consumo, “abarca todas las situaciones en que el sujeto-consumidor o usuario- es protegido antes, durante y después de contratar, cuando es dañado por un ilícito extracontractual, o cuando es sometido a una práctica de mercado, cuando actúa individual o colectivamente (Conf. Lorenzetti, Ricardo L. “Consumidores”, Editorial Rubinzal Culzoni, Santa F, 2003, pág. 74).

“Lezcano, Yolanda c/ Metrovías S.A. s/ daños y perjuicios “ - CNCIV - 26/02/2009

5.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Obligaciones de la Concesionaria Vial - Relación de Consumo - Peaje - Concesionaria Vial - Responsabilidad de la Concesionaria Vial - Obligación de Seguridad - Responsabilidad Contractual - Caso Fortuito y Fuerza Mayor - Hechos de la Naturaleza.

“Al resultar el peaje una típica relación de consumo, también la obligación de seguridad se halla indudablemente incorporada a su contenido virtual, en razón de la normativa de los arts. 42 de la CN. y 5 de la Ley 24.240 de Protección al Consumidor (que se mantiene en el texto dispuesto por la ley 26.361), que expresamente la establecen, sobre este punto. Por ende, en orden a la normativa vigente ni siquiera resultaría necesario recurrir a la del artículo 1198 del Código Civil, para dar fundamento a su existencia en este tipo de contrato”.

“B. Y. G. L. y otros c/ Autopistas del Sol S.A. y otros s/ Daños y Perjuicios”. Cámara

Nacional de Apelaciones en lo Civil. Sala: M. 5/02/09.

5.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Peaje - Imprudencia - Culpa de la Víctima - Motocicleta - Rechazo de la Demanda - Protección del Consumidor .

“Que es sabido al respecto que el régimen específicamente tuitivo de los consumidores que se enmarca en el contexto de la Ley 24.240 y actualmente en la 26.361 no es excluyente de las normas generales que en materia de responsabilidad Civil (según lo analizado en el sub lite) dimanar de otras estructuras normativas generales (como el Código Civil) o singulares (como la Ley de defensa de la competencia o de lealtad comercial, vide artículo 5° de la Ley 24.240 y su correlato expansivo en la 26.361), así como que el artículo 5° de dicho régimen protectorio de las relaciones de consumo (citado por la sentencia del Tribunal a quo), prevé que “.las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.”, con lo cual la imputación hecha por el quejoso de que la supuesta inobservancia de ese régimen legal singular hubiera podido llevar a una solución del caso que variaría si se hubiera atendido al mismo, no deja de ser una apreciación subjetiva, válida como tal pero no apta para justificar la apertura de la queja”.

“Tessio Gatius Roberto Enrique c/ Aufe S.A. y/o Aufe S.A.C. y/u otro s/ I. D. P.” Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Santa Fe. Sala: I. 18/11/08

5.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Comercialización de mercadería vencida. Procedencia.

“La Dirección Nacional de Comercio Interior puede imponer una multa por incumplir con el deber de protección al consumidor previsto en el Art. 5 de la Ley 24.240, en virtud de encontrarse a la venta, a la fecha de realización de la inspección, mercadería que tenía una semana de vencimiento”.

116.109/02 “TIA S.A. c/DNCI-Disp 1852 (Expte. N° 64-87119 9)” C. NAC. CONT. ADM. FED. Sala I., Coviello, Morán. 25/09/2008

5.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Protección al consumidor. Interpretación.

“El Art. 5 de la Ley 24.240 se refiere al deber de seguridad de la salud y a la integridad física de los usuarios. La interpretación que debe darse al artículo debe ser amplia abarcando todas las situaciones de las cuales durante el desarrollo del

contrato se pueda derivar algún daño para el usuario. La ley impone la obligación de garantizar a los usuarios que a raíz de su prestación no sufrirán daño alguno (Sala II “Cianáio José María c/ Resol 184/97 Enargas”, 5/11/98) (Cons. VIII)”.

116.109/02 “TÍA S.A. c/ DNCI-DISP 180/02 (Expte. N° 64-871/99)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I. Coviello, Morán. 25/09/2008

5.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Protección al Consumidor:

“La obligación de quien comercializa un producto es arbitrar los medios necesarios para que se encuentre en las condiciones que por las normas vigentes se impone y se mantenga en esa situación hasta el momento de ser adquirido por el consumidor, única forma de que resulten protegido los derechos de aquél (Sala V, “Quilmes Gas S.R.L. c/ DNCI -Disp 847/05”, 28/2/2007) (Cons. VIII)”.

116.109/02 “TIA S.A. c/ DNCI-DISP 180/02 (Expte. N° 64-871/99)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I., Coviello, Morán. 25/09/2008

5.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios:

Responsabilidad Contractual. Contratos Bancarios Caja de Ahorro. Sustracción de Fondos. Ardid Delictivo. Obligación de Seguridad. Incumplimiento. Restitución.

“Cabe admitir el reclamo incoado contra una entidad bancaria por uno de sus clientes, titular de una caja de ahorro en la que se deposita su sueldo, por restitución de los fondos que, luego de un ardid telefónico, le habían sido sustraídos de su cuenta; toda vez que el banco -que según constancias de la causa estaba en conocimiento de esa modalidad delictiva-, no advirtió oportunamente de ello a sus clientes violando su obligación de seguridad; no obstante a ello lo informado en las condiciones generales de uso de la tarjeta o los stickers colocados en los cajeros automáticos en los que se aconseja no divulgar el pin o la publicación que al respecto hiciera lo policía federal en un diario de amplia difusión; además, el hecho de que mediante la apertura de una cuenta en el banco y la obtención de una tarjeta por uno de los miembros de la banda delictiva, esta haya logrado hacerse del “patrón original de la banda” de la tarjeta para reemplazarla por el nombre de las víctimas, revela también la vulnerabilidad del sistema que la propia entidad financiera manejaba y utilizaba con sus clientes; por lo que cabe concluir que la entidad bancaria incumplió la obligación de seguridad -garantía expresa o tácita que asumen las partes en ciertos contratos, de preservar a las personas y bienes de sus cocontratantes, respecto de los daños que puedan ocasionarse durante su ejecución (cfr. López Herrera, Edgardo,

“teoría general de la responsabilidad Civil”, lexisnexis, lexis N° 7004/004379)-, que ha sido reconocida como principio general del derecho protector de todas las relaciones jurídicas y que encuentra fundamento en normas constitucionales (CN: 19, 41, 42, 43 y 75-22°), en la solidaridad social y en el principio de buena fe (cfr. XX Jornadas Nacionales de Derecho Civil, reunidas en la Facultad de Derecho de la UBA) y en la Ley 24240: 5”.

“Traverso, María c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala E. Arecha - Ramírez - Sala. 30/06/08

5.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Multa. Garrafas. Venta. Vencimiento del período de aptitud. Procedencia.

“Debe sancionarse con multa, por violación al Art. 5 de la Ley de Defensa del Consumidor a una empresa de garrafas que tiene para la venta garrafas que se encuentran fuera del período de aptitud que establece la resolución 148/01 de la Secretaría de Energía y Minería”.

12.001/06. “Quilmes Gas SRL c/ DNCI-DISP 84 7/05 (Expte. SO1:58636/06)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Gallegos Fedriani, Moran. 28/02/2007.

5.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Protección al Consumidor.

“Es obligación de quien comercializa un producto arbitrar los medios necesarios para que se encuentre en las condiciones que por las normas vigentes se impone y se mantenga en esa situación hasta el momento de ser adquirida por el consumidor, única forma de que resulten protegidos los derechos de aquél”.

12.001/06 “Quilmes Gas SRL c/DNCI-DISP 847/05 (Expte. SO1:58636/06)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Gallegos Fedriani, Moran. 28/02/2007

5.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Extracontractual. Local de comidas. Accidente. Escalera. Improcedencia. Vicios o diferencias. Inexistencia.

“Cabe rechazar la acción intentada contra el propietario de un local de comidas rápidas, por indemnización de los daños y perjuicios sufridos por la accionante al caer en las escaleras del local, toda vez que no se acreditaron deficiencias o vicios de la escalera donde se produjo el accidente, y no es esta un elemento en si mismo peligroso, dado que su propia naturaleza inerte no puede ser instrumento de la acción

del hombre que responda a su voluntad, ni es cosa que pueda causar de un modo autónomo un daño a quienes lo emplean, salvo el peligro estático que pudiera llegar a tener por motivos ajenos a su naturaleza (cfr., CNCIV, Sala E, 16.8.01, "Farhi, Alejandro Víctor c/ Fortín Maure S.A. s/ Daños y Perjuicios), maxime cuando de los testimonios aportados a la causa se desprende que hubo imprudencia de la víctima, resultando ajenas al caso las previsiones de la Ley 24240: 5, 6, y 37".

"Del Valle, Maria Cristina c/ Arcos Dorados S.A. Mc Donald's s/ Sumarisimo". Cámara Comercial: Sala E., Arecha - Ramírez - Guerrero. 17/12/03

5.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Interpretación.

"El Art. 5 de la Ley 24.240 se refiere al deber de seguridad referido a la salud y a la integridad física de los usuarios. La interpretación que debe darse al artículo debe ser amplia abarcando todas las situaciones de las cuales durante el desarrollo del contrato se pueda derivar algún daño para el usuario. La ley está imponiendo a la empresa prestadora del servicio la obligación de garantizar a los usuarios que a raíz de su prestación no sufrirán daño alguno en bienes distintos de los que conforman el objeto contractual. Se trata en definitiva de un deber contractual de resultado, cuyo incumplimiento traer por ende aparejada responsabilidad objetiva de la empresa deudora. (Cons. IV)".

"Ciancio, José María c/ Resol. 184/97 –Enargas- (Expte. N° 3042/97)". Causa: 26.895/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera, 5/11/98.

5.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 4. Información. Alimentos. Necesidad que el producto posea fecha de vencimiento.

"Corresponde confirmar la multa impuesta por infracción al Art. 4 de la Ley 24.240, por carecer los productos de la respectiva fecha de vencimiento que indique la aptitud del producto para ser consumido, porque en supuestos como el de autos no se requiere un daño concreto en los derechos del consumidor, sino la posibilidad de la existencia de tal daño".

"Carrefour Argentina S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 162/98" Causa n° 23.909/98. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala V, Grecco, Gallegos Fedriani, Otero, 21/10/98.

5.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Naturaleza jurídica de la infracción. Relación con la ley penal en blanco.

“Si bien la jurisprudencia ha admitido la aplicabilidad de los principios generales del Código Penal a la legislación económica que establece sanciones de multa (confr. C.S.J.N. “S.A. Frigorífico Yaguané C.I.F.A.”, fallo del 4-XII-1975, entre otros), también ha señalado que ello no supone que el principio de retroactividad sea aplicable a la legislación represiva económica y las llamadas leyes penales en blanco cuando la situación más ventajosa resulta como consecuencia de las variaciones del precepto extrapenal que la complementa. Si, por vía de hipótesis, admitiéramos que la norma del Art. 5º de la ley de defensa del consumidor describe una infracción de tipo abierto –en tanto las posibles violaciones a las normas de comercialización pueden derivar de reglamentaciones dictadas por las distintas áreas de la administración dada la variedad de productos y servicios pasibles de ser consumidos-, deberíamos también admitir que sanciones como las de autos tienen un claro contenido económico, que normalmente varían en lapsos breves. “En tales casos, la modificación o supresión de la Ley no responde a una distinta valoración de la realidad que se regula, sino que manteniéndose idénticos criterios valorativos, la rápida mutación de las circunstancias que condicionan los hechos a que la ley se refiere hace necesario modificarla para que la regulación se mantenga acorde con aquellas pautas invariadas”. (Véase dictamen del Procurador General del fallo citado en el párrafo anterior, cfr. CNApel. Cons. Adm. Fed. , Sala II, causa “Argón S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones – Disp. DNCI 249/96, del 25-III-1997). (Cons. IX).

“YPF Gas S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 1478/96”. Causa n° 13.657/97.C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala IV, Uslenghi, Galli, 7/4/98.

5.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho a la información del consumidor o usuario. Alcance. Art. 4º de la Ley 24.240.

“El derecho del consumidor de ser debidamente informado por el empresario se extiende no solo a las características, cualidades, modos de utilización del producto sino también a los riesgos que puedan provocar para su salud, todo ello en la faz previa a la contratación y además dicha información debe ser objetiva, es decir, sin el añadido propio de la propaganda (que a través de inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades de los bienes o servicios que comercialicen) y cuando se trata de bienes (productos en el caso), para lograr eficacia, la información deberá estar junto con ellos, mediante rótulos y etiquetas”. (Considerando IV).

“Wassington S.A.C.I.F.I. c/ Sec. de Comercio e Inversiones – Disp. DNCI. n° 187/97”
Causa: 6655/97. C.NAC.CONT.ADM.FED., Sala V, Gallegos Fedriani, Otero,
2/7/97.

5.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Gas. Gas Licuado Envasado en Garrafas. Comercialización. Competencia de la Secretaría de Comercio y de la Secretaría de Energía.

“Resulta competente la Secretaría de Comercio para entender en la comercialización de gas licuado contenido en garrafas por ser su naturaleza una actividad apta para generar situaciones de riesgo en los consumidores, comprendidas en el Art. 5° de la Ley de Defensa del Consumidor. A ello no empecé la circunstancia de que la circunstancia para verificar la existencia de la infracción, la Secretaría de Comercio deba tener en cuenta las resoluciones de contenido técnico que dicta, en el caso, la Secretaría de Energía”.

“Argón S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI. 249/96”. Causa: 15.933/96. C. NAC. CONT. ADM. FED, Sala II, Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera. 25/3/97

5.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Alcance de la protección al consumidor. Interpretación.

“El Art. 5 de la Ley 24.240 muestra claramente que la protección que por la ley se brinda al consumidor no es solo desde el aspecto estrictamente comercial, sino que se extiende a otros campos, tales como los de la protección de la salud y de su seguridad, debiendo reconocerse, en ciertas circunstancias como las actuales, a la Sec. De Comercio e Inversiones facultades concurrentes con otros organismos que ejercen funciones de control desde otro ángulo de examen de la cuestión.”(Consid. IV). (Ver en el mismo sentido, esta Sala in re “Sánchez Gas S.A.C.I.F. e I.”, del 25/3/97)”.

“Algas S.A. c/ Sec. De Com. e Inv. – Disp. DNCI 254/96”. Causa: 15.923/96. Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV. 25/3/97.

5.17. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Gas. Tenencia para su venta de gas licuado envasado en garrafas que se encuentran fuera del período de aptitud.

“La tenencia para su venta de gas licuado envasado en garrafas que se encuentra fuera del período de aptitud encuadran en la reglamentación invocada y en las previsiones de los artículos 5 y 6 de la Ley 24.240, ya que el estado de los envases

afecta la seguridad de los consumidores (Consid. 7º)”.

“Algas S.A. c/ Sec. De Com. e Inv. –DNCI 669/96”. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II. Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera. 4/3/97.

5.18. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanción. Criterio de aplicación.

“Para la aplicación de la sanción no es requerida la comercialización directa de los productos a los usuarios en tanto dicha producción o fraccionamiento en el caso, forma parte de una cadena económica cuyo último eslabón es el consumidor, respecto del cual rige la norma del Art. 5 de la Ley 24.240 que intenta evitar la obtención de productos que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, presenten peligro para la salud o integridad física.

“Algas S.A. c/ Sec. de Com. E Inv. –Disp. DNCI 669/96. Causa: 23.562/96. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera, 4/3/97.

5.19. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanción *La Autoridad de Aplicación de la Ley N°; 24.240 de Defensa del Consumidor, por Disposición N°; 1.024/97, impuso multa de \$ 4.000 a la firma Y.P.F. GAS S.A. por incumplimiento de lo preceptuado en el artículo 5°; del referido texto legal, por haberse verificado la existencia para su comercialización de garrafas de gas licuado de petróleo fuera del período de aptitud (Nota Gas del Estado N°;3.067/94). La Excm. Cámara rechaza la apelación interpuesta por la recurrente y confirma la sanción impuesta por la autoridad administrativa.*

“Y.P.F. Gas S.A. c/ Secretaria de Comercio e Inversiones s/ Disposición DNCI N° 1.024/96 Expte. N° 28.142/96” Cámara Nacional de Apelación en lo Contencioso Administrativo Federal – Sala III – Sentencia T°; V F°; 27 – 18/02/97

5.20. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanción. Criterio de aplicación.

“Que, la resolución impugnada sancionó con una multa de \$ 4.000 (Art. 1º) a la razón social GAS BRILL S.A.I.C., por infracción del Art. 5º de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240. La propia apelante reconoce...que respecto del fraccionamiento y rellenado de los “envases restantes se puede considerar como un error de carácter humano”; por ende, este tipo de comportamiento no es eximente de responsabilidad y tampoco lo es porque dicha conducta se verifique en un “mínimo porcentaje” puesto que “cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor será la obligación que resulte de las consecuencias

posibles de los hechos” (Art. 902 del Código Civil)”.

“Gas Brill S.A.I.C. c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI. 1467/96”. Causa: 32.628/96. C. NAC. CONT. ADM. Fed, Sala V, Otero, Gallegos Fedriani, Grecco – 10/2/97.

5.21. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. La Autoridad de Aplicación de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, por Disposición n° 661/96, impuso multa de \$ 4.000 a la firma ALGAS S.A. por incumplimiento de lo preceptuado en el artículo 5° del referido texto legal, por haberse verificado la existencia para su comercialización de garrafas de gas licuado de petróleo fuera del período de aptitud (Nota Gas del Estado n° 30.697/94). La Excm. Cámara rechaza parcialmente la apelación interpuesta por la recurrente determinando el monto de la multa en \$ 3.000.-

“Algas S.A. c/ Secretaria de Comercio e Inversiones s/ DISP. DNCI N° 661/96 Expte. N° 28.130/96”. C. Fed Apelaciones en lo Penal de la Plata, Sala III, Sentencia T° IV, F° 80 –26/12/96.

5.22. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. LA Autoridad de Aplicación de la Ley N°; 24.240 de Defensa del Consumidor, por Disposición N°; 35/96, impuso multa de \$ 4.000 a la firma BRAGAS S. A. Por incumplimiento de lo preceptuado en el artículo 5°; del referido texto legal, por haberse verificado la existencia para su comercialización de garrafas de gas licuado de petróleo fuera del periodo de aptitud (Nota Gas del Estado N°; 30.697/94). La Excm. Cámara rechaza la apelación interpuesta por la recurrente y confirma la sanción impuesta por la autoridad administrativa.

“Bragas S. A. c/ Secretaria de Inversiones s/ DISPOSICIÓN DNCI N°; 35/996 Expte. N° 20.393/96”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal – Sala V – Sentencia N°; 1880 T° , II F°; 3024/5 – 06/12/96

5.23. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad Médica: Prestación de Servicios de Medicina. Aplicación de la Ley 24.240. Antecedente de la CSJN.

“La Ley 24.240 dispone que los servicios deben ser prestados de modo tal que utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios (Art. 5). Hay una “normalidad” en el uso y una “normalización en la elaboración”. Los servicios son prestados conforme a normas que hacen en este caso al ejercicio de la medicina. Insisto que en el caso el servicio fue objetivamente irregular porque se apartó de los parámetros objetivos difundidos en la ciencia médica, conocidos en el país y aplicados en otros centros. Por otra parte cabe recordar que Corte

*Suprema de Justicia de la Nación ha juzgado que es aplicable el régimen de defensa del consumidor -Ley 24.240 (Adla, LIII-D, 4125)- al contrato de cobertura médica celebrado con una empresa de medicina prepaga, habida cuenta que se trata de un contrato de adhesión y de consumo (del dictamen del procurador general que la Corte hace suyo). (*13/03/2001* E., R. E. c/ Omint S.A. de Servicios*, LA LEY 2001-B, 687 - LA LEY 2001-E, 22, con nota de Inés A. D'Argenio - DJ 2001-2, 87 ED del 09/05/2001, p. 9)".*

45.393/95.Rodríguez Miguel Ángel C/ Osecac y Otros S/ Responsabilidad Medica. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala 2., Dr. Mario Hugo Lezana - Dra. Graciela Medina. 20/12/2005

Ver Jurisprudencia: 3.3; 4.21; 19.22; 40.1; 40.2; 40.19; 50.7; 50.9.

ARTICULO 6° - [COSAS Y SERVICIOS RIESGOSOS]

Las cosas y servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos.

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

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Rige lo dispuesto en el Artículo 4° del presente Anexo.

Jurisprudencia

6.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Cosas y servicios riesgosos. Falta de

indicación de precaución de uso en menores y de instrucciones de precaución en idioma nacional.

“Las cosas cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas para garantizar la seguridad de aquéllos (Art. 6 de la Ley 24.240)”. (Cons. 5°)

“Pequeño Mundo S.R.L. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 314/97”. Causa n° 24.161/97. C. NAC. CONT. ADM. FED, Sala II, Garzón de Conte Grand, Herrera, 23/2/99.

6.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Información. Deber. Cosas y servicios riesgosos. Envase que contiene las prevenciones de uso en idioma extranjero. Arts. 4 y 6 de la Ley 24.240.

“La naturaleza de por sí peligrosa de los dardos con punta metálica, peligrosidad que de por sí es evidente, no puede eximir al comerciante de efectuar las aclaraciones y previsiones necesarias para la protección de la salud de la población. Se trata de una característica esencial del producto que requiere, por lo tanto, suministrar la información de la calidad que se exige en el artículo 4° de la Ley 24.240.

“Carrefour Argentina S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 2135/96”, causa n° 10.364/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala IV, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi, 28/10/97.

6.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Venta de garrafas de gas licuado fuera del período de aptitud.

“Encontrándose las garrafas inspeccionadas fuera del período de aptitud, ha quedado comprobada la infracción en trato teniendo en cuenta los años del último reacondicionamiento practicado ... ilícito que debe encuadrarse en el artículo 6° de la Ley de Defensa del Consumidor que dispone: ‘las cosas y servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos”.

“COM. INT. S/ APEL. DISP. 1051/96”. CFASM. SEC. CIVIL. Sala II, REG. N° 231/97. Rudi. Mansur. Prack. 16/09/97.

6.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Protección de la Seguridad.

“La protección de la seguridad se realiza básicamente mediante normas de carácter administrativo que establecen controles sobre la fabricación y la presentación de los productos en el mercado a fin de disminuir riesgos instrumentando una tutela preventiva, siendo este último el motivo de la obligación impuesta al proveedor por el Art. 6º de la Ley 24.240 (conf. Defensa del Consumidor y del Usuario, Comentario exegético de la Ley 24.240 y el decreto reglamentario n° 1798/94, Juan M. Farina, pags. 112/116)”. (Considerando IV)

*“Wassington S.A.C.I.F.I. c/ Sec. de Comercio e Inversiones-Disp.DNCl. n° 187/97”
Causa: 6655/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Gallegos Fedriani, Otero, 2/7/97.*

6.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Gas. Tenencia para su venta de gas licuado envasado en garrafas que se encuentran fuera del período de aptitud.

“Habiéndose demostrado que las garrafas inspeccionadas se encontraban fuera del período de aptitud... ha quedado comprobada la infracción, la que debe encuadrarse en el artículo 6º de la ley de Defensa del Consumidor, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos”.

“Argon S.A. C/ DIR. COM. INT. S/APEL. DISP. 248/96.” CAFSM – SEC. Civil. Sala II. REG. 78/97. Mansur. Rudi. Prack. 24/04/97.

6.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Incumplimiento del deber de información sobre las características del producto.

“Si un juego para computadoras se vende en un supermercado a menos de diez pesos, lo que normalmente pensará un consumidor es que adquiere un juego que podrá utilizar, pero si lo que realmente contiene el producto es una parte del programa –una muestra-, para que el adquirente, posteriormente, decida si quiere invertir una suma superior en el programa completo, no es suficiente –a los fines de la Ley de Defensa del Consumidor-, que el envoltorio contenga el término “shareware”, porque tratándose de una palabra inglesa, -que en los dichos del propio recurrente alude a un modo de contratación propio de la informática-, debió traducirse –tal como lo requiere el segundo párrafo del artículo 6º de la Ley 24.240-. Y si la lengua

castellana, según sostiene el sancionado, no cuenta con un vocablo apropiado para mencionar su significado, debió explicarse su sentido, suministrando una información real y completa sobre el artículo que se estaba ofreciendo y las modalidades de su comercialización, de manera efectiva y comprensible para el consumidor. De lo contrario, deberíamos suponer que quien compra un juego, además de poder traducir inglés técnico, debería estar en condiciones de decidir si en términos jurídicos está dispuesto a celebrar un contrato especial e innominado con el titular de la propiedad intelectual del programa del que se trate”.

“PC3 Programas C/SEC. COM. E INV. – DISP. DNCI 2717/95.” Causa n° 12.605/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II. Damarco. Herrera. Garzón de Conte Grand. 13/03/97.

Ver Jurisprudencia: 5.17; 5.18; 5.20.

CAPÍTULO III

CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA

ARTICULO 7° - [OFERTA]

La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer.

La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley.

(Ultimo párrafo incorporado por Art. 5° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

a) En la oferta de bienes o servicios realizada en el lugar donde los mismos se comercializan se podrán omitir las fechas de comienzo y finalización, en cuyo caso obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice. La oferta realizada fuera del lugar de comercialización deberá contener siempre el plazo de su vigencia.

Cuando el proveedor limite cuantitativamente su oferta de productos y servicios, deberá informar la cantidad con que cuenta para cubrirla.

Cuando por cualquier causa en una oferta se hubieren incluido precisiones contradictorias, se estará siempre a la más favorable al consumidor o usuario.

b) Si el proveedor de cosas o servicios no cumple la oferta o el contrato el consumidor podrá, en su caso, alternativamente y a su elección:

I) exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que el

incumplimiento no obedezca a caso fortuito o fuerza mayor no imputable al proveedor;

II) aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;

III) rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado y al resarcimiento por daños y perjuicios.

En los casos de servicios contemplados en el Art. 23 de la Ley N° 24.240, y previo al ejercicio de estas opciones, deberá estarse a lo establecido en dicho artículo.

Jurisprudencia

7.1. DERECHOS DEL CONSUMIDOR. Supermercados. Oferta pública publicitaria. Arts. 7 y 8 de la Ley 24.240. Catalogo de Ofertas. Error en la publicidad. Consignación de un precio irrisorio en comparación con el valor del producto publicitado. Error Obstativo. Diferencias con el error vicio. Inexistencia de vicio del consentimiento. Acto inexistente. Ausencia de oferta vinculante. Pretensión de aprovecharse de un obvio y nítido error ajeno. Rechazo de la demanda

“La Ley 24.240 modificó, como se dijo, el régimen de los códigos Civil y Comercial, aceptando que “...la oferta dirigida a consumidores potencialmente indeterminados, obliga a quien la emite, durante el tiempo en que se realice...” (Art. 7). Asimismo, partiendo de la base, igualmente advertida por la doctrina clásica, de que los anuncios publicitarios importan verdaderas ofertas que comprometen responsabilidad si en ellos se enumeran y formulan todas las condiciones esenciales del contrato (conf. Zavala Rodríguez, C., Publicidad Comercial, Buenos Aires, 1947, ps. 609/610), fue que el Art. 8 de la Ley 24.240 estableció que “...Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor...” (Art. 8; Lorenzetti, R., Tratado de los contratos – Parte General, Santa Fe, 2004, ps. 689/691). Ciertamente, los indicados preceptos de la Ley 24.240 pueden actuar complementariamente, dando lugar a lo que se denomina “oferta pública publicitaria”, porque se combina la oferta pública de consumo -Art. 7- con su publicidad -Art. 8- (conf. Sozzo, G., Antes del contrato – Los cambios en la regulación jurídica del período precontractual, Buenos Aires, 2005, p. 548).”

“La teoría del error juega particularmente con relación a la oferta contractual,

desde que ella es un elemento sustantivo integrante de la aludida etapa formativa.”

“Es bien conocida la diferencia entre el error vicio (o error propio) y el error obstativo (o error obstáculo o impropio). El primero comporta una falla de conocimiento, una discordancia entre un dato determinado de la realidad y la representación mental que de ese dato tenía el sujeto al realizar un acto que el derecho valora. El error vicio (o error propio), se da cuando la voluntad ha sido viciosamente formada sobre la base de un inexacto conocimiento de la realidad o sobre una equivocada creencia (conf. Mosset Iturraspe, J., ob. cit., p. 177; Díez Picazo, L., ob. cit., p. 179). El segundo, en cambio, da cuenta de una desarmonía entre la declaración de voluntad y la voluntad misma. En el error obstativo o impropio, la voluntad se ha formado correctamente sobre un exacto conocimiento de la realidad, pero la equivocación se produce al declarar o al transmitir la voluntad. Al mediar esta clase de error se produce, en efecto, una divergencia entre la voluntad interna y la voluntad manifestada, bien por equivocación propia o por error en la transmisión (conf. Cariota Ferrara, L., El negocio jurídico, Madrid, 1956, p. 411 y ss., N° 114; Messineo, F., Doctrina general del contrato, Buenos Aires, 1952, T. I, ps. 129/133, N° 16; Barbero, F., Sistema del Diritto Privato italiano, Torino, 1965, T. I, ps. 400/401, N° 245; Josserand, L., Derecho Civil, Buenos Aires, 1950, T. II, vol. I, ps. 49/50, N° 61; De los Mozos, J., El principio de la buena fe, Barcelona, 1965, ps. 225/227, N° 40; Albaladejo, M., Derecho Civil, Barcelona, 1970, T. I, p. 480, N° 59; Piug Peña, F., Introducción al Derecho Civil español, común y foral, Barcelona, 1942, p. 487; Puig Brutau, J., ob. cit., ps. 78 y ss.; Díez Picazo, L., ob. cit., p. 179; Spota, A., Tratado de Derecho Civil – Parte General, Buenos Aires, 1957, T. I, vol. 3-8, ps. 377/380, N° 1868; De Gásperi, L. y Morello, M., Tratado de Derecho Civil, Buenos Aires, 1964, T. I, ps. 399/400, N° 284; Belluscio, A. y Zannoni, E., ob. cit., T. 4, ps. 155/156; López de Zavalía, F., ob. cit., ps. 156/157; Mosset Iturraspe, J., ob. cit., ps. 177/178; Videla Escalada, F., ob. cit., T. II, ps. 265/266).”

“El error obstativo hace imposible el consentimiento al que se refiere el Art. 1144 del Código Civil y, por tanto, el contrato mismo, pues impide el acuerdo sobre una declaración de voluntad común en los términos del Art. 1137 de ese cuerpo legal. Como lo expresan renombrados autores, en el error obstativo, a diferencia de lo que acontece con el error vicio, no hay ningún vicio del consentimiento. Lo que hay es un cruce de voluntades que no coincide en absoluto. No hay consenso, sino disenso. Y al faltar el ídem placitum, o sea, el indispensable consentimiento de las partes, el contrato no llega a existir (conf. Llambías, J., Tratado de Derecho Civil – Parte General, Buenos Aires, 1980, t. II, ps. 472/473; Castro, El negocio jurídico, Madrid, 1967, p. 125, citado por Díez Picazo, L., ob. cit., p. 179).”

“Mientras que el “error vicio” del consentimiento genera una nulidad, el “error obstativo” hace inexistente el acto (conf. Jossierand, L., ob. cit., p. 50, n° 62; De los Mozos, J., ob. cit., p. 225, n° 40; Llambías, J., ob. cit., loc. cit.; De Gásperi, L., Morello, A., ob. cit., loc. cit.) y, por tanto, no puede hablarse de eficacia del negocio, menos de oferta vinculante -a contrario de lo que ha postulado en autos el actor- quedando descartada, asimismo, la presencia de una oferta aceptada. En otras palabras, hay inexistencia del contrato (conf. Espín, D., Manual de derecho civil español, Madrid, 1961, T. III, p. 415)”.

“La oferta que la demandada hizo en su catálogo por la suma de \$ 1415,84 fue notoriamente baja comparada con la referente a otros dos aparatos, de similares características al televisor “Philips”, de 42 pulgadas, por el que se interesó el actor, pues una trepaba a \$ 11.990 y la otra a \$ 10.990. Pero hay más: en la hoja siguiente del mismo catálogo aparece la oferta de otro televisor “Philips”, de menor tamaño (26 pulgadas) y distinta calidad (pues ya no era una pantalla de plasma, sino del tipo LCD) al precio de \$ 6990. Es decir, por un producto de la misma marca pero más pequeño y de calidad más modesta, la oferta de la demandada era cuantitativamente superior a la del aparato de 42 pulgadas referido. Frente a las circunstancias precedentemente reseñadas: ¿pudo racionalmente el actor formar una seria convicción en cuanto a que la oferta de \$ 1415,84 no respondía a un error? ¿pudo creer, de buena fe, que ese precio era el correcto? Mi respuesta a tales interrogantes es, en .ambos casos, negativa.”

“De Rueda, Sebastián Matías c/ Jumbo Retail Argentina S.A. s/ ordinario” – CNCOM – 30/07/2009

7.2 .DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

“... Y CONSIDERANDO: I. Que, mediante resolución 334, del 28 de marzo de 2006, el Director Nacional de Comercio Interior dispuso rechazar el planteo de nulidad interpuesto a fs. 6 e imponer a Coto C.I.C.S.A. un multa de \$ 10.000 por infracción al artículo 7° de la Ley 24.240 y al artículo 7° del decreto 1798/04, por efectuar una publicidad de oferta de productos sin informar la cantidad de productos con lo que contaba para cubrirla (fs. 14/23).La decisión halló sustento en que: a) La empresa había sido debidamente notificada de la imputación efectuada y había tenido la posibilidad, dentro de los 5 días de notificada, de tomar vista de las actuaciones y extraer copia de la publicidad cuestionada. Además la publicidad había sido efectuada en página impar y entera de un diario de circulación masiva por lo que su incorporación a las actuaciones administrativas encuadraba dentro de las facultades otorgadas al órgano administrativo por el artículo 14 de la Ley 22.802. b) Los cargos

debían tenerse por probados atento a que la Ley 24.240 y su reglamentación eran claras al exigir que la oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados debía contener entre otras cosas la fecha precisa de finalización y la cantidad de productos con los que contaba para cubrir la oferta, supuesto que no se daba en las presentes actuaciones. c) Si la función de la publicidad en cuestión era poner en conocimiento del público la existencia de ofertas, ante el poder masivo de difusión que genera el aviso por el medio a través del cual fue publicado, se infería que la sumariada esperaba un alto nivel de captación de público, de manera que la mención de la cantidad de productos disponibles ofertados resultaba un elemento esencial, a fin de que el consumidor no viera frustrada su intención de concretar la compra por indisponibilidad. d) El alegado error involuntario, así como la inexistencia de daño a terceros, de reclamos de consumidores y de sanciones administrativas contra la empresa no lograban exculparla de responsabilidad toda vez que se trataba de infracciones formales que no requerían de la producción de un resultado o evento extraño a la acción del sujeto para su configuración. II. Que, contra esa decisión, Coto C.I.C.S.A. interpuso y fundó su recurso directo de apelación ante esta Cámara (fs. 1/7va., luego de 25). La recurrente insistió en el planteo de nulidad con base en la errónea notificación de la imputación por no haber acompañado la publicidad en cuestión, aduciendo que aun a esa fecha no podía encarar debidamente la defensa de sus derechos. Indicó que se había tratado de un error involuntario, que no había denuncias ni quejas de ningún consumidor y que había cumplido estrictamente con los términos de la publicidad. Agregó que no se había tomado en cuenta la inexistencia de antecedentes de la empresa y requirió que se redujera el monto de la sanción. III. Que los agravios de la recurrente en modo alguno logran desvirtuar los fundamentos tenidos en cuenta por la autoridad administrativa para decidir como lo hizo, limitándose a ser una mera reproducción de argumentos vertidos con anterioridad, debidamente abordados, desarrollados y desechados en la resolución atacada. En efecto, en cuanto al planteo de nulidad, la nulidicente no se ha hecho cargo del fundamento del decisor respecto a que tuvo debida oportunidad de tomar vista de las actuaciones en las que se encontraba debidamente agregada a fs. 2 la publicidad origen del expediente. Ello, y los restantes motivos vertidos en la resolución impugnada, bastan para desechar la nulidad intentada. Por otra parte, no se encuentra controvertido que la sancionada infringió el precepto del artículo 7° de la Ley 24.240 al ofrecer que “viernes y sábado, 20% descuento en carnes de novillo, pastas elaboración propia y rotisería con todos los medios de pago” indicando solamente que se trataba de “ofertas válidas desde el 23/09/2005 al 24/09/2005 o hasta agotar stock disponible, lo que ocurra con anterioridad” (ver fs. 2). Ha quedado suficientemente claro que se trata de una infracción formal que no requiere la existencia de perjuicio concreto alguno en terceros, bastando para su

configuración el mero incumplimiento, por lo que los agravios relativos a este punto carecen de sustento. Finalmente, en cuanto a la pretendida reducción de la multa impuesta, el recurrente no brinda fundamentos suficientemente demostrados para avalar su posición por lo que tampoco es posible hacer lugar a ese planteo. Por todo lo expuesto Se Resuelve: Confirmar la disposición apelada. Con costas.”

Causa N° 24.272/2006.- “Coto Centro Integral de Comercialización SA c/ DNCI - Disp 334/06 (Expte. N° 327076/05)”. Alejandro Juan Uslengh - Guillermo Pablo Galli - Sala Contencioso Administrativo N° 4. 20-05-08.-

7.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Garage. Derechos y Obligaciones de las Partes. Responsabilidad del Garagista. Supuestos Específicos. Playa de Estacionamiento. Supermercado. Responsabilidad. Naturaleza Contractual.

“La responsabilidad del supermercado por el robo de un automóvil ocurrido en su playa de estacionamiento, es de naturaleza contractual; ello así pues, siguiendo la doctrina que sostiene que, en el caso de estacionamiento en shopping centres y supermercados, aun cuando se encuadrara la oferta de la empresa como una mera “invitación a oír ofertas”, la convención quedaría cerrada al tiempo en que el cliente intente con su vehículo aparcar en la playa lindante al comercio (manifestación de voluntad directa y declarativa; cfr. Boretto, Mauricio, “la responsabilidad Civil de los shopping centres y supermercados y el estacionamiento gratuito”, rdco 2204-a-379) y este preste su aceptación para que se perfeccione el contrato; así se puede sostener -aun aplicando la doctrina “clásica”-, que el contrato podría concretarse sin mayor duda; además, esta doctrina clásica, de raigambre Civil, ha sido modificada hoy por una legislación que atiende las nuevas situaciones que, habitualmente, ocurren en el mercado mundial; así, la Ley 24240: 7 otorga expresamente carácter vinculante para quien la formula a la “...oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados...”, a cuyo fin, es menester que esta tenga fecha precisa de comienzo y finalización, así como también las condiciones en que se formula. (ver criterio anterior: 17.9.07, “Omega Cooperativa de Seguros ltda. c/ Carrefour s/ ord.”, ficha N° 48807; 26.2.02, “Cia. de Seguros La Mercantil Andina S.A. c/ Carrefour Argentina S.A. s/ Sum.”, ficha N° 37085; 10.11.06, “Omega Cooperativa de Seguros ltda. c/ Carrefour Argentina S.A. s/ Ord.”, ficha N° 46341; 28.10.91, “Inca S.A. Cia. de Seguros c/ Carrefour Argentina S.A. s/ Ord.”, ficha N° 13418; 2.5.00, “Sancor Coop. de Seguros ltda. c/ Cencosud

S.A. s/ Sum.”, ficha N° 32805)”.

“Omega Coop. de Seguros LTDA. c/ Carrefour Argentina SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Vassallo - Heredia - Dieuzeide. 7/11/07

7.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Garage. Derechos y Obligaciones de las Partes. Responsabilidad del Garagista. Supuestos Específicos. Playa de Estacionamiento. Supermercado. Fecha Precisa.

“La relación existente entre el supermercado accionado y quien dejó su automotor en la playa de estacionamiento de ese establecimiento comercial, encuadra en las previsiones de la Ley de Defensa del Consumidor -Ley 24240: 7- que otorga expresamente carácter vinculante para quien la formula a la “...oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados...” a cuyo fin es menester que esta tenga fecha precisa de comienzo y finalización, así como también las condiciones en que se formula y, ello ocurre con la oferta de estacionamiento realizada por dicho establecimiento, pues se realiza sin condicionamientos, en tanto su acceso es libre y gratuito, y en cuanto a su vigencia temporal, ha sido ofertada desde que el hipermercado abrió sus puertas y no ha sido definida alguna fecha de cese y, dado que como dice dicha norma, esta podrá ser revocada de modo público con la sola condición de ser difundida por iguales medios empleados para hacerla conocer, en tanto aquel en ningún momento ha planteado que su oferta de estacionamiento hubiere caducado al momento en que se produjo el siniestro, ni que no se mantenga en la actualidad, carece de toda trascendencia cualquier obice respecto de la ausencia de una demarcación temporal. (Ver criterio anterior: 17.9.07, “Omega Cooperativa de Seguros Ltda. c/ Carrefour s/ Ord.”, ficha N° 48807; 26.2.02, “Cia. de Seguros La Mercantil Andina S.A. c/ Carrefour Argentina S.A. s/ Sum.”, ficha N° 37085; 10.11.06, “Omega Cooperativa de Seguros Ltda. c/ Carrefour Argentina S.A. s/ ord.”, ficha N° 46341; 28.10.91, “Inca S.A. Cia. De Seguros c/ Carrefour Argentina S.A. s/ Ord.”, ficha N° 13418; 2.5.00, “Sancor Coop. de Seguros ltda. c/ Cencosud S.A. s/ Sum.”, ficha N° 32805)”.

“Omega Coop. de Seguros LTDA. c/ Carrefour Argentina SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Vassallo - Heredia - Dieuzeide. 7/11/07

7.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Garage. Derechos y Obligaciones de las Partes. Responsabilidad del Garagista. Supuestos Específicos. Playa de Estacionamiento. Supermercado. Robo. Responsabilidad. Deber de Custodia.

“Es responsable por el robo de un vehículo estacionado en playa de estacionamiento

de un establecimiento comercial -hipermercado- esta empresa, toda vez que, lo ofertado por ella es un servicio de estacionamiento, y mas allá de que este sea de acceso gratuito e irrestricto no esta privado de contenido económico, pues el propósito de la empresa es obtener una ventaja competitiva respecto de otros establecimientos que carecen de tal alternativa, procurando así un mayor flujo de publico y por consecuencia de ello, mayores posibilidades de concretar negocios; de allí que tampoco sea menester que este servicio deba estar complementado o ser accesorio a un contrato de compraventa; tampoco incide en la solución que carezca de controles de entrada y salida -esta ultima característica, si bien perjudica o complica la prueba sobre la presencia del vehiculo del asegurado en el ámbito de la playa de estacionamiento, sin embargo, no perjudica al usuario del estacionamiento, quien en nada incidió en que así se dispusiera-; resulta irrelevante que en el siniestro no hubiese intervenido ningún dependiente del comercio, pues su responsabilidad no deriva de este hecho sino del incumplimiento del vinculo contractual concertado con el usuario del estacionamiento, que al no prestarlo en forma desinteresada, integra su oferta comercial y se orienta a atraer mayor cantidad de clientes; de allí deriva su deber de custodia y, frente al incumplimiento, su deber de responder; por otro lado, así lo entendió también la accionada al contratar un seguro para cubrir tales riesgos, aun cuando luego niegue su responsabilidad, lo cual resulta contradictorio con su actitud anterior.

Voto del Dr. Dieuzeide:

Sin ignorar la doctrina judicial que considera que el ofrecimiento de playas de estacionamiento gratuito anexas a un establecimiento comercial tiene muy dudoso efecto vinculante para el oferente -al menos cuando no es posible comprobar la existencia del contrato principal- (cfr. CNCOM, Sala D, 2.5.00, “Sancor Coop. de Seg. Ltda. c/ Cencosud S.A.”); ni la que con base en la responsabilidad precontractual, sustentada en la Ley 24240: 7, o extracontractual imputa responsabilidad de custodia y restitución a la oferente del estacionamiento gratuito (cfr. CNCOM, Sala D -con otra composición- 16.11.04, “Caja de Seg. SA c/ Supermercados Mayoristas Makro S.A.”; CCCOM. 1ª de San Isidro -voto de la Jueza Medina-, 11.04.00, “Columbia S.A. c/ Unimarc y Otros S.A.”); sin embargo, cabe compartir las premisas de la doctrina judicial que considera que existe responsabilidad de guarda y restitución del vehiculo por parte del oferente del estacionamiento gratuito en tanto esta oferta a los potenciales clientes tiene una clara vinculación con el propósito lucrativo de la actividad comercial principal del establecimiento, con el objeto de incrementar esta ultima, en forma similar a la del “contratante interesado” (cfr. CCIV: 1143 y su nota; CNCOM, Sala C, 10.2.05, “Caja de Seguros S.A. c/ Codesa S.A.”; Id., Sala B, 22.5.96, “La Meridional Cia. Arg. de Seg. S.A. c/ Carrefour Arg. S.A.”; Id., Sala

A, 26.2.02, “Cia. de Seg. La Mercantil Andina S.A: c/ Carrefour Arg. S.A.”; Id. Sala E, 28.10.91, “Inca S.A. Cia. de Seg. c/ Carrefour Arg. S.A.”; CCCOM. 1ª de san isidro -voto de la jueza medina-, 11.04.00, “Columbia SA c/ Unimarc y Otros SA”). (ver criterio anterior: 17.9.07, “Omega Cooperativa de Seguros Ltda. c/ Carrefour s/ Ord.”, ficha Nº 48807; 26.2.02, “Cia. de Seguros la Mercantil Andina SA c/ Carrefour Argentina SA s/ Sum.”, ficha Nº 37085; 10.11.06, “Omega Cooperativa de Seguros Ltda. c/ Carrefour Argentina SA s/ Ord.”, ficha Nº 46341; 28.10.91, “Inca SA Cia. de Seguros c/ Carrefour Argentina SA s/ Ord.”, ficha Nº 13418; 2.5.00, “Sancor Coop. de Seguros Ltda. c/ Cencosud S.A. s/ Sum.”, ficha Nº 32805”).

“Omega Coop. de Seguros LTDA. c/ Carrefour Argentina SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Vassallo - Heredia - Dieuzeide. 7/11/07

7.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multas. Aerolíneas. Publicidad.

“La Dirección Nacional de Comercio menor puede imponer una multa a la empresa de aeronavegación por haber incumplido las condiciones de la oferta previstas en el Art. 7 de la Ley 24.240 por haber realizado publicidades de servicios turísticos con sus precios, utilizando la frase “sujeto a disponibilidad” sin indicar la cantidad de lugares con que contaba para cubrir la oferta”.

3.280/06 “Línea Aérea Nacional Chile S.A. c/DNCI –o/ sp 1004/05 (Expte. S01:0269796/05)” C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I., Coviello, Licht. 29/10/2007

7.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Oferta.

“Si de la publicidad surge que se condicionaba la vigencia de la oferta de productos allí promocionados al cumplimiento de un plazo o “hasta agotar stock”, la sola mención de la frase “hasta agotar stock” sin precisar la cantidad de productos disponibles a los fines de poder hacer frente a la eventual demanda de la oferta publicitada configura el incumplimiento del Art. 7 de la Ley 24.240 (Cons.IV).

39.613/05 “Frávega SA. c/ DNCI- Disp. 885/05 (Expte. S01:48315/05)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala III., Argento, Grecco, Fernández. 29/06/2007

7.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Emergencia Económica. Seguro de Retiro. Contratación en Moneda Extranjera. Pago. Moneda de Origen. Decreto 905/02. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor. Publicidad Vinculante.

“La entidad aseguradora deberá cumplir con sus obligaciones derivadas del contrato de seguro de retiro en la moneda pactada o su equivalente en pesos, en cantidad suficiente para adquirir en el mercado libre de cambio la suma adeudada en concepto de rescate (cfr. 30.3.04, “Leva de Cavallera, Nelida c/ Buenos Aires New York Life Seguros S.A.”; 22.12.04, “Grunblatt, Carlos Reynaldo c/ Siembra Seguros de Vida S.A.”). Voto del Dr. Ojea Quintana: el caso en cuestión se encuentra bajo la previsión del decreto 905/02, el cual resulta aplicable teniendo en cuenta que el contrato de seguro colectivo de retiro fue acordado en dólares estadounidenses y que bien puede extenderse el lato concepto de “matriz en el exterior” y “emisora local”, en función de las particularidades del mercado asegurador -sujeto a un estricto control superintendencial-, a los grupos societarios con las diversas formas de integración de sociedades formalmente diversas que esa calificación permite asumir (esta Sala, 29.3.05, in re “Krieger, Carlos G. c/ Poder Ejecutivo Nacional y otro s/ amparo”). asimismo, la publicidad sobre el respaldo internacional que exhibió la compañía de seguros permite la específica aplicación de la Ley 24240, que estipula que los servicios deben prestarse conforme fueron ofrecidos, publicitados o convenidos (Art. 19) pues el acto publicitario despliega una virtualidad significativa en el momento contractual, haciendo nacer en su receptor el derecho a obtener lo prometido, si por su parte entra en el supuesto de un hecho jurídicamente relevante (cfr. Mendez Vilalta, “La publicidad ilícita, engañosa, desleal, subliminal y otras”, Ed. Bosch, Barcelona, España, 1999). Ciertamente la publicidad integra el contenido del contrato (Ley 24240: 7 y 8). Cabe, por fin, reestablecer una relación de justicia distorsionada, con lo que la parte interpretativa “Favor debilis” halla aquí adecuado emplazamiento (Ley 24240: 3)”.

“Constantino, Porma c/ Siembra Seguros de Retiro SA s/ Sumarisimo”. Monti - Caviglione Fraga - Ojea Quintana. 19/12/06

7.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Oferta. Condiciones. Limitación cuantitativa. Art. 7 del texto reglamentario 1.798/94 P.E.N. Interpretación.

“La obligación de señalar la cantidad de productos con que cuenta el vendedor en aquellos casos en que la oferta se limite cuantitativamente tiene por fin evitar la frustración a priori de las expectativas de consumo de los particulares que se ven movilizados por la difusión de la oferta, por lo que en la apreciación de la falta no pueden dejarse de lado las circunstancias del caso” (Cons. y).

22.460/05 “Carrefour Argentina S.A. c/ DNCI -Disp 40 1/05 (Expte. S01:9999/04)” CAM. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala III., Argento, Grecco. 05/06/2006

7.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa.

Oferta. Promoción por tiempo limitado. Internet.

“La publicidad cuestionada, en la medida que fue hecha pública a través de un diario y se insertó en ella la frase “promoción por tiempo limitado”, la que en forma vaga la limitaba temporalmente, debió contener la fecha precisa de finalización de la oferta, por lo que, habiéndose incumplido con tal obligación, quedó configurada la omisión antijurídica sancionable de conformidad con lo dispuesto en el Art. 47 de la Ley de Defensa del Consumidor (Del Voto del Juez Buján, cons. V.4)”.

2.404/04 “AOL Argentina S.R.L. c/ DNCI-DISP 1367/03 (Expte. N° 64-002987/01)”. Sala 1., Buján, Coviello. 04/05/2006

7.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros. Seguro de daños patrimoniales. Subrogación. Sustracción de automotor. Hipermercado. Playa de estacionamiento. Prestación gratuita. Carácter de oferta comercial. Responsabilización como ofertante.

Voto del Dr. Peirano:

En una acción por la cual una aseguradora -en los términos de la Ley 17418: 80-, persigue de una empresa de supermercados la restitución de lo que pago a su asegurada con motivo del siniestro de robo del automóvil de aquella acaecido en la playa de estacionamiento del complejo comercial, cabe precisar que el servicio de estacionamiento ofrecido al público no es, en modo alguno, desinteresado e importa, inequívocamente, una oferta comercial de acuerdo a la realidad actual en que se plantean las transacciones comerciales modernas al formar parte de la propia política de la infraestructura del establecimiento comercial adoptada con la finalidad de llevar a acabo la explotación de los negocios de la defendida. de tal comportamiento cabe hacer derivar su responsabilidad como ofertante por la sola expectativa razonable que la misma genera en los potenciales clientes al momento de decidir ingresar al lugar destinado por la accionada al estacionamiento y ubicarlos en uno de los espacios demarcados a tal fin. la oferta, indeterminada pero determinable, es aceptada por quien estaciona su coche, quien tiene derecho a una legítima expectativa creada de que será cuidado (Ley 24240: 7), en relación a robos o hurtos, entre otros causas”.

“Omega Coop. De Seg. Ltda. c/ Supermercados Mayoristas Makro S.A. s/ Ordinario. Cámara Comercial: Sala A. Miguez - Viale - Peirano. 25/08/04

7.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Daños y Perjuicios: Responsabilidad

Contractual. Prestación de servicios. Accionante. Contratación de viaje turístico. Frustración. Empresa defendida. Inexistencia de disponibilidad hotelera. Pretensión resarcitoria. Procedencia. Accionada. Oposición. Intermediaria. Asunción de obligación de medios. Improcedencia. Configuración de obligación de resultados.

“En una acción en la que el pretensor reclama cierta suma dineraria en concepto de daños contra una empresa de turismo, como consecuencia de que el día anterior al viaje le fue comunicado telefónicamente que este no podría realizarse porque no existía disponibilidad hotelera, resulta improcedente que la defendida alegue que: a) en la actividad turística su rol importa la asunción de obligaciones de medios, esto es, su conducta es la de una “intermediaria” entre sus clientes y los prestadores de los servicios de hotel, transporte, etc. (convención de Bruselas de 1970, Leyes 18829 y 19918, resolución 256/2000 Secretaría de Turismo y condiciones generales de contratación), y b) nunca prometió la efectiva realización del viaje sino solo su intermediación ante los verdaderos prestadores de servicios; cuando, -como en el caso-, surge que la accionada publicó durante tres días un aviso en un diario de gran circulación en el que garantizo el viaje a cambio de una seña de cincuenta dólares (maxime, si el reclamante pago el precio total convenido). no empecé lo expuesto, que en las condiciones generales a las que adhirió el accionante se haya consignado que lo recibido por la empresa no importa la confirmación de los servicios solicitados, pues la publicidad es vinculante para quien la emite e integra el acuerdo (Ley 24240: 7 y 8). a mas, la aplicación del principio de buena fe comprende la lealtad y completividad en la información al consumidor, y conforme ello, esta debe ser cierta, objetiva, veraz, detallada, eficaz y suficiente (Ley 24240: 4, y CN: 42). asimismo cabe precisar, que si bien la normativa citada se refiere al ejercicio regular de la actividad de intermediación propia de las agencias de turismo, sin embargo, en la especie la defensa aseguro la realización de los viajes publicitados obligándose ante los destinatarios de su oferta. ergo, tal promesa incumplida no puede ampararse en los términos de las referidas normas, pues excede toda actividad de “intermediación”, pues al garantizar el lugar y el precio de los tours asumió una obligación de resultado: se comprometió al logro de cierto objetivo legítimamente esperado”.

“Bosso, Claudia Silvia y Otro c/ Viajes Ati S.A. Empresa de viajes y turismo s/ Sumario”. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Butty - Diaz Cordero. 30/06/03

7.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Contrato de Garage. Derechos y Obligaciones de las partes. Responsabilidad del garagista. Supuestos específicos. Sustracción de automotor. Hipermercado. Playa de Estacionamiento. Liberalidad. Improcedencia. Empresa comercial.

“El servicio de estacionamiento que brinda un hipermercado, no constituye propiamente una liberalidad de su parte, toda vez que -como en el caso- se trata de una empresa comercial cuya finalidad es el lucro, de manera que con tal servicio se tiende a posibilitar una mayor afluencia de público, para obtener un mayor volumen de clientela. es de presuponer que, en un mercado altamente competitivo y con constantes retos, el utilizar este tipo de técnicas de gestión empresarial para orientar sus recursos y esfuerzos, le permiten elevar el nivel de sus ventas y, consiguientemente, obtener una mayor rentabilidad de la explotación del emprendimiento, ámbitos en los que no resultan indiferentes los servicios y comodidades que pueden prestarse a los consumidores para alcanzar el reconocimiento de cualidades diferenciales y, como consecuencia, posicionarse conveniente y competitivamente en el mercado. a mas, el servicio ofrecido al público no es, en modo alguno, desinteresado e importa, inequívocamente, una oferta comercial de acuerdo a la realidad actual en que se plantean las transacciones comerciales modernas al formar parte de la propia política de la infraestructura del establecimiento comercial adoptada con la finalidad de llevar a cabo la explotación de los negocios del hipermercado. de tal comportamiento cabe hacer derivar su responsabilidad como ofertante por la sola expectativa razonable que la misma genera en los potenciales clientes al momento de decidir ingresar al lugar destinado por el empresario al estacionamiento y ubicarlos en uno de los espacios demarcados a tal fin. la oferta, indeterminada pero determinable, es aceptada por quien estaciona su coche, quien tiene derecho a una legítima expectativa creada de que será cuidado (Ley 24240: 7), no solo en relación a robos o hurtos, sino también, en algunos casos de los efectos perniciosos de los rayos solares. (en la especie, se hizo lugar al reclamo judicial deducido por una aseguradora -subrogada en los derechos de su asegurado- contra un hipermercado, en cuya playa de estacionamiento se verifico la sustracción del automóvil de su cliente)”.

*“Cia. de Seguros la Mercantil Andina S.A. c/ Carrefour Argentina S.A. s/ Sumario”.
Cámara Comercial: Sala A. Peirano - Viale. 26/02/02*

7.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Oferta. A consumidores potenciales indeterminados. Límite cuantitativo.

“El Art. 7mo. del decreto reglamentario 1798/94 –cuya constitucionalidad no ha sido cuestionada- es claro en cuanto exige al proveedor que limita cuantitativamente su oferta la indicación de la cantidad con que cuenta para cubrirla, resultando inatendibles la alegada imposibilidad de cumplimiento del requisito, en la medida que el recurrente la afirma sobre la base de la condición de intermediario entre el cliente y el efectivo prestador de los distintos servicios –empresa aérea, hotel,

restaurantes, prestador de excursiones (que deben confirmar la disponibilidad)- que se atribuye, la cual no se compadece con los “tours” –que expresamente se consigna que “incluyen pasajes aéreos, recepciones, traslados y selectos hoteles”- ofrecidos en la publicidad de un diario donde surge la frase “oferta limitada”, sin indicar la cantidad que cuenta para cubrirla), cuyo contenido lleva razonablemente a suponer que –cuanto menos- tiene efectuadas las reservas para cumplir lo prometido”.

“Viajes ATI S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 312/97”. Causa n° 550/98. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala III, Mordegliá, Argento, 29/10/98.

7.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados. Omisión de la fecha de comienzo y finalización. Principio general. Excepción.

“El Art. de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240) y su reglamentación contenida en el Decreto 1798/94, regulan las condiciones de la oferta dirigida a consumidores potenciales determinados y; solo permite la omisión de la fecha de comienzo y finalización, en caso de que la oferta se realice en el mismo lugar donde los productos ofrecidos se comercializan, en cuyo caso, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice. No se da el supuesto de excepción, respecto del requisito de la oferta en cuanto a su fecha de comienzo y finalización; toda vez que la oferta se realizó fuera del lugar de comercialización, mediante la publicación de avisos en un medio gráfico. Asimismo, la firma sancionada limitó su oferta y no informó la cantidad con que contaba para cubrirla (conf. Art. 7 inc. a) in fine del dec. 1798/94). (Cons. III)

“Rusmotors S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. Disp. DNCI 1046/96”. Causa N° 6643/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. Sala III, Muñoz, Argento, 3/3/98.

7.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Oferta publicitaria. Requisitos.

“El derecho del consumidor a ser adecuadamente informado, se ve frecuentemente vulnerado mediante distintas técnicas de comunicación, en especial, las publicitarias, llenas de sugestión pero escasas de información, encaminadas a la persuasión como medio de incentivo al consumo... Que el Art. 8 de la Ley 24.240 determina ‘que las precisiones formuladas en los anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente...’ Las precisiones del oferente realizadas a través de los mecanismos de información al consumidor y publicidad comercial, son vinculantes para el empresario por la generación de confianza que implican. La conducta de aquél relativa a la información tiene relevancia desde los momentos previos a la

perfección del contrato o sea aquellos en los que cada futuro contratante espera confiadamente las manifestaciones de conducta del otro...Que respecto a la oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, el Art. 7 de la Ley 24.240 establece que aquélla debe contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como las modalidades, condiciones o limitaciones. En forma concordante, el inc. a) del Art. 7º del dec. 1798/94 determina que 'la oferta realizada fuera del lugar de comercialización deberá contener el plazo de vigencia. Cuando el proveedor limite cuantitativamente su oferta...deberá informar la cantidad con que cuenta para cubrirla'. La letra de la normativa aplicable es clara y de las constancias de la causa surge que la recurrente omitió informar en la publicidad las fechas de inicio y finalización de la oferta como así también las cantidades disponibles, violando de esta manera lo dispuesto por la Ley".

"EPAC S.R.L. C/ SEC. COM. E INV. – DISP. DNCI 582/97." Causa n° 17.500/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II. Damarco, Herrera, Garzón de Conte Grand. 11/12/97.

7.17. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, Omisión de la fecha de comienzo y finalización. Principio general. Excepción.

"El Art. 7 de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240) y la reglamentación del citado artículo, contenida en el decreto 1798/94, regula las condiciones de la oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados; y solo admite la omisión de la fecha de comienzo y finalización, en caso de que la oferta se realice en el mismo lugar donde los productos ofrecidos se comercializan, en cuyo caso obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice". (Consid. IV)

"Lacalle y González S.A.I.C. y F." Causa: 17.296/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala III, Muñoz, Argento, 2/12/97.

7.18. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados. Limitación cuantitativa. Obligación de informar la cantidad.

"El Art. 7 de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240) y la reglamentación del citado artículo, contenida en el decreto 1798/94, regula las condiciones de la oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados; y entre éstas, establece que, cuando el proveedor limite cuantitativamente su oferta de productos y servicios, debe informar la cantidad con que cuenta para cubrirla. De acuerdo con las constancias de autos, la empresa sancionada se limitó a consignar la frase "Promoción vigente

hasta agotar stock” en el folleto publicitario en cuestión (sistema de pago de peaje a través del denominado “pase”), no cumpliendo con la exigencia ya mencionada”. (Consid. IV)

“Autopistas del Sol S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI N° 69/97.” Causa: 6659/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala III, Muñoz, Argento, 1/12/97.

7.19. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Oferta a consumidores potenciales indeterminados. Oferta limitada. Publicidad. Requisitos.

“El Art. 7° de la Ley 24.240 establece que la oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones. Asimismo el Art. 7° del decreto 1798/94 –reglamentario de la Ley 24.240- dispone que cuando el proveedor limite cuantitativamente su oferta de productos y servicios deberá informar la cantidad con que cuenta para cubrirla”. (Consid. 4°).

“Aro Argentina c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI 1946/96.” Causa: 6656/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I, Buján, Licht, Coviello, 11/11/97.

7.20. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Falta de documentación de venta. Condiciones. Revocación de aceptación.

“La vendedora ha incumplido la oferta (Art. 7) pues no entregó la documentación del producto vendido. No suscribió con el comprador un contrato que incluyera los plazos y las condiciones de entrega (Art. 10 inc. e) y Art. 32) ni consignó las condiciones de la operación de crédito concertada... Tampoco informó al Sr. Luzio –por escrito, en forma clara y notoria- su derecho a revocar la aceptación durante el plazo de cinco días corridos contados desde la fecha en que se le entregó la cosa o se celebró el contrato, sin responsabilidad alguna (Art. 34). El adquirente no fue notificado de la posibilidad que tenía de reflexionar sobre el alcance y las consecuencias de su declaración de voluntad para dar plena eficacia al contrato o extinguirlo... El deber de información en materia de operaciones de crédito tiene particular relevancia y los recaudos legales exigidos están orientados a lograr transparencia en la relación entre consumidor y proveedor mediante información clara y correcta sobre el producto a ser vendido y las condiciones de venta”.

“Casa Dapas S.A.C.I.F.I.A. C/ SEC. COM. E INV. – DISP. DNCI 316/97.” Causa n° 10.381. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II. Damarco. Garzón de Conte Grand.

Herrera. 21/10/97.

7.21. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Oferta a consumidor indeterminado. Vigencia temporal y límite cuantitativo.

“El Art. 7º de la Ley 24.240 establece que quien dirija una oferta a consumidores indeterminados queda obligado por el tiempo en que ésta se realice, para lo cual resulta necesario que la misma se indique la fecha precisa de comienzo y de finalización. Asimismo, el Art. 7º del decreto reglamentario de la ley citada determina que la oferta realizada fuera del lugar de comercialización deberá contener siempre el plazo de vigencia, mientras que en su segundo párrafo se especifica que cuando el proveedor limite cuantitativamente la oferta deberá informar la cantidad con que cuenta para cubrirla; cuando –como en el caso sub examine–, la leyenda expuesta en el aviso publicitario “hasta agotar el stock” no resulta suficientemente clara”. (Cons. III).

“Garbarino S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 321/97”. Causa nº 10.363/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. Sala V, Grecco, Gallegos Fedriani, Otero, 15/9/97.

7.22. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Multa. Publicidad. Oferta de automotores “Stock limitado”.

“Cuando en la publicidad se afirma que existe un “stock limitado” del vehículo ofertado, ello significa claramente la limitación de la oferta, razón que obliga a informar en el anuncio la cantidad con que cuenta para hacer frente a la posible demanda. No es argumento serio el sostener que tratándose de un vehículo en producción, no se daba ese supuesto, toda vez que del propio aviso surgía claramente la intención de la actora en cuanto a los estrechos alcances de la oferta que no se extendía a toda la producción del modelo, sino a un determinado número de ellos. La limitación estaba referida a los vehículos y no, como la pretendía la imputada en sus descargos, con la oferta de viajes que se acompañaba como incentivo para la venta”.

“Sevel Argentina S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI 3570/95”. Causa: 23.531/96”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, Galli, Uslenghi, 13/3/97.

7.23. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Multa. Deslealtad comercial. Compraventa de automotor.

“Corresponde confirmar la sanción de multa impuesta a la actora por infracción a los arts. 7 y 8 de la Ley 24.240, cuando existen cláusulas susceptibles de llevar a

engaño al comprador, respecto de la persona que le vendía el automóvil. Del contrato era dable deducir, que la propietaria del rodado era la agencia actora, y no como ella lo afirma, que el comprador denunciante sabía que el dominio se encontraba en cabeza de un tercero. En consecuencia, era de dicha agencia de quien esperaba que le proporcionase el documento 08 firmado a fin de poder realizar la transferencia”.

“Vea Automotores de Juan Alberto La Porta c/ Sec. De Comercio –Disp. 272/96”, Causa: 17.644/96. Galli Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, 11/3/97.

7.24. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Publicidad. Plazo de duración de la oferta.

“Que, no obstante lo expresado, entiende la Sala que no le asiste razón al apelante en la medida que ni en la presentación administrativa ni tampoco en la impugnación judicial no solo no aparece negada categóricamente la infracción atribuida, sino que inclusive se admite que la expresión publicada “Todos los colores - Unidades limitadas” no resulta clara a los fines de determinar cual es el plazo de la duración de la oferta (conf. párrafo segundo de fs. 52 vta.). Por lo demás, es evidente que la novedad de las normas involucradas –que diversamente a la reflexión enunciada no han sido aplicadas “a ultranza” – no constituye un eximente de responsabilidad. A lo que igualmente se debe añadir que tampoco la magnitud de la sanción aplicada es factible de ser encasillada en la eventual hipótesis de un exceso en la punición”.

“D`Arc Libertador S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI 1048/96”. Causa: 32.626/96. C. NAC. CONT. ADM. FED, Sala V, Otero, Gallegos Fedriani, Grecco, 6/2/97.

7.25. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Publicidad. Finalidad. Oferta limitada. Requisitos. Arts. 7 y 8 de la Ley 24.240. Art. 7 del Decreto 1798/94 P.E.N.

“La publicidad en sí misma tiene como fin lograr convencer al público de la necesidad de adquirir un bien o un servicio, mostrado el producto o servicio de la manera mas persuasiva, poniendo de resalto sus ventajas o bondades, como así también debe “informarlo” de manera que pueda decidirse con conocimiento de los bienes y servicios, de sus cualidades, atributos y posibilidades. El consumidor tiene derecho a que se lo informe en forma veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los bienes y servicios que le son ofrecidos (Art.4° de la Ley 24.240). En el Art. 8 de la Ley 24.240 se establece además, que las precisiones formuladas en la publicidad o anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente, siendo esto concordante con lo dispuesto en el Art. 7 del

decreto 1798/94 en cuanto a que "...cuando el proveedor limite cuantitativamente su oferta de productos y servicios deberá informar la cantidad con que cuenta para cubrirla..."

"Modart S.A.C.I.F. e I. c/ Sec. de Com. e Inv. -DNCI N° 2602/95". Causa: 12.728/96. C. NAC. CONT. ADM. FED, Sala IV, Galli Uslenghi, 19/11/96.

7.26. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Publicidad. Oferta que se opone a la reglamentación del Art. 7 de la Ley 24.240. Multa. Procedencia.

"Se infringe objetivamente la obligación impuesta en la reglamentación del Art. 7° de la Ley 24.240 -aprobada por decreto 1798/94- en tanto la empresa ha omitido informar en su publicidad la cantidad de prendas que poseía para cubrir la eventual demanda de su oferta. El acaecimiento de esos hechos hacer nacer de por sí la responsabilidad del infractor, sin que los argumentos desarrollados sean suficientes para obtener su exculpación. (El aviso publicado en el diario decía que la oferta se hacía "...hasta agotar stock)...".

"Modart S.A.C.I.F. e I. c/ Sec. de Com. e Inv. -DNCI N° 2602/95". Causa: 12.728/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, Galli, Uslenghi, 19/11/96.

7.27. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Incumplimiento de trabajos a realizar. Apropiación de sumas pagadas a fin que se ejecuten los trabajos.

"En el hipotético caso de que se hubiera producido por parte del denunciante la resolución contractual unilateral, sin derecho, invocado por el recurrente, ello no habilitaría a la empresa imputada para la apropiación justificada de la suma abonada para la ejecución del trabajo que no fue entregado, en lugar de la reclamación de los daños que se hubieran sufrido sin culpa en su producción".

"Confiable S.A. c/ M° E. Y OSP.- Ind. y Com. - D.N.C.I. - D.N.C.I.- N° 1076/95" Causa: 51.697/95. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, Damarco, Herrera, 2/5/96.

Ver Jurisprudencia: 2.9; 3.14; 3.27; 4.8; 4.22; 8.15; 19.20; 63.2.

ARTICULO 8° - [EFECTOS DE LA PUBLICIDAD]

Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios prospectos,

circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor.

En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente.

(Párrafo incorporado por el Art. 1° de la Ley N° 24.787 B.O. 2/4/1997)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Rige lo dispuesto en el Artículo 7° del presente Anexo.

Jurisprudencia

8.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Publicidad - Relación de Consumo - In Dubio Pro Consumidor - Lealtad Comercial y Protección Al Consumidor - Concurso de Premios - Daños y Perjuicios - Rechazo de la Demanda - Pliego de Bases y Condiciones .

“3.- Debe entenderse la relación jurídica existente entre las partes dentro del contexto del contrato de consumo. Al efecto debe tenerse presente que la modificación de la Ley 24240 de Defensa del Consumidor -Ley 26361 -, amplía el concepto de consumidor también a quien adquiere bienes o servicios a título gratuito, resultando en el caso, de aplicación extensiva el Art. 8 de la normativa aludida, que dispone que las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares, u otros medios de difusión obligan al oferente y se tiene por incluidas en el contrato con el consumidor, debiendo admitirse que toda persona que adquiera el producto participante del concurso o lo obtenga del lugar asignado al efecto tiene derecho a participar del mismo.”

*“Machuca Augusto Antonio c/ Pepsico de Argentina S.R.L. s/ Daños y Perjuicios”.
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil. Sala: K. 17/07/08*

8.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Seguro de Retiro. Emergencia Económica. Devolución de la Diferencia en Dólares de la Suma Recibida en Pesos. Procedencia. Compromiso de Garantía de Solvencia. Decreto 905/02: 9. Publicidad.

Ley 24240: 8.

“Es procedente la demanda por incumplimiento de un contrato de seguro de vida en el que se pacto como moneda de pago y ejecución el dólar estadounidense, toda vez que se reclama la devolución del saldo insoluto en dólares, de la suma recibida por la actora bajo protesta a razón de \$1,40 por dólar, resultando inaplicables al caso las normas sobre pesificación. ello así, pues el riesgo de la devaluación fue asumido por la aseguradora, desde que este riesgo puede no ser propio del contrato de seguro, pero si lo es del contrato celebrado en moneda extranjera. en el seguro de capitalización, la moneda convenida constituye uno de los riesgos incluidos en la cobertura conf. CNCOM, Sala B, in re “Gutnisky, Abraham y Otros c/ Siembra Cia. de Seguros de Retiro S.A.. s/ Ordinario, ed 17/11/03; idem, in re “Castro, Juan Alberto c/ Poder Ejecutivo Nacional s/ Amparo, del 29/08/03, JA 17/12/03, 2003-IV).

Voto del Dr. Bargallo:

El contrato de seguro de retiro (en la especie de vida y capitalización) ha sido alcanzado por la normativa de emergencia que impuso la pesificación de las obligaciones. sin embargo, se impone llegar a diferente solución, cuando el actor tuvo en consideración para contratar con la compañía: la solidez económica que la aseguradora decía poseer, la protección del patrimonio de los asegurados que ofrecía quien según su folleto de presentación tenía el rango de “compañía aaa”, el respaldo de un importante grupo económico -grupo Zurich- de quien es accionista mayoritario. Por lo expuesto, se demuestra la conformación de un compromiso susceptible de subsumirlo en el concepto garantía de solvencia, al que alude la normativa de excepción del Decreto 905/02, Art. 9, in fine, en concordancia con la Ley 24240: 8, en cuanto determina que “las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor”. De allí que las referidas garantías de solvencia derivadas de la conexión internacional deban considerarse como integrantes de la póliza y de la garantía del pago en moneda extranjera”.

“Azzaro, Pedro c/ Zurich Argentina Cia. de Seguros SA s/ Ord”. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Díaz Cordero - Bargallo. 27/09/06

8.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Emergencia Económica. Seguro de retiro. Moneda extranjera. Cumplimiento. Moneda de origen.

“Si un contrato de seguro de retiro fue pactado en moneda extranjera, debe ser cumplido en las condiciones pactadas (cfr. esta Sala, 22.12.04, “Grumblatt, Carlos

Reynaldo c/ Siembra Seg. de Vida S.A.”). Voto del Dr. Bargallo: Si bien el contrato de seguro de retiro resulta alcanzado por la normativa de emergencia que impuso la pesificación de las obligaciones (cfr. juzg.11, 15.11.04, “Aguirre c/ Siembra”), sin embargo, debe cumplirse en la moneda de origen, cuando el contratante de tal seguro, al suscribir la solicitud, recibió un documento en el que expresamente se informaba el respaldo de cierta entidad, registrada en la superintendencia de seguros como accionista de la aseguradora, en calidad de inversora extranjera, pues tal compromiso, resulta susceptible de subsumirlo en el concepto garantía de solvencia al que alude la normativa de excepción del decreto 905/02: 9-in fine, derivada de la conexión internacional y debe considerársele como integrante de la póliza y de la garantía de pago en moneda extranjera (Ley 24240: 8)”.

“Vainer, Jorge c/ Siembra Seguros de Retiro S.A. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: D. Cuartero - Bargallo. 31/03/06

8.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Emergencia Económica. Seguro de retiro. Contratación en moneda extranjera. Pago. Moneda de origen. Aseguradora. Asunción del riesgo.

“La entidad aseguradora deberá cumplir con sus obligaciones derivadas del contrato de seguro de retiro en la moneda pactada o su equivalente en pesos, en cantidad suficiente para adquirir en el mercado libre de cambio la suma adeudada en concepto de rescate, toda vez que, en tanto la aseguradora podía contratar seguros en pesos o en dólares, la contratación en esta última moneda, le impuso, dada su alta especialización profesional, la obligación de prever la posibilidad de una devaluación de la moneda nacional -o de una revalorización del dólar-, lo cual importo asumir el riesgo de esa devaluación -o reevaluación, según sea la moneda considerada- y, si bien el riesgo de la devaluación puede no ser propio del contrato de seguro, cuya alea radica en la mayor o menor prolongación de la vida del rentista asegurado, si lo es, cuando el contrato fue pactado en dólares.” (cfr. esta Sala, 22.12.04, “Grunblatt, Carlos Reynaldo”).

Voto del Dr. Bargallo:

El riesgo del asegurador abarca situaciones tales como la muerte o incapacidad del asegurado, y no la moneda de contrato, pues la afectación de la significación económica de las reservas matemáticas, inimaginable en la mecánica de funcionamiento de tales coberturas, no obedeció a un riesgo asumido por el asegurador como de la esencia del contrato o atribuible a su deficiente administración, sino a una contingencia externa, ajena a su arbitrio, como lo han sido las medidas de

política económica adoptadas por el Estado y, asimismo, no puede predicarse que la pesificación de las deudas contraídas en moneda extranjera provoque un menoscabo definitivo en el derecho del acreedor, ya que la legislación contemplo un régimen superador de ese efecto, mediante el mecanismo de renegociación y de reajuste o de aplicación del principio del esfuerzo compartido, lo cual se impone ante el rechazo del planteo de inconstitucionalidad de las leyes que lo prevén; sin embargo, cabe admitir el pago en la moneda de origen, pues la aseguradora puso énfasis en su solvencia económica proporcionada por su conexión internacional, y ello constituyo una condición esencial al momento de contratar en la moneda pactada; lo cual ha conformado un compromiso susceptible de subsumirlo en el concepto garantía de solvencia al que alude la normativa de excepción del decreto 905/02: 9, in fine, al menos en lo que concierne a los desequilibrios que en sus “reservas matemáticas” pudieron haber producido la suerte que han corrido sus inversiones; además, las publicitadas garantías de solvencia derivadas de su conexión internacional deben considerarse como integrantes de la póliza y de la garantía del pago en moneda extranjera, que es una condición contenida en las cláusulas del contrato (cfr. Ley 24240: 8).”

“Montes, Juan c/ Poder Ejecutivo Nacional s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: D. Díaz Cordero - Cuartero - Bargallo (sala integrada). 11/11/05

8.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Contrato de Compraventa. Inmuebles. Generalidades. Lotes de Terreno. Barrio Privado. Obras Prometidas. Incumplimiento. Menor Valor. CCIV: 1345. Ley 24240: 1 y 8. Indemnización.

“Cabe hacer lugar, en los términos del CCIV: 1345, a la acción entablada por el adquirente de ciertos lotes de terreno ubicados dentro del perímetro de un barrio privado, en reclamo del perjuicio sufrido a causa del incumplimiento en que incurriera la empresa vendedora al no construir una serie de obras prometidas al publicitar su venta; toda vez que -según dictamen pericial- la parquización se realizó en menos de la mitad, no se construyó el prometido club que incluía restaurante, bar literario, playroom, pileta climatizada, gimnasio, salón de usos múltiples y sauna, el acceso al arroyo no es posible y tampoco se hicieron las canchas publicitadas, lo que determino una diferencia de \$ 130.000 entre el valor que ostenta el inmueble en las condiciones existentes y el que debería tener conforme a la expectativa creada por la empresa accionada, por lo que de conformidad con lo previsto por la Ley 24240: 1 y 8, cabe concluir que ha existido incumplimiento de la accionada, que deberá ser condenada a pagar la referida diferencia de valor del inmueble, con mas los intereses devengados desde la fecha de mora hasta su efectivo pago, calculados según la razón utilizada en CNCOM, en pleno, “SA La Razón s/ Quiebra s/ inc.”.

Disidencia del Dr. Cuartero:

Cabe rechazar la demanda pues, mas allá del contexto creado por la publicidad comercial en el que se concibió el negocio y la Ley 24240 que protege a quien contrata a título oneroso y adquiere sus bienes con carácter de destinatario final, existe un óbice legal que impide examinar el planteo, ya que nos encontramos dentro de la esfera contractual, y pese a ello, no se acciono por cumplimiento o rescisión, como debió hacerse conforme al CCIV: 1204, ya que la acción por daños y perjuicios es subsidiaria”.

“Zuccotti, Horacio c/ Barrio Cerrado SA. s/ Ordinario”. (JA 15.2.06). Cámara Comercial: D. Cuartero - Díaz Cordero - Bargallo (sala integrada). 31/10/05

8.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Compraventa. Derechos y Obligaciones de las Partes. Venta de Acciones. Tiempo Compartido. Incumplimiento. Mandataria. Apariencia. Legitimación pasiva. Responsabilidad.

“Procede hacer lugar a la demanda incoada contra una entidad bancaria por resolución de contrato de compraventa de acciones de un tiempo compartido e incumplimiento contractual, en razón de que el complejo no habría sido habilitado y rechazar la defensa de falta de legitimación opuesta por la accionada, toda vez que, mas allá de la calidad que pueda haber asumido el banco accionado en el contrato-mandataria de la empresa constructora, según boleto de compraventa con cláusulas prerredactadas y suscripto en sus oficinas-, de los folletos publicitarios surge que era la propia entidad financiera la que publicitaba la venta de los tiempos compartidos, creando frente al accionante la apariencia suficiente de que ella, en su calidad de reconocida entidad financiera, garantizaba el adecuado cumplimiento del contrato celebrado (CCIV: 1198); por lo que, en este aspecto, cobra especial relevancia la directiva contemplada por la Ley 24240: 8-parr. 1°, en el sentido de que las pautas publicitarias obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato, pues en los citados prospectos aparece la entidad accionada ofreciendo directamente los tiempos compartidos”.

“González de Bruno, Mónica c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. s/ Ordinario”. (La Ley 31.3.06, f. 110198). Cámara Comercial: D. Monti - Díaz Cordero - Cuartero (sala integrada). 5/09/05

8.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Concesión. Casos particulares. Automotores. Concesionario. Incumplimiento. Fabricante. Concesión. Suspensión. Cumplimiento. Inprocedencia. Leyes 22802: 9 y 24240: 8. Inaplicabilidad.

“Cabe rechazar la acción intentada por el cliente de una concesionaria oficial, que fuera suspendido por el fabricante para actuar como tal, contra este ultimo a fin de que le entregara el rodado adquirido a aquella; toda vez que, si bien dicho fabricante publico una solicitada anunciando tal suspensión e informando que los clientes de la concesionaria que tuviesen cuestiones pendientes serian atendidos por su personal, no consta en ella ningún ofrecimiento concreto respecto de la entrega de rodados adquiridos por los clientes a la concesionaria, y al no contener una verdadera oferta, no corresponde la aplicación de las Leyes 22802: 9 y 24240: 8; aun cuando se pretenda que existió infracción a la prohibición prevista en el referido Art. 9 de la Ley de lealtad comercial, esa eventual infracción no justifica la reclamación resarcitoria del cliente de la concesionaria contra el fabricante, pues ella carece de base legal (Ley 22802: 11 a 22)”.

“Arabi, Hugo c/ Fiat Auto Argentina S.A. s/ Sumario”. Cámara Comercial: Sala E. Ramírez - Arecha - Guerrero. 26/04/04

8.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Defensa del Consumidor: Objeto. Publicidad.

“La regulación de publicidad debe ser un importante objetivo de cualquier política amplia de protección al consumidor. Una publicidad falsa, como aquella tal vez no literalmente falsa, pero irregular por omisión, o como resultado de una impresión generalmente dada, puede perjudicar claramente a los consumidores, por inhibición de una opción informada, causando diferentes e irregulares resultados. la promoción de una publicidad confiable, es en interés de la ética de la gente de negocios, tanto como de los consumidores (Harland, David, “control de la publicidad y la comercialización”, en “defensa de los consumidores de productos y servicios”, coordinado por Gabriel Stiglitz, cap. III, p. 129, ed. La Roca, Bs. As., 1994)”.

“Saldivia, Maria Fabiana c/ Sprayette S.A. s/ Sumarisimo”. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Butty - Díaz Cordero. 30/06/03

8.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Emergencia Económica. Seguro de retiro. Deposito en moneda extranjera. Respaldo. Grupo multinacional. Publicidad. Reintegro.

“1.- Puesto que al ofrecer los seguros de retiro motivo de auto, la accionada ha admitido e invocado, para demostrar su solvencia, su pertenencia a un grupo internacional, líder mundial en servicios financieros, cabe concluir que, a tenor de lo establecido en el Art. 8 de la Ley 24240, estas precisiones incluidas en la publicidad obligan al oferente y deben considerarse como integrantes de la póliza y

de la garantía de pago en moneda extranjera, contenida en las precisas cláusulas de la misma. Con lo cual, en el caso, devienen claramente conformadas y cumplidas las exigencias requeridas en el Art. 9 del decreto 905/02 para obligar al asegurador a cancelar las obligaciones emergentes de la póliza en las condiciones pactadas entre las partes. Elementales reglas de buena fe, principio basilar del derecho del seguro, imponen esta solución como un imperativo. 2. frente al reclamo de un inversor que le ha confiado sus ahorros o para la garantía de sus operaciones comerciales, el rol de la aseguradora demandada y del grupo al que se adscribe debe ser situado en una función especializada, que se despliega profesionalmente, como aval de las actividades económicas que se realizan por su intermedio y con la garantía de su propia Solvencia. (en igual sentido: sala a, 10.11.06, “Villarroel, Sergio c/ Pen s/ Sumarisimo”).

“Tiberio, Alberto c/ Poder Ejecutivo Nacional s/ Sumarisimo”. Juzgado Comercial Nro 26. 28/03/03

8.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 8. Efectos de la publicidad.

“El Art. 8 de la Ley 24.240 confiere relevancia jurídica a los contenidos de la publicidad por lo que el entorno publicitario dado también integra el “marco” de ejecución del contrato por aplicación del Art. 1198 del C.C. el principio general de la buena fe y lo que verosímelmente las partes entendieron o pudieron entender (cfr. Sala II del fuero, “Instituto Privado de Nutrición y Metabolismo c/SEC. de Com. de M. Disp. DNCI. 694/98”, del 11/2/99)”. (Consid.I) Causa Nro. 61 .676/02

“Sociedad Italiana de Beneficencia en Bs.As. c/DNCI -Disp. 68/02 (Expte. N° 64-4312/99) “.C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala V., Grecco, Gallegos Fedriani, Otero. 20/03/2003

8.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 4. Información. Diferencia con la publicidad.

“La publicidad tiende a estimular, sugerir o persuadir, a mostrar un producto o un servicio de la manera más persuasiva, poniendo de resalto sus ventajas o bondades (confr. esta Sala, 19/11/96, ‘Modart’). La información, en cambio, está dirigida a racionalizar las opciones del consumidor o usuario, y tiene por objetivo la transparencia, es decir, permitirle ilustrarse para decidir con conocimiento acabado las cualidades y atributos de los servicios puestos a su disposición”.

“Defensor del Pueblo de la Ciudad de Bs. As. y otro c/ I.N.S.S.J.P. s/ medida cautelar

(autónoma)”. *Causa n° 21/99. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala IV, Jeanneret de Pérez Cortés, 10/2/99.*

8.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Efectos de la publicidad.

“La Ley 24.240 establece que las precisiones formuladas en la publicidad en anuncios, prospectos circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor (Art. 8)”. (Cons. 4°)

“Citibank N.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 158/97”. *Causa n° 21.422/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Herrera, Garzón de Conte Grand, 3/3/98.*

8.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho a la información. Oferta. Art. 8 de la Ley 24.240.

“Resulta de esta manera evidente que el legislador, a fin de garantizar la tutela eficiente de la publicidad engañosa y de resguardar la confianza de los consumidores, ha tenido en cuenta que si bien desde una perspectiva formal, consumidor y anunciante pueden presentarse como terceros, dentro de la realidad comercial de la cadena de distribución de bienes y servicios constituyen auténticos interesados”.

“Epac S.R.L. c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI. 582/97.” *Causa: 17.500/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera, 11/12/97.*

8.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Publicidad. Efectos.

“Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor”.

“Tecnología Integral Médica Tim S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 164/97”. *Causa n° 10.378/97. C. NAC. CONT. ADM. FED, Sala V, Grecco, Gallegos Fedriani, Otero, 15/9/97.*

8.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Obligación de suministrar información veraz. Oferta. Características.

“La Ley 24.240 impone a los empresarios el deber de “suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada,

eficaz y suficiente sobre las características esenciales” de los productos o servicios (Art. 4°), a la vez que consagra el carácter vinculante de la oferta a consumidores potenciales indeterminados, obligando “a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones, limitaciones” (Art. 7°), estableciendo además, que “las precisiones formuladas en la publicidad... obligan al oferente y se tiene por incluidas en el contrato con el consumidor (Art. 8°)” (Consid. 4).

“Editorial Sarmiento S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. – Disp. DNCI 133/96.” Causa: 28.121/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I, Buján, Coviello. 20/6/97.

8.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Arts.8 y 19 LDC.

“La Autoridad de Aplicación de la Ley N°; 24.240 de Defensa del Consumidor, por Disposición N°; 261/96, impuso multa de \$4.000 a Compañía de Radiocomunicaciones Móviles S.A. – Movicom por infracción a lo preceptuado en el artículo 8° y 19° del referido texto legal, dado que no cumplió con la publicidad efectuada y que se ha probado el incumplimiento de las modalidades de prestación pactada. La Excma. Cámara reduce la multa impuesta por decisión administrativa al mínimo legal por considerar la cuantía del perjuicio material causado al denunciante y la oferta de devolución del cobro indebido por parte de la denunciada”.

“Compañía de Radiocomunicaciones Móviles S.A. – Movicom C/ Secretaria de Comercio E Inversiones S/ Disposición DNCI N° 3.407/95 Expte. N° 12.700/96”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal – Sala III – Sentencia N°; 90 T°; VI F°; 138/9 - 03/10/96 –

Ver Jurisprudencia: 1.14; 2.9; 3.14; 3.27; 4.22; 7.1; 7.8; 7.16; 7.23; 7.25; 19.20; 19.26; 36.17.

ARTICULO 8° bis: -[Trato digno. Prácticas abusivas.]

Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o

comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.

(Artículo incorporado por Art. 6° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

Jurisprudencia

8bis.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

“4.- La discriminación ha sido conceptualizada, como todo acto u omisión por el cual, sin un motivo o causa que sea racionalmente justificable, una persona recibe un trato desigual que le produce un perjuicio en la esfera de sus derechos o forma de vida. El núcleo del derecho a la no discriminación se integra con los siguientes elementos: a) la vulneración del principio de igualdad, b) un efecto negativo directo y c) la ausencia de una razón aceptable que sustente la distinción, a través del cual la discriminación produce una desigualdad no justificada. En este ámbito se perfilan dos formas genéricas de discriminación: la activa que es el resultado de la regulación o de las políticas o acciones de las autoridades y organismos gubernamentales, y la pasiva, que es consecuencia de la falta de realización o implementación de las reformas, prácticas o políticas imprescindibles para superar un determinado problema de desigualdad. En ambos casos el Estado carga con su responsabilidad, una por acción y la otra por omisión.

5.- Las normas internacionales sobre discriminación no obligan al Estado a lograr una estricta igualdad de trato hacia las personas, sino que se requiere que

las personas sean tratadas sin discriminación. La no discriminación, junto con la igualdad ante la ley y la igual protección de la Ley a favor de todas las personas, son elementos constitutivos de un principio básico y general relacionado con la protección de los derechos humanos. El elemento de la igualdad es difícil de desligar de la no discriminación.

6.- Existe un vínculo indisoluble entre la obligación de respetar y garantizar los derechos humanos y el principio de igualdad y no discriminación. Los Estados están obligados a respetar y garantizar el pleno y libre ejercicio de los derechos y libertades sin discriminación alguna. El incumplimiento por el Estado, mediante cualquier tratamiento discriminatorio, de la obligación general de respetar y garantizar los derechos humanos, le genera responsabilidad internacional.

7.- El principio de igualdad y no discriminación posee un carácter fundamental para la salvaguardia de los derechos humanos tanto en el derecho internacional como en el interno, por consiguiente, los Estados tienen la obligación de no introducir en su ordenamiento jurídico regulaciones discriminatorias, de eliminar de dicho ordenamiento las regulaciones de carácter discriminatorio y de combatir las prácticas discriminatorias.

8.- Teniendo en cuenta que la minusvalía física puede constituir una causa real de discriminación con sensibles repercusiones en el empleo de los colectivos afectados, tanto el legislador como la normativa internacional han legitimado la adopción de medidas promocionales de la igualdad de oportunidades de las personas afectadas por diversas formas de discapacidad, que, en concreto tienden a procurar la igualdad sustancial de sujetos que se encuentran en condiciones desfavorables de partida para muchas facetas de la vida social en las que está comprometido su propio desarrollo como personas.

9.- Es el Art. 1 de la Ley 23.592 ordena que quien arbitrariamente impida, obstruya, restrinja o de algún modo menoscabe el pleno ejercicio sobre bases igualitarias de los derechos y garantías fundamentales reconocidos en la Constitución Nacional, será obligado, a pedido del damnificado, a dejar sin efecto el acto discriminatorio o cesar en su realización y a reparar el daño moral y material ocasionados. A los efectos del presente artículo se considerarán particularmente los actos u omisiones discriminatorios determinados por motivos tales como raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos.

10.- La situación de las personas discapacitadas ha obtenido en el nuevo texto

constitucional una especial protección, la que no se limita al otorgamiento de las prestaciones contenidas en el inc. 5 del Art. 36, sino que implica el mandato constitucional de superación de todos los obstáculos de cualquier naturaleza que conllevan para quien se encuentre en esa condición -amparada ahora en forma expresa en el texto constitucional- una discriminación o distinción motivada sólo por su calidad de discapacitado.

11.- La Ley 10.592 establece que todo edificio de uso público, sea su propiedad pública o privada, existente o a proyectarse en el futuro deberá ser completa y fácilmente accesible a personas con movilidad reducida, contemplando no sólo el ingreso al mismo, sino también el uso de los espacios comunes y de circulación interna e instalación de servicios sanitarios, que posibiliten la vida de relación de dichas personas.

12.- Existe el incumplimiento de la normativa que implementan una medida de acción positiva por parte de la demandada -en cuanto a la construcción de rampas de acceso al inmueble para permitir la circulación de personas con discapacidad motriz- el cual constituye un acto discriminatorio, toda vez que se vulnera el derecho de igualdad del discapacitado, y que a la par coarta la posibilidad de inserción en la sociedad a fin de lograr el pleno desarrollo de sus potencialidades.

13.- No es necesario producir prueba particular sobre la afeción espiritual que ha causado el acto de discriminación. Es que a partir de ello, no quedan dudas que al acudir el actor al local comercial de la demandada y encontrarse con que no podía acceder por la ausencia de rampa -y medio mecánico que la sustituyase le ha afectado un interés no patrimonial, consagrado por la Ley, que atañe al reconocimiento de su persona como tal, y de la dignidad y de la igualdad, así como los de autodeterminación que constituyen derechos subjetivos de la personalidad en el contexto de la tutela pública de los derechos del hombre.

18.- Acreditado el incumplimiento a normas de distinta jerarquía -universales, regionales, nacionales, provinciales y municipales- en el marco de la relación de consumo que ligaba a las partes y un derecho superior menoscabado del consumidor al no proporcionarle un trato digno en los términos del Art. 8 bis de la Ley 24.240, lo que determina la aplicación de la multa civil -conf. Art. 52 bis de la Ley citada -T. O. Ley 26.361-. (Expte. N° 143.790). “

“Machinandiarena Hernández Nicolás c/ Telefónica de Argentina s/ Reclamo contra actos de particulares”. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata. Sala II. Zampini - Monterisi - Loustaunau. 27/05/09

8bis.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad Bancaria. Caja de Seguridad. Apertura de caja de seguridad y secuestro de su contenido por parte de entidad bancaria. Manda judicial que sólo ordena la inhibición general de bienes. Inexistencia de una orden concreta de embargo del contenido del cofre. Culpa. Exceso en el cumplimiento de las instrucciones recibidas de la autoridad de contralor. Derecho a la Intimidación. Derechos del consumidor. Tutela de la Seguridad e Intereses Económicos. Trato Equitativo y Digno. Art. 42 CN. Infracción. Daños. Indemnizaciones. Daño moral. Daño psicológico.

“Es un hecho que no parece admitir controversia que el banco demandado incurrió en un exceso manifiesto al forzar la caja de seguridad asignada al actor. No se ha exteriorizado en autos ningún elemento de juicio susceptible de justificar tal proceder. En efecto, la medida ordenada por el Juez en lo contencioso administrativo se limitaba -en lo que aquí interesa- a decretar la inhibición general de bienes del demandado, haciéndola extensiva a los “activos financieros del accionado exclusivamente en los términos y con los alcances de lo dispuesto por el Art. 13 bis inc. b) del Código Fiscal de la Provincia de Buenos Aires (Ley 10.397 T.O. 1999, modif. por Ley 13.145 (...))”. Y en esos términos fue comunicado al Banco Central. A su vez, el Banco Central, por medio de la Comunicación “D” 8924, transmitió la medida al banco demandado para tomar nota de la inhibición general de bienes del accionante. En ninguna de esas instrucciones se advierte la autorización, menos aún la orden, de abrir la caja de seguridad y secuestrar su contenido.”

“Tal circunstancia pone en evidencia una conducta francamente culpable del banco demandado, no sólo por haber excedido las instrucciones recibidas de la autoridad de contralor, y por consiguiente, el mandato judicial que las precedía, sino por haber exorbitado también las facultades provenientes de la relación contractual con su cliente, todo lo cual implica un obrar contrario a la directiva contenida en el Art. 512, Cód. Civil. Ese proceder antijurídico, agravado también en este caso por la profesionalidad de la entidad de que se trata (Art. 902 del mismo Código), compromete su responsabilidad en la medida de las consecuencias perjudiciales atribuibles a su obrar (arts. 519 y ss, 904 y conscs., Cód. Civil).”

“La conducta exteriorizada por el banco implicó, a mi ver, una lesión a derechos con jerarquía constitucional, como es el derecho a la intimidad, comprendido en el Art. 18, segundo período CN, y en el Art. 1071 bis del Código Civil, al que se añade como correlato el derecho que confiere el Art. 42 CN a quienes asumen la condición de partícipes en una relación de consumo, a la tutela de su seguridad e intereses económicos, como a un trato equitativo y digno.”

“Este tipo de contratos normalmente se realizan bajo el presupuesto de que la entidad bancaria ha de proceder con reserva y discreción, manteniendo en secreto el contenido del cofre, por lo que su apertura injustificada por quien estaba a cargo de preservar esa reserva, genera de por sí un daño que debe ser indemnizado (conf. arts. 519 y ss, 1071 bis y cc del Cód. Civil).”

“Amanzi Pablo c/Banco Itau Buen Ayre S.A. s/ordinario” - CNCOM - 24/04/2009

8bis. 3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR: interpretación. Contrato de tarjeta de crédito.

“Siendo que el tarjeta-habiente es un consumidor en los términos de la Ley 24240 y con base constitucional en la CN: 42, tiene derecho a un trato justo y equitativo, y a ser informado adecuadamente. por su lado, la emisora de la tarjeta de crédito es una sociedad comercial de alta especialización en razón de su objeto, y no pueden permitírsele actuaciones ambiguas, imprecisas u oscuras; su profesionalidad la obliga a obrar diligentemente y el interés general exige que los servicios que presta funcionen adecuadamente, pues los consumidores descuentan su idoneidad”.

“Diners Club Argentina S.A. c/ García, Juan Carlos s/ Ordinario”. Cámara Comercial: B. Piaggi - Díaz Cordero - Bargallo. 21/08/06

Ver Jurisprudencia: 19.4; 19.6.

ARTICULO 9º - [COSAS DEFICIENTES USADAS O RECONSTITUIDAS]

Cuando se ofrezcan en forma pública a consumidor es potenciales indeterminados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o reconstituidas debe indicarse las circunstancias en forma precisa y notoria.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

Ver Jurisprudencia: 4.25.

ARTICULO 10° - [CONTENIDO DEL DOCUMENTO DE VENTA.]

En el documento que se extienda por la venta de cosas muebles o inmuebles, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá constar:

- a) La descripción y especificación del bien.**
- b) Nombre y domicilio del vendedor.**
- c) Nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o importador cuando correspondiere.**
- d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley.**
- e) Plazos y condiciones de entrega.**
- f) El precio y condiciones de pago.**
- g) Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente.**

La redacción debe ser hecha en idioma castellano, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquellas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes.

Deben redactarse tantos ejemplares como partes integren la relación contractual y suscribirse a un solo efecto.

Un ejemplar original debe ser entregado al consumidor.

La reglamentación establecerá modalidades más simples cuando la índole del bien objeto de la contratación así lo determine, siempre que asegure la finalidad perseguida en esta ley.

(Artículo sustituido por Art. 7° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

a) Cuando se emita “ticket” por estar autorizado por las normas impositivas, el documento que se extienda por la venta de cosas muebles podrá contener una

descripción solo genérica de la cosa o referencia del rubro al que pertenece, pero siempre de manera tal que sea fácilmente individualizable por el consumidor. Podrá omitirse la inclusión de los plazos y condiciones de entrega cuando la misma se realice en el momento de la operación. Asimismo podrá omitirse la inclusión de las condiciones de pago cuando el mismo sea de contado.

b) Cuando se trate de cosas o servicios con garantía, en el documento de venta deberá hacerse referencia expresa a la misma, debiendo constar sus alcances y características en el certificado respectivo que deberá entregarse al consumidor. Cuando la venta pueda documentarse mediante “ticket”, será suficiente la entrega del certificado de garantía. Cuando la cosa o servicio no tengan garantía, deberá constar de manera clara y expresa tal circunstancia en el documento de venta. Cuando se omitiere la mención a que se refiere este artículo, se entenderá que la cosa no tiene garantía. La omisión será pasible de las sanciones del Art. 47 de la Ley 24.240.

c) El incumplimiento del plazo y las condiciones de entrega, será pasible de las sanciones del Art. 47 de la misma. El infractor podrá eximirse de la aplicación de sanciones cuando medie acuerdo conciliatorio entre las partes.

Jurisprudencia

10.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 10. Contenido del documento de venta. Venta de cosas muebles.

“El Art. 10 de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240) establece en general el contenido del documento de venta y en su inciso e) establece concretamente la exigencia de la constancia de los plazos y condiciones de entrega de las cosas muebles”. (Cons. IV)

“Furniture Style S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. Disp. DNCI 135/97”. Causa nº 10.373/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala III, Muñoz, Argento, 23/4/98.

10.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Deber de información. Compraventa de cosa mueble. Requisitos que debe tener el documento. Art. 10 de la Ley 24.240.

“El Art. 10 de la Ley 24.240 especifica la información que debe contener el documento que se extienda en caso de compraventa de cosas muebles, esto es: la

descripción y especificación de la cosa (inc. a); el nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o importador (inc. c); las características de la garantía (inc. d); los plazos y las condiciones de entrega (inc. e); el precio y las condiciones de pago (inc. f), (Sala III, in re: “House Fuegoína S.R.L. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 2721/95 DEL 15/10/96”). (Cons. 4°).

“Capesa S.A.I.C.F.I.M. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. 137/97”. Causa n° 17.501/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera, 18/12/97.

10.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Incumplimiento en el plazo de entrega del bien. Art. 10 del decreto 1798/94 P.E.N. reglamentario de la Ley 24.240.

“Corresponde confirmar la multa impuesta cuando ha existido un incumplimiento del plazo y de las condiciones de entrega del automóvil solicitado y adquirido por el denunciante, contrariando en consecuencia lo previsto por la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor”. (En autos el plazo de entrega del vehículo se encontraba vencido)

“Círculo de Inversores S.A. de A. para Fines Determinados c/ Sec. de Comercio e Inversiones – Disp. DNCI 222/97.” C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Grecco, Gallegos Fedriani, Otero, 10/11/97.

10.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Reducción proporcional de la multa impuesta por el órgano administrativo por imputación inf. Art. 10 inc. d) Ley 24.240.

“Que encontrándose limitada la jurisdicción del Tribunal a la pretensión específicamente introducida en la apelación (arg. Art. 271 ‘in fine’ del Código Procesal), corresponde señalar que, como principio, la graduación del reproche sancionatorio pertinente es resorte de la autoridad administrativa, salvo que en el exceso de punición resulte interferido el parámetro de la proporcionalidad que como requisito de validez del acto administrativo impone el Art. 7, inc. F de la Ley Nacional de procedimientos administrativos; Que en las condiciones enunciadas y toda vez que de las actuaciones no surge que en el ejercicio de la potestad sancionatoria la Administración hubiere quebrantado el referido principio de proporcionalidad no existe razón alguna que justifique, en el caso, la reducción pretendida por la apelante”.

“Viejo Estilo c/ SEC. COM. E INV. – DISP. DNCI 1959/96.” Causa n° 4.524/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. Sala V. Gallegos Fedriani. Otero. Grecco. 12/05/97.

10.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Falta de requisitos en el documento de venta. Quantum de la multa impuesta.

“Deviene aplicable la regla de interpretación en el sentido más favorable al consumidor contenida en el artículo 3 y 37 de la Ley 24.240 y en consecuencia tener por responsable al apelante del incumplimiento de los arts. 10 y 14 inc. a), b), y c) de dicha ley. En relación a la sanción impuesta, cabe señalar que encuadra en la previsión legal pues a fin de fijar el monto de la multa debe considerarse la proyección económica de la ganancia obtenida, la gravedad de los riesgos y valorarse también el carácter ejemplar y disuasivo de la medida sancionatoria, desde que no sólo se trata de condenar al que viola la ley sino de proteger el derecho concreto de los usuarios (arts. 47 y 48 de la ley supra mencionada).

“Petit, Augusto Luís C/DIR. NAC. COM. INT. S/APEL. DISP. DNCI 143/96.” Causa n° 61/97. C.F.A.S.M., Sala I. Lugones. Barral. Fossati. 29/04/97.

10.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato.

“El Art. 10 de la Ley 24.240 prevé que el contrato debe hacer constar la descripción y especificación del bien, el nombre y domicilio de quien vende, las características de la garantía; el plazo y las condiciones de entrega y el precio a pagar; con el fin de que el comprador cuente con la mayor información posible. El instrumento agregado no cumple con tal finalidad, pues no se especifica el costo del flete y a cargo de quién se encontraba, siendo este un aspecto relevante, ya que el contrato se celebró en Buenos Aires y la entrega debía efectuarse en Tierra del Fuego. Tampoco prevé el modo de reintegro de las sumas abonadas, en caso de incumplimiento. Ello así resulta debidamente acreditada la violación al Art. 10, Ley 24.240, que exige la instrumentación de las disposiciones en el contrato, sin que las presuntas conversaciones a que alude la recurrente, resulten suficientes para eximirla de responsabilidad”. Nota: la DNCI impuso multa de \$ 5.000 a la denunciada. Se encuentra firme.

“House Store Fuegoína S.R.L. c/ Sec. de Com. e Inv. –DISP. DNCI 2721/95”. Causa: 3293/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala III, Mordeglia, Argento, 15/10/96.

10.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Art.10 LDC

“La Autoridad de Aplicación de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, por Disposición 799/96, impuso multa de \$ 2.500 a la firma AMOBLAMIENTOS GOLOD S.R.L. por infracción al artículo 10 del referido texto legal y concordante del decreto

n° 1798/94, en tanto en el documento de venta que instrumentó la operación no consta la existencia de garantía y debido al incumplimiento de las condiciones de entrega de los bienes, los que mostraron imperfecciones probadas por la pericial oportunamente ordenada. La Excma. Cámara rechaza la apelación interpuesta por la recurrente y confirma la sanción impuesta por la autoridad administrativa”.

“Amoblamientos Golod S.R.L. C/ SEC. DE COM. E INV. S/ DISP. DNCI N° 799/96. Expte. N° 23.528/96”. C. NAC. CONT. ADM. FED, Sala V, Sentencia N° 1453 T° II, F° 2415 –09/10/96.

10.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Art.10 DE LA LDC

“La Autoridad de Aplicación de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, por Disposición n° 2201/95, impuso multa de \$ 2.000 a la firma Confiable S.A. por infracción de lo preceptuado en los artículos 10 del referido texto legal y 10 inc. c) del Decreto 1798/94, habiéndose comprobado el incumplimiento de plazo de entrega pactado. La Excma. Cámara rechaza la apelación interpuesta por la recurrente y en mérito al daño causado reduce la sanción impuesta por la autoridad administrativa, al mínimo legal (\$ 500).

“Confiable S.A. c/ Secretaría de COM. E INV. S/ DISP. DNCI N° 2201/95 Expte. N° 51.691/95”. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala III, Sentencia N° 1816 T° I, F° 36 –28/05/96.

Ver Jurisprudencia: 7.2; 11.5.

ARTICULO 10° BIS – [INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN]

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

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

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

(Artículo incorporado por el Art. 2º de la Ley N° 24.787 B.O. 2/4/1997)

Jurisprudencia

10BIS.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de compraventa. Automotores. Círculos cerrados. Entrega del Bien. Mora. Adquirente accionante. Pretensión. Rescisión contractual. Fundamento. Procedencia. Accionada. Sociedad de Ahorro para fines determinados. Entrega tempestiva del vehículo. Incumplimiento.

“Si el accionante adquirió de una sociedad de ahorro para fines determinados, un plan de ahorro previo con la totalidad de las cuotas pagas, abonando la suma de dinero remanente según un estado de deuda emitido por la accionada, procede la rescisión contractual judicialmente deducida contra la citada entidad societaria con base en la Ley 24240: 10 bis (Defensa del Consumidor), si surge que la defendida incumplió con la entrega del vehículo en el tiempo contractualmente estipulado. No empece lo expuesto que, -como en el caso-, la accionada haya alegado la inaplicabilidad de la citada norma a la relación mantenida con el comprador, por no haberle cursado este la intimación que prevé el CCIV: 1204; toda vez que tal normativa no enerva el derecho del adquirente, pues la disposición expresamente invocada no establece recaudo previo para el ejercicio que allí se consagra. De modo, que la interpretación propuesta implicaría tanto como la existencia de una norma redundante que solo importaría el reenvío de la disposición genérica contenida en el Código Civil”.

*“Sandura, Alfredo D. y Otro c/ Circulo de Inversores p/f Determinados s/ Sumarísimo”.
Cámara Comercial: Sala A . Jarazo Veiras - Peirano – Miguez. 16/03/00*

ARTICULO 10º ter: - [Modos de Rescisión.]

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.

La empresa receptora del pedido de rescisión del servicio deberá enviar sin cargo al domicilio del consumidor o usuario una constancia fehaciente dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas posteriores a la recepción del

pedido de rescisión. Esta disposición debe ser publicada en la factura o documento equivalente que la empresa envíe regularmente al domicilio del consumidor o usuario.

(Artículo incorporado por Art. 8° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

CAPÍTULO IV

COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES

ARTICULO 11° - [Garantías]

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

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

(Artículo sustituido por Art. 9° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

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 este no quedara obligado sino hasta los importes de flete y seguro corrientes en plaza. El traslado deberá hacerse al centro de reparación mas próximo al lugar donde la cosa se encuentre, si no indicare otro el responsable de la garantía.

Jurisprudencia

11.1 DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Compraventa. Automotores.

Incumplimiento. Reclamo. Defectos de Pintura. Garantía. Extensión.

“Cabe admitir la acción por cumplimiento de contrato, incoada por el adquirente de un rodado contra el fabricante -con quien contrato directamente-, en atención a los defectos existentes en la pintura del vehículo, sin que obste a ello lo alegado por el accionado en cuanto a que la garantía otorgada solo comprendía las reparaciones que eventualmente se debieran hacer en virtud de la existencia de ciertos defectos de fábrica, pues, no solo no probó la veracidad de ello, sino que además, en caso de que existiera alguna disposición contractual con ese sentido, ella no podría servir para decidir el caso por ser contraria a las previsiones del código civil y, especialmente, de la Ley 24240”.

“Ocampo, Antonio c/ Fiat Auto Argentina SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Heredia - Dieuzeide - Vassallo. 23/08/07

11.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Compraventa. Automotores. Venta por Concesionaria. Aplicación del CCIV: 2168. Prueba de la Existencia del Vicio al Momento de la Compra. Improcedencia. Reclamo. Procedencia. Defensa del Consumidor. Aplicación de la Ley 24240: 11. Garantía en Compraventa de Bienes Muebles Durables.

“Cabe revocar la resolución que rechazo la demanda de daños y perjuicios incoada contra una concesionaria a raíz de las fallas sufridas en el rodado adquirido por el actor, por considerar que de acuerdo con lo dispuesto en el CCIV: 2168, este debió demostrar la presencia de los vicios que arguyo existentes al tiempo de la celebración de la compraventa del vehículo. Ello así, pues si bien el actor advirtió las fallas pasados 25 días de la compraventa, en ocasión de ingresar el automóvil a un taller autorizado para practicarle un ajuste general, debe emplazarse la cuestión en las previsiones de la Ley de Defensa del Consumidor: es que, la Ley 24240: 11 establece que cuando se comercialicen cosas muebles de consumo durable, el consumidor y los sucesivos adquirentes tienen garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado o su correcto funcionamiento. por lo tanto, toda vez que los elementos de juicio permiten inferir que el automotor adquirido exhibió defectos o vicios en el motor que por su significación debieron afectar su correcto funcionamiento, habrá de acogerse el reclamo”.

“Cosenza, Ricardo c/ Francisco Osvaldo Díaz SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala C. Ojea Quintana - Caviglione Fraga. 29/06/07

11.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios. Responsabilidad Contractual. Compraventa. Defecto de fábrica. Fabricante. Vendedor. Responsabilidad solidaria. Riesgo o vicio de la cosa.

“Si del peritaje mecánico resulta que la imprevista apertura del capot del vehículo del accionante, impactando contra el parabrisas, mientras circulaba por una ruta, se debió a la debilidad o endeblez de la pieza de fabrica que efectuaba el mecanismo de cierre de aquel, la reparación debió haber sido efectuada por el concesionario que vendió el rodado o por el fabricante, en atención a ser uno de los supuestos comprendidos en la obligación de garantía acordada al usuario; ante la negativa de ambas a asumir tal obligación de garantía de la que son solidariamente responsables, en su condición de vendedora y distribuidora del vehículo, deberán reintegrar al usuario los gastos de reparación -en el caso, \$2450, conforme lo peticionado (CPR:163-aplicacion)-, así como los restantes perjuicios inferidos al consumidor por el riesgo o vicio de la cosa enajenada, como en el caso son la pérdida del valor venal -en el caso, \$1500 (CPR: 165-Guerrero parte), o la privación de uso del rodado, desestimado en el caso por no haber sido acreditados (cfr. Ley 24240: 11, 13 y 40, texto según Ley 24999, de defensa del consumidor). Disidencia del Dr. Monti: procede admitir el reclamo por privación de uso del rodado, atento a la indisponibilidad del mismo durante el tiempo de reparación, lo que constituye un menoscabo cuya configuración surge “in re ipsa”, como consecuencia inmediata y necesaria de la falta de cumplimiento de la obligación (CCIV:520), sin que la accionada haya alegado ni probado circunstancia alguna que obste a tal conclusión -estimado dicho tiempo, por el perito, en una semana, y resultando apropiado el monto insinuado por el reclamante en su demanda, \$50 diarios, cabe fijar por este rubro \$350-”.

“Helbling, Carlos Marcelo c/ Sevitar Sacifi y otro s/ Sumario”. Cámara Comercial: Sala C. Caviglione Fraga - Di Tella – Monti. 28/09/01

11.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Cosas muebles no consumibles. Garantía. Traslado de la cosa en Garantía. Gastos. Sujeto Obligado.

“La Ley 24.240 de Defensa del Consumidor es precisa en su Art. 11, segundo párrafo, cuando indica: “...En caso en que la cosa deba trasladarse a la fábrica o taller habilitado, el transporte será realizado por el responsable de la garantía y serán a su cargo los gastos de fletes y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo”.

“Supermercados Mayoristas Makro S.A. c/ Sec. de Ind., Com. y Min., Disp. DNCI 449/97”. Causa: 19.927/98. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Grecco, Gallegos

Fedriani, Otero, 23/9/98.

11.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. . Cosas muebles no consumibles. Garantía. Cosa que no tiene Garantía. Art. 10 inc. b) del decreto 1798/94 P.E.N.

“El decreto reglamentario de la Ley establece en el Art. 10 inc. b), que en el caso de cosas con garantía en el documento de venta, deberá hacerse referencia expresa a la misma, debiendo constar su alcance y características en el certificado respectivo que debe entregarse al consumidor, si la cosa no tuviese garantía, debe constar de manera clara y expresa tal circunstancia en el documento de venta”. (Cons. IV)

“Furniture Style S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. Disp. DNCI 135/97”. Causa N° 10.373/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala III, Muñoz, Argento”, 23/4/98.

Ver Jurisprudencia: 13.1; 13.2; 13.4; 17.1; 40.21; 53.22.

ARTICULO 12° - [SERVICIO TÉCNICO]

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

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Los proveedores de cosas muebles no consumibles deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos durante el tiempo que indiquen las reglamentaciones que dicte la Autoridad de Aplicación.

Deberá asegurarse el suministro de partes y repuestos nuevos durante la vigencia de la garantía. La utilización de piezas usadas será permitida solo en aquellos casos en que no existan en el mercado nacional piezas nuevas o cuando medie autorización expresa del consumidor.

Jurisprudencia

12.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 45. Sanciones. Multa.

Automotores. Deficiencia en funcionamiento y defectos de fabricación. Procedencia.

“Una empresa automotriz puede ser sancionada con una multa por infracción al artículo 12 de la Ley 24.240 por presentar un automóvil severas deficiencias de funcionamiento y defectos de fabricación desde el primer momento, a pesar de tratarse de un producto nuevo dado que, aún cuando se realizaron diversas reparaciones, los desperfectos no fueron solucionados en los términos de la garantía otorgada”.

20.691/06 “Volkswagen Argentina SA. c/ DNCI-Disp 308/02- (Expte. S01:122439/02”.
C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala V., Gallegos Fedriani, Morán. 20/03/2007

12.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Servicio técnico. Automotores. Incumplimiento. Deficiencias en el Funcionamiento y Defectos de Fabricación.

“Se advierte un efectivo incumplimiento de las previsiones del Art. 12 de la Ley 24.240 si en cuanto el servicio técnico prestado respecto de un automóvil nuevo adquirido por un consumidor no ha sido adecuado y en atención a que numerosas fallas y deficiencias que se reclamaran oportunamente no fueron solucionadas” (Cons. III).

20.691/06 “Volkswagen Argentina S.A. c/ DNCI-Disp 308/02- (Expte. S01:122439/02)” C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala V., Gallegos Fedriani, Morán. 20/03/2007

Ver Jurisprudencia: 13.1.

ARTICULO 13° - [RESPONSABILIDAD SOLIDARIA]

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

(Artículo incorporado por el Art. 2° de la Ley N° 24.999 B.O. 30/7/1998)

Jurisprudencia

13.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad de la Cadena de Fabricación y Comercialización.

“En este sentido son claras las disposiciones de la Ley 24.240 que integran el capítulo de ‘Cosas Muebles no consumibles’, concepto que comprende justamente a los automóviles y que centra las cuestiones en los vicios, defectos o roturas que puedan presentar estas cosas y el consiguiente deber del proveedor de reparar o reemplazar el bien. Así el artículo 11 sienta el principio de la garantía legal, entendiendo por tal la responsabilidad que la Ley, independientemente de lo pactado, pone a cargo de todos quienes intervienen en la cadena de comercialización, por la responsabilidad solidaria que le impone el artículo 13. Asimismo el artículo 12 dispone que los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo 11, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos. Por otra parte el Art. 14 dispone que requisitos debe cumplir el certificado de garantía, agregando que estará a cargo del vendedor la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía, pero, que su omisión de notificar no libera a éstos de su responsabilidad solidaria.”

“Que teniendo en miras este panorama legal, no puede entenderse menos aún justificarse, como empresas de la dimensión de MS Automotores y General Motors de Argentina S.A., parecerían estar tan incomunicadas como aparece en el expediente administrativo, que luego de varios meses después de iniciarse el reclamo de la señora Cospito ante el Organismo de Aplicación, la apelante dice tomar conocimiento del hecho y de la sanción. Tales omisiones de notificación o información entre concesionaria y fabricante, además de resultar preocupante para el consumidor, quien se vería totalmente desprotegido ante estas desavenencias y negligencias, le quitan seriedad a toda negociación que se pretenda hacer con estas firmas. Pero, cabe destacar que ello en modo alguno significa quitar responsabilidad frente al adquirente de ‘Cosas Muebles no consumibles’, por parte de quienes por la Ley de Defensa al Consumidor están mandados a observar su cumplimiento y con lo dispuesto en el certificado de garantía que la misma Ley prevé.”

“Por ello y en el marco de la responsabilidad solidaria que el artículo 13 de la Ley 24.240 impone, se concluye que es ajustada a derecho la sanción aplicada a la apelante General Motors Argentina S.A. y a MS Automotores, por infracción a los artículos 11, 12 13 y 14 de la citada Ley, mediante Resolución N° 90/07, correspondiendo rechazar el recurso de apelación intentado.”

“General Motors Argentina S.A. s/ apelación (Ley Pcial. N° 1480)” - STJ FORMOSA - 13/04/2009

13.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de compraventa. Vicios de la cosa. Responsabilidad del vendedor. CCIV: 1198.

“Es responsable el vendedor, sobre quien recae una obligación de seguridad y garantía concurrente con el fabricante (CCIV: 1198), por los daños generados al comprador por causa de defectos o vicios que tornen nociva la cosa vendida; responsabilidad esta consagrada, asimismo, a favor de los consumidores en la Ley 24240”.

“Repetto de Marino, Matilde Alejandrina c/ Electrodomésticos Aurora S.A. y Otro s/ Daños y Perjuicios”. Cámara Comercial: A. Viale - Peirano - Miguez. 17/03/03

13.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Compraventa. Derechos y Obligaciones de las Partes. Automotores. Adquirente. Pretensión Resarcitoria. Vicio de fabricación. Procedencia. Defendida. Inexistencia de relación Contractual. Improcedencia.

“En una acción por la cual quien adquirió una camioneta a una concesionaria oficial, reclama de la empresa fabricante del vehiculo los perjuicios sufridos por su incumplimiento contractual (consistente en que el rodado adquirido quedo un tiempo sin circular a consecuencia de un vicio de fabricación), resulta improcedente que la defendida alegue que ninguna relación contractual la unió con el pretensor. ello pues, si bien no existe contrato entre el accionante y la accionada Strictu Sensu, los efectos de la relación son los mismos en razón de manifestaciones tacitas de la voluntad; el fabricante ofrece el bien que produce y acepta su responsabilidad al introducirlo al mercado, en tanto el consumidor acepta la propuesta mediante su adquisición final (cfr. López Cabana y Lloveras, “La responsabilidad civil del industrial. Régimen de reparación de daños causados por productos elaborados”, ED 64-551). su razón asienta en los deberes del trafico que vinculan al fabricante con el consumidor mediante la realización de ventas encadenadas que originan obligaciones contractuales de protección asumidas frente a un tercero (cfr. CNCOM, Sala B, 25-9-1985, in re, “Rincón de Avila S.C.A. c/ Coop Argentina S.A.C.I.). Esta perspectiva se apoya en la independencia e irrelevancia del proceso de distribución de la mercadería, que apoya en la existencia de una relación jurídica directa entre el fabricante y el consumidor; resulta de una oferta de garantía y seguridad nacida de la marca y de la publicidad o propaganda emitida por el primero (V. Rojo y Fernández Río, “La responsabilidad civil del fabricante”, publicación del Real Consejo de España, Bolonia, 1974, pag 157) (cfr. Mosset Iturraspe, Jorge, Defensa del Consumidor, Rubinzal - Culzoni, Santa Fe, 1998, pag 118). En tal sentido cabe precisar, que la Ley 24240: 40 no distingue entre responsabilidad contractual o extracontractual; menciona a todos los intervinientes como responsables de una indemnización única; afirma que es solidaria”.

“Manessi, Alberto Vicente c/ General Motors de Argentina S.A. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: B. Piaggi - Díaz Cordero - Butty. 28/06/02

13.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios. Responsabilidad Contractual. Compraventa. Defecto de fábrica. Fabricante. Vendedor. Responsabilidad solidaria. Riesgo o vicio de la cosa. Ley 24240: 11, 13 y 40, texto Ley 24999.

“Si del peritaje mecánico resulta que la imprevista apertura del capot del vehiculo del accionante, impactando contra el parabrisas, mientras circulaba por una ruta, se debió a la debilidad o endeblez de la pieza de fabrica que efectuaba el mecanismo de cierre de aquel, la reparación debió haber sido efectuada por el concesionario que vendió el rodado o por el fabricante, en atención a ser uno de los supuestos comprendidos en la obligación de garantía acordada al usuario; ante la negativa de ambas a asumir tal obligación de garantía de la que son solidariamente responsables, en su condición devendedora y distribuidora del vehiculo, deberán reintegrar al usuario los gastos de reparación -en el caso, \$2450, conforme lo peticionado (Cpr: 163-6plicacion)-, así como los restantes perjuicios inferidos al consumidor por el riesgo o vicio de la cosa enajenada, como en el caso son la perdida del valor venal -en el caso, \$1500 (pr: 165-3uerrero parte), o la privación de uso del rodado, desestimado en el caso por no haber sido acreditados (fr. Ley 24240: 11, 13 y 40, texto según Ley 24999, de Defensa del Consumidor). disidencia del Dr. Monti:# procede admitir el reclamo por privación de uso del rodado, atento a la indisponibilidad del mismo durante el tiempo de reparación, lo que constituye un menoscabo cuya configuración surge “in re ipsa”, como consecuencia inmediata y necesaria de la falta de cumplimiento de la obligación (CCIV:520), sin que la accionada haya alegado ni probado circunstancia alguna que obste a tal conclusión -estimado dicho tiempo, por el perito, en una semana, y resultando apropiado el monto insinuado por el reclamante en su demanda, \$50 diarios, cabe fijar por este rubro \$350”-.

“Helbling, Carlos Marcelo c/ Sevitara Sacifi y Otro s/ Sumario”. Cámara Comercial: C. Caviglione Fraga - Di Tella – Monti. 28/09/01

Ver Jurisprudencia: 17.1; 18.7; 40.21; 40.24; 40.31.

ARTICULO 14° - [CERTIFICADO DE GARANTÍA]

El certificado de garantía deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión en letra legible, y contendrá como mínimo:

- a) La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor;
- b) La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización;
- c) Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento;
- d) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión;
- e) 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 establecida en el artículo 13.

Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita.

(Artículo sustituido por el Art. 3º de la Ley N° 24.999 B.O. 30/7/1998)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

- a) En el certificado de garantía deberá identificarse al vendedor, fabricante, importador o distribuidor responsable de la misma. Cuando el vendedor no notificara al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía de la cosa, la misma comenzará a regir desde la fecha del documento de venta.
- b) Durante la vigencia de la garantía, serán a cargo del responsable de la misma todos los gastos necesarios para la reparación de la cosa.

Jurisprudencia

14.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Cosas Muebles No Consumibles. Garantía. Falta de Constancia en la Factura de Venta. Relación con el Art. 10, inc. b) del

decreto 1798/94 P.E.N

“El Art. 14 de la Ley 24.240 establece que la garantía legal –cuya vigencia mínima es de seis meses a partir de su entrega, sin perjuicio de establecer un plazo mayor-, de las cosas muebles no consumibles por los efectos o vicios de cualquier índole que pudieran contener. Sí bien el Art. 10 inc. b) del decreto 1798/94 establece, para el supuesto de cosas o bienes “con garantía”, deberá hacerse referencia expresa a la misma, sus alcances y características en él “certificado” que se entregue al consumidor; no surge de la normativa citada la obligación de la constancia de garantía en la factura de venta; por lo que cabe concluir que, la supuesta omisión imputada a la empresa sancionada no constituye infracción formal alguna”.

“Musimundo S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 312/97”. Causa n° 550/98. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala III, Mordeglia, Argento, 29/10/98.

Ver Jurisprudencia: 10.5; 13.1.

ARTICULO 15° - [CONSTANCIA DE REPARACIÓN]

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

- a) La naturaleza de la reparación;**
- b) Las piezas reemplazadas o reparadas;**
- c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;**
- d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor.**

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Se entiende que se trata de garantía otorgada por el responsable de la misma.

ARTICULO 16° - [PROLONGACIÓN DEL PLAZO DE 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 legal.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

- a) Rige lo dispuesto en el Artículo 15 del presente Anexo.
- b) Se entiende que el consumidor está privado del uso de la cosa desde que la misma fue entregada al responsable de la garantía a efectos de su reparación, y hasta que éste la entregue a aquél.

ARTICULO 17º - [REPARACIÓN NO SATISFATORIA]

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

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

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

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Se entenderá por “condiciones óptimas” aquellas necesarias para un uso normal, mediante un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante.

La sustitución de la cosa por otra de “idénticas características” deberá realizarse considerando el período de uso y el estado general de la que se reemplaza, como así también la cantidad y calidad de las reparaciones amparadas por la garantía que debieron efectuársele.

Igual criterio se seguirá para evaluar el precio actual en plaza de la cosa, cuando el

consumidor optare por el derecho que le otorga el inciso b) del Artículo 17 de la Ley. Con carácter previo a la sustitución de la cosa, si ésta estuviera compuesta por conjuntos, subconjuntos y/o diversas piezas, el responsable de la garantía podrá reemplazar los que fueran defectuosos. La sustitución de partes de la cosa podrá ser viable siempre que no se alteren las cualidades generales de la misma y ésta vuelva a ser idónea para el uso al cual está destinada.

Jurisprudencia

17.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho del Consumidor. Responsabilidad del comercializador y del fabricante. Reemplazo de bien defectuoso. Daño moral

“De todos modos, reiterando conceptos ya desarrollados, no discutido en el caso que sea de aplicación la Ley 24.240 cabe recordar que, conforme lo determina su Art. 40, el fabricante, entre otros, es responsable por el daño provocado al consumidor resultante del vicio de la cosa, y que sólo se liberará total o parcialmente si demuestra que la causa del daño le fue ajena, es decir que se debe a culpa inexcusable de la víctima o al hecho de un tercero por quien no debe responder. De tal norma se desprende claramente que la responsabilidad es objetiva, como consecuencia de lo cual no cabe imponerle al consumidor la carga de probar que el vicio se debe a la culpa del fabricante.”

“El cumplimiento de la garantía y, eventualmente, de la extensión contratada, no perjudica esta acción pues, como ha dicho la Sala en un antecedente similar, el propio Art. 17, primer párrafo, de la Ley 24.240 no contrapone el hecho del cumplimiento de la garantía post-venta, a la sustitución del bien cuando este último, pese a haber sido reparado, no reúne las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinado.”

“Safdie, Lea D. c/ Maytag Sir Home S.A. y otro s/ ordinario” - CNCOM - 28/07/2009

17.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Compraventa. Automotores. Fabricante. Defectos de Fabricación. Reparación Defectuosa. Responsabilidad.

“Resulta procedente la demanda de daños y perjuicios incoada contra el fabricante del vehículo adquirido por la actora, a causa de los desperfectos que tenía el rodado, así como también su deficiente reparación. en ese marco, si bien ante el desperfecto en el motor del rodado 0 Km., la demandada autorizó la reparación del mismo,

cumpliendo con su obligación de prestar el servicio de garantía de sus productos, por la reparación defectuosa (el haber colocado la concesionaria un motor fabricado en el año 1998 cuando el auto era modelo 2000, la demora en las obras, y los daños causados por la colocación) también es responsable. Al respecto, la obligación de brindar servicio técnico adecuado dentro del plazo de garantía está impuesta por los artículos 11 y 13 de la Ley 24240 al fabricante, distribuidor, vendedor e importador. Asimismo impone responsabilidad solidaria respecto del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal respecto del buen funcionamiento de la cosa. por otra parte, el Art. 17 de la Ley 24240 señala que la reparación debe efectuarse en condiciones optimas, necesarias para el uso normal, un trato adecuado y de acuerdo a las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante (Farina, Juan: “Defensa del Consumidor y del Usuario”, ED. Astrea, B s. As., 2004, págs. 243 y 258). En consecuencia, el fabricante del rodado es responsable por el vicio que tenía el motor del rodado que adquirió la actora, y por la consecuyente reparación defectuosa que luego se realizó.”

“Thomas, Elda c/ General Motors de Argentina SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala C. Caviglione Fraga - Monti - Ojea Quintana. 21/11/08

17.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Compraventa. Automotores. Fabricante. Desperfecto. Rodado Nuevo. Garantía Cumplida.

“Más allá de estimarse cumplida la garantía asumida contractualmente, no se encuentra vedado el reclamo por los daños y perjuicios generados por las fallas que pudo haber tenido el rodado, contra el fabricante, si éstos están probados; toda vez que, resulta evidente que en el supuesto de un rodado nuevo sólo es posible que el vicio se haya causado en la elaboración; reparación que se encuentra reconocida por la Ley 24240: 17, en tanto la accionada no demostró la amenidad de su causa”.

“Deleo, Emilio c/ Renault Argentina SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala B. Bargalló, Caviglione Fraga. 5/11/08

ARTICULO 18º - [VICIOS REDHIBITORIOS]

La aplicación de las disposiciones precedentes, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio:

a) A instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el

artículo 2176 del Código Civil;

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

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

Jurisprudencia

18.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Compraventa. Vicios de la Cosa. Defectos de Fabricación. Obligación de Reparar. Responsabilidad del Fabricante. Responsabilidad del Vendedor. Fundamentos.

“La obligación de reparar que se encuentra en cabeza del fabricante vendedor de un producto, tiene sustento en el genérico deber de garantía que le incumbe al lanzar al mercado su producto, deber que, en ultima instancia es una derivación del Standard de buena fe que consagra el Art. 1198 CCIV. La cuestión se encuentra hoy superada por ante las reglas claras de los artículos 18 y 40 de la Ley 24240. No obstante, no es ocioso señalar que una óptica basada en los arts. 2164 y siguientes del CCIV podría ya servir de base a la responsabilidad del fabricante vendedor de productos elaborados. En efecto, el Art. 2176 del citado código acuerda al comprador que optare por la rescisión del contrato, el derecho a ser indemnizado de los daños y perjuicios sufridos “si el vendedor conoce o debía conocer, por razón de su oficio o arte, los vicios o defectos ocultos de la cosa vendida, y no los manifestó al comprador”. Explica bien Raymundo M. Salvat (“Tratado de derecho civil argentino” -Fuentes de las obligaciones-, 2º Edición anotada por Arturo Acuña Anzorena, Edit. TEA, Bs. As., 1957, T.III, N° 2364, Pág. 466), que la buena fe del vendedor se presume (Arg. Art. 2362 Código Civil), pero el principio se invierte cuando por razón de su oficio o arte debía conocer la existencia del vicio. según el autor citado, se hubo admitido que la regla legal no solo ha de aplicarse al fabricante directo de los artículos, sino también al comerciante que los recibe de aquel y los vende al publico. Esa solución resulta ahora consagrada por el Art. 18 de la Ley 24240, en cuanto establece la aplicación de pleno derecho del Art. 2176 del Código Civil a instancia del consumidor (CNCOM, sala C, in re “Talleres Llave S.A. c/ Furlanetto S.A. s/ Ordinario”, del 29/05/98), así como la inoponibilidad a este del Art. 2170 del mismo código. Asimismo, la regla consagrada en el Art. 40 de la Ley

24240, ratificada en su vigencia por la Ley 24999, no deja margen de duda en cuanto a la solidaridad de todos los sujetos allí mencionados respecto del consumidor, por los daños provenientes de vicios o defectos en los productos elaborados”.

“Hladij, Luís c/ Peugeot - Citroen Arg. SA s/ Ord”. Cámara Comercial: Sala C. Monti - Ojea Quintana - Caviglione Fraga. 19/09/08

18.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad Contractual. Contrato de Compraventa Comercial. Venta de Teléfono Celular. Línea habilitada a nombre de tercero. Relación de Consumo. Ley 24240 y Provincial 2268. Infracciones previstas en la Ley. Omisión de informar que el aparato celular adquirido no era nuevo. Multa. Vicios Redhibitorios. Daño Material. Daño Moral

“Sin perjuicio de las adaptaciones que se desprenden de la existencia de una relación de consumo entre las partes (Ley 24240 y provincial 2268), rigen en la especie las normas relativas al cumplimiento de los contratos en general y de la compraventa en particular, en cuanto colocan en cabeza del cumplidor las acciones de cumplimiento, de resolución -más daños y perjuicios- o la “*quantum minoris*” a la que ocasionalmente puede adicionarse pretensión resarcitoria (arts. 1204, 2164, 2174 y ctes. *cód.civ.*), que se generan ante el incumplimiento total o parcial de la obligación principal del vendedor, descripta en el Art.1409.”

“Cabe destacar que se acciona contra el vendedor del teléfono celular, y no contra el prestador del servicio telefónico y que -por ende- son aplicables las normas citadas *supra* y las previstas por el Art. 18 LDC en su remisión a la regulación de los vicios redhibitorios en el código civil.”

“La acción de daños y perjuicios es siempre accesoria en materia contractual, ya sea de la acción de resolución o de cumplimiento, o bien puede ejercerse en los supuestos previstos en el Art. 2174 si concurriesen los vicios descriptos en el Art. 2164, ambos del código civil.”

“En el caso que nos ocupa consta que la actora se sirvió, sin inconvenientes serios, del teléfono celular hasta que tomó conocimiento accidental de que la línea telefónica estaba a nombre de un tercero, debiendo realizar gestiones para obtener la rectificación de la titularidad.”

“Si el perjuicio se infiere de habersele vendido como nuevo un artefacto presumiblemente usado (no por mucho tiempo, ya que la habilitación de la línea databa de solo un par de meses anteriores a la compra) le cupo reclamar “*quantum*

minoris”, consistente en la restitución parcial de los \$157 abonados.”

“En ese entendimiento juzgo que las molestias y padecimientos invocados por la actora a partir de la toma de conocimiento de la condición de “usado” del aparato que adquirió como nuevo, no exceden las que normalmente ocasiona el trámite de cambio de titularidad de una línea telefónica.”

“La habilitación de la línea a nombre de un tercero con dos meses de anticipación a la compra, no lleva a suponer su “desgaste” o deterioro por el uso de la cosa sino, meramente, la pre-existencia de una compra desistida o frustrada, que sólo pudo habilitar al reclamo estimatorio sobre el precio de venta (\$157).”

“Los avatares suscitados por las pretensiones resarcitorias notoriamente excesivas de la actora, con posterioridad a la rectificación de la titularidad de la línea telefónica, deben considerarse excluidos del ámbito de resarcibilidad acotado por el Art. 520, ya que no son consecuencias que “acostumbra a suceder según el curso natural y ordinario de las cosas” y que, por ende, puedan tomarse como consecuencia inmediata y necesaria del hecho invocado como dañoso.”

“León Paola Del Carmen c/ Garbarino S.A. s/ daños y perjuicios” - Cámara Civil de Neuquén - 01/04/2008

18.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Indemnización. Automotores. Privación de Uso. Improcedencia. Responsabilidad del Tallerista. Reparación de Pieza Defectuosa. Aplicación del CCIV: 2164. Improcedencia. Aplicación Ley 24240. Procedencia.

“Resulta improcedente responsabilizar al tallerista por los daños que habría sufrido el accionante como consecuencia del supuesto servicio defectuoso prestado por aquel en su automóvil que lo habría obligado a interrumpir un viaje, cuando -como en el caso-, se tiene dicho que la obligación de garantía que asume todo tallerista por las labores desempeñadas no pueden resultar sine die, ya que el periodo de un año y dos meses operado entre la prestación del servicio y la supuesta rotura de la pieza dañada excede largamente el termino de garantía que razonablemente cabría fijar en casos como el presente -en el que no se aprecia la existencia de un plazo convencional establecido-. Así, la postura del accionante en cuanto a que el daño invocado se produjo dentro del plazo de garantía -por no ser aplicables al caso los preceptos contenidos en la Ley 24240 sino las normas del Código Civil relativas a los vicios redhibitorios- no puede prosperar. El tallerista no transmitió al actor el dominio, uso y goce de ninguna cosa -CCIV: 2164-, sino que se limitó a reparar

una pieza usada del motor de su vehículo -sin siquiera haber sido el encargado de ensamblarla nuevamente en el motor- de manera que son efectivamente aplicables al caso, las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor referidas a prestación de servicios”.

“Mesaglio, Julio c/ Del Torto SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Miguez - Uzal - Kölliker Frers. 21/08/07

18.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Proceso Ordinario. Excepciones Previas. Admisibilidad (Art. 347). Falta de Legitimación (inc. 3º). Improcedencia. Importador. Productos Elaborados. Responsabilidad. Teoría de la Cadena Ininterrumpida de Contratos.

“No procede la defensa de falta de acción opuesta por la codemandada importadora, distribuidora y única representante de los productos cuestionados, cuando el reclamo de los accionantes de reintegro de lo pagado por ellos por encontrarse contaminados, halla sustento en el principio de responsabilidad fundada en la cadena ininterrumpida de contratos y lo expresamente reglado por la Ley 24240, cuyo Art. 18-a, habilita a aplicar la norma del CCIV: 2176”.

“Larche, Isabel c/ Inter-rep SRL s/ Ordinario. Camara Comercial: D. Bargallo - Vassallo – Dieuzeide”. 21/06/06

18.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de compraventa. Vicios de la cosa. Defectos de fabricación. Responsabilidad del fabricante.

“Cabe atribuir responsabilidad al fabricante de un producto, cuando como en la especie, guarda silencio ante el requerimiento cursado por carta documento por el comprador perjudicado quien adquirió un automotor con el fin de servir de medio de transporte a empleados y miembros de una empresa constructora, toda vez que es un producto defectuoso -piezas dañadas, cortocircuito, fallas eléctricas- atento no ofrecer la seguridad a la que una persona tiene legítimamente derecho, teniendo en cuenta inclusive todas las circunstancias:

a) la presentación del producto, y b) el uso que razonablemente pudiere hacerse del mismo y el momento en que es puesto en funcionamiento, conducta esta, que evidencia una inadmisibile indiferencia al problema del adquirente afectado, en tanto retacea los deberes de reciproca colaboración y buena fe en el cumplimiento del contrato de compraventa. esto, resulta indudablemente contrario a la diligencia exigible a un profesional avezado en su actividad especializada, que hace presumir

su competencia, por ello el CCIV: 2170, establece una presunción “iuris et de iure” universalmente admitida, por lo que no puede ser opuesto al consumidor, toda vez que en su condición de “profano”, desconoce las complejidades técnicas del producto. en cambio pesa sobre el “productor” la obligación de resultado, de poner en el comercio los productos que elabora sin defectos ocultos, por lo cual debe, -sin excepciones- ser tratado como conocedor de estos, aunque en realidad los ignorara, siendo por tanto responsable por los daños ocasionados al consumidor (Ley 24240: 18), e inadmisibles que el fabricante se excuse invocando que la garantía otorgada (Ley 24240: capítulo IV) cubre todo defecto constructivo o fallas de piezas que afecten su funcionalidad, con el acotado alcance de limitarse el cambio de piezas reconocidas como defectuosas por el constructor o su reparación sin asumir ninguna otra obligación”.

“Artemis Construcciones S.A. c/ Diyon S.A. y otro s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Miguez - Peirano – Viale. 21/11/00

18.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de compraventa. Automotores. Resolución. Procedencia. Automotor. Adquirido con vicios. CCIV: 2176.

“Cabe hacer lugar a la demanda por resolución de un contrato de compraventa cuando como en la especie el vehículo que adquirió el reclamante destinado a servir como medio de transporte a miembros y empleados de una empresa constructora para supervisar obras y visitar proveedores en varios puntos de esta ciudad y del gran Buenos Aires, presentaba vicios -fallas eléctricas que se detectaron inicialmente en el funcionamiento de la luz stop, con el posterior agravamiento de los problemas, lo que motivo que el vehículo ingresara al taller y que ante la falta de respuesta se labrara acta de constatación notarial con intervención del jefe de esa área del concesionario, de manera tal que el producto que se entregó al damnificado no es fiable, ni tampoco apto para el cumplimiento de su destino, ni puede aseverarse que con su utilización no resultarían daños a la persona o bienes del consumidor o usuarios, rigiendo en forma imperativa, lo dispuesto por el CCIV: 2176 respecto de los vicios redhibitorios por emisión de la Ley 24240: 18. todo ello, sin perjuicio del deber de seguridad u obligación tácita de garantía emergente de la regla de buena fe, consagrada en el CCIV: 1198, que impone a los empresarios -como en este caso- el deber de no dañar a través de los productos y servicios provistos al consumidor, tanto a su persona como a los demás bienes”.

“Artemis Construcciones S.A. c/ Diyon S.A. y otro s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Miguez - Peirano – Viale. 21/11/00

18.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad por daños (Art. 40). Garantía del producto. Carácter legal y obligatorio. Modificación Ley 24999. Garantía por vicios redhibitorios (LDC: 18). Deber del empresario.

“La garantía voluntariamente otorgada por el fabricante de un producto -Capítulo IV de la Ley 24240-, es actualmente de carácter legal y obligatoria según modificación Ley 24999 (B.O. 30.7.98), lo cual no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios (LDC: 18). Por ello resulta claro que la protección de los intereses económicos de los consumidores, comprende también que se garantice la calidad de los productos e inocuidad de los bienes y servicios que son provistos en el mercado. De allí, la necesidad de imponer al empresario, un estricto deber de asegurar la eficacia, calidad e idoneidad del bien o servicio, para el cumplimiento de la finalidad a la que están destinados de acuerdo con su naturaleza y características”.

“Artemis Construcciones S.A. c/ Dìyon S.A. y otro s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Miguez - Peirano – Viale. 21/11/00

Ver Jurisprudencia: 50.12.

CAPÍTULO V DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ARTICULO 19° - [MODALIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS]

Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Rige lo dispuesto en el Artículo 7° del presente Anexo.

Jurisprudencia

19.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad Bancaria. Contrato de Caja de Seguridad. Cierre de Cuenta por Voluntad del Titular. Falta de Devolución de las llaves de la Caja de Seguridad. Apertura Forzada. Omisión de la Entidad Bancaria de Intimar al Titular a la Devolución de las Llaves. Daño Moral. Procedencia.

“La conducta adoptada por el banco al mantener el servicio de caja de seguridad desde la fecha del cierre de la cuenta a la que accedía inicialmente la caja 15/8, que según fuera reconocido en la contestación de demanda acaeció en 1999, hasta el 26.06.03 fecha en que procedió a su apertura forzada a la luz del Art. 218 C.Com. Es a mi juicio relevante. Ello aunque no se haya abonado canon alguno por este período, ya que durante la vigencia de la cuenta 806880 que fuera cerrada en 1999 tampoco fue percibida suma alguna por la prestación del servicio de caja. Pienso que lo correcto hubiera sido anotar a su titular e intimarlo a la devolución de las llaves, máxime cuando -lo reitero- el largo tiempo transcurrido y la calidad de cliente que a esa fecha aún detentaba, y el uso de la caja por parte del actor demostraba la existencia de ese contrato.”

“Procede otorgar reparación por daño moral al titular de una caja de seguridad cuando se vio privado de sus bienes por responsabilidad de la entidad bancaria.

Ello, por cuanto se trata de un hecho capaz por sí mismo de generar una alteración emocional. No se trata de un quebranto afectivo cualquiera, sino uno que corresponde a un interés espiritual objetivamente reconocible y jurídicamente valioso, consistente en una alteración del modus vivendi, que genera semejante preocupación, con las consiguientes repercusiones espirituales negativas. (En igual sentido: Sala B, 18.11.97, “Caricati, Héctor c/ Banco. Mercantil Argentina SA s/ Sum.”; Sala C, 15.11.00, “Fridman, Jacobo c/ Banco Mercantil Argentino S.A. s/ ordinario”; Sala A, 29.8.01, “Barisoni, Héctor E. c/ La Suizo Argentina SA Cía. de seg. SA s/ ordinario”).”

“Levi Ricardo Rafael c/ Banco Itaú Buen Ayre S.A. s/ ordinario” - CNCOM - 29/06/2009

19.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Retención de tarjeta de débito por cajero automático. Relación de Consumo entre el usuario y la “red informática para servicios financieros” (Red Link). Aplicabilidad de la Ley 24.240. Incumplimiento del deber de información. Inoponibilidad al usuario de las cláusulas contractuales entre “la red” y la entidad bancaria. Multa. Graduación.-

“La contraparte del consumidor y obligado al cumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor, se halla constituida por “todas las personas físicas o jurídicas de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios...” (Art. 2, Ley 24.240) “(...) dentro de ese concepto de servicios queda incluido el de la prestación del servicio de cajeros automáticos (...) dentro de ese concepto no sólo quedan atrapados como proveedores el Banco o Entidad Financiera sino también todos aquellos que intervienen en el circuito económico” (Jabif, Hernán Matías y Pastore, Augusto Omar; “Relación de consumo: los cajeros automáticos”, DJ 2007-II, 1037). El servicio de cajeros automáticos es prestado por los bancos como accesorio, y genera numerosos vínculos -más allá de la relación entre el titular de la cuenta y la entidad financiera- “hasta implicar a terceros que no participaron en la contratación del servicio” (Jabif-Pastore, ob. cit.). Dicho en otras palabras, “la relación de consumo puede ser generada por un contrato, un acto unilateral o un hecho jurídico” (CSJN, “Ferreira, Víctor y Otro c/ V.I.C.O.V.S.A. s/ Daños y Perjuicios”, 21/03/2006).”

“La captura de las tarjetas de los usuarios ante la sospecha de alguna maniobra delictiva de terceros con las tarjetas de débito no tutela en definitiva el patrimonio de los usuarios, porque ante ello hubieran tenido que responder las entidades que brindan el servicio y las compañías de seguro contratadas al efecto (y no el usuario

con su patrimonio), pues el deber de seguridad del servicio pesa sobre las entidades que lo ofrecen.”

“El deber de información constituye una obligación de resultado, pues la ley exige que esa información cumpla determinados y precisos contenidos. Por lo tanto, la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto (Gozáini, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403).”

“Son inoponibles al usuario las cláusulas contractuales pactadas entre RED LINK S.A. y la entidad bancaria, por no ser parte en el convenio. De este modo, es irrelevante que RED LINK y el banco hayan determinado que la primera no tiene frente a los clientes o terceros responsabilidad alguna por las consecuencias del uso de la red... Por ello, sus deberes ante el usuario no se rigen por lo pactado a sus espaldas, sino por lo previsto en la Ley 24.240, por lo que ... la sanción aplicada por el ente de contralor está debidamente funda.”

“RED LINK c/ D.N.C.I. - DISP. 544/07 y otros” - Cámara Federal de Apelaciones de Mar del Plata - 18/06/2009

19.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho a la vida y a la salud. Protección. Normativa. Empresas de Medicina Prepaga. Implantes de anillos intercorneales. Prestación que no se encuentra contemplada en el PMOE (Programa Médico Obligatorio de Emergencia) que rige a las entidades de salud de medicina prepaga. Causa que no resulta suficiente para eximir a la demandada de su obligación de prestar un adecuado servicio de salud. Amparo. Procedencia. Resolución 939/2000

“Debe puntualizarse que el derecho a la vida y su corolario, el derecho a la preservación de la salud, tienen una directa relación con el principio fundante de la dignidad inherente a la persona humana; soporte y fin de los demás derechos humanos amparados (arts. 23, 43 y 75 inc. 22 de la Const. Nac. y, 36 inc. 8° de la Const. Pcial.; Convención Americana sobre Derechos Humanos, Pacto San José de Costa Rica; C.S.N., in re: “Baricalla de C. c/Gob. Nac.”, enero 27 de 1987, en La Ley 1987-B, 310 y ss.).”

“Ahora bien; no puedo soslayar -por estar las partes contestes en ello- que los implantes intercorneales peticionados, no se encuentran previstos en el P.M.O., cabe entonces preguntarse si, ¿dicho extremo normativo implica “per se” la inviabilidad de la presente acción? A fin de contestar tal interrogante, cabe comenzar por ubicar

el problema en su lugar adecuado, es decir, en el campo de los derechos humanos. El derecho a la salud, desde el punto de vista normativo, está reconocido en los tratados internacionales con rango constitucional (Art. 75 inc. 22 de la Constitución Nacional), entre ellos el Art. 12 inc. c) del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, los arts. 4 y 5 inc. 1° de la Convención sobre Derechos Humanos -Pacto de San José de Costa Rica- y el Art. 6 inc. 1° del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos extensivo no sólo de la salud individual sino también de la colectiva. Además, este derecho se encuentra íntimamente vinculado con el derecho a la vida digna, reconocido por nuestra Constitución Nacional y por los Tratados Internacionales de jerarquía supranacional (Art. 75, inc. 22 C.N.).”

“En función de las motivaciones expuestas, corresponde que la incoada cubra el costo de los implantes intracorneales solicitados, pese a que los mismos no se encuentren incluidos en este momento en el Programa Médico Obligatorio, pues considero que las obligaciones que surgen del contrato de medicina prepaga exceden el mero plano negocial y tienden a proteger las relaciones privadas. Es que el principio de buena fe, que rige la ejecución de los contratos implica actuar conforme a derecho, en este caso el mencionado deber de brindar una adecuada atención médica, como también aplicar el criterio de dos personas razonables y honorables, que en el presente -teniendo en cuenta el costo del tratamiento, sus características y sus ventajas para la actora- llevan a la solución propiciada; y principalmente, porque los Programas Médicos Obligatorios, no siempre se encuentran debidamente actualizados” (cfr. C.N.Civ., Sala K, “P. de M. I., J. M. c/ Hospital Alemán Asociación Civil”, S. 19/09/02, cit. www.laleyonline.com.ar del 10-3-06 y elDial.com - AA1304 [Fallo en extenso: elDial.com - AA1304]; también CNCiv., Sala L, “Lipski, Elena c. Minerva Asistencia Médica S.A. [Fallo en extenso: elDial.com - AE1D7D]”, 16/10/03, elDial.com AE1D7D; ídem CNCiv., Sala E, “B. C. A. C. Sistema de Protección Médica S.A.”, 24-6-05, diario LA LEY, 2005-D, 497). En efecto; el hecho que la prestación no se encuentre contemplada en el PMOE (Programa Médico Obligatorio de Emergencia), no resulta de por sí causa suficiente para eximir a la demandada de su obligación de prestar un adecuado servicio de salud.”

“Recuérdase que para el Estado Nacional, “debe quedar garantizado el mecanismo para la actualización del Programa Médico Obligatorio, en virtud del carácter dinámico del conocimiento científico, estableciendo una metodología de análisis para la incorporación de tecnologías que asegure la probada eficacia de todo procedimiento diagnóstico o terapéutico a financiar por la Seguridad Social” (considerando 8° de la Resolución 939/2000). Y, por último, también señaló que “los Agentes del Seguro son responsables de la promoción, protección, recuperación

y rehabilitación de la salud de sus beneficiarios y no meros financiadores de las prestaciones” (considerando 9° de la Resolución 939/2000).”

“D. G., J. M. contra Medicus S.A. s/ Amparo” - Cámara Primera de Apelación en lo Civil Y Comercial de Lomas de Zamora (Buenos Aires) - 26/05/2009

19.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad Bancaria. Caja de Seguridad. Apertura de caja de seguridad y secuestro de su contenido por parte de entidad bancaria. Manda judicial que sólo ordena la inhibición general de bienes. Inexistencia de una orden concreta de embargo del contenido del cofre. Culpa. Exceso en el cumplimiento de las instrucciones recibidas de la autoridad de contralor. Derecho a la Intimidad. Derechos del Consumidor. Tutela de la Seguridad e Intereses Económicos. Trato Equitativo y Digno. Art. 42 CN. Infracción. Daños. Indemnizaciones. Daño moral. Daño psicológico.

“Es un hecho que no parece admitir controversia que el banco demandado incurrió en un exceso manifiesto al forzar la caja de seguridad asignada al actor. No se ha exteriorizado en autos ningún elemento de juicio susceptible de justificar tal proceder. En efecto, la medida ordenada por el Juez en lo Contencioso Administrativo se limitaba -en lo que aquí interesa- a decretar la inhibición general de bienes del demandado, haciéndola extensiva a los “activos financieros del accionado exclusivamente en los términos y con los alcances de lo dispuesto por el Art. 13 bis inc. b) del Código Fiscal de la Provincia de Buenos Aires (Ley 10.397 T.O. 1999, modif. por Ley 13.145 (...))”. Y en esos términos fue comunicado al Banco Central. A su vez, el Banco Central, por medio de la Comunicación “D” 8924, transmitió la medida al banco demandado para tomar nota de la inhibición general de bienes del accionante. En ninguna de esas instrucciones se advierte la autorización, menos aún la orden, de abrir la caja de seguridad y secuestrar su contenido.”

“Tal circunstancia pone en evidencia una conducta francamente culpable del banco demandado, no sólo por haber excedido las instrucciones recibidas de la autoridad de contralor, y por consiguiente, el mandato judicial que las precedía, sino por haber exorbitado también las facultades provenientes de la relación contractual con su cliente, todo lo cual implica un obrar contrario a la directiva contenida en el Art. 512, Cód. Civil. Ese proceder antijurídico, agravado también en este caso por la profesionalidad de la entidad de que se trata (Art. 902 del mismo Código), compromete su responsabilidad en la medida de las consecuencias perjudiciales atribuibles a su obrar (arts. 519 y ss, 904 y concs., Cód. Civil).”

“La conducta exteriorizada por el banco implicó, a mi ver, una lesión a derechos

con jerarquía constitucional, como es el derecho a la intimidad, comprendido en el Art. 18, segundo período CN, y en el Art. 1071 bis del Código Civil, al que se añade como correlato el derecho que confiere el Art. 42 CN a quienes asumen la condición de partícipes en una relación de consumo, a la tutela de su seguridad e intereses económicos, como a un trato equitativo y digno.”

“Este tipo de contratos normalmente se realizan bajo el presupuesto de que la entidad bancaria ha de proceder con reserva y discreción, manteniendo en secreto el contenido del cofre, por lo que su apertura injustificada por quien estaba a cargo de preservar esa reserva, genera de por sí un daño que debe ser indemnizado (conf. arts. 519 y ss, 1071 bis y cc del Cód. Civil).”

“Amanzi Pablo c/Banco Itau Buen Ayre S.A. s/ Ordinario” - CNCOM - 24/04/2009

19.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Infracción al artículo 19 de la Ley 24.240. Administración de Fondos de Ahorro. Incumplimiento en la prestación del servicio. Cobro a los suscriptores del IVA sobre seguro de vida colectivo. Seguro excluido de la aplicación del impuesto. Multa. Graduación del monto.-

“La autoridad de aplicación pudo verificar las circunstancias que justifican la sanción a la entidad recurrente, toda vez que la firma Circulo de Inversores S.A. efectivamente cobró a los suscriptores de sus planes de ahorro el monto correspondiente al IVA sobre el seguro de vida colectivo hasta el mes de marzo de 2002, de conformidad con lo reconocido por la propia empresa...; y ello fue así, a pesar de conocer la Resolución de la Inspección General de Justicia de fecha 15/02/01 ... y el Dictamen emitido por la A.F.I.P. ..., que resultan coincidentes en cuanto a que los seguros de vida estaban excluidos de dicho tributo. En tales condiciones, si la empresa sancionada percibió de los suscriptores un impuesto que no correspondía, cabe concluir que se encuentran configurados los extremos necesarios para tener por acreditada la existencia de la infracción por haber incumplido con la prestación del servicio de administración de fondos de ahorro.”

“Proconsumer s/ Denuncia: “Círculo de Inversores S.A. de Ahorro Para Fines Determinados c/ DNCI-Disp. 849/05 (Ex S01:10057414)” - CNACAF - 21/04/2009

19.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Caja de Seguridad. Apertura Indevida de Caja de Seguridad por Parte de Entidad Bancaria. Incumplimiento de la Obligación de Otorgar el Uso y Goce del Cofre Contratado. Secreto Bancario. Infracción al Deber de Confidencialidad al permitir que Cuanto Menos el Personal de la Entidad Conociera el Contenido del Cofre. Daño Moral. Necesidad de Prueba

Específica para su Resarcimiento. Daño Psicológico.

“Cualquiera sea la naturaleza jurídica del contrato de caja de seguridad, y aunque el deber de guarda y custodia de la caja sea eventualmente el más relevante (CNCom., esta Sala, 27.8.08, “Rolando c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires”), con su solo cumplimiento no se agotan las obligaciones del banco, puesto que también constituye una obligación de este el de la inviolabilidad de la caja tanto por cualquier tercero, por el mismo banco o por la autoridad de superintendencia, de modo tal que solo por orden judicial o por falta de pago del canon el banco -si fue pactado contractualmente- está facultado para abrir la caja en presencia de notario y de inventariar su contenido (v. Villegas, C.G. “Compendio jurídico, técnico y práctico de la actividad bancaria”, T. I, Nro. 181. 6, p. 713, ED. 1985). Este deber de guarda y custodia debe cumplirse en condiciones de confidencialidad y secreto, a punto tal que también es obligación del banco proporcionar un lugar reservado con total ausencia de toda otra persona para la apertura de la caja por el titular (v. Fernández - Gómez Leo “Tratado teórico práctico de derecho comercial”, t. III-B, nro. 44 d VI y e.II, pgs. 293 y 294, ED. 2005).”

“Por lo tanto, aún cuando el banco hubiera restituido el contenido al titular al día siguiente de que este constatará la apertura, no solo incumplió con su prestación de otorgar el uso y goce de la caja el día en que aquel intentó hacerlo (v. Lorenzetti, R.L. “Tratado de los contratos”, t. III, Cap. LIX, nro. V.5, p. 699, ED. 2000) sino que infringió el deber de confidencialidad al permitir que cuanto menos su personal conociera el contenido del cofre.”

“Este deber de confidencialidad y secreto se inscribe a mi juicio en el propio concepto del secreto bancario, inherente a la misma actividad que implica que al banco no solo se le confían aspectos íntimos de la vida comercial y la composición patrimonial del cliente, sino la confianza por parte de este de que tal conocimiento no será divulgado (v. Villegas, C.G., op. y t. cit., Cap. X, nro. 67.1).”

“El hecho de que el banco en este contrato particular desconozca el contenido del cofre, no implica que el secreto bancario no subsista, por la misma razón reseñada precedentemente que le impone el deber de preservar el secreto y la reserva en la apertura del cofre por el cliente, de modo que solo este conozca su contenido. Por consiguiente, debe rechazarse el agravio que concierne a que la demandada cumplió con sus prestaciones vinculadas con el contrato de caja de seguridad.”

“Si bien la conducta del banco fue de una torpeza particularmente calificada que justifica la reparación del agravio moral aún en el caso de incumplimiento

contractual, puesto que pudo exceder las molestias propias de aquel (conf. esta Sala, 21.6.06, “Larche, I. c/ Inter Rep S.R.L.”, id., Sala C, 8.5.81, “Severino C. c/ Bir S.A.”), no permite necesariamente presumir su existencia como en casos extremos de calificación pública indebida de condición de deudor (conf. esta Sala, 19.12.06, “Glusberg Talesnik, L. c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires”; id., Sala E, 27.9.01, “Domínguez, R.A. c/ A.B.N. Amro Bank N.V. suc. Argentina”), sino que debe ser materia de prueba específica (análog. en el caso de robo de caja de seguridad CNCOM., Sala C, 2.8.02, “Askir, M. c/ Banco Mercantil Argentino”).”

“Barmaymon Raúl Norberto y otros c/Banco Itaú Buen Ayre S.A. s/ordinario” - CNCOM - 16/03/2009

19.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Derecho del Turismo. Contrato de viaje. Paquete Turístico. Incumplimiento de Prestaciones a Cargo de la Empresa de Viajes. Inconvenientes Climáticos en el Lugar de Destino: Presencia de Huracanes. Caso Fortuito y Fuerza Mayor. Deber de Información y Seguridad. Intermediación de la Organizadora. Defensa del Consumidor. Extensión de la Indemnización.

“La cláusula D) de las condiciones generales correspondiente a la “Solicitud de Servicios Turísticos” (fs. 124 vta.) dan cuenta de lo siguiente: “Viajes Ati S.A. declara expresamente que actúa en el carácter de intermediaria en la reserva o contratación de los distintos servicios vinculados e incluidos en el tour o reservación de servicios: hoteles, restaurantes, medios de transporte, etc .””

“... más allá de las diversas teorías esbozadas respecto de la naturaleza jurídica del contrato de autos, ciertos autores son contestes en punto a la obligación de responder que pesa sobre el o los organizadores por la adecuada ejecución de las obligaciones asumidas contractualmente, sea que deban éstos cumplirlas directamente o recaigan sobre otros prestatarios vinculados al negocio.”

“... responsabilidad de la defendida surge por la contravención al parámetro de diligencia que informan las referidas normas y en el deber general de atenerse a los buenos usos en la materia, tratándose entonces de una aplicación más del principio de la buena fe, relevante en todo tipo de relación contractual y especialmente significativo en aquellas en donde la profesionalidad de una de las partes en la prestación de un servicio genera en la otra una legítima confianza basada en la experiencia y aptitud técnica.”

“Si bien es posible que por las características de un huracán, las previsiones que -en su caso- se adopten podrían en definitiva verse superadas, lo cierto es que la ley no

exige que se combata el fenómeno climático en sí mismo, sino que el intermediario adecue su conducta a la previsión o capacidad para reconducir la situación creada (VGR. traslado de pasajeros a otro hotel de similares características)”.

“Tampoco puede afirmarse que una tormenta tropical en la actualidad resulte imprevisible, puesto que éstas son totalmente habituales en esa época del año en la zona del Caribe y se cuenta con sistemas de predicción meteorológica en diversos centros regionales que vigilan continuamente su formación, la evolución más probable, la intensidad de viento, las precipitaciones y demás características, emitiendo de modo continuado informaciones y avisos, resultando responsable -en el caso- el Centro Nacional de Huracanes de Miami (Florida), donde incluso hasta el público en general puede tener un acceso rápido y fiable a través de la constante vigilia de una dirección de Internet.”

“Juzgo en consecuencia que “ATI” resulta responsable por los daños causados a los accionantes tanto en el supuesto de haber tenido conocimiento de que la zona iba a verse afectada por el huracán, cuanto pudiera desconocerlo. Ello, pues en el primer caso -lo más probable en atención a que desarrolla su actividad comercial en el sector turístico- debió abstenerse de organizar el viaje o debió hacerlo avisando a los usuarios antes de contratar; la posibilidad de que el destino se podía modificar o bien adoptar las medidas necesarias para que de no se produjeran los contratiempos en el hotel involucrado. Por el contrario, de haber desconocido que el huracán “Lenny” iba a atravesar la zona de Saint Maarten, de haber actuado con un mínimo de diligencia y con una simple consulta en la web pudo conocer acerca de su existencia, progreso y avance probables.”

“... habida cuenta que la defendida está obligada de acuerdo a la “Convención Internacional sobre Contratos de Viajes” a velar por los derechos e intereses de los viajeros, en la ejecución de las obligaciones resultantes de los contratos que se celebraren, en un todo de acuerdo con los principios generales del derecho y las buenas prácticas en el ámbito de que se trate (Art. 3° supra citado) reitero que la encuentro responsable de los daños ocasionados a los accionantes, ya que debió verificar las condiciones de seguridad del hotel y las medidas adoptadas en siniestros del tipo del padecido.”

“Al turista le interesa asegurarse la participación en un viaje que posea las características ofrecidas por el agente o intermediario y a éste, reunir un número de participantes que le permita obtener la utilidad de su iniciativa. La voluntad del turista no se fracciona dirigiéndose simultáneamente a negocios múltiples y heterogéneos. Por el contrario, para él existe un contrato único que resulta de la

combinación de diversos esquemas negociales.”

“En la especie, los accionantes con el viaje de luna de miel y vacacional programado, seguramente persiguieron el esparcimiento y un período de distracción, mas durante los primeros días experimentaron angustias, sensación de abandono y falta de la debida asistencia, cuestiones que considero debidamente ponderadas al tiempo de establecer el a quo una equitativa indemnización por daño moral. Por ello, juzgo que en el supuesto de reconocer la totalidad de lo abonado por el “paquete turístico”, conllevaría un enriquecimiento indebido de los accionantes, puesto que respecto de la segunda mitad del viaje no fue invocado inconveniente alguno”.

“Lorenzini de Martini Luciana y otro c/Viajes Ati S.A. s/ Sumario” - CNCOM - 10/03/2008

19.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Prestación de los servicios. Modalidades. Incumplimiento.

“Si el usuario no pudo hacer efectivo el premio de la recompensa promocionada a través del programa “Membership Rewards” creado por la empresa actora pese a haber obtenido el correspondiente certificado, luego de canjear los puntos por pasajes de la línea aérea participante del programa, en atención a que esta última le informó, previo a la realización del viaje, que no contaba con aeronaves para hacer el vuelo- cabe considerar a la empresa recurrente incurso en la infracción establecida en el Art. 19 de la Ley 24.240 (Cons. y).

16.629/06 “American Express Argentina S.A. c/ DNCI -Disp 269/06 (Expte. S01:219748/02)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I., Buján, Coviello. 28/02/2008

19.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Medicina prepaga. Discapacitados. Prestaciones obligatorias. Incumplimiento. Leyes 24.754 y 24.901.

“La Dirección Nacional de Comercio Interior puede imponer una multa por infracción al Art. 19 de la Ley 24.240 a una empresa que presta servicios de medicina prepaga por no cumplir con las prestaciones obligatorias que le imponen las Leyes 24.754 y 24.901 en relación a las personas discapacitadas al negar la cobertura del 100 % respecto de las prestaciones medico asistenciales.

14.520/06 “Bristol Medicine S.R.L. c/DNCI-Disp. 202/06 (Expte. S01-10370/05)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala III., Argento, Grecco, Fernández. 19/02/2008

19.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Turismo. Modalidades del servicio. Incumplimiento.

“Es pasible de una sanción de multa una empresa que incurre en infracción al Art. 19 de la Ley 24.240 por no respetar os términos, condiciones y modalidades del servicio conforme fuera convenido, emitiendo un pase en forma errónea que imposibilitó al portador el uso libre y pleno de los medios de elevación”.

11.992/06 “Valle de Las Leñas S.A. c/D.N.Cl.- Disp 143/06 (Expte. S01:196200/04)” C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I; Coviello, Licht, Buján. 06/11/2007

19.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Medicina prepaga. Modificación unilateral del contrato. Tarifa. Aumento. Previsibilidad.

“Debe confirmarse la sanción de multa publicada por infracción al Art. 19 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, por incumplimiento del servicio de medicina prepaga al modificar de forma unilateral el precio de la cuota mensual a abonar por los usuarios ya que para aquellas personas que se afiliaron a la empresa con anterioridad a mayo de 2004 fecha en que se readecuó el Reglamento en función de la Resolución 9/2004 y lo resuelto por la CSJN el Reglamento que estaba vigente no contenía ninguna cláusula que previera el aumento de la cuota comunicado en diciembre de 2003 cuya implementación comenzaría a regir a partir de febrero de 2004 lo que importó una modificación unilateral del contrato.

24.587/05 “Qualitas Médica S. A. c/ DNCI-DISP 455/05 (Expte. SOL: 12.774/04)” C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala III; Argento, Grecco, Fernández. 17/08/2007

19.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 19. Sanciones. Multa. Bancos. Tarjeta de crédito. Cargo no convenido en el contrato. Procedencia.

“Debe confirmarse la disposición de la Dirección Nacional de Comercio Interior que - impuso al banco recurrente una multa por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240, por incumplimiento del servicio de tarjeta de crédito prestado, toda vez que ha cobrado al denunciante “un cargo por reserva de fondos” no convenido contractualmente y sin haberle informado las características ni que se comenzaría a liquidar.”

6.229/05 “Banco Sudameris Argentina SA. c/ DNCI disp 9. 139/05(Ex SOL: 1811376/02”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II ; Herrera, Garzón de Conte

Grand. 14/12/2007

19.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47 Sanciones. Multa. Plan de ahorro.

“Debe confirmarse el decisorio de la Dirección Nacional de Comercio Interior impuso a la empresa una multa por infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley 24.240 por incumplimiento en la prestación del servicio de administración de fondos del plan de ahorro suscripto con el denunciante y la falta de notificación el aumento de las cuotas correspondientes a dicho plan”.

29.860/06 “Plan Rombo S.A. c/DNCI DISP 482/06 (Expte. S.01:162053/02)” C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V; Moran, Gallegos Fedriani, Alemany. 28/06/2007

19.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. LEY 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Entidades financieras. Servicio de tarjeta de crédito. Cargo. “Costo financiero” no convenido ni informado. Caracteres ilegibles.

“La Dirección Nacional de Comercio Interior puede imponer a un banco una sanción de multa por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240, por no suministrar en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente respecto del servicio de tarjeta de crédito prestado, y por incumplimiento de dicho servicio por haber debitado en el resumen de cuenta del usuario un cargo no informado ni convenido en el contrato oportunamente suscripto y asimismo, por infracción al Art. 1 de la resolución S.I.C. y M. n° 906/98, ya que el contrato de tarjeta de crédito que utiliza contiene caracteres tipográficos (letras) cuyo tamaño resulta inferior a los 1,8 milímetros previstos en la citada resolución.

38.716/05 “Banco Patagonia S.A. c/DNCI-DISP 845- Expte. N° 149.403/02” CAM. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala III; Argento, Grecco. 08/09/2006

19.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Tarjeta de crédito, Cargo no convenido.

“Si el cargo “reserva de fondos” no fue convenido por las partes en el contrato de emisión de tarjeta de crédito y, asimismo, la entidad bancaria se limitó a notificarlo al usuario de la tarjeta de crédito mediante los respectivos resúmenes de cuenta que el banco ha modificado unilateralmente los contratos de tarjeta de crédito suscriptos con su cliente en tanto procedió a reclamarle un cargo no convenido con aquellos, lo que importa una actuación contraria a la obligación impuesta por el Art. 19 de la

Ley 24.240.” (Cons. VI).

4.207/05 “Banco Sudameris S.A. c/DNI-Disp 892/04 (Expte. 501:0029783/03) ‘CAM. NAC. CONT. ADM. FED., Sala III; Argento, Grecco. 13/07/2006

19.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Transporte. Derechos y Obligaciones de las Partes. Condiciones Pactadas. Cumplimiento.

“Cabe condenar a la transportadora de bienes, a cumplir con el contrato de mudanza internacional respetando los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales haya sido ofrecido y convenido el servicio de traslado (Ley 24240: 19); toda vez que, cerrada la operación y concertada la obligación asumida por las partes, en cuanto al precio y servicio a prestar, ella representa Ley para las partes y debe interpretarse conforme a lo que estas han tenido en mira al obligarse (CCIV: 1137, 1144, 1197 y 1198); de manera que, si el presupuesto originario no pudo ser preciso, por no haberse reparado que dentro del bagaje a trasladar existían obras de arte -cuya exportación tiene un tratamiento especial y un precio distinto-, ello se debió a que no se apersono al domicilio del accionante personal especializado a tales efectos, y tal negligencia, no resulta imputable al reclamante, maxime considerando la especialización y profesionalidad de la accionada”.

“Jones, Jorge c/ Delia Raquel Flores Logística Internacional s/ Sumarisimo. Cámara Comercial: D. Bargallo - Cuartero. 10/02/06

19.17. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Bancos. Contratos. notificación unilateral. Caracteres ilegibles.

“Es correcta la multa aplicada por la Dirección Nacional de Comercio Interior por infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley 24.240 y al artículo 1 de la Resolución N° 906/98, reglamentaria de la Ley citada, al no haber el banco suministrado información veraz, precisa y suficiente sobre la aplicación de los nuevos cargos, por haber modificado unilateralmente las condiciones de contratación y por contener el contrato de tarjeta de crédito caracteres tipográficos a uno con ocho décimos (1,8) de milímetros de altura”.

15.620/04 “BNL SA c/ DNCI-Disp 308/04 (Expte. N° 149384/02)” C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala V; Gallegos Fedriani, Otero. 18/05/2005

19.18. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad

Contractual. Contratos Bancarios. Cuenta Corriente. Rectificación de Saldo. Arreglo de cuenta. Procedencia. Aplicación Ley 24240.

“Procede la acción por la que se demanda a una entidad bancaria por el arreglo de una cuenta corriente y la devolución de los importes que fueron indebidamente debitados cuando, -como en el caso-, surge que la solicitud de apertura de cuenta corriente no es clara, ni siquiera en cuanto a la tasa de interés que el banco puede cobrar, es decir, el banco incumplió con el primero de los deberes que exige la buena fe: la debida, concreta y veraz información al co-contratante. La Ley 24240 regula la protección de los intereses económicos de los consumidores y usuarios, otorgándoles derecho a una información adecuada y condiciones de trato equitativo y justo (Art. 19), derecho con explícita base constitucional. maxime, que en la especie el cliente se vio forzado a tolerar una progresiva escisión entre praxis bancaria y normatividad que solo conduce a una deplorable desvalorización del orden jurídico, como instrumento de regulación social. cabe precisar, que la aprobación de las cuentas y sus saldos con aplicación de lo reglado por el CCCOM: 793 no precluye el derecho a obtener su rectificación en razón de errores u otros vicios; de análoga manera a lo que acontece con la aprobación de las cuentas rendidas conforme el CCOM: 73 (CNCOM, Sala C, in re, “Banco Latinoamericano S.A. c/ Oerlman Manuel” -29/10/1984

Voto del Juez Anaya;

Bis idem, Sala A, 10.9.68, “The First National Citi Bank of New York c/ Rivadulla, Andrés”). asimismo se destaca, que resulta indubitable la viabilidad de formular las observaciones contempladas por el CCOM:790, aun en la hipótesis de no haber mediado impugnación de los resúmenes de cuenta en los términos y plazos del CCOM: 793, ya que la ausencia de impugnación no es causa del enriquecimiento a costa de otros, originado -en la hipótesis- por la aplicación de una tasa de interés exorbitante”.

“Derli SA c/ Lloyds TSB Bank s/ Ordinario”. (LL 24.8.05, f. 109308). Cámara Comercial: B. Piaggi - Butty. 25/04/05

19.19. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Adhesión. Prestación de Servicios Médicos. Medicina Prepaga. Condiciones. Cuota. Alteración. Cláusula Ineficaz. Interpretación. CN: 42.

1) El convenio que regula una prestación de servicios asistenciales médicos se encuentra comprendido en el ámbito de aplicación de la Ley 24240. Desde esta perspectiva, la cláusula que permite el aumento de las cuotas a los afiliados al

momento de cumplir 70 años desnaturaliza las obligaciones de la demandada, la cual tiene la obligación de mantener la prestación de sus servicios según lo convenido inicialmente (Art. 19 de dicha Ley), además de un deber específico de información (Art. 4 de la misma Ley), que constituye el presupuesto lógico de la conformidad que ha de requerirse al afiliado ante la alteración de las condiciones establecidas inicialmente. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación mas favorable al consumidor (Art. 3, Ley cit.), tesis que resulta acorde con lo establecido expresamente en la CN: 42.

2) En el caso de un contrato de medicina prepaga, si se condicionara la permanencia de la cobertura al pago del aumento previsto en caso de cumplir el afiliado 70 años o al cambio del “plan”, y el aquí demandante, ante la necesidad de no quedar excluido del sistema de protección medica, se viera constreñido a desembolsar el importe adicional pretendido por la accionada, se configuraría una hipótesis de lesión.

“Revello Llerena, Ricardo c/ Qualitas Medica SA s/ Sumarísimo”. (ED 14.6.05, f° 53408) (JA 15.6.05, 2005-II; La Ley 19.10.05, f° 109.536). Cámara Comercial: C. Monti - Di Tella - Caviglione Fraga. 8/03/05*

19.20. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Prestación de servicios. Accionante. Contratación de Viaje Turístico. Frustración. Empresa Defendida. Inexistencia de Disponibilidad Hotelera. Pretensión Resarcitoria. Procedencia. Accionada. Oposición. Intermediaria. Asunción de obligación de medios. Improcedencia.

“En una acción en la que el pretensor reclama cierta suma dineraria en concepto de daños contra una empresa de turismo, como consecuencia de que el día anterior al viaje le fue comunicado telefónicamente que este no podría realizarse porque no existía disponibilidad hotelera, resulta improcedente que la defendida alegue que en la actividad turística su rol importa la Asunción de obligaciones de medios, esto es, su conducta es la de una “intermediaria” entre sus clientes y los prestadores de los servicios de hotel, transporte, etc. (Convención de Bruselas de 1970, Leyes 18829 y 19918, Resolución 256/2000 Secretaria de Turismo y Condiciones generales de contratación); cuando, -como en el caso-, surge que la accionada publico durante tres días un aviso en un diario de gran circulación que dice: “todos nuestros tours incluyen: pasajes aéreos -recepciones-traslados aeropuerto/hotel/aeropuerto-alojamiento en selectos hoteles y resorts”, y continua “asegure ya su lugar y su precio reservando ahora con solo u\$s 50 por persona”. ello pues, siendo la oferta un acto jurídico unilateral y recepticio que tiene por finalidad la formación de un contrato; como tal, obliga a quien la emite, razón por la que el contenido de los

anuncios forma parte de la trama obligacional aunque no haya sido reproducido en el contrato singular (cfr. Alterini, Atilio A., "Contratos civiles -comerciales-de consumo. Teoría general", Ed. Abeledo Perrot, Bs. As, 1998, pag. 139). en tal sentido cabe precisar, que los servicios deben prestarse conforme fueron ofrecidos, publicitados o convenidos (Ley 24240: 19) pues el acto publicitario despliega una virtualidad significativa en el momento contractual, haciendo nacer en su receptor el derecho a obtener lo prometido, si por su parte entra en el supuesto de hecho jurídicamente relevante (cfr. Méndez - Vilalta, "La publicidad ilícita, engañosa, desleal, subliminal y otras", Ed. Bosch, Barcelona, España, 1999). Obviamente, la publicidad integra el contenido del contrato (Ley 24240: 7 y 8). por tanto, no puede sostener la demandada que nunca prometió al pretensor la efectiva realización del viaje sino solo su intermediación ante los verdaderos prestadores de servicios, si en la publicidad grafica garantizo el viaje a cambio de la mentada seña. maxime, si el reclamante abono el precio total convenido, puesto que conforme a derecho estaba en condiciones de exigir la contraprestación del deudor".

"Bosso, Claudia Silvia y Otro c/ Viajes Ati S.A. empresa de viajes y turismo s/ Sumario". Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Butty - Diaz Cordero. 30/06/03

19.21. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Compraventa. Automotores. Círculos cerrados. Interpretación. Solicitud de adhesión. Cuota. Pago en instituciones Bancarias. Formulario Entregado por la Administradora. Falta de Recepción del Instrumento. Adherente. Obligación de Procurárselo. Pretensor. No Obtención de los formularios. Incumplimiento Contractual. Improcedencia.

"En una acción por la que el pretensor reclama de una sociedad de ahorro para fines determinados la repetición de las sumas que abono, en virtud de la resolución del contrato por incumplimiento atribuido a la defendida, cabe precisar que si en la pertinente solicitud de adhesión se estableció que el pago de cada cuota debía efectuarse en las instituciones bancarias o financieras del país o representantes autorizados por la administradora (razón por la que el pago debió verificarse mediante formulario que cada adherente recibía a tal fin) y, que la falta de recepción del instrumento no desligaba al suscriptor de pagar, pues este debía procurarse dicho formulario -puesto a su disposición por la sociedad administradora-; la sola circunstancia de que el pretensor no haya procurado la obtención de los formularios no constituye incumplimiento contractual, toda vez que era la reclamada quien debía entregar o poner a disposición de los adherentes esos formularios -lo que no hizo-. ello pues, la información cumple un rol vital para que el contratante tenga un adecuado conocimiento de las condiciones de contratación, el alcance de los derechos y

obligaciones que asume, para evitar los riesgos económicos en la formación como en la ejecución del contrato. Es ilógico que el predisponente establezca obstáculos a su cumplimiento y endilgue la carga de sortearlos a quien posee menor especialización y poder negocial. fue la administradora quien al incumplir su deber de remitir los formularios omitió los medios necesarios para permitir que el suscriptor abonara la cuota en tiempo y forma. a mas, la defendida debió informar veraz y concretamente las condiciones de pago; no es suficiente hacer una escueta mención a que de no emitir los formularios de pago, el adherente debía procurarse por si solo que la administradora le entregara esos instrumentos. la Ley de Defensa del Consumidor (aplicación 24240 y sus modificatorias) impone la obligación de brindar información adecuada, veraz, detallada y suficiente sobre las características de los bienes y servicios, ello determina el comportamiento que debe asumir el consumidor habida cuenta de la discapacidad negocial de los contratantes. por lo demás, la CN: 42 ratifica el derecho a la información. el deber de informar importa la manifestación del deber de la buena fe que debe presidir los vínculos contractuales y la confianza que deposita el consumidor en aquel mejor posicionado del que exige una conducta leal y fidedigna”.

“Rigoni, Gabriel Gustavo c/ Circulo de Inversores S.A. de Ahorro para fines determinados s/ ordinario”. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Diaz Cordero - Butty. 20/11/02

19.22. DEFENSA AL CONSUMIDOR. Daños y perjuicios. Responsabilidad contractual. Prestación de Servicios. Servicios médicos. Centro asistencial. Sanatorio. Principio de apariencia.

“Es responsable el ente sanatorial por la deficiente prestación de servicios medico-quirúrgicos efectuada allí por un profesional, aun cuando este no pertenezca al personal medico de la entidad, cuando las constancias de la causa en base a las cuales pretende el sanatorio deslindar responsabilidades, distan mucho de ser inequívocas y, ante la equívocidad ha de prevalecer el principio de apariencia (CCVI 1198 y Ley 24240: 4, 5, 19, 37 y ss.), a lo que debe agregarse la responsabilidad derivada de la Ley 17132: 39 y 49 y su reglamentación (Dec. 6216/67).(en el caso, el paciente eligió para atenderse el sanatorio demandado, por encontrarse incluido en la cartilla de su obra social, y allí fue asistido por el medico en cuestión, que no figuraba en dicha cartilla, las declaraciones testimoniales carecen de certeza, de la pericia contable surge que no aparecía como dependiente de la clínica, ni aparece en el registro de empleados enmarcados en el régimen de contrato de trabajo, pero nada se alude respecto de un virtual listado de médicos. además, el director y único propietario de la institución integro el equipo quirúrgico que opero al paciente).

Disidencia del Dr. Caviglione Fraga: “en tanto la prueba reunida indica que el cirujano no integraba la plantilla de profesionales de la clínica, no cabe responsabilizar a esta última por la actuación del galeno”.

“García de Hernando, María Julia c/ A.P.S. s/ Sum.” Cámara Comercial: Sala C. Caviglione Fraga - Monti - Di Tella. 29/10/98

19.23. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Tarjeta de Crédito. Consumos no Efectuados.

“La Dirección Nacional de Comercio Interior puede sancionar a un banco con una multa por infracción al Art. 19 de la Ley 24.240, toda vez que no reconoció los reclamos efectuados por la denunciante frente a consumos no efectuados con su tarjeta de crédito, incumpliendo así con la prestación del servicio ya que entre otras consideraciones el sistema Banelco, así como otros cajeros automáticos, no han demostrado ser absolutamente invulnerables a fraudes y maniobras por las cuales se perjudica a los clientes de la entidad bancaria, pues la banda magnética de que disponen los plásticos no constituye un mecanismo de protección inmune, invencible a anomalías en el sistema que no pocas veces se ha comprobado que ocurren, y que han servido para el progresivo perfeccionamiento del sistema. Frente a ello, resulta comprensible que el cliente experimente alguna incertidumbre, inseguridad o desamparo si aparecen extracciones que desconoce, pues si bien gran cantidad de personas utilizan este servicio, se ignoran los pormenores de su mecánica y funcionamiento, algo que se realiza a “oscuras” mediante un sistema de computación, lo cual adquiere mayor relevancia en el caso de autos donde, precisamente, se acreditó la inexistencia del cajero donde supuestamente se efectuaron las extracciones cuestionadas”.

870/97 “Banco Río de la Plata S.A. c/ Secretaría de Comercio e I -Disp DNCI”, Sala II. 31/03/98

19.24. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Modalidades de Prestación de Servicios. Banco. Cajero Automático. Sistema Banelco. Perjuicio a Cliente Usuario de Tarjeta Magnética

“El sistema Banelco, así como otros cajeros automáticos, no han demostrado ser absolutamente invulnerables a fraudes y maniobras por las cuales se perjudica a los clientes de la entidad bancaria, pues la banda magnética de que disponen los plásticos no constituyen un mecanismo de protección inmune, invencible a anomalías en el sistema que no pocas veces se ha comprobado que ocurren, y que han servido para

el progresivo perfeccionamiento del sistema. Frente a ello, resulta comprensible que el cliente experimente alguna incertidumbre, inseguridad o desamparo si aparecen extracciones que desconoce, pues si bien gran cantidad de personas utilizan este servicio, se ignoran los pormenores de su mecánica y funcionamiento, algo que se realiza a “oscuras” mediante un sistema de computación.” (Cons. 4).

“Banco Río de la Plata S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 870/97”. Causa n° 19.593/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Herrera, Garzón de Conte Grand, Damarco, 31/3/98.

19.25. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Modalidades de Prestación de Servicios. Guarda de Automóvil. Daño Provocado en plaza de Estacionamiento Bajo Nivel

“Aún no mediando un contrato expreso del cual resulten expresamente las obligaciones asumidas por el depositario, la falta de adecuada guarda del vehículo que permitió el acaecimiento del hecho dañoso supone un incumplimiento de las previsiones del artículo 19 de la Ley 24.240. Ello es así por cuanto ese evento demuestra que la recurrente no ha respetado las modalidades propias de la prestación asumida como garajista”. (Cons. VII).

“Playas Subterráneas S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 1963/96” Causa N° 10.413/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala IV, Uslenghi, Galli, 16/3/98.

19.26. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Servicios. Prestación. Modalidades.

“En los contratos de prestación de servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos”

“Tecnología Integral Médica Tim S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 164/97”. Causa n° 10.378/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala V, Grecco, Gallegos Fedriani, Otero, 15/9/97.

19.27. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Modalidades que deben observarse en la Prestación de un Servicio..

“El Art. 19 de la Ley 24.240, de Defensa del Consumidor, establece, con relación a las modalidades que deben observarse en la prestación de servicios, que quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos,

plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos”

“Confiable S.A. c/ M. E. Y OSP –Sec. Ind. y Com.- DNCI N° 1076/95”. Causa: 51.697/95. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, Damarco, Herrera, 2/5/96.

Ver Jurisprudencia: 1.5; 1.17; 1.18; 1.19; 3.3; 3.14; 3.27; 4.7; 4.9; 4.24; 7.13; 8.9; 8bis.2; 10.2; 23.1; 23.2; 36.10; 36.17; 37.29; 37.45; 37.47; 52.13.

ARTICULO 20° - [MATERIALES A UTILIZAR EN LA REPARACIÓN]

En los contratos de prestación 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 o adecuados a la cosa de que se trate, salvo pacto escrito en contrario.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Se entenderá por materiales adecuados aquellos nuevos adaptados a la cosa que se trate. El pacto que indique de manera expresa que los materiales o productos a emplear, aun los adecuados, no son nuevos, deberá estar escrito en forma destacada y notoria.

Jurisprudencia

20.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Garantía por servicios de reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o similar. Arts. 20 y 21 de la Ley 24.240.

“La Ley 24.240 consagra en su artículo 4° el derecho del consumidor a que se lo informe en forma veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los bienes y servicios que le son ofrecidos y en los arts. 20 y 21 determina la obligatoriedad de extender un presupuesto cuando se trata de contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, exigiendo como requisito mencionar si se otorga o

no garantía, y en su caso, el alcance y duración. (Consid. III) “.

*“Ahora Cerrajería Rápida S.R.L. c/ Sec. de Com. e Inv. – Disp. DNCI N° 637/96.”
Causa: 6639/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Grecco, Gallegos Fedriani,
Otero, 10/7/97.*

ARTICULO 21° - [PRESUPUESTO]

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

- a) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio;**
- b) La descripción del trabajo a realizar;**
- c) Una descripción detallada de los materiales a emplear.**
- d) Los precios de éstos y la mano de obra;**
- e) El tiempo en que se realizará el trabajo;**
- f) Si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta;**
- g) El plazo para la aceptación del presupuesto;**
- h) Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional.**

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin Reglamentar.

Jurisprudencia

*21.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Contrato de Locación. Locación de Servicios.
Ley 24240: 21-g. Presupuesto. Aceptación.*

*“La firma del presidente de la accionada al pie de una cláusula preimpresa que dice
“aceptado p/ duplicado”, que aparece en la propuesta en la que se especifican las*

reparaciones y servicios presupuestados, y en el anexo que detalla el modo de pago, son una manifestación de la voluntad que constituye la aceptación prevista por la Ley 24240: 21-g, que no es sino la aceptación de la oferta hecha por el prestador del servicio, por lo que cabe concluir que entre las partes existió un contrato”.

*“Otis Argentina SA c/ Fundación Instituto de Neurobiología (fidneu) s/ Ordinario”.
Cámara Comercial: Sala D. Heredia - Dieuzeide - Vassallo. 12/12/06.*

21.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 1. Objeto. Supuestos alcanzados. Prestación de servicios. Limpieza de ropa.

“En la medida que la Ley 24.240 tutela la protección de los consumidores o usuarios, dentro de los cuales incluye expresamente a los que contratan la prestación de servicios (ver Art. 1º inc. b), obligando explícitamente al cumplimiento de sus disposiciones a los prestadores de ellos (Confr: Art. 2º), resulta inatendible la postulada limitación de la obligación de extender presupuesto que impone el Art. 21 de la citada ley –de cuyo contenido se desprende inequívocamente que debe ser por escrito-, siendo por otra parte que la norma contenida en el Art. 20, a la que el apelante pretende circunscribir aquel deber, contempla expresamente los supuestos de servicio de “limpieza”, por lo que mal puede pretenderse la inexigibilidad de la obligación sobre la base de alegados usos y costumbres contrarios a expresas disposiciones legales”.

*“Elinat S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 378/97”. Causa nº 24.154. C. NAC.
CONT. ADM. FED, Sala I, Buján, Coviello, 30/12/98.*

21.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Presupuesto. Formulario en donde se instrumenta la orden de trabajo. Servicio de acondicionamiento, limpieza o tintorería.

“El artículo 21 de la Ley 24.240 prescribe los datos que como mínimo deben estar comprendidos en el presupuesto que deben extender los prestadores de servicios cuyo objeto, entre otros, sea el “acondicionamiento” o “limpieza” (esta Sala in re “Lavadero de Norma Raquel González c/ Sec. de Com. e Inv.” del 7/10/97). Si bien existen requisitos establecidos en la mencionada norma que se hallan razonablemente cumplimentados en la orden de trabajo que la empresa expidió en este caso, se exhiben insuficiencias en los requerimientos b), c), e) y f) de la norma. Véase en lo que se refiere a la descripción del trabajo a realizar, que no se especificó si se efectuaría a través de lo que en la jerga se denomina “limpieza a seco” o lavado a máquina; lo cual derivó en la falta de información también de los materiales a emplear, distintos en un caso y en otro. Asimismo, el tiempo de realización del trabajo tampoco fue puntualizado, pues como puede notarse en la

orden de trabajo, no existe señalamiento del día en que la prenda podía ser retirada. Finalmente, también se omitió aclarar si se otorgaba o no garantía, su alcance y las especificaciones a su respecto”.

“Marva de Sergio Sicolo c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 157/97”. Causa n° 10.406/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Garzón de Conte Grand, Damarco, 2/4/98.

21.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Presupuesto presentado sin los requisitos legales.

“De las constancias de fs. 4 surge, efectivamente, que el presupuesto presentado por la recurrente fue extendido sin los requisitos establecidos en el artículo 21 de la Ley 24.240, en especial, debe señalarse que aquel carece de la descripción detallada de los materiales a emplear, su precio y el de la mano de obra y que quien lo suscribe no indicó sus números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el sistema provisional”.

“Cyesa S.R.L. C/Sec. de Com. e Inv. S/Disp. DNCI N° 3542/95”. C. Nac. Cont. Adm. Fed. , Sala IV. Uslenghi, Galli, Jeanneret de Pérez Cortés. 18/03/95.

Ver Jurisprudencia: 20.1; 23.2.

ARTICULO 22° - [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 comunicado 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.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

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.

ARTICULO 23° - [DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO]

Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) 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.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

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

Jurisprudencia

23.1. *DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Obligación de hacer. Deficiencia o defecto en la realización del trabajo. Arts. 19 y 23 de la Ley 24.240.*

“Una obligación de hacer, debe juzgarse por el resultado prometido, de acuerdo a lo prescripto en el Art. 19 de la Ley 24.240. En este sentido, en caso de evidenciarse deficiencias o defectos en el trabajo realizado, la ley establece que el prestador del servicio estará obligado a corregirlo. Con esta finalidad en el Art. 23 de la ley citada se dispone, claramente, que este quehacer no debe suponer un “costo adicional de ningún tipo para el consumidor”, y en consecuencia, no puede el operario invocar el daño nuevo, un vicio distinto o un defecto que no estaba amparado desde el principio, como pretende el sancionado. La invocación de una presunta antigüedad del edificio y la existencia de irregularidades en las paredes no benefician la posición de la

sancionada. Tales circunstancias debieron haber sido puestas en conocimiento de su cocontratante por ser ella la responsable de los trabajos y consiguientemente garante de su fiel cumplimiento”. (Cons. 5°)

“Patri Mar de Cerra-Lex S.R.L. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 806/96”. Causa n° 28.525/96. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala IV, Galli, Uslenghi, 9/5/97.

23.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Modalidades en la prestación de servicios. Presupuesto. Obligaciones por deficiencias en el trabajo encomendado.

“El prestador resulta obligado a “corregir todas las deficiencias o defectos o reformar o reemplazar los materiales o productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor”, responsabilidad claramente establecida en el Art. 23 de la Ley 24.240, que contempla las obligaciones del prestador del servicio en caso de presentarse deficiencias o defectos en el trabajo realizado. Ello no ocurrió en el caso, lo que obligó al damnificado a efectuar la denuncia origen de estas actuaciones. Según consta a fs. 31 la firma abonó el precio total del pantalón al damnificado en fecha 9-12-96, circunstancia que debe ser tenida en cuenta en esta instancia como expresión de la voluntad resarcitoria de la sancionada. Pero tal compensación resultó extemporánea ya que el artículo citado establece un plazo de 30 días contados a partir de la conclusión del servicio dentro del cual el prestador debe corregir las deficiencias o defectos que resultaren...Por ello, corresponde confirmar la resolución apelada en cuanto consideró que la firma debe ser sancionada por no cumplir las obligaciones impuestas al prestador del servicio en los arts. 19, 21 y 23 de la Ley 24.240”.

“Lavadero de Norma Raquel González C/ SEC. COM. E INV. DISP. DNCI 2490/96.” Causa n° 6.644/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. Sala II. Damarco. Garzón de Conte Grand. 07/10/97.

23.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Obligaciones del prestador del servicio en caso de presentarse deficiencias o defectos en el trabajo realizado.

“El prestador resulta obligado a ‘corregir todas las deficiencias o defectos o reformar o reemplazar los materiales o productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor’, responsabilidad claramente establecida en el Art. 23 de la Ley 24.240”. (Cons. 4°)

“Lavadero de Norma Raquel González c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 2490/96”. Causa n° 6.644/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Damarco, Garzón de Conte

Grand, 7/10/97.

23.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Deficiencias en la prestación de un servicio. Denuncia. Plazo. Art. 23 de la Ley 24.240.

“En el Art. 23 de la Ley 24.240 se impone la obligación del prestador del servicio de corregir las deficiencias o defectos observados cuando éstos hayan aparecido y hayan sido denunciados dentro de los treinta días siguientes a la conclusión del trabajo”. (Consid. III) (En autos el reclamo se efectuó con holgura vencido el plazo legal).

“José Saponara Hnos S.A. c/ Sec. Com. E Inv. – Disp. DNCI 671/96”. Causa 23.564/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV. Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, 10/4/97.

ARTICULO 24° - [GARANTÍA]

La garantía sobre un contrato de prestación de servicios deberá documentarse por escrito haciendo constar:

- a) La correcta individualización del trabajo realizado;**
- b) El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;**
- c) La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.**

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

CAPÍTULO VI USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

ARTICULO 25° - [CONSTANCIA ESCRITA A INFORMACIÓN AL USUARIO]

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

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

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.

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.

(Artículo sustituido por Art. 10 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios deberán entregar a requerimiento de los usuarios factura detallada del servicio prestado.

Jurisprudencia

25.1. DEFENSA AL CONSUMIDOR. *Infracción a los artículos 4 y 30 bis de la Ley 24240. Inclusión en las facturas de frase indicando que no se registraban facturas impagas a determinada fecha. Posterior inicio de procedimiento de persecución del cobro. Incumplimiento del deber de brindar al usuario información veraz, detallada, eficaz y suficiente. COMPETENCIA. Modificación introducida por la Ley 26.361 al artículo 25 de la Ley 24.240. Compatibilidad entre la aplicación de normas específicas de los marcos regulatorios de cada servicio público y las prescripciones de la Ley de Defensa al Consumidor.*

“La exégesis del texto actual de la norma (artículo 25 de la Ley 24.240 modificado por la ley 26.361) no arroja, pues, ninguna duda en punto a que no existe incompatibilidad entre la aplicación de las normas específicas de los marcos regulatorios de cada servicio público y las prescripciones de la Ley de Defensa al Consumidor, por lo cual la aplicación de aquéllas no inhibe la actuación de los organismos de Defensa al Consumidor como autoridad de aplicación de la Ley 24.240.”

“El reglamento aprobado por resolución de la Secretaría de Comunicaciones n° 25.837/96 que interesa a vastos sectores de la población y cuya importancia en la vida presente no puede ser desconocida, establece que en casos de dudas o discrepancias se aplicara en forma supletoria la Ley 24.240 (Art. 2; Cámara ya citada en, la causa 5361/97 del 23.12.97). Esa supletoriedad también se halla consagrada por el Art. 25 de Ley 24.240 según lo expresado en el primer párrafo de este considerando. Dicha solución es particularmente valiosa desde que conlleva a la observación del régimen tuitivo y de los principios generales del derecho, entre los cuales hallase el que la propia Ley 24.240 establece a favor del consumidor (conf. su Art. 3; V. también, Sala I, causa 18.210/96 del 4.11.97 y sus múltiples citas; asimismo, ver a. I. Ammirato “Sobre el derecho a la información de consumidores y usuarios”, JA. supl. diario del 25.11.98, N° 6117, ps. 2 y ss., en esp. cap. I). (conf. Sala Civil y Comercial Federal 2, en autos “Esquivel, Horacio Enrique c/ Telefónica de Argentina SA. s/ incumplimiento de servicio del 17/12/98”).

“De las constancias ... de autos surge de manera fehaciente que la prestataria del servicio expresó en las facturaciones aludidas que el usuario “No registra facturas impagas al...”, precisando en cada una de ellas la fecha en la cual no existirían deudas... La licenciataria del servicio telefónico si bien suministró al usuario esa información en oportunidad de emitir las, posteriormente advirtió, la existencia de

deudas pendientes de pago, por lo cual comenzó con el procedimiento de persecución del cobro de las sumas supuestamente originadas en tales facturas por períodos alternados entre el 8/2/00 y el 10/4/01, informando incluso que la deuda que endilga al usuario fue “migrada al Gestor Externo de Cobro”.... Esa circunstancia, y más allá de reconocer que una de las principales obligaciones del usuario consiste en el pago del servicio prestado y aún admitiendo que la norma citada reconoce una presunción “iuris tantum”, es decir susceptible de ser desvirtuada por prueba en contrario, no puede soslayarse que Telecom Argentina SA al incluir la leyenda de marras en las facturas señaladas, transgredió la obligación prevista en los arts. 4 y 30 bis de la Ley 24240, incumpliendo el deber de informar de manera en forma cierta, veraz, clara y detallada de todo lo relacionado con las características esenciales del servicio, entre las que evidentemente se encuentra la contraprestación debida, generando - cuanto menos- confusión en el usuario”.

“Aún de advertir -casi dos años después - de emitir las facturas que incluyeron la leyenda en cuestión que el usuario sí registraba deudas con la empresa, debió poner el error cometido en conocimiento de la autoridad de aplicación, precisando los conceptos que se reclamarían al usuario. Tampoco adjuntó en su descargo las constancias de las facturaciones por separado de los conceptos pendientes de pago. Tales extremos no han sido acreditados por la licenciataria sobre quién pesaba esa carga probatoria. Frente a la ausencia de prueba que permita demostrar la conducta diligente de la licenciataria en relación al deber de informar sobre las circunstancias antes expuestas, evidentemente se configuró la infracción imputada.”

“Telecom Argentina SA c/ DNCI - DISP. 564/07 (Expte. N° 801:34808/04)” – CNACAF – 05/08/2009

25.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 25. Usuarios de servicios públicos domiciliarios. Legislación específica. Superposición normativa. Solución legal.

“Adviértase como resuelve el legislador la superposición de normas en el caso de los servicios públicos domiciliarios –Art. 25 últ. párr. Ley 24.240-. Esta disposición prescribe que “los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, serán regidos por esas normas, aplicándose la presente ley supletoriamente”. Es decir que los marcos regulatorios establecen las obligaciones que pesan sobre las empresas prestatarias de servicios públicos y rigen las consecuencias de su incumplimiento; pero esas regulaciones específicas pueden no contemplar soluciones para determinados casos,

y es ante ese vacío o insuficiencia, que el caso es cubierto en relación a la protección de los usuarios, por la Ley 24.240. Con lo cual, esta disposición no excluye la aplicabilidad de la Ley 24.240 sino que indica su supletoriedad para casos no previstos en normativas específicas en relación a los derechos de los consumidores y usuarios. (cons. 4).

“Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 2381/96”. Causa n° 6.654/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Herrera, Damarco, 14/4/98.

25.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Competencia: Ley Nacional de Telecomunicaciones. Compatibilidad con Defensa del Consumidor. Atribución al Fuero Civil y Comercial Federal.*

“La aplicación de normas de derecho común no es susceptible de desplazar la competencia -que corresponde a este fuero en razón de la materia-, pues tal circunstancia no descarta por sí misma la eventual necesidad de determinar el sentido y alcance de normas federales para resolver sobre la pretensión deducida por la accionante. En igual sentido se ha pronunciado la Corte suprema de Justicia de la Nación al sostener que es competente la justicia federal si la correcta decisión sobre la apelación judicial interpuesta exige precisar el sentido y alcances de normas federales dictadas por el Estado Nacional en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley nacional de telecomunicaciones 19.798, así como discernir la posible compatibilidad entre ese marco normativo y el instituido por la Ley 24.240 de defensa del consumidor; a tenor de lo dispuesto en el último apartado de su Art. 25, ya que tales cometidos se encuentran reservados a la jurisdicción federal razione materiae (Confr. in re “Telefónica Argentina S.A. s/ deduce inhibitoria”, del 23-12-04)”.

9.777/05. Campaini Rafael Luís c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ Daños y Perjuicios. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala I., Dra. María Susana Najurieta - Dr. Martín Diego Farrell - Dr. Francisco de las Carreras. 27/04/2006

25.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

“Este Tribunal ha tenido particularmente en cuenta, para la decisión de los recursos traídos a su conocimiento, la regla del in dubio pro consumidor que consagra la ley de defensa del consumidor en su Art. 3°. Es que, “la legislación específica de los servicios públicos debe armonizarse con la Ley de Protección al Consumidor 24.240;

la denominada aplicación supletoria, del Art. 25 última parte, no puede significar la violación al régimen tuitivo ni el olvido de la aplicación de los principios generales del derecho” (Conclusiones de la Comisión N° 5 del II Congreso Argentino de Derecho del Consumidor y I Encuentro Nacional de Defensa del Consumidor y Usuario, citadas por Vázquez Ferreyra, R. y Romera, O., en “Aplicación supletoria de la ley de defensa del consumidor a los servicios públicos domiciliarios privatizados”, L.L. 1996-B-973). Tal criterio interpretativo armonizador, surge, de la misma ley en examen que dispone en su Art. 3° que “las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas...”, concluyendo la norma que “en caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor” (Conf esta Sala, causa 18210 del 4-11-97)”.

6.195/2.002. *Iglesias José Juan c/ Aguas Argentinas S.A. y otro s/ incidente de apelación. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala 1., Dr. Francisco de las Carreras - Dr. Martín D. Farrell - Dra. María Susana Najurieta. 05/09/2002*

25.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Servicios Públicos. Domiciliarios Privatizados. Calidad de Usuario. Reconocimiento. Ley 24.240: Aplicación Supletoria, Armonización con los Regímenes Legales Específicos. In Dubio Pro Consumidor. Ficha N° 2789.*

“No comporta obice para el reconocimiento de la calidad de usuario y su consecuente legitimidad activa para estar en juicio, el carácter supletorio de la Ley de Defensa del Consumidor en lo relativo a los servicios públicos domiciliarios con legislación específica (cfr. Art. 25, segundo párrafo). en tal sentido, la supletoriedad en cuestión procedería en los casos en que existen marcos regulatorios legales, por lo cual parecería insuficiente frente a la exigencia del artículo citado el decreto 1420/92 (cfr. Muratorio, Jorge I., “la Ley de Defensa del Consumidor y la protección de los usuarios de los servicios públicos”, en LL actualidad del 9.12.93); y, asimismo, que por aplicación del Art. 42, Constitución Nacional y del in dubio pro consumidor que consagra la propia Ley de Defensa del Consumidor en su Art. 3°, la norma general prevalece sobre la especial cuando es esta y no la legislación particular la que contempla con mayor benevolencia la situación de los usuarios (cfr. Cicero, Nidia Karina, “los sistemas de protección de los usuarios de los servicios públicos”, L.L. 1996-C-420). Lo cierto es que “la legislación específica de los servicios públicos debe armonizarse con la Ley de protección al consumidor; la denominada aplicación supletoria, del Art. 25 última parte, no puede significar la violación al régimen tuitivo ni el olvido de la aplicación de los principios generales del

derecho” (conclusiones de la comisión N° 5 del II congreso argentino de derecho del consumidor y I encuentro nacional de Defensa del Consumidor y usuario, citadas por Vázquez Ferreyra, Roberto y Romera, Oscar, en “aplicación supletoria de la Ley de Defensa del Consumidor a los servicios públicos domiciliarios privatizados”, LL 1996-b.973). Tal criterio interpretativo armonizador, surge de la misma ley que dispone en su Art. 3° que “las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas ...”, concluyendo la norma que “en caso de duda, se estará siempre a la interpretación mas favorable para el consumidor”.

“Antelo Alvarez Juan José y otros c/Telefónica de Argentina SA s/Incumplimiento del servicio de telecomunicac. Causa N° 18.210/96. Cámara CIVCOMFED: Sala III, de las Carreras - Pérez Delgado. 04/11/1997

25.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Constitución Nacional. Derecho del Consumidor: Protección. Artículo 42. Ficha N° 7963.

“El fenómeno post-privatizador generado a partir de la Ley 23.696. y el marco regulatorio específico de los servicios adjudicados, como así también el objetivo básico y primordial de los entes reguladores, es la protección de los consumidores (ver en tal sentido Art. 2, Ley 24.065 de energía eléctrica y el Art. 2°, Ley 24.076 de gas natural) y siendo que estos se tornan en una parte por demás débil e incóluta muchas veces en la fijación de la política tarifaria de precios. Cuestión por demás actual que ha sido introducida en la reforma constitucional del presente año en el Art. 42 expresado del siguiente modo “los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en relación al consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la Constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control. Este derecho subjetivo del usuario de “usar” del servicio público, se funda también en la obligación del estado de tutelar el interés público y darle satisfacción. La obligatoriedad y generalidad propios de los servicios públicos, son fundamento del derecho del usuario a utilizar el servicio. Frente al derecho subjetivo de exigir la prestación del servicio por parte del usuario, existe la obligación jurídica del estado

o del particular autorizado que lo tiene a su cargo, en su caso, de prestarlo (Confr. Dromi, J.R., “derecho administrativo”, T. II, ed. Astrea, 1992, pag. 20 y sgs)”.

“Canteras Malagueño S.A.C.I.F. C/ Gas del Estado S/ Repetición. Causa N° 6759/94. Cámara CIVCOMFED: Sala III, Vázquez (al que Adhirió el DR. Bulygin). 09/11/1994

Ver Jurisprudencia: 30.1; 40.25.

ARTICULO 26° - [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.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar

ARTICULO 27° - [REGISTRO DE RECLAMOS]

Atención personalizada. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme la reglamentación de la presente ley. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios.

(Artículo sustituido por Art. 11 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán contestar los reclamos en un plazo de DIEZ (10) días corridos.

ARTICULO 28° - [SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES Y REQUISITOS PARA LAS INSTALACIONES. INFORMACIÓN]

Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar

ARTICULO 29° - [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 y legalmente autorizados. Las empresas prestadoras garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

Jurisprudencia

29.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos de Adhesión. Servicios Públicos. Ley de Defensa del Consumidor. Hermenéutica. Hipótesis de Duda: Resolución en

Favor del Consumidor. Ficha N° 8175.

“Con anterioridad a la reforma constitucional se promulgo la Ley 24.240 -denominada ley nacional de Defensa del Consumidor- brindando dentro de su articulado criterios normativos e interpretativos, a fin de resolver controversias como al presente, asegurando al usuario el derecho en forma cierta y objetiva a una información detallada, eficaz y suficiente sobre las características del servicio a consumir, (ver en tal sentido los arts. 4 y 29 de la ley citada). En este contexto emerge un concepto solidarista al dotar a la norma de su caracterización de obligatoriedad por ser la misma, una ley de orden publico y emanando de ella una máxima hermenéutica de guía: cuando en su Art. 3 -in fine- nos indica que en caso de duda, se estará siempre a la interpretación mas favorable para el consumidor”.

“Biestro de Bover Amalia T. C/ Telefónica de Argentina SA S/ Amparo. Causa N° 8379/92. Cámara CIVCOMFED: Sala III, Vázquez. 16/12/1994

29.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Régimen Legal Anterior a la Reforma CONSTITUCIONAL. Interpretación. Hipótesis de Duda: Resolución en Favor del Consumidor. Ficha N° 8190.

“Con anterioridad a la reforma constitucional se promulgo la Ley 24.240 -denominada Ley Nacional de Defensa del Consumidor- brindando dentro de su articulado criterios normativos e interpretativos, a fin de resolver controversias como la presente, asegurando al usuario el derecho en forma cierta y objetiva a una información detallada, eficaz y suficiente sobre las características del servicio a consumir, (ver en tal sentido los arts. 4 y 29 de la ley citada). En este contexto emerge un concepto solidarista al dotar a la norma de su caracterización de obligatoriedad por ser la misma, una ley de orden público y emanando de ella una máxima hermeneutica de guía: cuando en su Art. 3 -in fine- nos indica que en caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor”.

“Biestro de Bover Amelia T. C/ Telefónica de Argentina SA S/ Amparo”. Causa N° 8379/92. Cámara CIVCOMFED: Sala III, Vázquez. 16/12/1994

29.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley de Defensa del Consumidor. Interpretación. Hipótesis de Duda: Resolución en Favor del Consumidor. Ficha N° 8766.

“Con anterioridad a la reforma constitucional se promulgo la Ley 24.240 -denominada Ley nacional de Defensa del Consumidor- brindando dentro de su

articulados criterios normativos e interpretativos, a fin de resolver controversias como al presente, asegurando al usuario el derecho en forma cierta y objetiva a una información detallada, eficaz y suficiente sobre las características del servicio a consumir, (ver en tal sentido los arts. 4 y 29 de la ley citada). En este contexto emerge un concepto solidarista al dotar a la norma de su caracterización de obligatoriedad por ser la misma, una ley de orden público y emanando de ella una máxima hermenéutica de guía: cuando en su Art. 3 -in fine- nos indica que en caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor. publ. en la ley, supl. diario del 30.3.95, pag. 5”.

“Biestro de Bover Amelia T. C/ Telefónica de Argentina SA. S/ Amparo”. Causa N° 8379/92. Cámara CIVCOMFED: Sala III Vázquez. 16/12/1994

ARTICULO 30° - [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, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no pr estado sea deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán entregar a los usuarios constancia de los reclamos efectuados por los mismos.

Jurisprudencia

30.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Servicio publico domiciliario. Interrupción del suministro de energía eléctrica. Conducta de la prestadora. Presunción de responsabilidad. Ley 24.240, Art. 30. supletoriedad. (Art. 25). Ficha N° 8808.

“la postura asumida por la recurrente es inadmisibles por cuanto implicaría admitir que se conduzca de una forma en sede administrativa -frente a la posibilidad de que el ENRE le impusiera otras sanciones-, o bien ante la opinión pública o el Congreso de la Nación -con la intención de proyectar una determinada imagen frente a los usuarios, a los medios periodísticos y al Estado, a través de uno de sus órganos-, para luego adoptar una diametralmente opuesta, cuando algún usuario reclama la reparación de los daños y perjuicios ocasionados. Tal actitud se contradice con el principio de buena fe que debe regir entre las partes que integran una relación contractual, como la que existe entre el prestador de un servicio público y el usuario, regulada constitucional y legalmente (arts. 42 C.N. y arts. 1 y 25, Ley 24.240). De tal manera, la demandada con su propia conducta anterior a este juicio, y también con la observada con posterioridad a la sentencia de primera instancia, no hizo más que confirmar la presunción de responsabilidad prevista en el Art. 30, Ley 24.240 para los casos de interrupción del servicio público domiciliario; norma que resulta de aplicación supletoria al sub examine (Art. 25), según lo decidido por el Sr. Juez y que no ha sido motivo específico de agravio”.

“Defensoria del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires C/Edesur SAS/Responsabilidad por Daños”. Causa N° 539/99. Cámara CIVCOMFED: Sala I, De las Carreras – Farrell. 16/03/2000

Ver Jurisprudencia: 31.2.

ARTICULO 30° BIS

Las constancias que las empresas prestatarias de servicios públicos, entreguen a sus usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar si existen períodos u otras deudas pendientes, en su caso fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso que no existan deudas pendientes se expresará: “no existen deudas pendientes”.

La falta de esta manifestación hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria.

En caso que existan deudas y a los efectos del pago, los conceptos reclamados deben facturarse por documento separado, con el detalle consignado en este artículo.

Los entes residuales de las empresas estatales que prestaban anteriormente el servicio deberán notificar en forma fehaciente a las actuales prestatarias el detalle de las deudas que registren los usuarios, dentro de los ciento veinte (120) días contados a partir de la sanción de la presente.

Para el supuesto que algún ente que sea titular del derecho, no comunicare al actual prestatario del servicio, el detalle de la deuda dentro del plazo fijado, quedará condonada la totalidad de la deuda que pudiera existir, con anterioridad a la privatización.

(Artículo incorporado por el Art. 4° de la Ley N° 24.787 B.O. 2/4/1997. Párrafos cuarto y quinto de este último artículo, observados por el Decreto Nacional N° 270/97 B.O 2/4/1997)

Ver Jurisprudencia: 25.1.

ARTICULO 31°

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 en más del CINCUENTA POR CIENTO (50%) 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 en los artículos 3° y 25 de la presente ley.

Las facultades conferidas al usuario en este artículo se conceden sin perjuicio de las previsiones del artículo 50 del presente cuerpo legal.

(Artículo sustituido por Art. 12 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

Jurisprudencia

31.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Competencia: Demanda Contra Aguas Argentinas por la Facturación Incorrecta de Servicios Sanitarios. Atribución al Fuero Contencioso Administrativo Federal.

“La actora promovió demanda contra Aguas Argentinas S.A. por la facturación incorrecta de servicios sanitarios de su inmueble con mas sus recargos, IVA e intereses, calculados al 1° de septiembre de 2005, y la indemnización previstas por el Art. 31 de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240, con costas. La cuestión debatida no se ciñe exclusivamente a una cuestión meramente contractual entre particulares, sino que se vincula con actos dictados por el ente regulador ETOSS, en el marco de su actuación como autoridad de aplicación de la norma que rige la concesión del servicio de agua potable y cloacas (v. Decreto 999/92), lo que torna procedente la competencia de la Justicia en lo Contencioso Administrativo Federal, prevista específicamente en el Art. 69 del decreto mencionado, en virtud de hallarse involucrada prima facie una cuestión de naturaleza contencioso administrativa”.

9.920/05.”J.A.Esnaola e Hijos SA C/ Aguas Argentinas SA S/ Cobro de Sumas de Dinero”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala III., Dr. Guillermo Alberto Antelo - Dr. Ricardo Gustavo Recondo. 06/04/2006

31.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios. Distintos del Pago Efectuado por el Servicio Telefónico no Prestado. Rechazo. Dcto. 1420/92 Modif. por Decreto 1674/93. Comisión Nacional de Telecomunicaciones. Facultades Sancionatorias. Daños Punitivos. Falta de Regulación Legal. Defensa del Consumidor. Ficha N° 5750.

“El reglamento general del servicio básico telefónico ha reservado a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones la facultad de multar por las infracciones que describe y también la de adoptar el arbitrio que contempla su Art. 10 (disponer que la prestataria del servicio sancionada abone parte o la totalidad de la penalidad mediante la acreditación de la cantidad de pulsos libres que se determine, en la siguiente o siguientes facturaciones del cliente afectado).y aun cuando en el reglamento se preceptúa que tal acreditación no importara renuncia del cliente a efectuar, en sede judicial, los reclamos que considere pertinentes (Art. 10, último

párrafo), es claro que esos reclamos solo podrán ser acogidos si fueran satisfechos los requisitos del derecho común, entre otros haberse demostrado la existencia del daño y su relación causal con la conducta inapropiada, extremos que no concurren en autos, meritando que los daños punitivos no han merecido hasta el momento recepción como regla en nuestro derecho positivo (Conf. esta Sala, causa 5078/92 del 30.10.97, y otras; CNciv., Sala D, 28.2.96, LL, f. 94.688, supl. Diario del 11.9.96; Sala F, 5.12.95, JA, III-194; Bustamante Alsina, J., “Los llamados daños punitivos son extraños a nuestro sistema de responsabilidad Civil”, LL-1994-b-860; Vázquez Ferreyra, R., “Importantísimos aspectos del derecho de daños en un fallo sobre responsabilidad médica”, espec. Cap. VI, LL, supl. Diario del 11.9.96). Y aun cuando pudiera estimarse que el Art. 31, Ley 24.240 -Ley de Defensa del Consumidor- los ha consagrado en su párrafo quinto, resulta dudoso que la cuestión debatida encaje en la hipótesis que la norma aprehende (mas bien parecería encuadrar en la del Art. 30). en análogo sentido, Sala 2, causa 8835/92 “Vargas de Braña Adriana Beatriz c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ Incumplimiento de servicio de telecomunicaciones”. del 11.11.99”.

“Irurzun, Nandor C/ Telefónica de Argentina S.A. S/ Incumplimiento de Servicio de Telecomunicaciones. Causa N° 6448/95. Cámara CIVCOMFED Sala II, Mariani de Vidal - Vocos Conesa. 15/10/1998

CAPÍTULO VII DE LA VENTA DOMICILIARIA, POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS

ARTICULO 32° - [VENTA DOMICILIARIA]

Es la oferta o propuesta de venta de un bien o prestación de un servicio efectuada al consumidor fuera del establecimiento del proveedor. También se entenderá comprendida dentro de la venta domiciliaria o directa aquella contratación que resulte de una convocatoria al consumidor o usuario al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objetivo de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación, o se trate de un premio u obsequio.

El contrato debe ser instrumentado por escrito y con las precisiones establecidas en los artículos 10 y 34 de la presente ley.

Lo dispuesto precedentemente no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y abonados al contado.

(Artículo sustituido por Art. 13 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

a) Se entenderá que están comprendidas dentro de la venta domiciliaria o directa, sin perjuicio de otros, los sistemas en que la oferta del consumidor se efectúe en el domicilio particular del oferente o en el del consumidor, en su lugar de trabajo o en el domicilio de un tercero. También se entenderá comprendida dentro de la venta domiciliaria o directa, aquella contratación que resulte de una convocatoria al consumidor al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objeto de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación.

b) Rige lo dispuesto en el Artículo 10 inciso c) del presente Anexo.

ARTICULO 33° - [VENTA POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS]

Es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta a la misma se realiza por iguales medios.

No se permitirá la publicación del número postal como domicilio.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Rige lo dispuesto en el Artículo 10 inciso c) del presente Anexo.

ARTICULO 34° - [REVOCACIÓN DE ACEPTACIÓN]

En los casos previstos en los artículos 32 y 33 de la presente ley, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que con motivo de venta le sea presentado al consumidor.

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

El consumidor debe poner el bien a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.

(Artículo sustituido por Art. 14 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Para ejercer el derecho de revocación el consumidor deberá poner la cosa a disposición del vendedor sin haberla usado y manteniéndola en el mismo estado en que la recibió, debiendo restituir el proveedor al consumidor todos los importes recibidos.

ARTICULO 35° - [PROHIBICIÓN]

Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice.

Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

Jurisprudencia

35.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia. Competencia Ordinaria. Competencia en Razón de la Materia. Competencia Comercial. Televisión por Cable.

“Del dictamen fiscal 117775: procede que sea la justicia en lo comercial la que entienda en la acción entablada por la unión de consumidores de la argentina, tendiente a que la accionada cese en la conducta calificada de antijurídica, mediante la cual procedió al cobro por debito automático de un servicio no solicitado por el cliente -costo de revista “Miradas Cablevisión”-, en violación -a estar a los dichos de la demandante- de la Ley 24240: 35 y Ccdtes. ello así por cuanto, deriva de una actividad propia de la empresa demandada, en el caso, en el contexto referido a la locacion del servicio por ella prestado, contrato regido por las leyes mercantiles, en el que prevalece la actividad lucrativa realizada de modo organizado en forma de empresa, estructurada como sociedad anónima, tipo legal que consagra la comercialidad del acto. es que la cuestión es comercial no solo en lo referido al contrato base sino también en lo que hace a la responsabilidad imputada a la entidad accionada, donde se ventila la relación jurídica habida entre ella y sus clientes, circunstancia por la que procede la intervención de un juez de comercio para su dilucidación (CCOM: 7)”.

“Unión de Consumidores de Argentina c/ Cablevisión SA s/ Sumarisimo”. Cámara Comercial: Sala B. Bargallo - Díaz Cordero. 27/11/07

35.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art.35. Prohibición. Servicio que no ha sido requerido previamente.

“Lo que el artículo 35 de la Ley 24.240 prohíbe no es que se le haga llegar al consumidor o usuario una propuesta sobre una cosa o servicio no requerido previamente sino que prohíbe que tal propuesta genere automáticamente una obligación a cargo del destinatario, en virtud de la voluntad unilateral del empresario emisor de la propuesta. Este artículo rige en el caso que alguien -sorprendido o no- recibe una cosa no pedida. Quien se ve sometido a este tipo de presión encuentra en la ley la tutela que lo libere de toda preocupación y de toda responsabilidad derivada de un hecho no generado por él” (Cons. VI).

11.471/04 “CTI-Compañía de Teléfonos del Interior S.A. c/DNCI-DISP. 184/04 (EX 64-2676/9 8). CAM. NAC. CONT. ADM. FED., Sala y., Gallegos Fedriani, Morán. 20/06/2006

35.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Bancario y Financiero: Banco. Responsabilidad del Banco. Tarjeta de Crédito. Debitos Incorrectos. Reintegro. Aplicabilidad.

“En una acción en la que se condeno a un banco a reintegrar a sus clientes -asociación de usuarios- que no hayan requerido, adherido y aceptado expresamente el servicio, las sumas de dinero debitadas en concepto de seguro por extracción forzada en cajero automático y/o extravío de tarjetas de debito, deviene operativa la previsión consignada en la Ley 24240: 35, en cuanto veda la realización de una propuesta al consumidor sobre un servicio que no haya sido requerido previamente, que genere un cargo automático en cualquier sistema de debito y a su vez lo obligue a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice”.

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ Sumarisimo. (LL 1.11.05, f° 109.591; JA 14.12.05; ED 30 y 31.1.06, f. 53816). Cámara Comercial: C. Caviglione Fraga - Di Tella - Monti. 4/10/05

35.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Prohibición de Realizar una Propuesta al Consumidor sobre una cosa o Servicio que no fue Requerido Previamente y que Genera un Cargo Automático. Bancos. Caja de Ahorros. Comunicaciones (B.C.R.A.) “A” 2468 y “A” 3042.

“El banco ha infringido el Art. 35 de la Ley 24.240 en cuanto prohíbe la realización de propuestas al consumidor sobre un servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice. (Cuando el titular de una cuenta de ahorro, ha tenido que sufragar importes mensuales y automáticos generados por la prestación de servicios no requeridos previamente y a Los cuales no había prestado consentimiento, habiéndole sido impuestos unilateralmente por la entidad bancaria)”.

Causa Nro. 10.680/00 “Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. c/Secretaría de Industria, Comercio y Minería (Disp. DNCI N° 126100)” 15/08/2000 C. NAC. CONT. ADM. FED. Sala III., Mordeglia, Argento. 15/08/2000

35.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Venta Domiciliaria y por Correspondencia. Prohibición. Necesidad de negativa expresa del consumidor para que no se efectivice un débito automático en su contra.

“Descartada la existencia de una venta telefónica, la oferta con aceptación presumida salvo negativa, lleva al caso a la práctica comercial abusiva, prohibida por el Art. 35 de la Ley 24.240. (El denunciante recibió el primer número de una revista exclusiva para los socios de Argencard S.A. y Mastercard S.A., con la carga de manifestarse por la negativa a fin de cancelar la recepción mensual de esa publicación, lo que de otra forma –silencio u omisión al respecto-, se habría considerado como la ratificación de una suscripción voluntaria a la revista. Pese a que la sumariada –Pegaso S.A., editora de la revista-, describe un mecanismo de suscripción a la revista según el cual existe una oferta o invitación telefónica de suscripción a los socios, la autoridad señala que no se encuentra acreditado que el denunciante se hubiera suscripto a plan alguno, por lo que su caso es uno de aquellos previstos por el Art. 35 citado: el socio tiene la carga de manifestarse por la negativa a fin de cancelar del débito mensual de la revista, correspondiendo sancionar el uso de esa modalidad comercial)”.

“Pegaso S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 444/97”. Causa n° 17.374/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Herrera, Garzón de Conte Grand, Damarco, 26/4/98.

CAPÍTULO VIII DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CRÉDITO

ARTICULO 36° - [REQUISITOS]

En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá consignarse de modo claro al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad:

- a) La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios.**
- b) El precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios.**
- c) El importe a desembolsar inicialmente —de existir— y el monto financiado.**
- d) La tasa de interés efectiva anual.**
- e) El total de los intereses a pagar o el costo financiero total.**
- f) El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses.**
- g) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar.**
- h) Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere.**

Cuando el proveedor omitiera incluir alguno de estos datos en el documento que corresponda, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para consumo deberá consignarse la tasa de interés efectiva anual. Su omisión determinará que la obligación del tomador de abonar intereses sea ajustada a la tasa pasiva anual promedio del mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración del contrato.

La eficacia del contrato en el que se prevea que un tercero otorgue un crédito de financiación quedará condicionada a la 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 restituirse las sumas que

con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado.

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones a que refiere el presente artículo, con lo indicado en la presente ley.

Será competente, para entender en el conocimiento de los litigios relativos a contratos regulados por el presente artículo, siendo nulo cualquier pacto en contrario, el tribunal correspondiente al domicilio real del consumidor.

(Artículo sustituido por Art. 15 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

Jurisprudencia

36.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad Bancaria. Cajero Automático. Desperfecto provocado o aprovechado por un tercero. Extracción de dinero. Fraude. “Cuento del tío”. Carga Dinamica de la Prueba. Negligencia de los responsables del servicio. Insuficientes medidas de seguridad. Derechos del consumidor. Ley 24.240. Responsabilidad de entidad bancaria. Daño emergente. Rechazo de la demanda dirigida contra Banelco SA. Prescripción (Art. 50 Ley 24.240)

“Si bien resulta cierto que la obligación de la entidad bancaria de guardar las grabaciones que registran los movimientos en los cajeros automáticos, caduca a los sesenta días (Comunicación 3390 del BCRA), también lo es que tal lapso debe ser extendido en el caso de determinarse su utilidad y el plazo de reserva deber correr desde que la “entidad” tome conocimiento del hecho que con tal video se puede corroborar.” Ha de entenderse que las entidades bancarias al encontrarse en una posición ventajosa frente al usuario -que es la parte débil de la contratación- son las que ostentan la información y todas las aptitudes técnicas para aportar los

elementos de prueba necesarios para dirimir un conflicto suscitado con un usuario determinado.”

“La gran mayoría de supuestos judiciales (y de los que sin llegar a esa instancia se conocen informalmente) de “cuentos del tío” o instalación de “pescadores” en cajeros, ocurre en fines de semana o días inhábiles, sin que las entidades adopten medidas especiales para esas circunstancias. Vale insistir en que según esa Comunicación las disposiciones fijadas “ revisten el carácter de mínimas quedando al exclusivo criterio y responsabilidad de las entidades financieras la adopción de otros recaudos que estimen necesarios, según surjan de los estudios de seguridad que efectúen, con el objeto de asegurar la protección de los valores atesorados en cada cajero automático y de los respectivos usuarios”. En esas oportunidades se agrava - por no decir imposibilita- el cumplimiento de la obligación del cliente ante la retención de la tarjeta de “comunicar de inmediato” esa situación al banco con el que se opera y al banco administrador del cajero automático” o a la misma red del servicio.”

“No considero que la infracción a la normativa contractual del titular de la cuenta al haber facilitado la tarjeta magnética con el password correspondiente a su hermana, pese a que su uso es intransferible, tenga incidencia interruptiva del nexo causal, ya que el obrar negligente de los responsables por el servicio es anterior e independiente al hecho en cuestión (arg. Art. 513 in fine CCiv). En primer lugar, tal como ha expresado el Tribunal Supremo español en sentencia del 9 de mayo de 2007 (Anuario de Jurisprudencia María Del Carmen Figueroa Navarro/Abel Téllez Aguilera -Universidad de Alca .Id. vLex: VLEX-KJNQ155; http://doctrina.microjuris.vlex.com/doctrina/Anuario-Derecho-Penal-Ciencias-Penales/2300-1717-número_#LX,00.html), el sistema “ implica que el titular del dinero, es decir el banco o la institución de crédito, quieren que el dinero sea entregado al que introduzca la tarjeta y señale el número clave secreto, cualquiera sea su identidad, pero también cualquiera sea su legitimación para hacerlo”. En segundo lugar que no haya sido personalmente el cliente el que haya intentado realizar la operación sino un familiar por él encomendado, circunstancia relativamente frecuente en el caso de no expedirse tarjetas adicionales, no desvirtúa la idoneidad causal del desperfecto provocado o aprovechado por un tercero, no contándose con elementos probatorios que revelen una utilización del servicio diferente por parte de la hermana al de un usuario corriente.”

“Barni Mauricio Oscar c/ Banco Río de la Plata S.A. y otro s/ Daños y Perjuicios por enriquecimiento” - Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial De Junin (Buenos Aires) - 15/10/2009

“Barni Mauricio Oscar c/ Banco Río de la Plata S.A. y otro s/ Daños y Perjuicios por enriquecimiento” - Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial De Junin (Buenos Aires) - 15/10/2009

36.2 DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Juicio Ejecutivo. Incompetencia declarada de oficio: procedencia. Derechos del Consumidor. Relación de consumo. Título abstracto: análisis de la causa. Orden público. Aplicación de la Ley 24.240 vigente a las relaciones jurídicas anteriores.

“La reforma de la Ley 26.631 modificó el artículo 36 de la Ley de Defensa del Consumidor, fijando los requisitos de validez para las operaciones financieras y de crédito para el consumo. Entre otros aspectos, la nueva norma establece que será competente para entender en los litigios relativos a esa clase de contratos el juez del domicilio real del consumidor, siendo nulo cualquier pacto en contrario. Ante ello, corresponde examinar si la nueva disposición legal es aplicable a un juicio ejecutivo, en el cual se persigue el cobro de un pagaré librado por una persona física en la provincia de Salta a favor de una entidad financiera, con domicilio de pago en la Capital Federal. El título incluye una cláusula de jurisdicción optativa -por el domicilio del demandado o el lugar de pago- a opción del acreedor.” (del Dictamen Fiscal)

“Desde esa óptica, la Ley 26.361 resulta aplicable al caso de autos dado que el reclamo judicial interpuesto constituye una mera consecuencia jurídica de la relación cambiaria preexistente. Máxime, considerando que la Ley de Defensa del Consumidor es una ley de orden público que se dirige a proteger los derechos de la parte débil de la relación jurídica (Art. 65 LDC).” (del Dictamen Fiscal).

“Así lo ha sostenido reiteradamente la Corte Suprema de Justicia de la Nación al resolver que las Leyes modificatorias de la competencia son de aplicación inmediata, aún a los hechos ocurridos con anterioridad a su vigencia (Fallos: 257:83); en tanto no desconozcan actuaciones válidamente cumplidas con anterioridad a su sanción (Fallos 241:123; 246:162; 247: 416; 256:440; Fallos 298: 82).” (del Dictamen Fiscal)

“Las circunstancias personales de las partes y las características de la operación de crédito instrumentada en el pagaré ejecutado ponen de manifiesto que nos hallamos ante una dación de crédito para el consumo en los términos del nuevo artículo 36 LDC. En efecto, de las constancias de autos surge que el demandado es destinatario final de la prestación de un crédito “en beneficio propio o de su grupo familiar o social”, lo que encuadra en la categorización de los artículos 1 y 36 LDC. Para llegar a esa conclusión es relevante tener en cuenta el carácter de proveedor de la actora (Art. 2), el monto del crédito otorgado y que el deudor es una persona física. A su vez, la entidad financiera actora es una persona jurídica de naturaleza privada, que se dedica con profesionalidad a proveer de crédito, Ello configura la situación

jurídica del Art. 2 de esa Ley (conf. Sala A, “Daboul Juan c/ Banco Itau Buen Ayre SA s/ ordinario”, sentencia del 7 de Junio de 2007)” (del Dictamen Fiscal)

“En el sentido expuesto, ha dicho Farina que cuando se trata de discernir si nos hallamos ante un supuesto abarcado por el Art. 36 LDC, debe presumirse -en favor del usuario o consumidor- que existe una relación de consumo “cada vez que el crédito sea otorgado a una persona física cuya ocupación y el monto que ha percibido no admitan suponer otro destino que el de adquirir bienes o servicios para el consumo o uso personal o bien para hacer frente a deudas pendientes” “(Farina Juan M., “Defensa del Consumidor y del usuario”, Astrea 3° edición actualizada y ampliada, Buenos Aires, 2004, pag. 365 y ss.)” (del Dictamen Fiscal)

“En definitiva, toda vez que de las constancias de autos surge manifiesto que el litigio se refiere a una operación de crédito para el consumo, resulta aplicable la regla de competencia del artículo 36 LDC que establece que será competente el juez del lugar del domicilio del deudor y a su vez, proscribire -bajo pena de nulidad- “cualquier” clase de pacto de prorroga de la jurisdicción. Tal proscripción abarca la fijación del lugar de pago del pagaré en el domicilio de la entidad financiera acreedora en Capital Federal, el cual se halla impreso en el formulario suministrado al cliente.” (del Dictamen Fiscal)

“De modo que la declaración de incompetencia de oficio no sólo es procedente, sino que constituye un deber del tribunal, porque la aplicación de las normas en que está interesado el orden público no es disponible para las partes, quienes no pueden renunciar ni desistir de su aplicación (Art. 21 del Código Civil). Justamente, tratándose de normas que protegen un interés público, general o social que prevalece sobre los intereses particulares, es el juez quien debe velar por su aplicación oficiosa.” (del Dictamen Fiscal)

“En el caso, se trata de una norma específica sobre competencia que tiende a resguardar el derecho de acceso a la justicia y la defensa en juicio de la parte débil en una relación negocial asimétrica, en la inteligencia de que el ejercicio de esos derechos se ve obstruido si la causa judicial se aleja de los jueces de su domicilio. Resultaría un contrasentido postular que sólo el afectado puede plantear la incompetencia cuando la operatividad de la norma presupone que el acceso a la jurisdicción del afectado está restringido. Es el juez quien, advertido de que ha promovido el juicio contra el consumidor en tribunales ajenos a su domicilio, debe hacer respetar la nueva disposición legal para garantizar el derecho a una tutela judicial efectiva, que es el fundamento del artículo 36 de la Ley de Defensa del Consumidor.” (del Dictamen Fiscal).-

“En definitiva, la función económica del cartular que justifica que se le atribuya abstracción y autonomía para garantizar la circulación y la celeridad en el cobro, no permite justificar la trasgresión de una norma de orden público vinculada a la competencia, porque ésta protege derechos de índole superior -no patrimoniales- como la garantía del debido proceso y la defensa en juicio de los derechos. Estos últimos son derechos fundamentales, cuyo respeto define a un sistema jurídico como un Estado de Derecho.” (del Dictamen Fiscal).-

“Compañía Financiera Argentina SA c/ Barrionuevo, Juan Manuel s/ ejecutivo” - CNCOM - 26/05/2009

36.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Banco. Emergencia económica. Reestructuración de la deuda aplicando el CVS.

“Corresponde declarar la nulidad del acto sancionatorio aplicado por la Dirección Nacional de Comercio Interior, por falta de causa y motivación, por el cual se impuso una multa a la entidad bancaria por infracción al Art. 4 de la Ley 24.240, por no suministrar, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente respecto de la reestructuración de la deuda a partir de la aplicación del coeficiente de variación salarial (CVS), porque el acto impugnado no ha tomado en cuenta los hechos imperantes, y no ha tratado todas las defensas opuestas por la actora, en concreto la que se apoya en la opinión emitida por la entidad regulatoria financiera, el B.C.R.A., que, como órgano experto primario en la materia, su opinión debió ser tomada en cuenta y ponderada en su alcance”.

1.672/07 “Bank Boston NA c/DNCI -Disp. 823/06 (Expte. Sol: 190417/04)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I., Coviello, Morán”. 07/10/2008

36.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Estafa. Deposito en Cajero Automático de un Sobre Vacío. Condena. Sentencia Arbitraria. Contradicciones de los dichos de los empleados del banco. Falta de aviso a la imputada acerca de la irregularidad advertida. No conservación por parte de la entidad de los respectivos registros fílmicos que acrediten el hecho imputado. Carga Probatoria. Absolución In Dubio PRO REO. Principio de inocencia

“Deber del banco de demostrar -debido a su posición dominante o privilegiada en relación al material probatorio-, por cualquier medio idóneo, que en el interior del sobre depositado no se encontró la suma de dinero. Obligación de la entidad bancaria de instrumentar un sistema de seguridad que garantice la veracidad de las operaciones mediante cajeros automáticos, resultando insuficiente el simple conteo

manual por parte de un empleado de la entidad.

“Mainero, Mara Vanina s/recurso de casación” - CNCP - 10/09/2008

36.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Otros Supuestos. Mutuo Prendario. Compraventa por Concesionaria. Financiamiento de Saldo. Incumplimiento de Bonificación Pactada. Interpretación. Aplicación de la Ley 24240.

“Cabe revocar la sentencia de grado en cuanto rechazo la demanda por incumplimiento de un contrato de mutuo con garantía prendaria y daños y perjuicios, cuyo objeto era la cancelación del saldo de precio de un automóvil adquirido por medio de una concesionaria. ello así, toda vez que la actora abono puntualmente las 36 cuotas correspondientes, pero pese a ello la entidad bancaria se negó injustificadamente a otorgarle la bonificación de la ultima cuota (n° 37) según lo pactado; promoviéndole luego un secuestro prendario. En ese contexto, el caso bajo examen parece adecuarse al supuesto de operaciones de crédito para la adquisición de cosas, puntualmente previsto en el Art. 36 de la Ley 24240. asimismo, su Art. 37 estipula que en caso de duda, la interpretación habrá de realizarse en el sentido mas favorable para el consumidor (asimismo la directiva del Art. 3). sentado lo anterior, surge del análisis de las cláusulas del contrato, que la bonificación de la ultima cuota se otorgaría salvo que el cliente incurriera en mora o atraso en cualquiera de los productos que hubiera contratado con el banco. sin embargo, de la directiva objetada no se sigue indubitablemente que el requisito de no incurrir en mora o atrasos comprendiera los vínculos contractuales concertados luego de acordado el referido mutuo. esa ausencia de precisión y claridad en la redacción de la regulación de la relación jurídica en cuestión, impone su interpretación bajo las pautas hermenéuticas del favor debilis y contra proferentem, que conducen a dar a la cláusula el alcance y sentido que razonablemente procura el actor. La institucion bancaria tampoco logro acreditar que en el supuesto del actor se verificara un incumplimiento relevante y menos aun una inejecución definitiva que, en todo caso, lo autorizara a no otorgar al accionante la bonificación prometida. finalmente, resulta dudosa en la especie que puedan extrapolarse los efectos derivados de un negocio jurídico a otro, provocando el decaimiento del beneficio propuesto al cliente en el supuesto de que abonara puntualmente las cuotas”.

“Lopreto, Carlos c/ Banco Río de la Plata SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala C. Ojea Quintana - Monti - Caviglione Fraga. 9/06/08

36.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Concursos: Liquidación y Distribución.

Concurso Especial. Crédito Condicional. Irrelevancia. Único Creador. Entrega del Capital. Acreditación. Solvencia.

“Procede admitir la formación del concurso especial promovida por el banco acreedor, toda vez que, mas allá de la encendida defensa que opuso el síndico, lo concreto y jurídicamente relevante es que el crédito en cuestión, aun cuando fue admitido con carácter condicional en la quiebra de los demandados, sujeto a las resultas del juicio iniciado por la fallida con el objeto de que se declare la nulidad del contrato de mutuo hipotecario por violación a lo dispuesto en la Ley 24240: 36, no aparece controvertido en cuanto a la entrega del capital se refiere; además, el banco es el único acreedor de la quiebra, con excepción, claro esta, de los gastos preferentes de la Ley 24522: 240; por otro lado, la presumible solvencia de la entidad reclamante le posibilitaría igualmente reparar cualquier ocasional contingencia que derivase de lo decidido”.

“Banco de Galicia c/ Aragone, Sergio s/ Ejecutivo”. Cámara Comercial: Sala D. Vassallo - Dieuzeide - Heredia. 5/07/07

36.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 41. Autoridad de aplicación. Relación con el Banco Central.

“El Banco Central y la Dirección de Comercio e Industria persiguen objetivos distintos, fácilmente diferenciables. El primero tiene a su cargo la regulación y control del sistema financiero, con fundamento -básicamente- en la incidencia que éste tiene en la economía argentina. Se trata así de una actividad regulatoria y la policía con miras macroeconómicas. Por su parte, la actividad de la segunda apunta a la protección particular que se presenta como la parte más débil en la relación que entabla con las entidades financieras. No es un contralor del desenvolvimiento del sistema como tal sino de la relación particular, específica, que une a un banco con un determinado sujeto”.

40.542/03 “Banco Francés S.A. c/DNCI-Disp 854/03 (Expte. N° 64-6926/98). CAM. NAC. CONT. ADM. FED. Sala IV. , Uslenghi, Galli, Jeanneret de Pérez Cortés. 28/11/2006

36.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Multa. Fideicomiso de garantía. Compra-venta de inmueble a estrenar.

“Si el banco ha acumulado dos roles que a priori, acorde con las provisiones de la Ley 24.441, resultan independientes - fiduciario y beneficiario-; viendo que el

fideicomiso supone la administración fiduciaria de bienes en beneficio de terceros, empero en el caso que tiene el dominio fiduciario es a la vez el principal beneficiado por la operatoria, su crédito será satisfecho en primer término con el producido de los bienes fideicomitados, quedando el remanente para su contraparte. En este contexto jurídico el banco no es un mero agente financiero carente de vinculación con los eventuales clientes de la empresa constructora. Antes bien, ha integrado la cadena de comercialización de inmuebles y por ende queda subsumido en la previsión del Art. 40 de la Ley 24.240 (Cons. IX y X)”.

174754/02 “Banco Hipotecario S.A. c/SIC y TTGBA – Resol244/00 (exp10006/00)”
C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, Damarco, Garzón, de Conte Grand. 19/06/2005

36.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Multa. Fideicomiso en garantía. Compra-venta de inmueble a estrenar.

“Si la entidad bancaria integró la cadena de comercialización del inmueble resulta solidariamente responsable por el incumplimiento de la Ley 24.240, en los términos de su Art. 40. A la misma conclusión se arribaría por aplicación del régimen de prehorizontalidad reglado por la Ley 19.724, atenta la solidaridad prescripta en el Art. 16 para todos aquellos que intervengan en la operación de venta de un inmueble bajo el régimen de propiedad horizontal. Es que por el rol asumido en la operatoria el banco debió controlar que los bienes fideicomitados -bajo su administración- se encontraran correctamente terminados, en los términos de los contratos celebrados con el consumidor o al menos hacerse cargo de las eventuales reparaciones inmediatamente de tomar conocimiento de su existencia, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondieren (Cons. XII)”.

174.754/02 “Banco Hipotecario S.A. c/SIC y TTGBA-Resol 244/00 (Exp. 10006/00)”
C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II., Damarco, Garzón de Conte Grand. 19/06/2005

36.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Bancario y Financiero: Banco. Responsabilidad del Banco. Tarjeta de Crédito. Cargos Prohibidos. Reintegro. Procedencia.

“Cabe hacer lugar a la demanda deducida por la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor de la ciudad de Buenos Aires y condenar a la entidad bancaria accionada a restituir las sumas liquidadas por ciertos cargos -en el caso, “por diferir pago”- impuestas unilateralmente a los titulares y usuarios de tarjetas de crédito en el ámbito de la ciudad de buenos aires, toda vez que constituye un cambio sobreviviente en las condiciones originales de contratación, que infringe

el deber de respetar los términos y condiciones conforme las cuales fue convenido el servicio (Ley 24240: 19); además, se trata de un cargo cuyo cobro estaba expresamente prohibido por el banco central (cfr. Punto 1.7.2 de las normas sobre “tasas de interesen las operaciones de crédito”, que prohíben con carácter general, el cobro de comisiones y otros cargos adicionales a los intereses que impliquen incrementarlos por ese medio directa o indirectamente); y que, al no hallarse fundado en un servicio nuevo prestado o un nuevo riesgo asumido, constituye un enriquecimiento ilícito, por carecer de causa, contrario al orden publico; sin que obste a ella la pretendida notificación de tal medida -por medio de los resúmenes de cuenta-, pues ella es inidonea a tal fin.

“Dirección Gral. de Defensa del Consumidor GCBA c/ Banca Nazionale del Lavoro s/ Sumarisimo (LL 24.6.05, F. 109062; JA 15.6.05, 2005-II). Cámara Comercial: E. Sala - Arecha - Ramirez. 10/05/05

36.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *contratos: emergencia económica. Contratos bancarios. Caja de ahorro en dólares. Deposito. Restitución inmediata. Moneda de origen. Conversión. Tipo de cambio. Ley 25561: 15 y decreto 214/02. Inconstitucionalidad. Fundamentos.*

“Cabe confirmar el pronunciamiento del Juez de grado que declaro la inconstitucionalidad de la Ley 25561: 15, el dec. 214/02: 2 y 4, y las disposiciones que fueren su consecuencia, e hizo lugar a la accion de amparo promovida por la depositante de una suma de dinero en una caja de ahorro en dólares, que fuera alcanzada por las normas sobre conversión a pesos y “reprogramación” de depósitos bancarios en moneda extranjera, toda vez que, conforme lo ha sostenido la CSJN, 5.3.03, in re: “Provincia de San Luís c/Estado Nacional”, si bien en estado de emergencia económica se justifica la adopción de remedios extraordinarios, el rasgo fundamental de ellos debe ser la limitación temporal y razonable del ejercicio de los derechos, no pudiendo desvirtuar la esencia de las relaciones jurídicas establecidas bajo un régimen anterior; como aval a tal doctrina, desde una óptica “aggiornada” del derecho privado, puede decirse que quienes confiaron sus ahorros a los bancos y se sujetaron a las reglas y condiciones predispuestas por aquellos en una relación de suyo desigual, lo hicieron bajo la firme tutela no solo de las normas del CCIV: 2189, 2220, 617 y 619 y del CCOM: 575 y 576, sino en particular de las contenidas en la Ley 24240, llamada de Defensa del Consumidor, cuyas directivas son una reglamentación de los derechos que consagra hoy la CN: 42 (fundamento del Dr. Monti, al que no adhieren los restantes vocales por exceder el marco de la discusión propuesta por las partes). (en igual sentido: Sala D, 30.6.05, “Carballido, Laura c/ Banca Nazionale del Lavoro S.A. s/ Ordinario”).

“Kramer de Riva, Silvia Beatriz c/ BankBoston NA s/ Amparo s/ Inc. de actuaciones separadas. Cámara Comercial: C. Monti - Di Tella - Caviglione Fraga.13/02/04

36.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Contratos Bancarios. Accionante. Pretensión. Cobro de suma dineraria. Rescate de bocones. Procedencia.*

“Procede la acción mediante la cual el pretensor persigue el cobro de cierta suma de dinero de una entidad bancaria, proveniente del producido del rescate de bocones y de las consecuencias que se desprenden de la falta de acreditación por parte del banco de la determinación de quien fue quien cobro el precio de dicha operatoria cuando, -como en el caso-, se verifica que si bien el defendido informo acerca de la venta de determinada cantidad de bonos con cuyo producido adquirió dólares, acompañando a tal fin fotocopia del comprobante de venta respectivo, sin embargo, aclaro que utilizaba un formulario en el que no constaba el recibo de conformidad de los fondos por parte del beneficiario, y que la venta de dichos bonos fue ordenada por una persona distinta del accionante, sin que por su parte, surja que persona cobro dicho importe. Ello pues, el accionado debería haber tomado mayores recaudos a la hora de manejar los fondos propiedad del reclamante, no resultando serio que no guarde constancia alguna sobre el real y efectivo destino de los fondos librados por su cuenta a un tercero que -en principio- estaba autorizado por el titular de los mismos. en definitiva, la complejidad del trafico hace exigible la protección responsable del consumidor (CN: 42 y Ley 24240), y la confianza como principio de contenido ético impone a los operadores un inexcusable deber de honrar estas Expectativas”.

“Eufemia Bausero c/ Banco Credicoop Coop. Ltda. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Díaz Cordero - Butty. 28/06/02

36.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Contratos Bancarios. Cuenta Corriente. Banco. Deber de información. Incumplimiento. CN: 42.*

“El cliente del banco tiene el derecho a contar con una información completa sobre la evolución de la cuenta corriente al tiempo de sus requerimientos, con suministro de las aclaraciones necesarias para su comprensión, toda vez que el cliente bancario promedio no conoce las normas y técnicas que regula un campo tan complejo que incursiona en el ámbito de las matemáticas financieras; ello no pretende dotar al consumidor, de prerrogativas especiales, ni derechos de carácter privilegiado, sino simplemente reconocer su situación de debilidad estructural en el mercado y construir un sistema de soluciones que lo eleve a una posición de igualdad real

y de seguridad jurídica a la hora de informarse sobre los productos o servicios ofrecidos (Ley 24240: 4), lo que no lo excusa de actuar con diligencia y realizar las indagaciones con diligencia pues tiene el deber de informarse”.

“Podesta, Pedro Miguel c/ Banco del Buen Ayre S.A. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: A. Miguez – Peirano. 30/08/00

36.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 41. Autoridad de aplicación. Secretaría de Comercio e Inversiones. Poder de policía bancario. Alcance.

“El B.C.R.A. y la Secretaría de Comercio e Inversiones, cada uno por sí, resultan competentes dentro de su área para imponer sanciones a las entidades financieras, sin que ello importe una doble competencia, que excluya a una en detrimento de la otra, en atención a los diferentes objetivos que cada una de ellas persigue. La solución que se adopta preserva el ámbito de competencia de los diferentes organismos, los compatibiliza y permite que cada uno de ellos satisfaga el principio de especialidad, que resulta ser el instrumento idóneo para dirimir el alcance de las facultades otorgadas a los distintos órganos de la administración”.

Causa Nro. 10.905/97 “Banco Caja de Ahorro S.A. c/ Sec. de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI. 2641/96”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, Galli (en disidencia), Uslenghi, Jeanneret de Pérez Cortés. 10/02/2000

36.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Operaciones de venta de crédito. Requisitos.

“El Art. 36 de la Ley 24.240 dispone que “en las operaciones de crédito para la adquisición de cosas o servicios deberá consignarse bajo pena de nulidad: el precio de contado, el saldo de deuda, el total de los intereses a pagar, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización de los intereses, otros gastos si los hubiere, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiera y monto total financiado a pagar” (Cons. II)”.

“Taraborelli Automotores S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 626/97”. Causa n° 17.391/97. C. CONT. ADM. FED., Sala I, Licht, Buján, Coviello, 21/4/98.

36.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Deber de información. Operaciones de crédito.

“El deber de información en materia de operaciones de crédito tiene particular relevancia y los recaudos legales exigidos están orientados a lograr transparencia

en la relación entre consumidor y proveedor mediante información clara y correcta sobre el producto a ser vendido y las condiciones de venta”. (Cons. 5°)

“Casa Dapas S.A.C.I.F.I.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 316/97”. Causa n° 10.381/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Garzón de Conte Grand, Herrera, 21/10/97.

36.17. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Falta de precisiones en la documentación objeto del negocio. Interpretación.*

“Para que se configure la infracción prevista en el Art. 36 de la Ley 24.240 por falta de precisiones en la documentación que se extiende con motivo de la operación, no se requiere la existencia de intencionalidad fraudulenta en su autor. Con dicha obligación, lo que se pretende es preservar a los consumidores en general, a fin de evitar equívocos en la naturaleza y alcance de los servicios que se ofrecen al público, que puedan generar en los posibles interesados comportamientos erróneos en relación a su interés respecto al verdadero servicio que se ofrece. (Consid. V). (En autos al momento de la firma del contrato por mediante el cual se adquirió un “tiempo compartido”, sus términos no se ajustaban a lo pactado en la reserva efectuada por medio de la solicitud de compra)”.

“Club 52 Marketing & Sales S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI. 801/96”. Causa: 28.114/96. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala IV, Galli, Uslenghi, 24/4/97.

36.18. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Ley 24.240. Art. 45. Actuaciones administrativas. Autoridad de aplicación. Entidades financieras.*

“Es cierto que el contralor de la actividad bancaria se encuentra primordialmente, en cabeza del Banco Central de la República Argentina, en los términos de la Ley 21.526. A su vez, el Art. 36 de la Ley 24.240 instruye al mentado organismo para que adopte las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan con sus previsiones en las operaciones de crédito para el consumo. Sin embargo, no existe norma que arbitre un desplazamiento de competencias a favor del B.C.R.A. en materia de policía de consumo y más específicamente para imponer sanciones por violación a la Ley 24.240. El legislador se las ha adjudicado expresamente a la Secretaría de Industria y Comercio de la Nación, los gobiernos provinciales y/o a la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires -hoy Gobierno de la Ciudad- en forma concurrente (arts. 41 y 42) (Cons. Vil)”.

36.19. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Operaciones de venta de crédito. Requisitos.*

Falta de precisiones en la documentación objeto del negocio. Interpretación.

“El Art. 36 de la Ley de Defensa del Consumidor establece, bajo pena de nulidad, los datos que debe consignar el otorgante del crédito en las operaciones para el consumo entre los cuales figuran “los gastos extras o adicionales si los hubiera”. La norma pretende preservar a los consumidores en general evitando equívocos en la naturaleza y alcance de los servicios o bienes que se ofrecen al público, que puedan generar en los posibles interesados comportamientos erróneos en relación a su interés respecto al verdadero servicio o bien que se le ofrece (en este sentido Sala IV in re “Club 52 Marketing & Sales S.A. contra Secretaría de Comercio e Inversiones –Disp. DNCI 801/96” del 24/04/97). (Del voto de la juez Garzón de Conte Grand, cons. VI)”.

“Círculo de Inversores S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 2167/98”. Causa N° 6.638/97.

Ver Jurisprudencia: 1.8; 1.16; 2.11; 19.6; 19.18; 37.35; 37.52; 40.8; 40.36; 47.2; 50.1; 50.10; 53.1; 53.19; 53.24.

CAPÍTULO IX DE LOS TÉRMINOS ABUSIVOS Y CLÁUSULAS INEFICACES

ARTICULO 37° - [INTERPRETACIÓN]

Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

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

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

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

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Se considerarán términos o cláusulas abusivas las que afecten inequitativamente al consumidor o usuario en el cotejo entre los derechos y obligaciones de ambas partes.

Jurisprudencia

37.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho a la Salud. Empresa de medicina prepaga. Acción de Amparo. Procedencia. Provisión de medicamentos. Única terapéutica posible para menguar la dolencia severa e irreversible que porta el amparista -enfermedad de Darier o genodermatosis-. Cobertura de dosis diaria. Empresas o entidades destinadas a prestar servicios de medicina prepaga: Obligación de brindar asistencia médica integral a las personas asociadas con discapacidad. Contratos de Adhesión y de Consumo. Contratos regulados por la Ley 24.240

“Se alza la parte demandada contra la sentencia de fs. 185/193 que hizo lugar a la acción de amparo tramitada bajo las normas del proceso sumarísimo (Art.321, inc.2º, del CPCC) y le ordenó garantizar la entrega al actor de la dosis diaria de Sufadiazina de plata Vitamina A Lidocaina de 400 grs. (Platsul A) sin que ello implique desatender el resto de las prestaciones que el tratamiento de su dolencia requiere.”

“Se recuerda que la Ley 24.754 determina que las empresas o entidades destinadas a prestar servicios de medicina prepaga deberán cubrir en sus planes de cobertura médico asistencial, como mínimo, las mismas prestaciones obligatorias dispuestas para las obras sociales conforme lo establecido por las Leyes 23.660 y 23.661 y sus respectivas reglamentaciones, ya que entre sus obligaciones se encuentra -a modo de una especie de seguro- la de brindar asistencia médica integral a las personas asociadas con discapacidad (CSJN, Fallos 324:754).”

“Por lo demás, cabe añadir que los contratos de la naturaleza del que se analiza son regulados por la Ley 24.240, como también señala con acierto la Sra. Juez de grado. Se trata de típicos contratos de adhesión y de consumo, pues además que el asociado se limita a adherir a cláusulas predisuestas por la entidad, el servicio es prestado para un destinatario final, por lo que las disposiciones de esa normativa resultan plenamente aplicables al caso, como así también las pautas jurisprudenciales elaboradas a propósito de aquélla. De manera que entre todos los sentidos posibles, debe buscarse cuál de las interpretaciones favorece más al consumidor (arts. 3 y 37), que no es precisamente la que se indica en las quejas; más aun cuando está en juego en la especie la cobertura de prestaciones que devienen inexcusables y que tienden a remediar -en lo posible- la minusvalía que el amparista sufre.”

“En efecto, no repara la agraviada que la provisión del medicamento se inserta en el marco de la única terapéutica posible para menguar la dolencia severa e irreversible que porta el amparista -enfermedad de Darier o genodermatosis- la cual afecta el 70% de su cuerpo y que consiste en la realización de curaciones asépticas diarias, que debe efectuar un profesional con aplicación del medicamento requerido de

manera permanente, es decir, éste forma parte inescindible de la terapia requerida y se revela como indispensable para el suministro del tratamiento que de por vida deberá llevarse a cabo para siquiera aminorar los efectos de la queratinización tegumentaria que, con cronicidad, pone de manifiesto el padecimiento del afectado; en este aspecto y dados los ribetes particulares que el caso evidencia, mal podría afirmarse una utilización inadecuada o ineficiente del medicamento en cuestión como para exigir como indefectible -a los fines de resguardar la calidad de vida del demandante- esa normalización complementaria y subsidiaria que reclama.”

“C. G., E. c/ Swiss Medical SA s/ amparo” – CNCIV – 06/08/2009

37.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Gastos de Conservación - Propiedad Horizontal - Administrador del Consorcio - Boleto de Compraventa - Relación de Consumo - Consorcio de Hecho - Prehorizontalidad - Venta de Inmuebles Fraccionados en Lotes - In Dubio Pro Consumidor – Rendición de Cuentas.

4.-Existe en el caso una relación de consumo dada entre la demandada -dueña del predio-, desarrolladora del complejo y vendedora de los lotes por boleto de compraventa, quien se ocupó todos los meses de afrontar gastos de conservación que luego liquidaba a los compradores, de modo que en caso de duda, la interpretación debe ser favorable a los actores. La Ley 26.361 dejó intacto el artículo 37 de la Ley 24.240 que dispone que en caso de duda debe aplicarse la regla ‘in dubio pro consumidor’, regla que ha sido reiteradamente aplicada por la jurisprudencia en los supuestos en que la situación de duda se plantea, ya no en relación a la ley aplicable o a las cláusulas del contrato, sino también a la prueba de los presupuestos fácticos de la pretensión esgrimida por el consumidor. A su vez, el artículo 4 de la Ley 24.240, modificado por la Ley 26.361, dispone: ‘El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión’. Por lo expuesto, corresponde hacer lugar a la demanda por la cual los actores reclaman que se les rinda cuenta de lo gastado por el período determinado en la demanda..” “.. A mayor abundamiento, señalo que en el caso hay una relación de consumo, aún bajo la redacción original del Art. 1° de la Ley 24.240, de modo que, en caso de duda, la interpretación debe ser favorable a los actores. Dispone también esta legislación que “Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa” (Art. 37). La Ley 26.361 dejó intacto el artículo 37 de la Ley 24.240. La regla “in dubio pro consumidor” ha sido reiteradamente aplicada por la jurisprudencia en los supuestos en que la situación de duda se plantea, ya no en

relación a la ley aplicable o a las cláusulas del contrato, sino también a la prueba de los presupuestos fácticos de la pretensión esgrimida por el consumidor.

“Gómez Hugo Néstor y otros c/ Magin S.A. s/ rendición de cuentas”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil. Sala: H. 13/05/09

37.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Disposiciones Generales. Celebración (Art. 1). Interpretación. Conducta de las partes. CCIV: 1198. Buena Fe.

“Cuando en un contrato se trata de interpretar la conducta de los contrayentes al celebrarlo, cobra significación, máxime tratándose de un contrato de seguros en el que adquiere preeminencia el principio de ubérrima Bona Fide, el precepto del CCIV: 1198, en cuya virtud los contratos deben interpretarse de buena fe y de acuerdo a lo que las partes entendieron o pudieron entender, obrando con cuidado y previsión (CNCOM, Sala B, 8.4.03, “Merchant Bankers asociados SA c/ Philco Argentina SA”); a lo cual debe aditarse la previsión de la Ley de Defensa del Consumidor: 37, en cuanto establece que la interpretación de los contratos se hará en el sentido más favorable al consumidor.”

“Araujo Giménez, Oscar c/ la Economía SA de Seguros Generales s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala E. Bargalló - Caviglione Fraga. 12/11/08

37.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Adhesión. Autonomía de la voluntad. Límites. Cláusula de prórroga de jurisdicción. Provincia de Chubut como domicilio de las partes y de lugar de cumplimiento del contrato. Prórroga de jurisdicción. Cláusula abusiva. Nulidad. Violación al principio de la buena fé. Artículo 37 de la Ley 24.240. Restricción a los derechos del consumidor

“El contrato base de disputa en autos, conforme surge de la documentación reservada (cfr. fs. 13 y vta. de dicha documentación) es un contrato instrumentado en un formulario, encuadrable arquetípicamente dentro de los denominados “contratos de adhesión” o contratos con cláusulas predispuestas o condiciones generales negociales, en terminología más propia (cfr. REZZÓNICO, Juan Carlos, “Contratos con cláusulas predispuestas”, Edit. Astrea, Bs. As., 1987).”

“En tal situación, la autonomía de las partes para pactar cláusulas en sus contratos tiene límites tangibles, legalmente establecidos. Uno de esos límites lo da el principio de la buena fe. Sólo los contratos que cumplen acabadamente con este principio puede ver mantenida la validez de sus cláusulas. En cambio, cuando se acredite la

violación de este principio, la o las cláusulas que se demuestren violatorias de él serán anuladas.”

“Y, verdaderamente, no parece que se haya respetado la dignidad del contratante más débil de la relación ni el estipulante haya cumplido con su deber de actuar de buena fe al imponer una cláusula cuyo única finalidad es tornar más dificultoso y oneroso que se le reclame a él por un incumplimiento suyo o por un daño que él causare a su cocontratante. No parece el summum de la buena fe una norma así. Un criterio contrario pecaría de candidez.”

“En el caso que nos ocupa, no existe óbice alguno para que esta Sala analice el contenido del contrato, toda vez que lo que se cuestiona no son sus términos económicos, sino una cláusula accesoria al mismo, que establece una jurisdicción para actuar en justicia ante su incumplimiento, lo que aleja de este caso el fantasma de pretender revertir malos negocios en sede judicial. Y una cláusula de prórroga de la jurisdicción en un contrato como el de autos, donde ella no tiene otra función que atar las manos del actor o, al menos, dificultar su reclamo debe juzgarse gravosa y abusiva, desde el hontanar de la buena fe.”

“La cláusula que se analiza aquí también vulnera el Art. 37 inc. b) de la Ley 24.240. Dicha norma establece que “Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;- c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa....”

“Ello así, toda vez que la cláusula de prórroga restringe los derechos del consumidor limitando su acceso a la justicia en tutela de sus derechos (en igual sentido, Corte Suprema de Justicia de la Nación, 18/10/2006, “Plan Óvalo S.A. de Ahorro para Fines Determinados c. Giménez, Carmen Elida”, en La Ley Online, dictamen de la Procuradora Fiscal subrogante que la Corte hiciera suyo).”

“Desde ya, en la especie, el excepcionante no ha acreditado tal extremo, máxime en el caso en el que tanto el domicilio de las partes en el juicio como el lugar de cumplimiento del contrato son en la Provincia del Chubut. De tal modo es este otro argumento para disponer la invalidez de tal cláusula y revocar la resolución apelada, que la convalida.”

“No parece muy leal una cláusula impuesta en un contrato de adhesión con el sólo fin de restringir o dificultar las posibilidades del adherente de actuar en justicia en reclamo de sus derechos. Y dable es recordar que el excepcionante no ha esclarecido qué otro objetivo legítimo pudo tener la inclusión de tal cláusula en el contrato.”

“Todos los fundamentos anteriores militan en pro de la declaración de nulidad parcial del contrato base de autos, debiendo tenerse por no escrita la cláusula de prórroga de la jurisdicción obrante en el contrato de adhesión de fs. 13 de la documentación reservada y debiendo revocarse la resolución de grado, motivo por el cual declárase la competencia del Juzgado Civil nº 1 de Trelew para entender en autos.”

“H., M. N. c/ M., J. R. s/ Daños y Perjuicios” - Cámara de Apelaciones de Trelew (Chubut) - 20/06/2008

37.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Locación. Defensa del Consumidor. Ley 24240. Servicio de Medicina Prepaga. Nulidad de Cláusulas Abusivas. Improcedencia. Aumento de Cuota Mensual por Salto de Rango de Edad. Ley 24240: 37 y 38. Aplicación de la Resolución 09/04 de Cláusulas Abusivas.

“Cabe revocar la resolución de grado que dispuso que la empresa de medicina prepaga demandada deberá abstenerse de aplicar el aumento de la cuota mensual correspondiente a la actora en virtud de la cláusula de salto de rango por edad incorporada en el reglamento a partir del 1 de mayo de 2004, y ordeno la restitución de los importes abonados en exceso con mas sus intereses. en ese contexto, cabe aclarar que dicho convenio, en tanto regula una prestación de servicios asistenciales médicos, se encuentra comprendido en el ámbito de aplicación de la ley 24240 (CNCOM, Sala C, in re “Revello Llerena, Ricardo c/ Quilitas Medica SA s/ sumarísimo”, del 8.3.05; razón por la cual en virtud de lo establecido en los arts. 37 y 38 de la referida ley, también le resulta aplicable la resolución 09/04 (en su anexo i), que tiene por fin vigilar que los contratos de adhesión o similares no contengan cláusulas que puedan ser consideradas abusivas en los términos del Art. 37. sentado lo anterior, cabe discernir que la cláusula que permite el aumento de las cuotas a los afiliados al momento de cumplir determinada edad no parece, en este caso donde no esta discutido que existía desde el momento mismo en que la actora contrato con la empresa demandada, encuadrar en lo que la normativa citada tilda de cláusula abusiva. véase que:

a) el contrato se celebro por tiempo indeterminado, lo que otorga al proveedor la facultad de modificarlo; b) el cambio se halla expresamente previsto en el contrato; c) la modificación es de carácter general pues no esta referida a un consumidor en

particular sino a todos los que vayan cumpliendo las edades establecidas; y d) el cambio no altera el objeto del contrato ni importa un desmedro en la calidad del servicio. es así que la cláusula en cuestión no desnaturaliza las obligaciones de la demandada, la cual tiene la obligación de mantener la prestación de sus servicios según lo convenido inicialmente (Ley 24240: 19) y así fue en el caso, pues ya se contaba con esta cláusula en el reglamento anterior y bajo el cual contrato la actora (ED. 1999) y no se soslayo el deber específico de información (Ley 24240: 4) en tanto se notifico específicamente la modificación del reglamento a la beneficiaria mediante carta, modificación que se realizo para adaptar la cláusula respectiva a la nueva normativa vigente; esto es la resolución 09/04. y si bien no se desconoce que en el caso de duda corresponde estar siempre a la interpretación mas favorable para el consumidor (Art. 3° Ley 24240), lo cierto es que aquí no hay duda que la cláusula no aparece prima facie abusiva a la luz de la normativa vigente, ni se ha probado en este caso concreto la alteración de las condiciones establecidas inicialmente”.

“Sánchez, Susana c/ OMINT SA de Servicios s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: Sala B. Díaz Cordero - Bargallo. 30/05/08

37.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Turismo. Contrato de Viaje. Cláusula Abusiva. No Convenida. Ley 24240: 37.

“El contrato de consumo es aquel que celebran un proveedor de bienes y servicios profesionales y un adquirente a titulo oneroso que contrate para destinar dichos bienes o servicios para consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social. en ese marco, dicha definición se aplica al caso, pues se trata de un contrato celebrado por un matrimonio con una empresa organizadora de viajes, por el cual esta se obliga a prestar un servicio (la organización de un viaje) en beneficio de los contratantes a cambio de una suma de dinero (cfr. Borda, Alejandro “El contrato celebrado con organizadores de viajes turísticos es un contrato de consumo”, LL 2003-b-213. Responsabilidad civil Doctrinas esenciales, VI, 979, fallo comentado CNCOM, sala C, 20.9.02, “Fontanellaz, Marta c/ Furlong empresa de viajes”). Ubicado así el contrato -en el caso- como una obligación de consumo, es de aplicación lo dispuesto por la ley 24240: 37”.

“López, Raúl y Lucci, Norma c/ Viajes ATI SA Empresa de Viajes y Turismo s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Kölliker Frers - Miguez - Uzal. 22/05/08

37.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Seguro de Daños Patrimoniales. Automotores. Destrucción Total. Resolución SSN 20614.

“A fin de establecer la configuración del riesgo asegurado -destrucción total- debe comprobarse, según lo dispuesto por la resolución SSN 20.614 -de cuya aplicación ninguna de las partes se agravio, sin perjuicio de que ante la existencia de una cláusula contractual no autorizada por el organismo de control, correspondería estar a la que resulte mas ventajosa para el asegurado (Ley 17418: 24, 25 y 28 y Ley 24240: 37)-, si el valor de realización de los restos del vehiculo es inferior al 20% del precio de venta del automotor en condiciones normales en el mercado, pues solo en ese caso, surgiría la responsabilidad de la aseguradora”.

“Zuchet, Andrés c/ Federación Patronal Coop. de Seguros Ltda. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala E. Arecha - Sala - Ramírez. 10/03/08

37.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos Bancarios. Contrato de Cuenta Corriente. Certificado de Saldo Deudor. Excepciones. Excepción de Inhabilidad de Título. Improcedencia. Ley 24240: 37. Improcedencia.

“Cabe rechazar la excepción de inhabilidad de título opuesta a la ejecución de una constancia de saldo deudor en cuenta corriente que cumple con los requisitos previstos por el CCOM: 793; toda vez que, si bien alegan que se trataba de una cuenta corriente subsumible en la Ley 25065: 42, de las constancias de la causa surge que no solo podría ser utilizada para operaciones concernientes, exclusivamente, a tarjetas de crédito, sino que además se incluían en ella otras prestaciones; asimismo, tampoco puede invocarse la Ley 24240, pues si bien esta reconoce en el consumidor su situación de debilidad estructural en el mercado y construye un sistema de soluciones que lo eleva a una posición de igualdad real y de seguridad jurídica a la hora de informarse sobre los productos o servicios ofrecidos (Ley 24240: 4 y 37), ello no lo excusa de actuar y realizar las indagaciones con diligencia pues tiene el deber de informarse; en este contexto, no se advierte que la excepcionante hubiera exteriorizado disconformidad previa con los resúmenes de cuenta remitidos por el banco actor en los términos del CCCOM: 793; por lo demás, la aplicación del principio consagrada por el Art. 37 de la Ley de Defensa del Consumidor, excede ampliamente el marco de conocimiento del proceso ejecutivo; por cuanto no resulta el ámbito procesal para analizar la validez e interpretar las estipulaciones contractuales”.

“HSBC Bank Argentina c/ Taiariol, Víctor s/ Ejecutivo”. Cámara Comercial: Sala D. Vassallo - Dieuzeide - Heredia. 3/03/08

37.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Turismo. Cláusula Abusiva. No Convenida. Ley 24240: 37. Resolución 256/00 de la Secretaria de Turismo.

“Cabe tener por no convenida la cláusula prevista en las condiciones generales de un contrato de servicios turísticos, según la cual “...una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de servicios por parte del pasajero por razones personales de cualquier índole, no dará lugar a reclamo, reembolso o devolución alguna...”; toda vez que, teniendo en cuenta que el contrato de viaje esta regido por lo dispuesto por la Ley de Defensa del Consumidor”, 24240, (cfr. Lorenzetti, R., “Tratado de los contratos”, Santa Fe, 2000.T.III, Pp. 199, N° 4; Borda, A., “El contrato celebrado con organizadores de viajes turísticos es un contrato de consumo”, LL 2003-b,213), la referida cláusula es constitutiva de una renuncia o restricción a los derechos del consumidor que, en la especie, y de conformidad con la Ley 24240: 37, no puede ser admitida pues desequilibra la justicia conmutativa pags. 206/207; del mismo autor, “Tratamiento de las cláusulas abusivas en la Ley de Defensa del Consumidor”, RDPC, N° 5, págs. 175/176; y “Principios generales de calificación de la cláusula abusiva en la Ley 24240”, LL 1994-c-920/921), ya que ella conduciría a establecer a favor del operador turístico un valladar apto para impedir la restitución de las sumas que hubiera recibido de parte de un pasajero, aun en el caso de que, en los hechos, no las hubiera aplicado efectivamente para el pago de los servicios de turismo contratados ni los tuviera que aplicar en el futuro por causa, precisamente, de la suspensión, modificación o interrupción del viaje decidida por aquel por motivos personales, lo cual constituiría un inaceptable enriquecimiento sin causa; además, resulta de aplicación la resolución 256, del 30.6.2000 de la secretaria de turismo de la presidencia de la Nación, que prevé el derecho del pasajero de desistir de los servicios contratados, aun cuando estuvieren en firme, con la consiguiente posibilidad de reembolso, pero teniendo que soportar el descuento de gastos mas comisiones que correspondieran según condiciones contractuales”.

“PLA Cardenas, Ramon c/ All Season SRL s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Heredia - Dieuzeide - Vassallo. 06/02/08

37.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Tarjeta de Crédito. Resúmenes de Cuenta. Impugnación. Procedencia. Resolución Unilateral Arbitraria. Falta de Intimación Fehaciente. Falta de Suficiencia en los Resúmenes de Cuenta. Cláusulas Abusivas.

“Resulta procedente la demanda incoada por un usuario de tarjeta de crédito contra la administradora de ese sistema, a causa de la aplicación de intereses y cargos abusivos, así como la abrupta ruptura del contrato por parte de la demandada sin una previa intimación fehaciente. la omisión de tal requerimiento y la falta de

respuesta a las observaciones que había hecho la adherente en punto a los intereses y cargos excesivos impuestos unilateralmente y sin fundamento (mediante carta documento), torno arbitraria e intempestiva la ruptura del contrato. en ese sentido, no es admisible la pretensión de la accionada de atribuir los efectos del requerimiento dispuesto por el CCOM: 216 a ciertas indicaciones hechas en los estados de cuenta que remitía a la actora. Es que, las expresiones insertas en los resúmenes mensuales no hacían previsible la interrupción sorpresiva y, al postre, perjudicial, del servicio de tarjeta de crédito. Tales expresiones no pueden tener el carácter de intimación a la que se refieren los arts. 1204 del CCIV y 216 del CCOM, ni cabe asignarles los efectos anticipatorios de una resolución contractual en ciernes, como esos preceptos presuponen. por otro lado, tampoco resultan inaplicables las cláusulas del contrato que facultaban a la demandada a rescindirlo unilateralmente, toda vez que resultan contrarias a las previsiones de la ley de defensa del consumidor (Art. 37) y asimismo, de la propia ley de tarjeta de crédito (Art. 14)”.

“Escudero de Yantoro, Monica c/ American Express Argentina SA s/ Ordinario”.
Cámara Comercial: Sala C. Monti - Ojea Quintana - Caviglione Fraga. 14/12/07

37.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Contratos Bancarios. Cuenta Corriente. Debitos Improcedentes. Gestión de Cobro de Cheque Librado Contra Banco Extranjero. Error en el Trámite. Error del Courier o Corresponsal. Responsabilidad del Banco. Cláusula de Exoneración de Responsabilidad. Inoponibilidad. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor.*

“Resulta procedente la demanda de daños y perjuicios incoada por un cuentacorrentista contra una entidad bancaria, por el cobro de cierta suma de dinero que le fuera incorrectamente debitada de su cuenta corriente. Ello así, pues el banco demandado se había obligado a gestionar el cobro de un cheque de la actora, librado contra un Banco extranjero; en ese contexto, el courier, no remitió el valor al corresponsal del Banco accionado. pese a ello, el Banco extranjero igualmente acreditó los fondos correspondientes al cheque girado, pero le debió su importe al banco accionado, quien hizo lo mismo en la cuenta de la actora. el error en la concreción de la operación fue imputable al courier o a la corresponsal, no son eximentes de responsabilidad para la accionada; el argumento consistente en que no debe responder por ellos conforme las condiciones del contrato, resulta inviable. es que, desde el plano de las relaciones de consumo (CN: 43, Ley 24240), cabe tener por no convenida la citada cláusula inherente a la exoneración de responsabilidad por los errores del corresponsal o courier contratados por la institución bancaria. la Ley 24240: 37 establece que no se tendrán por convenidas las cláusulas que

desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños (inciso a). ello, pues se trata de un contrato sometido a cláusulas predisuestas fijadas por el banco, quien se ha reservado la exclusiva facultad de redactar las condiciones generales del contrato. la especialidad técnica que ostenta la entidad bancaria (CCIV: 902) exigió que la demandada actuara de modo que las cláusulas que predispuso no generaran un desequilibrio entre sus derechos y obligaciones y los de su cliente, desnaturalizando el mismo contrato; maxime teniendo en cuenta que esta percibió cierta comisión por el servicio prestado”.

“Varela, Viviana c/ Bankboston SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala C. Ojea Quintana - Monti - Caviglione Fraga. 6/11/07

37.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Seguro Colectivo (arts. 153/5). Principios Generales. Beneficiario (Art. 153). Cobertura. Riesgo de Despido Involuntario. Rechazo. Empleo Alternativo. Pasantía Docente en una Universidad. Interpretación de las Cláusulas. Principio de Buena Fe. Sueldo Mínimo. Reclamo. Cumplimiento Contractual. Procedencia.

“Resulta procedente la demanda por cumplimiento de un contrato de seguro colectivo de vida, ante el rechazo de la cobertura pactada por despido involuntario, toda vez que la aseguradora se negó al pago de la suma asegurada con fundamento en que el actor poseía otro empleo en relación de dependencia, el cual se trataba de una pasantía como docente universitario, y según cierta cláusula contractual el actor debía hallarse desempleado sin percibir dinero alguno como contraprestación por su trabajo personal. sin embargo, dicha cláusula debe entenderse a la luz del principio de buena fe contractual (CCIV: 1198), y por tratarse de un contrato de adhesión, ha de evaluarse la existencia de abusividad en el ejercicio de sus cláusulas y, en su caso, interpretarse contra el predisponente (Cn: 42, y Ley 24240: 37). no se puede escapar que las remuneraciones en el ejercicio de la docencia en muchos casos son virtualmente simbólicas y pesa cualitativamente más la vocación que las magras remuneraciones abonadas. lo cierto es que el principal ingreso patrimonial del accionante, que era el que además le permitía enmarcarse en la calidad de “personas asegurables” y acceder a la cobertura, lo constituía el sueldo recibido por su labor en la empresa empleadora. en tales condiciones, sin desconocer que como regla en materia de seguros la extensión del riesgo debe interpretarse literalmente, corresponde admitir una interpretación más amplia cuando, si bien el asegurado poseía otro empleo, el dinero recibido como contraprestación por aquel no representaba ni un 10% de los ingresos percibidos por la relación laborativa de la que fue despedido involuntariamente”.

“Klein, Walter c/ Zurich Argentina Cia. de Seguros s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala C. Ojea Quintana - Caviglione Fraga - Monti. 6/11/07

37.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia. Prorroga (Art. 2). Improcedencia. Cláusula Abusiva.

“Del dictamen fiscal 116988: cabe confirmar la incompetencia declarada por el juez de grado, toda vez que, la cláusula de prorroga de competencia territorial, inserta en un contrato de adhesión, en virtud de la cual la entidad accionada por daños y perjuicios en extraña jurisdicción, planteo solicitud de inhibitoria, es abusiva, en los términos de la Ley 24240: 37, ya que su existencia importa un desequilibrio entre los derechos y obligaciones del adherente y el predisponente, pues deja a elección única del accionante la opción de demandar ante los tribunales ordinarios de la capital federal; y, si bien en otros precedentes se han rechazado excepciones fundadas en tales argumentos, ello no es aplicable en la especie y corresponde declarar ineficaz dicha estipulación, atenta la distancia advertida entre la sucursal del banco requirente de inhibitoria, ubicada en una lejana localidad, que es sede de la operatoria del contrato base del reclamo y también de la ubicación del domicilio de la accionante”.

“Banco Piano SA s/ Diligencia Preliminar (inhibitoria)”. Cámara Comercial: Sala E. Ramírez - Sala - Arecha. 10/09/07

37.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Denuncia del Siniestro. Contrato de Adhesión. Libertad de Formas. Interpretación a Favor del Asegurado. CCIV: 902.

“La libertad de formas a la cual recurrió la aseguradora en punto a la vía utilizable para denunciar el siniestro, mediante un contrato con cláusulas predispuestas, no puede perjudicar al asegurado, en caso de mediar dudas sobre la suficiencia de un llamado telefónico para dar por cumplido tal recaudo; ello así en tanto la aseguradora es un profesional en la materia (arg. CCIV: 902); además como consumidor que es el tomador, se arribaría a tal conclusión (arg. Ley 24240: 37)”.

“Argenpower SRL c/ Aon Risk Services Argentina SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala E. Sala - Arecha - Ramírez. 12/07/07

37.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Seguro de Responsabilidad Civil (arts. 109/20). Alcance (Art. 109). Franquicia Elevada. Inoponibilidad al Damnificado. Contrato de Concesión de Servicio Público.

“1 - En los contratos de seguro de responsabilidad civil de vehículos automotores destinados al transporte público de pasajeros, la franquicia como límite de cobertura -fijada en forma obligatoria por la autoridad de control de la actividad aseguradora conforme la resolución SSN 25429/97- no es oponible al damnificado (sea transportado o no). 2 - Si bien la institución de la franquicia tiene -entre otras- la finalidad de estimular el compromiso del asegurado en la prevención del siniestro, cuando su cuantía es irrazonable, al punto de privar de utilidad al servicio asegurativo y desnaturalizar el objeto del seguro contratado, cabe decretar la nulidad aun cuando no medie una específica determinación legal en tal sentido. 3 - Corresponde declarar la nulidad absoluta, parcial, de pleno derecho de la cláusula contenida en el contrato de seguro de responsabilidad civil de vehículos automotores destinados al transporte público de pasajeros, en cuanto establece una franquicia cuantitativamente irrazonable que desnaturaliza el vínculo contractual y contraria el orden público, la moral, la buena fe, perjudicando la posición contractual del asegurado y de los terceros damnificados. Nulidad, esta, que puede ser declarada incluso de oficio por configurarse una afectación del interés general y del orden económico social. 4 - Puesto que al contrato de seguro, por ser un contrato de consumo, se le aplican las normas de la Ley 24.240, cabe concluir que, habiendo sido declarada la nulidad absoluta y parcial de la cláusula de franquicia contenida en el contrato de seguro de responsabilidad civil de vehículos automotores destinados al transporte público de pasajeros, por considerársela cuantitativamente irrazonable, corresponde aplicar el Art. 37 in fine de dicha Ley, que establece la posibilidad de que en estos casos el juez integre el contrato. por lo cual, cabra por tener por desplazada la cláusula de franquicia pactada y proceder a la integración prudencial del contrato, disponiéndose que el asegurado participara en el siniestro con un 10% de la indemnización que resulte de la sentencia judicial, incluyendo honorarios, costas e intereses a su cargo, en tanto no supere el 1% de la suma asegurada al momento del siniestro, por cada acontecimiento. (Revocado por la corte suprema, 13.5.08)”.

“Laquis, Luís c/ Línea 146 Copla s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Uzal - Kölliker Frers - Miguez. 14/06/07

37.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Cláusulas Abusivas. Reclamo. Oportunidad. Prueba.

“Si bien el accionante impugno en su expresión de agravios la validez de la cláusula contractual que exime a la aseguradora de pagar la indemnización, cuando el valor de los restos del vehículo supera el 20% del valor de venta al público al contado en

plaza del vehículo asegurado al momento del siniestro, por considerar que constituye una infracción a las exigencias de la buena fe contractual, mas sin especificar a que disposición aludía y, con citas doctrinarias y jurisprudenciales también insuficientes -en virtud de que si en ellas la solución fue diversa porque los hechos también lo eran; sin embargo, ello no fue propuesto a estudio del juez de grado lo cual impide su análisis en la alzada; y, pese a que conforme a lo dispuesto por la Ley 24240: 37, los jueces podrían declarar de oficio la nulidad o ineficacia de las cláusulas que entendieran claramente abusivas (Farina, J., “Defensa del Consumidor y del usuario”, p. 386), ello no procede si tal circunstancia no ha sido debidamente acreditada por el peticionante”.

“Carnevale, Eduardo c/ AGF Allianz Argentina Cia. de Seguro Generales SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Vassallo - Dieuzeide – Heredia. 16/05/07

37.17. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Contrato de Adhesión. Seguros de Personas. Cláusula Predispuesta. Exclusión de Cobertura por Pluralidad de Seguros. Desnaturalización del Contrato. Aplicación de la Ley 24240: 37. Supresión de la Cláusula.

“Celebrado un contrato de seguro de accidentes personales, cabe tener como no escrita la cláusula del contrato que dispone la exclusión de la cobertura cuando el asegurado no denuncie la existencia de otro seguro del mismo carácter. ello así, pues dicha cláusula refleja la exigencia legal prevista por la Ley 17418: 67, mas tal prescripción refiere a los seguros de daños patrimoniales, que no participan de la naturaleza no resarcitoria de los seguros de personas. En consecuencia, desde el plano de las relaciones de consumo, con tutela supra legal (CN: 43) y específicamente en la Ley 24240, cabe tener por no convenida la citada cláusula. El artículo 37 de la ley citada provee la solución al caso, teniendo en cuenta que la interpretación del contrato ha de realizarse en el sentido mas favorable para el consumidor. ello, pues nos hallamos en presencia de un contrato de seguros sometido a cláusulas predisuestas fijadas por el asegurador -predisponente- que es quien se ha reservado la exclusiva facultad de redactar las condiciones generales del contrato. en conclusión, corresponde tener por no escrita la cláusula, aun cuando su texto se asimila al de la ley 17418: 67, toda vez que, su aplicación en materia de seguros de vida desnaturalizaría el vínculo asegurativo”.

“Gutman, Beatriz c/ Caja de Seguros de Vida SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala C. Ojea Quintana - Monti. 13/04/07

37.18. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Garage. Derechos y

Obligaciones de las Partes. Cláusulas de Exoneración de la Responsabilidad. Playa de Estacionamiento de Supermercados. Aplicación de la Ley.

“Resulta analógicamente aplicable lo previsto por la Ley 24240: 37-a -que establece que se tendrán por no establecidas las condiciones que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños- con respecto a los carteles indicativos de exoneración de responsabilidad ubicados en la playa de estacionamiento de un supermercado demandado, ante el robo de un automóvil. ello así, pues el objetivo de dichas cláusulas radica en fortalecer la posición de la empresa, calculando con antelación los riesgos y responsabilidades asumidos, lo que implica agravar la posición del consumidor para acceder a los bienes y servicios que necesite. La inclusión de estas cláusulas abusivas no lleva necesariamente implícita una conducta ilícita, pero si una manipulación del consumidor. (en igual sentido: Sala A, 27.11.07, “Omega Cooperativa de Seguros LTDA. S.A. c/ Carrefour Argentina S.A. s/ Ord.”)”

“Omega Cooperativa de Seguros LTDA. c/ Carrefour Argentina SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Uzal - Miguez. 10/11/06

37.19. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Defensa del Consumidor: Interpretación. Contrato de Medicina Prepaga. Cláusulas Abusivas.

“El carácter conmutativo del contrato de medicina prepaga debe interpretarse mediante un concepto relacional y dinámico, pues debe proporcionarse una prestación de servicios médicos relacionada con el precio pagado; sin embargo, en el planteo de la relación de fuerzas en el contrato, quien tiene mayor poder de negociación puede imponer a la otra sus condiciones, mediante una modificación unilateral de las condiciones del contrato que opere la traslación de riesgos sobre la parte mas débil en la contratación por medio de cláusulas que se tornan abusivas, lo que es capaz de acarrear la nulidad parcial; pues las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños deben tenerse por no convenidas (Ley 24240: 37-a), sin perjuicio de la validez del contrato; además, cabe la lícita modificación unilateral de un contrato por circunstancias sobrevivientes extraordinarias e imprevisibles, fuera del alea normal, que hacen excesivamente onerosa la prestación (CCIV: 1198), ante lo cual la otra parte siempre tiene la facultad de plantear la revisión o la resolución del contrato”

“Titiro, Ricardo c/ Sociedad Italiana de Benef. en Buenos Aires Htal. Italiano s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: Sala A. Kölliker Frers - Miguez - Uzal. 7/11/06

37.20. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos Innominados. Contrato de Medicina Prepaga. Derecho de Salud. Protección. Contrato de Larga Duración. Modificación de Límites. Cláusulas Abusivas. Desconocimiento.

“Si bien el derecho a la salud es un derecho personalísimo que tiene expreso reconocimiento y posee jerarquía constitucional (v. Constitución Nacional: 75-22°; antes de la reforma de 1994, CN: 14-bis; pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales: 12-ap. 1 y 2; declaración universal de derechos humanos: 25.1 y la declaración americana de los derechos y deberes del hombre: xi), por lo que las personas deben tener acceso a la asistencia y a los servicios médicos y, caso de enfermedad o accidente, corresponde al estado velar para que ello se cumpla (vease: Stein, Enrique, “La pertenencia al sistema de medicina prepaga”, LL 1999-b-936); frente a la deficiente acción del estado en materia provisional en nuestro país, los contratos de medicina prepaga se han desarrollado con fuerza; se hace un esfuerzo económico cuando se es joven, cuando se tiene cierta solvencia económica o cuando se está sano, a fin de ser compensado cuando llegue la vejez, o cuando no se tenga dinero o se carezca de salud; son contratos de larga duración, aleatorios, pero debe serlo para las dos partes; por tanto, no es admitida una cláusula que neutralice el riesgo, lo excluya o lo limite, quedando el alea a cargo de una sola de las partes y en tanto la otra tiene una certeza de ganar, pues importa la calificación de abusiva (CCIV: 1071) y desnaturalizadora de la relación (Ley 24240: 37-a), y en consecuencia, la cláusula es nula”.

“Titiro, Ricardo c/ Sociedad Italiana de Benef. en Buenos Aires Htal. Italiano s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: Sala A. Kölliker Frers - Miguez – Uzal”. 7/11/06

37.21. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos Innominados. Contrato de Medicina Prepaga. Cláusulas Abusivas. Desconocimiento. Modificación. Procedencia. Límites.

“El desconocimiento, en los términos de la Ley 24240: 37, de una cláusula no pactada originariamente en un contrato de medicina prepaga, no implica preconizar la inmutabilidad absoluta de las prestaciones, pues sabido es que, siendo el contrato de prestación de servicios médicos de tracto sucesivo y dado que los avances tecnológicos pueden determinar la incorporación de tratamientos más complejos, que exigen mayores erogaciones que las previstas al comienzo de la relación, siempre cabra el ajuste de aranceles de acuerdo a la estratificación de los distintos planes de servicios y de acuerdo con la capacidad económica de los adherentes; más, cuando se trata de una cláusula que impone a quienes arriban a cierta altura de su vida a afrontar un acrecentamiento sustancial y diferenciado de

su cuota al margen de las condiciones de incrementos generales que son propias de la índole de las prestaciones y que pesan parejamente sobre todos los afiliados, se trata de una cláusula discriminatoria en razón de la edad del adherente y no se puede pretender fundarlo en la mayor utilización del servicio por parte del afiliado, resultando inaceptable, por cuanto supone un traslado injustificado de riesgos, que ya deben haber sido previstos estadísticamente al efectuar la prospectiva económica del contrato; por otro lado, dicho adicional pone al asociado en una situación inequitativa, al no poder contar con una prestación de servicios de similar calidad en caso de rescindir, ya que si los requiere de otra empresa, tendrá escasas posibilidades de ser aceptado por su edad ante la probable existencia de restricciones de ingreso, y si fuera admitido, estaría sujeto al periodo de nueva relación contractual en la que se considerarían situaciones preexistentes en desmedro del nuevo afiliado (cfr. “Medicus S.A. c/Secretaría de Com. e Inv.”, Resolución DNCI 39/96, causa 3966/96, CNCONT. ADM. FED., Sala II)”.

“Titiro, Ricardo c/ Sociedad Italiana de Benef. en Buenos Aires Htal. Italiano s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: Sala A. Kölliker Frers - Miguez - Uzal. 7/11/06

37.22. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Póliza. Interpretación (Art. 11).

“La redacción de la póliza de seguro debe ser clara (ley 17418: 11) y, en caso de cláusula contractual ambigua, debe ser interpretada en el sentido más favorable al asegurado (cfr. Ley 24240: 37; Meilij - Barbato, “Tratado de derecho de seguros”, p. 30, Editora Rosario, 1975)”.

“Angélica, Susana c/ Provincia Seguros SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala E. Sala - Ramírez - Arecha. 12/10/06

37.23. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Seguro Colectivo (arts. 153/5). Incapacidad. Responsabilidad. Interés Asegurable. Siniestro. Configuración.

“ En el contrato de seguro de personas la definición contractual de riesgo cubierto debe ser interpretada literalmente; el interés asegurable debe ser determinado de manera precisa y el siniestro se configura recién cuando las consecuencias del daño se producen en la persona del asegurado -en el caso de seguro de vida e incapacidad total y permanente, ante la pérdida del derecho a la percepción de haberes y la imposibilidad de realizar una actividad remunerada similar a la que realizaba- (cfr. halperin - barbato, “seguros”, cap. IV, N° 52 A. P., Cap. VII N° 2 y Cap. VIII N° 1. pags. 386, 891 y 949, ed. 2001); estas pautas hermenéuticas del contrato de seguro desplazan las pautas de interpretación genérica previstas por la Ley 24240: 37-b,

sin perjuicio de puntualizar que la cláusula que precisa el riesgo no restringe los derechos del asegurado sino que los define”.

“Patiño Bonifacio, Ramón c/ Caja de Seguros SA s/ Ordinario”. Dieuzeide - Vassallo - Heredia. 11/10/06

37.24. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Tarjeta de Crédito. Derechos y Obligaciones de las Partes. Tarjeta adicional. Responsabilidad. Deuda del Conjunto. Cláusula Abusiva. Inaplicabilidad. Contrato Anterior. Validez. Autonomía de la Voluntad.

“No cabe calificar de abusiva en los términos de la Ley 24240: 37, a la cláusula de un contrato de tarjeta de crédito que dispuso que todos los poseedores de las tarjetas, tanto el titular como los adicionales, respondían por la deuda del conjunto, cuando ese contrato se celebró diez años antes de la promulgación y publicación de aquella Ley, por lo que no puede ser cotejada con los parámetros fijados por ella; además no se advierte que la convención hubiere excedido los límites de la autonomía de la voluntad; tampoco por el mero hecho de tratarse de un contrato de adhesión puede calificárselo como lesivo o abusivo; por tanto, no existe mérito para calificar a dicha convención en tal sentido; pues, la circunstancia de que una persona asuma la obligación de un tercero, mas cuando interviene en el mismo negocio jurídico, no permite presumir una situación irregular; maxime, cuando tanto en el derecho tradicional como en las modernas formas de contratación, existen numerosos ejemplos en que es pactada la solidaridad entre dos o mas sujetos respecto de obligaciones determinadas”.

“Banco Francés SA c/ Semeria, Juan s/ Ordinario. Cámara Comercial: D. Vassallo - Dieuzeide - Heredia. 21/09/06

37.25. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Seguro de Responsabilidad Civil (arts. 109/20). Sentencia. Franquicia. Cláusula Abusiva. Nulidad. Asegurador. Extensión de la Sentencia. Asegurado. Participación.

“Corresponde declarar la nulidad absoluta, parcial, de pleno derecho de la franquicia deducible estipulada en un contrato de seguro tomado por una empresa de transporte ferroviario, en tanto se trata de una franquicia irrazonable (u\$s 300.000), que desnaturaliza el vínculo contractual y contraria el orden público, la moral, la buena fe y sus derivados, como ser la doctrina del acto propio, el ejercicio regular de los derechos, las normas legales relativamente imperativas, los principios esenciales que informan y gobiernan el derecho dispositivo, la finalidad económica y jurídica

del tipo contractual seleccionado por las partes, en tanto perjudican la posición contractual del asegurado y de los terceros damnificados; y en consecuencia, procede hacer extensiva, la condena dispuesta, a la aseguradora citada en garantía, con participación del asegurado en cada siniestro de un 10% de la indemnización que resulte de la sentencia judicial, incluyendo honorarios, costas e intereses a su cargo, en tanto no supere el 1% de la suma asegurada al momento del siniestro, por cada acontecimiento (Ley 24240: 37)”.

“Barreiro, Jorge c/ Transportes Metropolitanos Belgrano Sur SA s/ Ordinario. (JA 13.9.06). Cámara Comercial: A. Miguez - Kölliker Frers - Uzal. 20/07/06

37.26. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Seguro Colectivo (arts. 153/5). Incapacidad. Denuncia al Empleador. Cláusula Expresa. Alcances. Is 48.

“Aun cuando en un contrato de seguro de vida colectivo no se hubiese convenido específicamente que la denuncia ante el empleador surtiría los mismos efectos que la estipulada en la fs 48, no puede mas que otorgársele dicho sentido, cuando, expresamente, se estableció que la denuncia del siniestro debía hacerse por intermedio del empleador, quien debería luego derivarla a la aseguradora; pues en caso de duda sobre los alcances de las cláusulas contractuales, su interpretación debe hacerse del modo que sea mas favorable para el consumidor (Ley 24240: 37) ya que en este tipo de contratos rigen los principios contemplados en la Ley de Defensa del Consumidor.

“Flores, Esteban c/ Caja de Seguros SA s/ Ordinario. Cámara Comercial: A. Vassallo - Dieuzeide - Miguez. 2/05/06

37.27. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Derecho Procesal: Competencia. Prorroga (Art. 2). Improcedencia. Contrato de tarjeta de crédito. Ley 25065. Aplicación. Fecha cierta. Omisión.

“Cabe admitir la excepción de incompetencia formulada por la accionada, con fundamento en las disposiciones de la Ley 25065: 14-I -en cuanto dispone que las cláusulas que importen prorroga a la jurisdicción establecida en la norma antes citada son nulas-, toda vez que no obstante la inexistencia de fecha cierta o expresa en el contrato, que permita concluir cuando fue efectivamente suscripto por las partes, y por tanto, si se encuentra alcanzado por aquella norma, sin embargo, cabe considerar que por tratarse de un contrato por adhesión, la falta de fecha en el convenio permite la aplicación de la Ley 25065, conforme lo establecido por la Ley 24240: 37 en el sentido de que la interpretación del contrato debe ajustarse

en el sentido mas favorable al consumidor y, con ello, concluir que la jurisdicción competente para entender en el objeto del litigio es aquella que corresponde al domicilio del accionado.

“HSBC Bank Argentina S.A. c/ Grassi, Leonardo s/ Ordinario. Cámara Comercial: D. Cuartero – Bargallo”. 24/02/06

37.28. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Tarjeta de Crédito. Interpretación. Fecha del Contrato. Omisión. Interpretación a Favor del Consumidor.

“Si un contrato de tarjeta de crédito carece de fecha cierta o expresa y en virtud de ello al no poder determinarse cuando fue efectivamente suscripto por las partes, no puede precisarse si se encuentra alcanzado por la Ley 25065 o no, cabe considerar que en el marco de contratos de adhesión la falta de fecha en el convenio permite la aplicación de la norma que resulta mas favorable al consumidor, conforme a lo establecido por la Ley 24240: 37, esto es -en el caso-, la Ley 25065 que en materia de competencia -tema aquí cuestionado-, establece que la jurisdicción competente para entender en el objeto del litigio es aquella que corresponde al domicilio del accionado”.

“HSBC Bank Argentina S.a. c/ Grassi, Leonardo s/ Ordinario”. Cámara Comercial: D. Cuartero - Bargallo. 24/02/06

37.29. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de compraventa. Automotores. Círculos cerrados. Cuota. Reintegro. Renuncia. Sanción. Improcedencia. Modelo pactado. Modificación. Abuso.

“El suscriptor de un plan de ahorro para la adquisición de un automóvil que renuncio al plan, consecuencia de haber sido discontinuada por la Terminal la fabricación del modelo pactado originariamente y sustituido por otro, tiene derecho a que se le reintegre la cantidad de cuotas pagadas al valor de la ultima abonada, con mas los intereses desde el día en que requirió fehacientemente el reintegro de esas cuotas hasta el día del efectivo pago de acuerdo a la tasa que percibe el Banco Nación en sus operaciones comunes de descuento a 30 días (cfr. CNCOM. En pleno, “S.A. la razón”, 27.10.94); ello así pues, el cambio de modelo, importo una modificación significativa del valor de la cuota, ya que entre uno y otro modelo existe una considerable diferencia de precio y, en cuanto a la cláusula penal que impone sanciones a los ahorristas en caso de deserción, destinadas a paliar la incidencia negativa de tal decisión respecto del normal cumplimiento de los planes, y que regula el importe y modo de reintegro de las cuotas, consistente usualmente en una quita en

la devolución de la cuota, carece aquí de justificación y por tanto resulta invalida, en los términos de la Ley 24240: 37-b) y sus modificaciones reglamentadas por el decreto 1798/94, pues tal renuncia fue motivada por la decisión de discontinuar la fabricación del modelo objeto del contrato y sustituirlo por otro que implique una significativa modificación del precio de lista.

Voto del Dr. Vassallo:

La conducta de la administradora del plan puede ser calificada de abusiva, lo cual corrobora la conclusión precedente, y de ello se deriva que quien así procedió deberá resarcir al perjudicado por tal inconducta por los daños que eventualmente hubiera padecido (CCIV: 1071 y 1109); pues, en estos contratos cabe tener en cuenta que, el interés individual queda relegado por el del conjunto; que por la evolución propia del mercado, es necesario que las terminales automotrices actualicen sus modelos, con el objeto de no perder terreno frente a sus competidores; ello genera que, en un contrato que prevé una vigencia prolongada, deba preverse como contingencia probable el eventual cambio del modelo ofertado inicialmente y hasta su discontinuidad, por lo que deben fijarse reglas que aseguren la continuidad del vínculo sin que ello importe una afectación sustancial de los derechos de alguna de las partes; en tal contexto, imponer a los adherentes del plan un vehículo de un notorio mayor costo fundado en un hecho que les es ajeno, constituye un abuso que no puede ser convalidado por la justicia; así, es razonable admitir que tal situación constituye una causal de separación del grupo, aunque sin desmedro para el excluido, y que justifica el resarcimiento por los daños ocasionados; mas, ante la ausencia de prueba de mayores perjuicios, es pertinente imponer a la accionada la obligación de restituir las sumas abonadas en concepto de cuotas, con mas sus intereses, según lo dispuesto.

“Molina, Claudio c/ Circulo de Inversores SA de Ahorro para fines determinados s/ Ordinario”. (LL 3.3.06, f. 110100; JA 24.5.06). Cámara Comercial: A. Miguez - Vassallo – Dieuzeide. 15/11/05

37.30. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Prenda. Prenda con Registro. Ejecución Prendaria. Reclamo. Saldo Impago. Gastos de Seguros. Inclusión. Cláusula Abusiva. Ley 24240: 37. Improcedencia.

“Cabe desestimar la impugnación efectuada por el ejecutado, respecto del reclamo de los gastos en concepto de seguros del vehículo y de vida, con fundamento en que la obligatoriedad de su contratación comporto una cláusula leonina y abusiva, en los términos de la Ley 24240: 37, toda vez que, si la garantía del

préstamo dinerario que se ejecuta era un automotor, no resulta irrazonable la exigencia de contratación del seguro del vehículo, así como tampoco la contratación del seguro de vida, con el que la entidad financiera ejecutante, pudo pretender evitar el riesgo de una eventual muerte de su deudor y la imposibilidad de cobrar el saldo de lo prometido; y, si bien no pudo discutir su procedencia por tratarse de un contrato de adhesión, tampoco demostró que los seguros no hayan sido atendidos o que la contratación con otra aseguradora o mediante otra modalidad hubieran significado menores costos o mayores prestaciones; en atención a ello y a que, contractualmente, se previo que la deudora cargaría con los costos de los seguros, la solución a que se arribo es la adecuada”.

“Toyota Credit Argentina S.A. c/ Salsini, Valeria s/ Ejecución Prendaria. Cámara Comercial: E. Sala - Arecha - Ramírez. 6/10/05

37.31. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguro: Moneda del Contrato. Prestaciones Dinerarias entre Particulares. Riesgo Asumido por la Aseguradora.

“La póliza del expediente indica que la obligación de autos existe con anterioridad al dictado de la legislación de emergencia. Ha dicho al respecto el Tribunal que la Ley 25561 declaró la emergencia pública en materia social, económica, administrativa, financiera y cambiaria (Art.1) y dio las bases en el capítulo III del título IV para la reestructuración de las obligaciones originadas en los contratos entre particulares, no vinculadas al sistema financiero. Si bien el artículo II de dicha norma -modificado por el artículo 3 de la Ley 25820- atinentes a prestaciones dinerarias existentes al 6 de enero de 2002, originadas en contratos celebrados entre particulares, dispone que la obligación será cancelada en pesos, a la relación de cambio “un dólar estadounidense igual a un peso”, resultando aplicable la normativa vigente en cuanto al CER, también establece que los jueces llamados a entender en los conflictos que pudieran suscitarse deberán arbitrar las medidas tendientes a preservar la relación contractual de modo equitativo para las partes. (Causa 7605, del 23/3/04). Teniendo en cuenta el tipo de seguro de que aquí se trata, el único modo de resguardar el derecho de la actora al mantenimiento del valor del capital asegurado, (y en función de la interpretación que cabe asignar a los contratos de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 37 de la Ley 24240) consiste en respetar la moneda pactada en el contrato original. Ha dicho también el Tribunal que el asegurador no puede ampararse en una suerte de imprevisión ante la emergencia para abstenerse de cumplir un contrato de naturaleza aleatoria, cuando la causa de la excesiva onerosidad está insita en el riesgo propio del contrato y debió haber sido contemplada en las previsiones técnicas de quien se desenvuelve profesionalmente en la materia de seguros (causas 5886, del 13/7/04 y 6616, del

25/11/04, entre otras)”.
2

“Boti Oscar Guillermo c/ Alico Compañía de Seguros SA s/ Proceso de Conocimiento”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal – Sala 1. Dr. Francisco de la Carreras - Dr. Martín Diego Farrell – Dra. María Susana Najurieta. 26/04/05

37.32. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Seguro Colectivo (arts. 153/5). Principios Generales. Cobertura y cláusula de exclusión. Interpretación. Contrato de adhesión.

“Si en un contrato de seguro de vida colectivo que cubre, entre otros rubros, el riesgo de incapacidad total y permanente por accidente o enfermedad, la cláusula referida a los alcances de esa invalidez total o permanente, establece directivas que acotan el riesgo cubierto, esa cláusula exige una inteligencia acorde con los principios disponibles que rigen la materia contractual en supuestos de contratos por adhesión a formulas predisuestas por una de las partes y, debe interpretarse en favor de la otra parte -no predisponerte-, excluyendo las estipulaciones que cabe considerar ineficaces conforme a la ley (CCIV: 1198 y Ley 24240: 37).

“García, Ricardo c/ Aseguradora Industrial S.A. Cia. de Seguros s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Monti - Cuartero - Díaz Cordero (sala integrada). 2/11/04

37.33. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Contratos Bancarios. Condiciones. Modificación. Improcedencia.

“Cabe rechazar la demanda promovida contra una entidad bancaria, a fin de que se modifique el plazo de amortización de un préstamo garantizado con hipoteca, que el accionante solicitó con un plazo de 360 cuotas y en la escritura constitutiva se fijó en 240 cuotas; toda vez que, en el acto escriturario el peticionante callo su disconformidad y consintió expresamente los términos en que se concedió el préstamo al percibir los fondos que constituían el principio de ejecución del contrato; no pudiendo alegar publicidad engañosa, pues la propaganda efectuada por el banco hacía referencia al otorgamiento de créditos de hasta 360 cuotas, lo que no significaba que ese plazo fuera vinculante y su propuesta efectuada a través de la solicitud podía ser aceptada o no por aquella entidad; ni tampoco resulta aplicable lo previsto en la Ley 24240: 37, ya que el contrato de mutuo se celebró conjuntamente con la constitución del gravamen, concediéndose el préstamo dentro del plazo de 360 cuotas anunciado y se cumplió, en el acto escriturario, con el

deber de información al dar íntegra lectura al texto de lo que se llevo a la calidad de instrumento público; además, si lo que se pretende es la nulidad del acto por haberse incurrido en falsedad ideológica, debió procederse de conformidad con lo previsto por el código civil respecto de estos instrumentos.

“Capon, Diego c/ Banco Francés S.A. s/ Sumario”. Cámara Comercial: Sala E. Guerrero - Ramírez - Arecha. 9/06/04

37.34. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Derecho Bancario y Financiero: Banco. Responsabilidad del Banco. Cuenta Corriente. Cierre. Aviso Previo. Omisión.

“Si bien el requisito de previo aviso en caso de cierre de la cuenta corriente bancaria, por exigencia del banco o del cliente, es facultativo (CCOM: 792), esa facultad es para ambas partes, por lo que su ejercicio debe llevarse a cabo de manera que su resultado no atribuyera a una de las partes la prerrogativa de desvincularse ad nutum, sin ninguna restricción ni sujeción a un aviso previo razonable, a fin de no causar un perjuicio incausado a la otra; la cláusula que así lo disponga, sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrá por no convenida (Ley 24240: 37, aplicable dado su carácter de orden público -CCIV: 3 y Ley 24240: 65-, y Ley 25065: 14 -CCIV: 16-), lo que no implica negar al banco la posibilidad de disponer el cierre de la cuenta, sino evitar que ese derecho provoque una situación de abuso en su ejercicio (CCIV: 1071); ello así, y considerando que en la ejecución de los contratos las partes deben obrar de buena fe (CCIV: 1198), incurre en responsabilidad el banco que no hiciera conocer su decisión con la antelación necesaria para evitar que su cliente atraviese por las perturbaciones propias derivadas del cierre abrupto de su cuenta bancaria, maxime en estos tiempos en que disponer de ella ha dejado de ser un recurso útil para pasar a ser prácticamente indispensable”.

“Luraschi, Osvaldo Enrique c/ Citibank NA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala C. Monti - Di Tella - Caviglione Fraga. 27/09/02

37.35. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Bancario y Financiero: Banco. Responsabilidad del Banco. Caja de Seguridad. Cláusulas de Exoneración. Improcedencia.

“Toda vez que la esencia del contrato de caja de seguridad es el deber de custodia y vigilancia por parte del banco, carecen de valor las cláusulas mediante las cuales la entidad pretende librarse de responsabilidad ante el hurto, robo o destrucción de su contenido, pues se trata de una renuncia anticipada de derechos por parte del cliente que desnaturaliza la finalidad del convenio, mas aun teniendo en cuenta que

las mismas se encuentran alcanzadas por la ineficacia que dispone el Art. 37 de la Ley 24.240.

“Martin, Raúl c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires. (La Ley 2002-d, 560). Cámara Comercial: C. 1/02/02*

37.36. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Cláusulas abusivas. Entidades financieras. Tarjeta de crédito. Seguro.

“La entidad bancaria viola el deber de información si no se pone en conocimiento del usuario el costo del seguro a contratarse a los efectos de la cobertura del siniestro, ni el gasto que importará la reposición de la tarjeta”. (Consid. XXXIII).

Causa Nro. 24.787/99 “HSBC Banco Roberts SA. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI N° 622199”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II., Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera. 25/10/2001

37.37. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Cláusulas abusivas. Entidades financieras. Cajero automático. Modificación de operaciones. Baja del servicio.

“Es abusiva la cláusula que determina que las operaciones que el usuario puede realizar a través de la red de cajeros automáticos son aquellas que el banco determine, pudiendo éste variarlas cuantitativa y cualitativamente en cualquier momento y quedando el banco autorizado para dejar sin efecto el servicio de cajeros automáticos sin aviso previo”. (Consid. LII).

24.787/99 “HSBC Banco Roberts SA. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI N° 622/99”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II., Darnarco, Garzón de Conte Grand, Herrera. 25/10/2001

37.38. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Cláusulas abusivas. Entidades financieras. Cajero automático. Ampliación de derechos del banco.

“La cláusula que implica una ampliación de los derechos del predisponente en desmedro del consumidor, quien carece de medios idóneos a los efectos de cuestionar los gastos adicionales que eventualmente les sean impuestos, queda tipificada en la nulidad estipulada en el Art. 37, inc. a) y b) de la Ley 24.240”. (Consid. XLIX).

Causa Nro. 24.787/99 “HSBC Banco Roberts S.A. c/Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI N° 622199” C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II.,

Damarco, Garzón de Cante Grand, Herrera. 25/10/2001

37.39. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Cláusulas abusivas. Entidades financieras. Responsabilidad. Eximición.

“Resulta abusiva la cláusula por la cual el banco no se hace responsable bajo ningún concepto de daños, robos, hurtos, accidentes, errores, mal funcionamiento del equipo o cualesquiera otra contingencia que impidiera la normal prestación del servicio, de manera que todo perjuicio resultante queda a cargo del cliente”. (Consid. XXIV).

Causa Nro. 24.787/99 “HSBC Banco Roberts S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCINº 622/99” C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II., Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera. 25/10/2001

37.40. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Seguros. Disposiciones Generales. Celebración. Interpretación. Cláusulas Predispuestas.

“Es abusiva en los términos de la reglamentación de la Ley 24240: 37, y por lo tanto inoponible al asegurado, una cláusula que en su primera parte contemplaría una “responsabilidad civil genérica”, y en la segunda, una “responsabilidad particular” para el supuesto que se presenten “daños parciales” tras un vuelco o impacto del rodado objeto del seguro con otro automotor, en cuyo caso, para efectivizar la cobertura sería requisito la identificación del conductor del otro vehículo que intervino en el accidente y que se haya efectuado la denuncia policial; ello así pues, aun cuando se encuentre entre las llamadas “condiciones particulares” de la póliza, dicha cláusula integra el contrato de adhesión prerredactado por la aseguradora, de manera que esta no puede invocarla para liberarse, pues tratándose de una cláusula de contenido predispuesto debe interpretarse en favor del no predisponente (CCOM: 218-7); por lo tanto el requisito exigido no puede ser mantenido como condición irrefragable para efectivizar la cobertura, pues ante el hecho, no solo posible sino frecuente, de la fuga de automovilistas negligentes que eluden afrontar las consecuencias de un choque, tal exigencia importaría una injustificada limitación a la responsabilidad por daños que esterilizaría la primera parte de la cláusula, con el consiguiente deterioro de los derechos del consumidor -aquí el asegurado- en beneficio de la aseguradora -Art. 37-a) y b)-”.

“Villalba, Gladys Isabel c/ Vanguardia Compañía Argentina de Seguros s/ Sumario”. Cámara Comercial: Sala C. Monti - Di Tella - Caviglione Fraga. 16/10/01

37.41. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Seguros. Seguro de Daños Patrimoniales.

Automotores. Indemnización. Accidente. Mecánica. Dudas. Informe técnico. Cláusula de eximición de responsabilidad. ignorabilidad. Reparación. Costo. Asunción. Concurrencia.

“Cabe hacer lugar parcialmente al reclamo efectuado por el asegurado contra su aseguradora a fin de que le pague el costo de las reparaciones que debieron efectuarse en su automóvil a raíz de un accidente, pues si bien es cierto que la aseguradora no puede liberarse de su obligación basándose en cierta cláusula -según la cual para efectivizar la cobertura sería requisito la individualización del otro rodado que intervino en el hecho denunciado-, que por tratarse de una cláusula predispuesta, y abusiva en los términos de la reglamentación de la Ley 24240: 37, resulta inoponible al asegurado, dado que la información técnica producida en la causa suscita cierta duda acerca de la mecánica del accidente, podría aparecer diferente en su desencadenamiento y producción a lo expresado por el reclamante, presentando el caso, así una situación de duda razonable, que puede gravitar en la solución del litigio, resultando, en consecuencia, ajustado a los antecedentes de la causa condenar a la aseguradora al pago a la mitad del costo de las reparaciones del vehículo”.

“Villalba, Gladys Isabel c/ Vanguardia Compañía Argentina de Seguros s/ Sumario”. Cámara Comercial: Sala C. Monti - Di Tella - Caviglione Fraga. 16/10/01

37.42. DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Seguros. Disposiciones generales. Riesgo. Restricción. Cláusula expresa.

“Así como la extensión del riesgo debe ser interpretada literalmente y en caso de duda, debe estarse por la obligación del asegurador, pues su ampliación producirá un grave desequilibrio en el conjunto de las operaciones de la aseguradora; cuando la responsabilidad fue asumida en términos generales, solo puede ser restringida, también, por una cláusula expresa; así lo dispone igualmente la Ley 24240 al establecer que la interpretación del contrato debe hacerse en el sentido más favorable al consumidor y cuando exista duda sobre los alcances de la obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

Química Medical Argentina S.A. c/ Parana S.A. Seguros s/ Ord. Cámara Comercial: A. Miguez - Viale – Peirano. 7/09/01

37.43. INC.b Contrato de Tarjeta de Crédito. Derechos y Obligaciones de las partes. Defensa del Consumidor. Cláusulas Abusivas. Limitación de Responsabilidad. Exclusión. Ley 24240: 37-b y Ley 25065: 14 y cc.

“La doctrina primero y luego la Ley de tarjeta de crédito se ocuparon de las cláusulas contractuales abusivas para evitar que la posición dominante de las entidades emisoras frente al contratante individual le provoque perjuicios innecesarios. Es por ello que los jueces deben interpretar las cláusulas del contrato de modo que su aplicación no genere un resultado disvalioso, a la buena fe, o sea irrazonable. La limitación de responsabilidad se encuentra fulminada por la Ley 24240: 37-b, y la Ley 25065: 14 y CC. Por ende las cláusulas contenidas en la Ley de tarjeta de crédito deben integrarse en su interpretación, dispuesto por la Ley 24240, en especial en su artículo 37(Moeremans, Daniel, “Cláusulas abusivas en materia de contrato de emisión de tarjeta de crédito”, Diario “la Ley” del 20 de abril de 2001, pagina 1/5). (En el caso, se declaro ineficaz la cláusula inserta en un contrato de tarjeta de crédito que estipulaba que: a falta de aviso de pérdida de la tarjeta, el usuario responderá por los gastos hasta tanto la misma haya sido recuperada).

Schpak de Siculer, Dora y Otro c/ Diners Club Argentina SAC y de T s/ Sum. y Diners Club Argentina SAC y de T c/ Schpak de Siculer, Dora s/Ord. Camara Comercial: B. Diaz Cordero – Piaggi. 23/08/01

37.44. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios. Responsabilidad contractual. Otros supuestos. Contrato de tarjeta de crédito. Rescisión contractual. Indemnización. Improcedencia. Incumplimiento del usuario. Responsabilidad compartida.

“Cabe rechazar el reclamo efectuado por el usuario de una tarjeta de crédito, a fin de que se lo indemnice por los daños y perjuicios derivados de la pretendida rescisión sorpresiva del contrato por parte de la administradora, toda vez que existió responsabilidad por ambas partes en tal ruptura, no correspondiendo, en consecuencia, disponer ninguna sanción (Ramella, “La resolución por incumplimiento”, Bs. As. 1975, aplicación 91, pag. 247; etc.); el lo así pues si bien la administradora incurrió en responsabilidad, ya que la existencia de cláusula contractual autorizándola a rescindir el contrato por incumplimiento del tomador de la tarjeta -en el caso, mora reiterada en el pago de los montos mínimos incurriendo finalmente en incumplimiento definitivo-, no la relevaba del cumplimiento de las formalidades y comunicaciones exigidas para tal acto, al no expresar en forma clara y precisa las causales por las que procedería a cancelar la tarjeta, limitándose a hacer saber el hecho consumado y a intimar su devolución, tal omisión lleva a considerar que los pasos seguidos para obtener el fin de la relación contractual no fueron totalmente correctos y pudieron provocar confusión en su Contraparte y su consiguiente dificultad para ejercer sus derechos; también existió responsabilidad del usuario quien incurrió en la referida mora reiterada en el pago de los montos

mínimos hasta haber incurrido en incumplimiento definitivo. Disidencia del Dr. Monti: # si bien pudo existir mora en el pago de los montos mínimos de la tarjeta, la ausencia de reservas al pago del usuario solo puede entenderse como una purga o extinción de los efectos de aquella (v. Llambias, Jorge J., “Tratado de derecho civil. Obligaciones”, T. I, Perrot, Bs. As., N 135, p. 167). Por lo tanto, la cancelación de la cuenta comunicada mediante carta al deudor mientras estaba vigente el contrato, importo un proceder disfuncional de la acreedora, pues hallándose pagado el monto mínimo en las condiciones señaladas, carecía de justificación la intimación a pagar las sumas indicadas en el resumen bajo apercibimiento de iniciar acciones judiciales y trabar medidas cautelares; incurriendo en un proceder abusivo, contrario a la buena fe (CCIV: 1071 y 1198), e incompatible con la CN: 42, pues aun cuando exista previsión contractual que prevea la posibilidad de una rescisión ad Nutum, esta resulta manifiestamente ineficaz a la luz del CCIV: 1198-parr. 1 y Ley 24240: 37-a y b; ello así, corresponde mantener la indemnización conferida por el a quo, resultando adecuado el monto por este fijado, y congruente con la doble finalidad que cabe atribuir al resarcimiento por daño moral, vale decir, por un lado, sancionar el proceder reprochable y, por el otro, reparar a quien padeció las aflictivas consecuencias de dicho proceder”.

“Baca Castex, Juan Ignacio c/ Diners Club Argentina S.A. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala C. Di Tella - Caviglione Fraga – Monti. 16/03/01

37.45. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de compraventa. Derechos y Obligaciones de las partes.. Automotores. Círculos cerrados. Entrega del bien. Incumplimiento. Modelo diferente. Reajuste. Imprudencia. Restitución de lo ahorrado.

“Procede hacer lugar a la restitución del dinero ahorrado por la suscriptora de un plan de ahorro para la adquisición de un rodado, en razón del incumplimiento en que incurriera la administradora al resultar este adjudicado por sorteo, ya que puso a su disposición -en los últimos días del plazo previsto para la entrega-, otro modelo, alegando que el convenido se encontraba en “proceso de refacturación”, y exigiendo un pago adicional por dicho cambio; ello así pues no puede -como pretende- ampararse en una cláusula contractual que le permitía ese cambio en caso de que el fabricante cesara en la producción del modelo pactado, pues el cese de fabricación se produjo luego de vencido el plazo de entrega, y aun aceptando la posibilidad de mejoras en la producción automotriz, debió entregar el modelo convenido, o bien, ante la posibilidad de cambio debió arbitrar los medios para asegurar a la suscriptora la entrega exacta y oportuna del modelo y variante solicitados; pues la oportuna entrega del rodado como las previsiones destinadas a

preservar el cumplimiento según lo pactado, son impuestas por el deber genérico de cumplimiento de los contratos (CCIV: 1197), y el de ejecutarlos de buena fe (CCIV: 1198 in limine), además, la aplicación al caso del mecanismo de reajuste de precio pretendido por la administradora, importaría desnaturalizar sus obligaciones y excluir indebidamente su responsabilidad (Ley 24240: 37), a la vez que conculcar el designio constitucional (CN: 42), que reconoce a los consumidores y usuarios de bienes y servicios el derecho a la protección de sus intereses económicos y a condiciones de trato equitativo y justo.

“Maidana de Garcia, Nelva Doly c/ Circulo de Inversores Sociedad Anónima de ahorro para fines determinados y otro s/ ordinario. Cámara Comercial: C. Mmonti - Caviglione Fraga. 9/02/01

37.46. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Contratos bancarios. Contrato de caja de seguridad. Aplicación.*

“Toda vez que los contratos de caja de seguridad son contratos de adhesión, sus cláusulas deben interpretarse restrictivamente -y en el sentido mas favorable al adherente, la parte débil del contrato- y tener por no escritas las que desnaturalicen las obligaciones, limiten la responsabilidad o importen renuncia o restricción de sus derechos (Ley 24240: 37 y conc.); resultando plenamente aplicable al caso la Ley de Defensa del Consumidor y los principios de ella derivados”.

“Piatigorsky, Martha c/Banco Mercantil Arg. S.A. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Miguez - Viale – Peirano. 20/12/00

37.47. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Contrato de adhesión. Prestación de servicios médicos. Medicina prepaga. Condiciones. Cuota. Alteración unilateral. Interpretación.*

“La alteración unilateral del precio de la cuota o de las condiciones previstas para la prestación de servicios médicos por una empresa de medicina prepaga, desnaturalizaría las obligaciones de esta (Ley 24240: 37), la cual tiene el deber de mantener la prestación de sus servicios conforme lo convenido inicialmente (ley CIT.: Art. 19), además de un deber específico de información (Art. 4), y que constituye el presupuesto lógico de la conformidad que ha de requerirse del afiliado ante la alteración de las condiciones establecidas inicialmente; correspondiendo en caso de duda estar siempre a la interpretación mas favorable para el consumidor (Art. 3, in fine; esta Sala, 22.8.96, “A. y J. c/ Medical Cover Cobertura Medica Privada S.A.”), acorde con la tutela impuesta expresamente por la CN: 42. (en

igual sentido: Sala c, 8.3.05, “Revello Llerena, Ricardo c/ Qualitas Medica S.A. s/ Sumarísimo”; Sala E, 29.8.05, “Murillo, Rafael c/ SPM Sistema de Protección Medica S.A. (Galeno TIM-Life)s/ Amparo”.

“Montorfano, Oscar Luciano c/ Omaja Sociedad Anónima s/ Amparo”. Cámara Comercial: Sala C. MontI - Di Tella - Caviglione Fraga. 23/11/00

37.48. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos. Interpretación. Cláusula abusiva. Conceptualización.

“La cláusula general es abusiva cuando causa un desequilibrio importante entre las obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor, que se apreciara tomando en cuenta la naturaleza de los bienes y servicios que sean objeto del contrato y las circunstancias que concurran en su celebración y todas las demás cláusulas. Conferir una “ventaja exagerada” que ofende a los principios fundamentales del sistema jurídico al que pertenece. La que es “excesivamente onerosa para el consumidor”, considerando la naturaleza y contenido del contrato, intereses de las partes u otras circunstancias peculiares del caso. el criterio de la Ley 24240 es aplicar estas reglas a los contratos de consumo, con independencia de si son redactados con cláusulas generales o no.”

“Liotta, Leonardo Fabián c/ Compañía Argentina de Seguros Vision s/Ordinario. (LL 21.3.01, 101.716). Cámara Comercial: A. Miguez - Peirano – Viale. 21/11/00

37.49. DEFENSA DEL CONSUMIDOR -Seguros. Seguro de daños patrimoniales. Principios generales. Automotores. Indemnización. Monto. Póliza. Destrucción total. Configuración. Restos del vehiculo. Valor de venta al público al contado. No superación del 20%. Cláusula abusiva y nula. Procedencia. Desnaturalización del vínculo obligacional.

“La cláusula de una póliza de seguros que establece que la destrucción total se configura cuando el valor de realización de los restos del vehiculo no supere el 20% del valor de venta al publico al contado del rodado asegurado, constituye una infracción a las exigencias de la buena fe contractual, siendo por tanto abusiva o nula, en tanto desnaturaliza el vinculo obligacional (Ley 24240: 37-a). No obsta a lo expuesto, el previo control o autorización administrativo, por cuanto no excluye el control judicial de equidad del contenido del contrato por adhesión, equivalente al control de la justicia contractual. En efecto, este puede sustentarse en el principio de la buena fe, que constituye argumento suficiente, frente a la autonomía de la voluntad, a los fines de la invalidez de las cláusulas contractuales, ya que importa

una verdadera regla de derecho, con poder de creación jurídica y por ende no subordinada, ni de inferior jerarquía, a la del CCIV: 1197, y con la virtualidad -entre otras- de aliviar o hasta dejar sin efecto las obligaciones asumidas en el contrato. La nulidad de las cláusulas abusivas es consecuencia necesaria de su ilicitud -CCIV: 18-. Pero no solamente son ilícitos los pactos que contrarían prohibiciones expresas de la Ley (ilicitud formal), lo ilícito es algo más que la violación de lo prohibido legalmente. No debe confundirse ilegalidad -CCIV: 1066-, con ilicitud, que también puede presentarse en sentido material. Las cláusulas que aun no prohibidas expresamente por la ley, generan un quebrantamiento intolerable del equilibrio contractual vulneran el orden publico, la equidad, la buena fe, el ejercicio regular de los derechos, etc.

“Liotta, Leonardo Fabian c/ Compañía Argentina de Seguros Visión s/ Ordinario. (LL 21.3.01, 101.716). Cámara Comercial: A. Miguez - Peirano – Viale. 21/11/00

37.50. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros. Riesgo. Cláusula predispuesta por el asegurador. Extensión de la garantía. Ambigüedad. Interpretación contractual. Favorecimiento del asegurado. Procedencia.

“Cuando la redacción de una cláusula predispuesta por el asegurador, dada su ambigüedad, ofrece dudas en punto a la extensión de su garantía, la interpretación del contrato debe favorecer al asegurado (Ley 24240: 37), trasladándose al asegurador (predisponente) las consecuencias que derivan no solo de su imprecisión o vaguedad empleados en el lenguaje y en los conceptos, sino porque asumió los riesgos de la redacción de la póliza en su condición de profesional y bajo la presunción irrefragable de contar con experiencia y aptitud técnica. Ello presupone que es la compañía de seguros, quien se encuentra en mejores condiciones para fijar con la mayor precisión y de manera indubitada la extensión de sus obligaciones (Stiglitz, Rubén, “Derecho de seguros”, T. I, 117). Por tanto, cuando exista duda acerca de la extensión del riesgo, debe estarse por la obligación del asegurador, pues se trata de quien redacta las condiciones del contrato y esta en mejores condiciones que el asegurado para fijar precisa, clara e indubitadamente la extensión de la obligación asumida, sin que pueda permitírsele crear en el espíritu del tomador la falsa creencia de una garantía inexistente”.

“Nexoil S.A. c/ la Buenos Aires Compañía de Seguros S.A. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Miguez - Viale – Peirano. 9/11/00

37.51. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos bancarios. Cuenta Corriente. Certificado de saldo deudor. Composición. Ambigüedad. Interpretación favorable

al consumidor.

“A los efectos de determinar en que medida corresponde hacer lugar, al pedido de rectificación de un saldo deudor en cuenta corriente, atento a la existencia de un crédito en descubierto en ella que determino su cierre por parte del banco, considerando que el descubierto puede provenir de la existencia de un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente bancaria o de un adelanto transitorio, cuando el banco omite explicitar en forma clara y concreta, con base a cual de estos supuestos concedió crédito al cliente, ante tan ambigua e indefinida situación cuando tiene el deber de hablar claro (CPR: 356), cabe interpretar que fue generado por un adelanto transitorio, ya que en caso de duda se estará siempre a la interpretación mas favorable para el consumidor (Ley 24240: 3 y 37-parr. 2), y en base a ello establecer la fecha en que debió cerrar o clausurar la cuenta (opasi-2 regla 1.3.8.1.1.), y así determinar la procedencia o no del reclamo.”

“Podesta, Pedro Miguel c/ Banco del Buen Ayre S.A. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: A. Miguez – Peirano. 30/08/00.

37.52. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contratos bancarios. Cuenta corriente. Cláusulas abusivas. Decreto reglamentario 1798/94. Nulidad. Consentimiento. Imprudencia.

“Mas allá de cualquier criterio tradicional, la cláusula del reglamento de un banco para cuentas personales que establece que “el cliente no podrá cerrar la cuenta corriente mientras subsisten obligaciones con el banco sin cancelar...” sin fijar un límite temporal para ello, en tanto se trata de un contrato de consumo -y no simplemente de un contrato de adhesión a condiciones generales- resulta abusiva en los términos del decreto 1798/94 reglamentario de la Ley 24240: 37; dado el carácter de la nulidad absoluta y parcial de la estipulación no puede ser materia de una renuncia anticipada, ni cabe considerarla subsanada por una suerte de consentimiento tácito del obligado (CCIV: 21, 872, 953, 1047, 1058), ya que importan una injustificada renuncia o restricción a sus derechos, por lo que se la tendrá por no convenida, y en tanto la ilicitud radica en el exceso de la obligación accesoria, cabe reducir la tasa de interés, pues el resultado alcanzado excede la razonable expectativa de lucro”.

“Podesta, Pedro Miguel c/ Banco del Buen Ayre S.A. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Miguez – Peirano. 30/08/00

37.53. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Cláusulas abusivas. Entidades bancarias.

Débito automático.

“Es abusiva por encuadrar en los incs. a) y b) del Art. 37 de la Ley 24.240, la cláusula del sistema de débito automático bancario por lo cual la entidad emisora se reserva la facultad de resolver la relación contractual en forma incausada y arbitraria ampliando los derechos del predisponente y limitando la responsabilidad por daños”.

43.834/99 “Lloyds Bank (BL 5.A) Ltd. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI. 1025/99”. C.NAC.CONTADM.FED., Sala II., Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera. 22/08/2000

37.54. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros. Seguro sobre la vida. Cláusula. Interpretación Ley 17418: 5, 7, 11-parr. 2 y 15. Aplicación. Buena Fe.

“Atento a que, de conformidad con lo establecido por la ley 17418: 11-parr. aplicación, el texto de la póliza debe ser de fácil lectura y comprensión, además de las directivas genéricas de buena fe que es una regla de capital importancia (CCVI198), especialmente en contratos de esta naturaleza (Ley 17418: 5, 7, 15-parr. aplicación), si de los términos de la póliza resultara dudoso que el siniestro acaecido se encuentra cubierto por el seguro contratado, cabe adoptar la interpretación contra el predisponente, no solo por tratarse de un contrato de adhesión, sino especialmente por encontrarse la aseguradora indudablemente en mejores condiciones de fijar con precisión la extensión de sus obligaciones ya que es propia de su actuación profesional la realización de las previsiones de los siniestros mediante cálculos actuariales (doctrina de la CSJN in re, “Berlari, Norma E. c/ Omega COOP. de Seg.”, 6.12.94, JA1995-ii-650, recepcionada por Ley 24240: 37).

“Buzzo, Luis Pedro c/ La Buenos Aires Compañía Argentina de Seguros S.A. s/ Ord”. Cámara Comercial: Sala A. Peirano - Miguez - Jarazo Veiras. 12/11/99

37.55. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de publicidad. Accionante. Resarcimiento de daños. Error en la publicidad. Accionado. Oposición. Fundamento. Contrato. Cláusula limitativa de responsabilidad. Improcedencia. Inoperancia de la cláusula. Omisión. Probatoria de su inaplicabilidad al pretensor.

“Si se persigue el resarcimiento de los daños originados en un incumplimiento contractual atribuido al accionado, consistente en que cierto aviso publicado en la guía que edita exhibió error en la mención del número de código asignado al pretensor, resulta improcedente que el defendido invoque subsidiariamente como

fundamento de su impugnación de la sentencia, los términos emergentes de una cláusula contractual que limitaba su responsabilidad, toda vez que dicha regla convencional era inoperante en virtud de lo normado por la Ley 24240: 37 (Defensa del Consumidor). No empecé lo expuesto, que -como en el caso- el reclamado haya procurado degradar la operatividad de dicha norma en orden a regir la cuestión planteada, por estimar que el reclamante se hallaba comprendido en el marco de las “exclusiones” previstas en la Ley 24240: 2, si no demostró la subsunción del accionante en el ámbito de tales “exclusiones”, o sea, no cumplió con la carga de comprobar los supuestos fácticos de su extremo defensivo” (doctrina del CPR 377).

“Ledda, Ricardo j. c/ Telinver S.A. s/ Sum”. Cámara Comercial: Sala D. Rotman – Cuartero. 15/10/99

37.56. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de adhesión. Prestación de servicios médicos. Cláusulas Abusivas. Invalidez.

“El contrato de prestación medica prepaga, es un típico contrato de adhesión, con cláusulas impuestas por el prestador del servicio en forma de plan o reglamento general, frente al cual la única opción a cargo del futuro adherente o afiliado consiste en aceptar o no; por lo tanto, las cláusulas que permitan la rescisión unilateral sin expresión de causa, resultan abusivas e invalidas en si mismas, aun cuando se trate de contratos por tiempo indeterminado. Ello así, debido a la finalidad económica y social de estos contratos; a los valores aquí en juego: la vida y el derecho a obtener la conveniente y oportuna asistencia sanitaria; la buena fe como regla de interpretación; lo que las partes esperan lógicamente del acuerdo celebrado; y lo previsto por la Ley 24240: 1, 3 y 37 que tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios”.

“Metzker, Haydee Perla c/ Optar S.A. Prestaciones y Servicios médicos s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: Sala E. Guerrero - Ramírez – Arecha. 9/09/99

37.57. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguro de Daños Patrimoniales. Principios Generales. Subrogacion (Art. 80). Aseguradora. Pretensión. Cobro Suma de Dinero. Repetición de lo Pagado A Asegurada. Causa. Acaecimiento del Siniestro. Robo. Accionada. Empresa de Seguridad. Contrato Celebrado con la Victima. Cláusula Predispuesta. Limitación de Responsabilidad. Aplicación. Fundamento. Inaplicabilidad De La Ley 24240: 37-A). Improcedencia.

“En una acción en la que una aseguradora demando el pago de cierta suma de dinero en concepto de repetición de lo pagado a su asegurado en cumplimiento de

un contrato de seguro contra robo a raíz del siniestro acaecido, resulta improcedente que no obstante juzgarse probado el incumplimiento de la empresa accionada (quien se obliga a prestar un servicio de monitoreo), se limite su responsabilidad al pago de determinada suma, argumentando ser válida una cláusula limitativa de responsabilidad predispuesta en el contrato celebrado con la víctima del hecho, con fundamento en que si bien dicho tipo de cláusulas se encuentran fulminadas de nulidad por la Ley 24240: 37-a (vigente al momento del hecho), sin embargo, dicha normativa resulta inaplicable, en tanto la asegurada contrato el servicio de vigilancia integrado a un proceso de comercialización de sus productos y servicios (Ley 24240: 1 y 2.). Ello no es así, cuando -como en el caso- siendo la asegurada una empresa dedicada a la comercialización de computadoras, contrato el referido servicio con el fin de atender sus necesidades de protección, razón por la que el mismo no integra el proceso de comercialización de sus productos y servicios, sino que el asegurado fue un “consumidor final”, que adquirió servicios sin intención de lucrar con su enajenación o ampliar un proceso de producción o Comercialización destinado al mercado (confr. Farina, Juan m., “Defensa del Consumidor y del Usuario”, Ed. Astrea, Buenos Aires, 1995, p. 38-39, 46-47; Stratta, Alicia, “Apuntes sobre responsabilidad frente al consumidor”, Ed. Aplicación 152, p. 905; Bergel, Salvador Dario y Paolantonio, Martin, “Anotaciones sobre la Ley de Defensa al Consumidor”, Ed. Aplicación 155, p. 496”).

“Agf Argentina Cia. de seguros c/ Detect Argentina S.A. s/ Ord”. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Butty - Díaz Cordero. 30/04/99

37.58. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Términos abusivos y cláusulas ineficaces. Contrato de adhesión. Tarjeta de crédito. Baja de servicio. Falta de notificación al titular.

“La rescisión intempestiva e incausada del contrato sin notificación al titular de la tarjeta constituye el ejercicio abusivo de los derechos emergentes de las cláusulas contractuales, y la conducta de la actora queda subsumida en los arts. 19 y 37 de la Ley 24.240, en cuanto significa haber incumplido con sus obligaciones emergentes del contrato”.

“Diners Club International S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 1067/97” Causa n° 21.451/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Garzón de Conte Grand, Damarco, 26/5/98.

37.59. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Términos abusivos y cláusulas ineficaces. Cláusula abusiva que afecta el deber de buena fe contractual.

“Ante esta nueva modalidad de venta de productos o servicios nace una responsabilidad solidaria, por lo cual, resulta ajustada a derecho la resolución que declara inválida la cláusula que determina que Diners Club S.A.C. y T. no es responsable en caso de “promociones especiales Diners” por las obligaciones de los establecimientos adheridos al sistema Diners, respecto de los denunciantes”.

“Diners Club S.A.C. y T. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 204/97”. Causa n° 21.416/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala V, Gallegos Fedriani, Otero, Grecco, 4/3/98.

37.60. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de adhesión. Contratos en formularios. Contrato de prestación de servicio médico asistencial. Arts. 4, 37 y 38 de la Ley 24.240.

“Tratándose por lo demás de convenciones con cláusulas predispuestas, el deber genérico de información previsto en el Art. 4° de la Ley 24.240 está sometido como la propia norma indica a determinados requisitos que no se pueden considerar satisfechos totalmente mediante la simple entrega del reglamento en cuestión, máxime cuando el Art. 37 de la Ley indica en su inciso b) una interpretación restrictiva (que lleva inclusive a tenerlas por no escritas) de las cláusulas que importan renuncia, restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte”. (Cons. III).

“Médicus S.A.A.M.C. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 767/97”. Causa n° 17.408/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala V, Gallegos Fedriani, Otero, 23/2/98.

37.61. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros. Disposiciones Generales. Concepto. Interpretación. Contrato de Adhesión. Seguro de Vida. Contratación por el Empleador.

“A los efectos de determinar los alcances de las cláusulas de un contrato de seguro que cubría el riesgo de incapacidad laboral permanente para el desempeño de tareas remuneradas, tratándose de un contrato de adhesión, la inteligencia del alcance de tales estipulaciones debe hacerse en favor de la parte no predisponente (CN 42 y Ley 24240 37); máxime cuando, como en el caso, no parece factible exigir a quien trabaja en relación de dependencia la revisión de las estipulaciones que rigen un seguro de vida contratado por su empleador; ello complementa el principio de buena fe con que deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse los contratos (CCIV 1198)# Disidencia del Dr. Caviglione Fraga: # como regla, en materia de seguros la “extensión del riesgo” debe interpretarse literalmente, salvo que la cláusula deje al contrato “sin

función alguna”; Excepcionalmente, puede admitirse una interpretación más amplia cuando, aun siendo parcial el grado de incapacidad, el beneficiario se encontrara imposibilitado de realizar aquellas tareas que le eran habituales u otras similares, lo que no ocurre en el caso.(En igual sentido: “Casir, Omar c/ Caja Nacional de Ahorro y Seguro s/ Ord.”, Gutiérrez, Juan c/ la Meridional Compañía de Seguros S.A. s/ Ord.

Cámara Comercial: C. Sala C, 10.11.98). Caviglione Fraga - Monti - Di Tella. 31/12/97

37.62. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros. Caducidad. Efectos. Inobservancia de las Cláusulas de la Póliza. Inexistencia de Caducidad.

“Aunque no se haya invocado ni demostrado, que la póliza estableciera una forma determinada para recibir la denuncia del acaecimiento del siniestro, su inobservancia no devendría en caducidad, cuando el asegurador obtiene un conocimiento concreto del siniestro, toda vez que la ls 46 no establece forma para la ejecución de la carga, en especial, merituando que la ls 158 prescribe que solo puede modificarse en favor del asegurado, por lo que toda estipulación por la que se predisponga una forma determinada para denunciarlo, tornaría la cláusula en ilícita y al desnaturalizar la relación de equilibrio entre los derechos y las obligaciones de las partes, al restringir los derechos del asegurado, dejaría consagrado un abuso, y por lo tanto correspondería por esta razón, su declaración de ineficacia (Ley 24240: 37-a y b, pags. 116/117). (en el caso, cabe acotar que el siniestro se denunció, por cuanto la actuación del productor de seguros, dando aviso a la aseguradora dentro del término legal, basta para tener por acreditado el cumplimiento de esa carga, en especial cuando sus dichos no han sido tachados por la aseguradora y están corroborados en la causa)”.

“Cabaña Cardabe S.A. c/ Amparo Cia. Arg. de seguros S.A. s/ Or”. Cámara Comercial: Sala A. Miguez de Cantore - Jarazo Veiras – Peirano. 15/12/97

37.63. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Tarjeta de Crédito. Generalidades. Clausula. Ineficacia. CCIV: 1198.

“Es ineficaz -a la luz de las directivas contenidas en el CCIV: 1198, y Ley 24240: 37 (en particular incisos “a” y “b”)-, la cláusula dispuesta en un contrato de tarjeta de crédito, que concede al banco prerrogativas para cancelar “ad nutum” el uso de tarjeta, sin causa que lo justifique y sin un razonable preaviso al usuario, pues ello lesionaría la buena fe en la ejecución e inteligencia de las cláusulas contractuales,

desnaturalizando las obligaciones propias del rol de banco en estos supuestos”.

“Cannizzaro, Juan c/ Bco. Mercantil Argentino S.A. s/ Ord. (ED 23.3.98, 48510; LL 16.4.98, 96990). Cámara Comercial: Sala C. Monti - Caviglione Fraga – Di Tella. 30/09/97

37.64. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Contratos bancarios: Contrato de caja de seguridad. Entidad bancaria. Responsabilidad. Robo. Cláusula de exoneración.

“Siendo conteste la jurisprudencia respecto de que las cláusulas por la cuales pretenda liberarse de responsabilidad la entidad bancaria en los contratos de caja de seguridad, no tendrán valor alguno, pues se tratara de una renuncia anticipada de derechos por parte del cliente, desvirtuando la esencia del contrato, tales entidades debieran evitar la inserción de estas cláusulas exonerativas de responsabilidad en los formularios que los clientes suscriben para disponer de tal servicio, máxime cuando tales cláusulas se encuentran hoy alcanzadas por la ineficacia que establece la Ley 24240: 37. (en igual sentido: Sala E, 30.4.98, “Paternostro, Mario c/ bco. Mercantil s/ ord.”).

“Rodo, Jorge c/ Bco. Galicia y Buenos Aires s/ Ord”. Cámara Comercial: Sala C. Monti - Di tella - Caviglione Fraga. 25/08/97.

37.65. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de prestación de servicio médico asistencial. Aumento no convenido de la cuota a partir de edad elevada.

“Como se señaló en la resolución administrativa apelada, el aumento no consensuado de la cuota al cumplir la edad de 70 años, resultó claramente abusivo pues no obstante tratarse de una relación contractual concertada 8 años antes, no se había informado al momento de la afiliación que le correspondería un por demás significativo incremento del arancel al cumplir esa edad, siendo que se trataba de una circunstancia claramente previsible a la fecha del comienzo del contrato. Dicho adicional puso al asociado en una situación inequitativa pues la alternativa de rescindir el contrato no le permitía contar con una prestación de servicios de similar calidad, ya que si los requería de otra empresa, tendría escasas posibilidades de ser aceptado por su edad ante la probable existencia de restricciones de ingresos similares a las consignadas por Medicus S.A. y, si fuere admitido, estaría sujeto al período de carencia y debería declarar enfermedades contraídas en los últimos años, las que a los efectos de la nueva relación contractual se considerarían preexistentes”.

“Medicus S.A. c/ Sec. De Comercio e Inversiones. Res. 39/96. Causa 23.966/96.

Damarco –Garzón de Conte Grand – Herrera. Sala II. 8/10/96.

37.66. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de prestación de servicio médico asistencial. Derecho a establecer aranceles adicionales. Alcance.

“Considerando que se trata de un contrato de tracto sucesivo y que los avances de la ciencia y de la tecnología médica podrían determinar la incorporación de nuevos tratamientos exigentes de mayores erogaciones que las previstas por el prestador al comienzo de la relación contractual, el derecho a establecer aranceles adicionales pactados contractualmente (Art. 1197 del C.C.) no aparecería como violatorio del derecho vigente. Pero la eficacia de dicha cláusula depende de su ejercicio no abusivo con relación a las circunstancias del caso”.

“Médicus S.A. c/ Sec. De Com. E Inv. – Res. DNCI 39/96. Causa 3.966/96. Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, 8/10/96.

37.67. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Término o cláusula abusiva. Concepto.

“El decreto 1798 al reglamentar el Art. 37 de la Ley 24.240, considera términos o cláusulas abusivas a aquellos que “afecten inequitativamente al consumidor o usuario en el cotejo entre los derechos y obligaciones de ambas partes”.

“Médicus S.A. c/ Sec. De Com. E Inv. – Res. DNCI 39/96. Causa n° 3.966/96. Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, 8/10/96.

37.68. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. In dubio pro consumidor.

“Corresponde aplicar la regla de interpretación en el sentido más favorable al consumidor contenida en el Art. 37 de la Ley de Defensa del Consumidor”.

“Confiable S.A. c/ MIN. E. O.S.P. –Sec. Ind. Y Com. – DNCI N° 1076/95. Causa 51.697/95. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Damarco, Herrera, 2/5/96.

37.69. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de depósito. Derechos y obligaciones. Cláusula limitativa de responsabilidad del depositario. Exoneración. Improcedencia. Desnaturalización del concepto de obligación de responder. Abuso contra la buena fe contractual (Ley 24.240: 37 y CCIV 3). Mercaderías destruidas por un incendio. 14.3.

“Cabe declarar la nulidad de una cláusula limitativa de responsabilidad del depositario de bienes almacenados, que sufrieran destrucción, ante el acaecimiento de un incendio, toda vez que –en el caso- es abusiva al desnaturalizar el concepto de obligación y atenta contra el principio de buena fe que resulta indispensable en el cumplimiento de éstas (Conf. Ley 24.240: 37 y CCIV 3; Stiglitz, “Derecho y Defensa del Consumidor”, Pág. 287; Cazeaux – Trigo Represas, “Derecho de las Obligaciones”, T. I, Pág. 89), al no existir evidencia alguna que dicha cláusula en cuestión haya sido negociada individualmente, por cuanto se halla preredactada y el adherente no ha podido participar o influir en el mentado pacto de exoneración de responsabilidad, siendo una cláusula sorpresiva que se incorpora clandestinamente al dorso de los remitos de ingreso de mercaderías al depósito, tomando desprevenido al depositante, no obstante las consecuencias que apareja, ya que una de las partes – depositario- intenta liberarse totalmente de las consecuencias patrimoniales por las que debería responder, de no existir aquella, importando una renuncia del acreedor a un derecho eventual en los términos del CCIV 872 de ejercer la acción indemnizatoria, provocando un desequilibrio de tal entidad entre los derechos y obligaciones que compromete el principio de equivalencia o de máxima reciprocidad”.

“La Holando Sudamericana Cía. de Seguros S.A. c/ MAVI S.R.L. s/ Sumario”; y “Río Cuarto S.A.C.I.F.I.M.A. c/ Mavi S.R.L. s/ Sumario” (JA 19.03.97). Cámara Comercial. Sala A, Miguez de Cantore, Jarazo Veiras, Peirano, 17/4/96.

37.70. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Caja de Seguridad. Obligaciones del Banco. Responsabilidad. Exención. Caso Fortuito o Fuerza Mayor. Contrato. Cláusulas Preestablecidas. Ley de Defensa del Consumidor. Ficha N° 6812.

“El banco, es este tipo de contrataciones, asume la obligación propia de un depositario, no de los valores guardados por el cliente, por cuanto solo este sabe lo que la caja contiene, sino de la caja en si misma. y como esta tiene como destino propio la guarda de bienes del cliente, obvio que es obligación del banco custodiar la caja con la misma diligencia que pone en las cosas propias, pudiéndose desobligar solo en la hipótesis de caso fortuito o de fuerza mayor (Art. 2202 y 2203, cod. civil). Para llegar a esta conclusión, es suficiente con recurrir a la esencia del contrato y a los preceptos que son aplicables subsidiariamente. No es menester, por lo tanto, definir si se trata o no de un contrato por adhesión, sin perjuicio de señalar que este tipo de contrataciones se realiza mediante la firma de un formulario con cláusulas preestablecidas, sin que el cliente tenga la posibilidad de discutir sus términos. De cualquier manera, en el régimen jurídico actual -que no regia cuando se celebros el contrato- el derecho de los clientes del banco en situaciones similares, que se rige por la Ley 24.240, de Defensa del Consumidor, se encuentra claramente tutelado

(arts. 1, inc. B, 2, 3, 37 y 38), siendo inaceptable la aplicación de cláusulas que “desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños” (Art. 37, inc. a”).

“Furrer de Freidenberg Sara c/ Banco de Galicia y Buenos Aires y Otro s/ Incumplimiento de contrato”. Causa N° 1996/98. Cámara CIVCOMFED: Sala I, Pérez Delgado - Farrell - de las Carreras. 13/04/1999

Ver Jurisprudencia: 1.4; 19.2; 19.22; 37.44; 50.2; 50.10; 52.13; 53.1; 65.1.

ARTICULO 38° - [CONTRA TO DE ADHESIÓN. CONTRA TOS EN FORMULARIOS]

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

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

La Autoridad de Aplicación notificará al proveedor que haya incluido cláusulas de las previstas en el Artículo 37 que las mismas se tienen por no convenidas y lo emplazará a notificar tal circunstancia al consumidor de manera fehaciente y en el término que dicha autoridad le fije. En caso de incumplimiento será pasible de las sanciones previstas por el Artículo 47 de la Ley N° 24.240.

Jurisprudencia

38.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Defensa del Consumidor. Ley 24240. Art. 38. Cláusulas Abusivas. Contrato de Adhesión. Control del Estado. Prueba.

“No basta para acreditar el carácter abusivo de una cláusula de un contrato de seguros, el hecho de tratarse de un contrato de adhesión -que por sus características puede dar lugar a abusos por parte del proponente-, pues los seguros, en su casi totalidad son formalizados mediante estos formularios o contratos y el estado suele intervenir como control externo a fin de evaluar el contenido de la oferta de las aseguradoras (Leyes 20091 y 24240: 38); y, aun cuando se permita a estas fijar técnicamente los valores de la prima, con lo cual no cabría descartar la existencia de una cláusula abusiva; para arribar a tal conclusión es necesario que ello sea debidamente acreditado por el impugnante”.

“Carnevale, Eduardo c/ AGF Allianz Argentina Cia. de Seguro Generales SA / Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Vassallo - Dieuzeide - Heredia. 16/05/07

38.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Art. 38. Art. 37. Términos abusivos y cláusulas ineficaces. Contrato de adhesión.

“La circunstancia de que una de las partes pueda dejar sin efecto la operatoria sin expresar razón alguna y sin indemnizar los daños que pudo haber sufrido la otra y que ésta, en la misma situación, deba indemnizar a la empresa vendedora con una suma previamente fijada en el contrato no resulta compatible desde ningún punto de vista con el principio de igualdad y equilibrio de las partes y sus prestaciones”. (Cons. 8°)

“Ombú Automotores S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 220/97”. Causa n° 23.921/98. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera, 4/3/99.

38.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 38. Contrato de adhesión. Caracterización.

“El contrato de adhesión debe caracterizarse como un contrato predeterminado, en el que, si bien participan los supuestos de existencia del contrato clásico, el consentimiento se forma de una manera muy particular porque una de las partes (el adherente) se adhiere a las cláusulas impuestas unilateralmente por la otra (el predisponente), sin poder modificarlas”. (Cons. 5°)

“Ombú Automotores S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 220/97”. Causa n° 23.921/98. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera, 4/3/99.

38.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 38. Contrato de adhesión. Restablecimiento del desequilibrio entre las partes.

“El contrato de adhesión entraña una evidente desigualdad de las partes porque una debe aceptar lo que la otra ofrece y en las condiciones ofrecidas. Es por ello que esta clase de contratos presentan la necesidad cierta de restablecer el equilibrio desde el inicio mismo de las tratativas”. (Cons. 6º)

“Ombú Automotores S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 220/97”. Causa n° 23.921/98. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera, 4/3/99.

38.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 38. Contrato de adhesión. Interpretación. Fundamento. In dubio pro consumidor.

“La protección a favor de la parte más débil de la relación se sustenta en una suerte de ‘presunción de ignorancia legítima’. Es por ello que la interpretación de los contratos de adhesión se rige por el principio ‘contra preferentem’, directiva válida en nuestro derecho a partir de lo dispuesto por los arts. 953, 1071, 1198 del C.C. y Art. 218 inc. 3 del C. de Comercio. En caso de duda debe entenderse en contra del predisponente o del autor de las cláusulas de los modelos o de los formularios (C. Com., Sala C, in re ‘Flenher, E. c/ Optar S.A.’, del 25/6/87)”. (Cons. 7º)

“Ombú Automotores S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 220/97”. Causa n° 23.921/98. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera, 4/3/99.

38.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Contratos de adhesión. Términos abusivos y cláusulas ineficaces. Prueba.

En el marco del régimen represivo que establece la ley 24.240 a efectos de tutelar los derechos de los consumidores y usuarios, pesa sobre la actora la carga probatoria de demostrar que la presunción relativa a la inequidad entre los derechos y obligaciones de ambas partes que emerge de las cláusulas insertas en un contrato de adhesión –redactado por el prestador sin aparente posibilidad de discusión por parte del usuario- (conf. Art. 38 de la citada ley)-, no se corresponde con la realidad de las cosas, apreciadas bajo el prisma de la razonabilidad, en función de la equivalencia de valores entre la prestación efectivamente cumplida y lo percibido por ella. (Cons. VII. 2)

“Organización Privada de Extensión Cultural S.A. c/ M° de E. y O.S.P. –Sec. Ind. y Com.- (DNCI 1386/95)”. Causa n° 51.695. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala I, Buján, Licht, Coviello (en disidencia), 13/10/98.

38.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 38. Contrato de adhesión. Contratos en formularios. Protección al consumidor. Fundamento. Interpretación. In dubio pro consumidor.

“El profesional y el profano son dos de los rostros que exhibe la desigualdad y la protección a favor de éste último se sustenta en una suerte de “presunción de ignorancia legítima”. Es por ello que la interpretación de los contratos de adhesión se rige por el principio “contra preferentem”, directiva válida en nuestro derecho a partir de lo dispuesto por los arts. 953, 10711198 C.C. y Art. 218, inc. 3, C. Com., Sala C in re: “Flehner, Eduardo c/ Optar S.A.” del 25/6/87; “Estirpe S.A.C.I. s/ concurso” del 24/4/87”(Del voto de la juez Garzón de Conte Grand, cons. III).

“Círculo de Inversores S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 2167/98”. Causa n° 6.638/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Garzón de Conte Grand, Damarco, Herrera (en disidencia), 5/5/98.

38.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 38. Contrato de adhesión. Contratos en formularios. Contrato de prestación de servicio médico asistencial. Aumento no convenido de la cuota a partir de edad elevada.

Considerando que se trata de un contrato de tracto sucesivo y que los avances de la ciencia y de la tecnología médica podrían determinar la incorporación de nuevos tratamientos exigentes de mayores erogaciones que las previstas por el prestador al comienzo de la relación contractual, el derecho a establecer aranceles adicionales pactado contractualmente (Art. 1197 del Cód. Civil) no resulta violatoria del derecho vigente.

Pero en el caso y como se señaló en sede administrativa, el aumento no consensuado de la cuota al denunciante al cumplir los 70 años de edad, resultó claramente abusivo, pues la relación contractual fue concertada 14 años antes y no se informó al momento de la afiliación que le correspondería un incremento significativo del arancel al cumplir dicha edad, siendo que se trataba de una circunstancia claramente previsible, al inicio del contrato. Así también lo entendió la Sala II, al resolver la causa análoga n° 3966/96 el 8/10/96. (Cons. IV) “Médicus S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 474/97”. Causa n° 9393/97. C. NAC. CONT. ADM. FED, Sala III, Muñoz, Argentó, 18/3/98.

38.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 38. Contratos de adhesión. Contratos en formularios, Servicio de tarjeta de crédito.

“La Sala II del fuero en oportunidad de resolver en la causa “Diners Club Argentina S.A.C. y de T. c/ Sec. de Com. e Inv.”, sentencia del 4/1/97 ha dicho: “Que el contrato entre la denunciante y la firma Diners Club Argentina S.A.C. y de T. regula la prestación de servicios de tarjetas de crédito. Se trata de una relación de consumo entre un prestador y un consumidor final o usuario que se encuentra comprendido en el ámbito de aplicación de la Ley 24.240. Dicho convenio se caracteriza por ser un contrato de adhesión en el cual una de las partes adhiere sin negociar. Quien predispone es un empresario, quien concentra para sí el poder de negociación. El prestador agrega al servicio un valor que es la competencia específica en su área de conocimiento razón por la cual –en doctrina- se lo considera como experto en relación a su contraparte “profano” en la materia”. (Cons. V)

“Diners Club S.A.C. y T. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 204/97”. Causa n° 21.416/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala V, Gallegos Fedriani, Otero, Grecco, 4/3/98.

38.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 38. Contrato de adhesión. Contratos en formularios. Banco. Débito automático de servicios. Falta de pago por la entidad bancaria. Error operativo. Resulta irrazonable hacer recaer el error operativo del banco detectado tardíamente, sobre el usuario adherido al sistema casi diez años antes. (cons. 9°). (En el año 1985 el denunciante adhirió al sistema de pago automático del servicio de gas del Citibank, de conformidad con las disposiciones precitadas y abrió una caja de ahorro a tal efecto. Sin embargo la entidad no abonó el servicio durante varios años –tercer bimestre de 1990 hasta el quinto bimestre de 1994 – por un problema operativo, no obstante reconocer que contaba con fondos suficientes para hacerlo. En el año 1995, Metrogás reclamó el pago de las facturas pendientes con intereses más cargo por reconexión por suma que el usuario tuvo que abonar para continuar usando el servicio).

“Citibank N.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 158/97”. Causa n° 21.422/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Herrera, Garzón de Conte Grand, 3/3/98.

38.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de adhesión. Servicio de tarjeta de crédito. Partes.

El contrato entre la denunciante y la firma sancionada que regula la prestación de

servicios de tarjeta de crédito, trata una relación de consumo entre un prestador y un consumidor final o usuario que se encuentra comprendido en el ámbito de aplicación de la ley 24.240. Dicho convenio se caracteriza por ser un contrato de adhesión en el cual una de las partes adhiere sin negociar. Quien predispone es un empresario, quien concentra para sí el poder de negociación. El prestador agrega al servicio un valor que es la competencia específica en su área de conocimiento razón por la cual –en doctrina- se lo considera como experto en relación a su contraparte ‘profano’ en la materia (esta Sala in re: ‘Médicus S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. –Res. DNCI 39/96’ del 8/10/96). (Consid. 3°)

*“Diners Club Argentina S.A.C. y de T. c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI 165/97.”
Causa: 10.361/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, Garzón de Conte Grand, Herrera, 4/11/97.*

Ver Jurisprudencia: 37.5;37.60; 37.70.

ARTICULO 39° - [MODIFICACIÓN CONTRATOS TIPO]

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

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

Jurisprudencia

39.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Seguro de Responsabilidad Civil (arts. 109/20). Sentencia. Franquicia Elevada. Inoponibilidad al Damnificado. Asegurador. Extensión de la Sentencia. Notificación. Secretaria de Transporte. Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos. Superintendencia de Seguros de la Nación. Secretaria de Industria y Comercio.

“Dado la injustificable falta de control de la secretaria de transporte, que permitió que la concesionaria de un servicio público de transporte ferroviario de pasajeros celebrara con sus aseguradoras en forma masiva contratos de seguro con franquicias excesivamente elevadas, sin adoptar medida alguna para revertir esa situación, no obstante la significativa cantidad de accidentes fatales, la mayoría de ellos evitables de haberse adoptado las medidas de seguridad idóneas para prevenirlos, producidas en el área de actuación de la concesionaria, pese a que el contrato de concesión establece que una de las causales de rescisión es no tener un seguro contra la responsabilidad civil, cabe disponer la notificación íntegra de la sentencia que declara la nulidad absoluta, parcial, de pleno derecho de la mencionada cláusula abusiva, extendiendo la condena a la aseguradora, con participación de la asegurada en cada siniestro con un 10% de la indemnización que resulte de la sentencia judicial, incluyendo honorarios, costas e intereses a su cargo, en tanto no supere el 1% de la suma asegurada al momento del siniestro, a la secretaria de transporte, al ministerio de economía y obras y servicios públicos, a la superintendencia de seguros de la Nación (Ley 20091) y a la secretaria de industria y comercio (Ley 24240: 39), a los fines que cada uno de estos organismos e instituciones decida lo que estime corresponder en el área de sus respectivas incumbencias”.

“Barreiro, Jorge c/ Transportes Metropolitanos Belgrano Sur SA s/ Ordinario. Cámara Comercial: A. Miguez - Kölliker Frers – Uzal”. 20/07/06

CAPÍTULO X RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

ARTICULO 40°

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

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

(Artículo incorporado por el Art. 4° de la Ley N° 24.999 B.O. 30/7/1998)

Jurisprudencia

40.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad. El Accidente se rige por el Estatuto del Consumidor Responsabilidad por el vicio o riesgo de la cosa, o la prestación del servicio. Daños. Lesión ocasionada por un defecto en el sistema reclinatorio del asiento, en ocasión de viajar en un transporte colectivo de pasajeros. Plazo de prescripción. Aplicación del régimen de prescripción más favorable al consumidor

“En efecto, la Ley 24.240 “...tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar...” (Art. 1); y se aplica con relación al proveedor, quien: “Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aún ocasionalmente, actividades de...comercialización de bienes o servicios, destinados a consumidores o usuarios” (Art. 2); también dispone que: “el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario..” se rige por “el régimen establecido en esta Ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de

que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica...” (Art. 3); con la previsión que “...En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley, prevalecerá la mas favorable al consumidor” (Art. 3 in fine). Por su parte, el artículo 40 del mismo cuerpo legal contempla la responsabilidad por daños al consumidor cuando el daño resulta del vicio o riesgo de la cosa, o de la prestación del servicio, pudiéndose apreciar la amplitud que cobra dicha norma, alcanzando a cualquier daño que para el consumidor se derive de la prestación del servicio, mientras guarde relación de causalidad adecuada con dicha prestación; queda así abarcada por esta disposición el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones -tanto la obligación principal como el deber de seguridad que se encuentra implícito en el contrato por aplicación de los artículos 1198 del Código Civil y 5 de la Ley 24.240. (Conf. “Ley de Defensa del Consumidor- Ley 24240” Jorge Mosset Iturraspe, Javier H. Wajtraub, Rubinzal Culzoni Editores, pag. 228/229).” “...Como se advierte, “en materia de daños causados al consumidor por el vicio o riesgo de la cosa o la prestación del servicio, la ley no distingue según que la responsabilidad sea de índole contractual o extracontractual...” (ob. cit. pág. 232) y luego sienta una norma específica aplicable a la obligación de reparar, cual es la de su artículo 50 que establece el plazo de prescripción trienal.”.

“Por último, tengo presente que en relación al Derecho del Consumidor se ha dicho que “la jerarquía constitucional implica, otorgarle un rango superior legislativo a este derecho, incluyéndolo dentro de los nuevos derechos y garantías que pasaron a ampliar el catálogo de la parte dogmática de nuestra Carta Magna” (Lorenzetti, Consumidores, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003, p. 74). Por ello, se concluye en la especie, que la acción derivada de los hechos expuestos en la demanda, conforme el encuadramiento jurídico que “prima facie” les corresponde a los mismos, no se hallaba al tiempo de su promoción, extinguida por prescripción. Postulo en consecuencia, -y aunque ello resulta de la aplicación de un diferente fundamento de derecho- la confirmación del resolutorio en crisis, en tanto estableció la subsistencia del derecho reclamado, y rechazó la prescripción opuesta por demandada.”

En autos la Cámara Civil y Comercial de Zarate-Campana confirmo un fallo de primera instancia que había rechazado un planteo de prescripción entablado por la demandada, la cual invocó los artículos 184 y 855 inciso del Código de Comercio para enmarcar el contrato de transporte.

En primera instancia, el juez considero que “la cuestión ventilada en autos, constituye un supuesto de responsabilidad extracontractual, emergente de la genérica

obligación de no dañar, consagrada en los arts. 1109 y 1113 del Código Civil; y que en consecuencia le corresponde la prescripción de dos años, plazo que no había fenecido en razón de que la demanda fue interpuesta antes de su vencimiento”.

Para los camaristas Karen Lleana Bentancur, Osvaldo Cesar Henricot y Miguel Ángel Balmaceda, la relación que existió entre demandado y demandante es de consumo. “Sin duda encuadra en dicha categoría el supuesto en estudio, en que una empresa comercial, presta un servicio de transportes para ser utilizado por el público en general, en carácter de destinatario final, a título oneroso, en concordancia con la previsión del Art. 2 Ley 24.240”, añadieron. “Eso resulta ser así, en virtud de las pautas interpretativas contenidas en el Art. 3 de dicho Estatuto del Consumidor, de cuyo sentido emana el principio general de interpretación mas favorable al consumidor, que conduce a la conclusión arribada”, agregaron. Además, entendieron que el artículo 40 del mismo cuerpo legal “contempla la responsabilidad por daños al consumidor cuando el daño resulta de vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, pudiéndose apreciar la amplitud que cobra dicha norma, alcanzando a cualquier daño que para el consumidor se derive de la prestación del servicio, mientras guarde relación de causalidad con dicha prestación”.

“Por ello, se concluye en la especie, que la acción derivada de los hechos expuestos en la demanda, conforme el encuadramiento jurídico que “prima facie” les corresponde a los mismos, no se hablaba al tiempo de su promoción, extinguida por prescripción”, concluyeron y resolvieron la subsistencia del derecho reclamado.

“De San Joaquín Sergio Marcelo c/ La Nueva Metropol S.A. s/ Daños y Perjuicios” - Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Zarate-Campana (Buenos Aires) – 11/08/2009

40.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR

“La protección al consumidor o usuario del servicio queda resguardada por el deber de seguridad preceptuado por el Art. 5° de la Ley 24.240.” La relación de consumo, como concepción más amplia que el contrato de consumo, “abarca todas las situaciones en que el sujeto-consumidor o usuario- es protegido antes, durante y después de contratar, cuando es dañado por un ilícito extracontractual, o cuando es sometido a una práctica de mercado, cuando actúa individual o colectivamente (Conf. Lorenzetti, Ricardo L. “Consumidores”, Editorial Rubinzal Culzoni, Santa F, 2003, pág. 74).

“Lezcano, Yolanda c/ Metrovías S.A. s/ daños y perjuicios “ - CNCIV - 26/02/2009

40.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Accidente en las instalaciones de una estación subterránea. Lesiones sufridas por pasajero. Caída por una escalera. Responsabilidad del transportista por los daños causados al consumidor con motivo o en ocasión del servicio. Obligación accesoria de seguridad frente a los usuarios. Art. 5º de la Ley 24.240.

“En autos, el objeto de la pretensión queda aprehendido por el plexo legal emergente de la Ley citada, que en su Art. 40 dispone que el transportista responderá por los daños causados al consumidor con motivo o en ocasión del servicio, lo cual incluye que sea tanto por el vicio o riesgo de la cosa, como por la prestación del servicio. El proveedor del servicio, además, asume una obligación accesoria de seguridad frente a los usuarios, que incluye el uso de la escalera de acceso al transporte. Esta obligación accesoria de seguridad abarca no sólo a quienes ya hubieran celebrado un contrato con la demandada, sino que debe ser garantizada tanto en el período precontractual, como en las situaciones de riesgo creadas en sus instalaciones respecto de sujetos no contratantes.” (cfr. Expte. N° 66.728 (95.377/00)

“Haichil, Lidia Nora c/ Metrovías S. A. s/ Daños y Perjuicios” CNCIV – Sala L - 20/10/2008.

40.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Otros Supuestos. Artefactos de Pirotecnia. Defecto. Responsabilidad de la Vendedora. Extensión a la Fabricante. Responsabilidad Solidaria. Procedencia. Ley 24240.

“Resulta procedente el reclamo de indemnización por los daños y perjuicios causados al actor por la explosión de un artefacto de pirotecnia, incoada contra la vendedora del producto y contra la empresa fabricante. ello así, en tanto la fabricante codemandada puso su marca en el producto importado y vendido por la distribuidora, y por ende, debe responder en forma solidaria por los perjuicios causados. así cabe, considerarlo, toda vez que de acuerdo con lo establecido en el Art. 40 de la Ley 24240 de defensa del consumidor: “...si el daño al consumidor resulta del vicio o defecto de la cosa o de la prestación del servicio, responderá “...quien haya puesto su marca en la cosa o servicio...”. la responsabilidad de quien permite colocar su etiqueta o marca en el producto resulta de la confianza que dicha individualización despierta en el público, lo cual es un modo de aceptar implícitamente la responsabilidad derivada de ello (cfr. Farina, Juan M., “Defensa del Consumidor y del Usuario”, Ed. Astrea, Bs. As., 2004, Pág. 457)”

“Di Capua, Nicolás c/ Cadenaci SA s/ Daños y Perjuicios”. Cámara Comercial:

Sala C. Caviglione Fraga - Ojea Quintana. 22/08/08

40.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños. Cirugía Estética. Implante mamario. Desinflado de la prótesis. Fisura. Producto que no reunía las condiciones mínimas de calidad. Responsabilidad de la empresa proveedora de prótesis. Artículo 40 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor. Falta de prueba sobre la existencia de una causal que la exima de responsabilidad. Doctrina de los actos propios. Deber de informar. Ausencia de responsabilidad del cirujano plástico.

“La cuestión de la responsabilidad que le cabe a Medic S.A. en el caso debe dilucidarse a la luz de lo que prescribe el Art.40 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor; tal como lo ha hecho el a-quo en la sentencia en crisis. Dicha norma no sufrió modificación alguna a través de la reciente Ley 26.361 (B.O. del 7/4/2008).”

“De ella se desprende que en los casos de responsabilidad por productos el deber de reparar tiene naturaleza objetiva. La Ley no discrimina entre productor, fabricante, importador, distribuidor, proveedor o vendedor, siendo de igual naturaleza para todos ellos el factor de atribución de responsabilidad. Así, el vendedor que contrata directamente con el consumidor responde por vicio o riesgo, basándose su responsabilidad en la obligación de garantía o seguridad que le impone a aquél la carga de preservar al consumidor final del producto. Y aún cuando se argumente que es posible que el vendedor se exonere cuando el vicio de la cosa es exclusivamente de fabricación o de una manipulación en la que no tuvo ninguna intervención o porque le resultaba imposible controlar la calidad del producto, tales eximentes no surgen de la normativa legal en cuestión, la que prescribe su responsabilidad sin atenuantes frente al consumidor. Las eventuales acciones de regreso entre todos aquéllos a los cuales la Ley considera responsables, no es materia a desentrañar en estos autos.”

“De modo tal que Medic S.A. sólo puede eximirse en el caso probando la culpa de la víctima o el hecho de un tercero por el cual no deba responder, no pudiendo considerarse tercero al fabricante o cualquier otro que interviene en la cadena de comercialización del producto (Farina, Juan M., “Defensa del consumidor y del usuario”, Ed. Astrea, Buenos Aires, 2004, págs. 456/459; Wajtraub, Javier H., “Protección jurídica del consumidor”, Ed. Depalma, Buenos Aires, 2004, págs. 219/227). Ello aclarado, lo cierto es que Medic S.A. al contestar demanda invocó la ausencia de relación causal entre la conducta que desplegó y el daño, señalando que la falla de la prótesis tuvo su causa eficiente en la mamografía efectuada por la accionante a mediados del año 2001.”

“Sin embargo, adelanto, que no ha logrado probar ni la inexistencia de la relación

causal invocada ni tampoco que la mentada mamografía fue la causa del daño sufrido por la actora o que tuviera la entidad suficiente para eximirla de responsabilidad, por lo que propondré acoger los rezongos de la actora formulados con relación a esta codemandada.”

“El experto no pudo determinar, ni tampoco se acreditó en autos por otros medios, cuál fue la causa que provocó la fisura en cuestión, lo que gravita en contra de Medic S.A. obligada a destruir la presunción de causalidad que la responsabilidad objetiva le atribuye. Tampoco pudo asociar entre el desinflado de la prótesis y alguna noxa, como por ejemplo ejercicio vigoroso, traumatismo, etc.”

“De ahí que no puedo tener por probado, ni siquiera mediante indicios, que Medic S.A. carece de responsabilidad en el caso por el solo hecho de haberse acreditado que existen un sin número de causas que pueden provocar el desinflado como el ocurrido en el juicio que aquí se ventila. Es que como se ha dicho, debía acreditar la codemandada el acaecimiento de la causa particular que invocó al contestar demanda y por la cual no debe responder, lo que no ocurrió. Por lo demás, la mamografía que la actora se realizara a la época en que la prótesis comenzó a manifestar problemas, y que podría haber provocado la fisura en su válvula, en modo alguno exime a Medic S.A. de responsabilidad, sino más bien la confirma, pues si la prótesis no resistió un estudio médico como aquél sólo puede concluirse que el producto no reunía las condiciones mínimas de calidad y no otra cosa. Sobre todo cuando la mamografía es un estudio complementario de rutina habitualmente solicitado por los médicos para la prevención y control de enfermedades de la glándula mamaria. En el caso de la actora, que presentaba patología previa (nódulos mamarios, conf. fs.315/315 vta. de estos autos y fs.119 y fs.122/122 vta. de la prueba anticipada), este estudio es de especial importancia ya que permite realizar con mayor precisión el seguimiento y evolución de aquélla. En razón de lo expuesto, concluyo en que la sociedad demandada no probó en autos la existencia de una causal que la exima de responsabilidad y sabido es que quien no acredita, debiendo hacerlo, el hecho constitutivo o impeditivo en el que basa su pretensión o defensa asume la consecuencia desfavorable a toda carga procesal: perder el proceso o que le sea desestimada la defensa si del extremo no probado depende la suerte de aquéllas.”

“No habiendo acreditado Medic S.A. alguna de las eximentes de responsabilidad invocadas al contestar demanda, ni tampoco, agregó, la culpa de la víctima o el hecho de un tercero, por el cual no deba responder, o a decir del Art. 40 de la Ley 24.240 la ajenidad del daño, propondré, como adelantara, al Acuerdo que se revoque la sentencia en cuanto rechaza la demanda contra aquella accionada.”

“Así decidida la primera cuestión, resulta innecesario tratar la queja esgrimida por la actora en torno a lo que entiende como una errónea evaluación del a-quo con respecto al deber de información que pesaba sobre Medic S.A. (conf. arts. 2 y 6 de la Ley 24.240).”

“Con relación al consentimiento informado, el que a entender del a-quo ha existido previo a la operación realizada en el año 1998 más allá de lo que aquél apuntara con respecto a la contradicción en la que incurriera la accionante, ésta se agravia porque considera que se probó en autos que el codemandado Loustau no le brindó información alguna sobre los riesgos posibles de la operación, como así también que no se suscribió consentimiento informado. Para abonar su rezongo señala que fue siempre conteste al afirmar sobre la falta de información, lo que se ve acreditado en las respuestas que le ha dado al perito designado de oficio y al consultor técnico de parte, quienes, además, destacaron la falta de “consentimiento informado” dentro de la historia clínica.-

En lo atinente a la aplicación de la doctrina de los actos propios, observo que el agravio formulado a ese respecto resulta ser una copia textual del capítulo 4 del escrito de fs.44/48, en el cual la actora expuso los argumentos que, a su entender, fundan la acción contra el codemandado Loustau. No se rebaten las profusas razones brindadas por el a-quo para aplicar al caso la doctrina de los actos propios y entender que ha sido la versión de la propia accionante el principal argumento para concluir en la inexistencia de responsabilidad en el caso del médico demandado. De ahí que no puede considerarse que los rezongos esgrimidos en la queja en examen revistan el carácter de crítica concreta, razonada y directa del punto del fallo en examen, lo que sin duda sella el destino del agravio.”

“Como un principio elemental de la lógica impide que una cosa exista y no exista al mismo tiempo, luego de afirmar en la demanda que el médico no era responsable con ajustada referencia a los hechos y a su comportamiento sin que ello deje lugar a dudas, mal puede, sin violentar de modo severo aquel principio, sostener exactamente lo contrario al ampliar aquélla, amparándose en el cambio de letrado. La contradicción en la que incurrió la actora mella su credibilidad.”

“De cualquier forma, regida la obligación del médico por las normas referidas a la responsabilidad contractual y, además, su incumplimiento, por las que hace al obrar culpable en los términos de los arts.512 y 902 del Código Civil, a la actora correspondía acreditar tal falta de la que se hubiera derivado perjuicio en su salud. El incumplimiento que se le atribuye al galeno de no haber obtenido su consentimiento

informado, no genera, per se, responsabilidad si al mismo tiempo no se configuran, derivados de aquella omisión, los restantes requisitos de la responsabilidad. No hubo culpa en el acto médico porque ello fue expresamente reconocido en la demanda. La exigencia que surge de la Disposición N°1256 del ANMAT (fs.182/183 de la prueba anticipada) -conocida con mucha antelación a la mentada ampliación y aún a la demanda- no permite concluir en que el daño se ha originado en la falta de información o la ausencia de la suscripción del consentimiento, faz probatoria y no formal de aquélla. Nadie ignora, por lo demás, la difusión que ha tenido la falta de éxito o las complicaciones del implante de siliconas que ha sido publicado en revistas de interés general y no circunscripta al área médica, por lo que el buen sentido al que no es ajeno el derecho, permite inferir que ello es uno de los aspectos de consulta e información adecuada en la relación médico-paciente y así surge, por lo demás, de la historia clínica anexa a estas actuaciones a fs.453. De hecho, la actora insistió en un nuevo trasplante con similar o igual material. En consecuencia, propondré que se confirme el rechazo de la demanda promovida contra los coaccionados Loustau y Sociedad Italiana de Beneficencia en Buenos Aires.”

“L. L., M. Y. c/ Medic S.A. y Otros s/ Daños y Perjuicios” - CNCIV - 26/06/2008

40.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Compraventa. Automotores. Venta por Concesionario. Derechos y Obligaciones de las Partes. Vicios del rodado. Responsabilidad del Concesionario.

“La concesionaria es responsable por el vicio del automóvil que la accionante adquirió por su intermedio; toda vez que, si bien prestigiosa doctrina judicial ha sostenido que la concesionaria no esta obligada a responder por los vicios ocultos o defectos de fabricación que pudiera presentar un bien adquirido por un plan de ahorro previo a través suyo, aun cuando la tarjeta de garantía exista (CNCOM, Sala E, 15.04.98, “F.L.I.D.E.S. c/ Diyon SA”), dado que en la especie resulta aplicable la Ley 24240, si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa responderán solidariamente el productor el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa (Ley 24240: 40); ello así pues, mas allá de la enumeración legal que es simplemente enunciativa, debe interpretarse que la ley quiere responsabilizar a todas aquellas personas físicas o jurídicas que han participado en la concepción, creación y comercialización del servicio, y no solo a quien lo provee en forma directa (cfr. Llorenzetti, R - Schötz, Gustavo, “Defensa del Consumidor”, Cáp. X “Contrato de ahorro previo”, por Wajntraub, J. P. 6, Pág. 268, ED. 2003)”.

“Rusconi, Maria c/ Peugeot Citroën SA s/ Sumario”. Cámara Comercial: Sala D.

Dieuzeide - Vassallo - Heredia. 18/06/08

40.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Contratos Bancarios. Caja de Ahorro. Extracción. Tarjeta Melliza. Responsabilidad Objetiva. Eximente. Culpa de Tercero. Improcedencia. Seguridad. Profesionalismo.

“No exime de responsabilidad al banco por la extracción de fondos de la cuenta del accionante con una tarjeta melliza, el hecho de que la autoría del ilícito recaiga en los defraudadores; toda vez que, el CCIV: 1113 exime al dueño o guardián de la cosa cuando el daño se produjo de modo excluyente por el hecho de “...un tercero por quien no debe responder”, en tanto la Ley 24240: 40, prevé que “solo se liberara total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena”; en ambos casos es requerido que el hecho de un tercero no sea imputable al accionado y, el robo o hurto de un local bancario, hipótesis que se extiende a un cajero automático que no es mas que otra ventanilla -en este caso electrónica-, es un hecho previsible y por tanto objeto de resguardos por el banco; tanto es así que el banco central no solo brinda instrucciones a los bancos en materia de seguridad en sus locales sino también en lo relativo a las transacciones electrónicas, particularmente, las Comunicaciones “A” 3682 y “A” 4272 prevén específicas reglas en punto a la seguridad de las operaciones realizadas por medio de cajeros automáticos; de modo que ello debía ser objeto de particular atención por la entidad bancaria en orden a ofrecer a sus clientes la suficiente seguridad para evitar los previsibles y reiterados ataques de delincuentes, tanto físicos como electrónicos; al no hacerlo, o fallar en el intento, el hecho de estos terceros no permiten eximir al banco de su clara responsabilidad; cabe destacar, además, el carácter profesional del banco, lo cual le impone una responsabilidad mayor (cfr. CCIV: 902; CSJN, 11.12.1986, “Inverfin Cia. Financiera S.A. c/ Provincia de Buenos Aires”; LL 1987-c, 144)”.

“Bieniauskas, Carlos c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ Ordinario”. Vassallo - Heredia – Dieuzeide. 15/05/08

40.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Contratos Bancarios. Caja de Ahorros. Extracción. Tarjeta Melliza. Vicio Informático. Responsabilidad Objetiva. CCIV: 1113. Exhibición. Alcances.

“La responsabilidad del banco por un vicio en el sistema informático que opera para la prestación remota de servicios, específicamente, respecto de la red de cajeros automáticos, es objetiva, sea que se aplique la Ley 24240 o el CCIV: 1113; ello así pues, una de las obligaciones primordiales del banco, que constituye el presupuesto

básico de los servicios que ofrece, es que estos sean brindados, tanto cuando se lo haga en forma personal como cuando lo sea por medio de elementos mecánicos o electrónicos, con total seguridad para el cliente; además, en tanto estos servicios inciden directamente sobre el patrimonio del usuario, tanto en sus operaciones pasivas como en las activas (ver clasificación de las operaciones bancarias, Garrigues J., “Curso de derecho mercantil”, T. IV, P. 165) y, en particular por ser sus prestadores instituciones autorizadas para recibir los ahorros del público, el estado regula su actuación mediante estrictas normativas tanto legislativas como de naturaleza administrativa, en pos de brindar seguridad a los ciudadanos respecto de los fondos entregados; así, el banco central ha establecido y reiterado en su normativa, la imposición a los bancos de contar con “mecanismos de seguridad informática” que garanticen la confiabilidad de la operatoria (Comunicación “A” 3323, 1.7.2.2., último párrafo; Comunicación “A” 3682, 4.8.6.2; Comunicación “A” 4272, 2.1.1.6); en este contexto, la obligación de seguridad que deriva de la aptitud del producto para el uso al que esta destinado es de carácter objetivo (Bustamante Alsina, Jorge A., “Responsabilidad civil por productos o defectuosos”, LL 1992-e-1069), concepto que puede extenderse aquí a la seguridad del servicio que es puesto a disposición del usuario bancario; de modo que para eximirse de responsabilidad, el banco debe demostrar culpa de la víctima, el hecho de un tercero por el cual no deba responder o la ocurrencia de caso fortuito o fuerza mayor, es decir, la existencia de una causa ajena que interrumpa o desvie el curso de la acción causal (SC Buenos Aires, 22.6.1965, in re “Demaria, Angel c/ Restaurante Abruzzese y Otro”, LL 119-383”).

“Bieniauskas, Carlos c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Vassallo - Heredia - Dieuzeide. 15/05/08

40.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sujetos Comprendidos. Relación de Consumo. Responsabilidad. Responsabilidad Objetiva.

“La responsabilidad que deriva de la relación de consumo es de carácter objetivo, con base en lo dispuesto por la Ley 24240: 40 (cfr. Farina, Juan M., “Defensa del consumidor y del usuario”, P. 452; CNCIV, Sala F, 28.4.2004, “Cremasco, Eduardo José c/ Washington S.A. s/ Daños y Perjuicios”; CNCOM, Sala A, 6.2.2004, “Giolito, Daniel H. c/ Banco de Boston y Otro s/ Sumario”; CNCOM, Sala B, 31.8.2001, “Lagos, Marcela Andrea c/ Ortopedia Alemana S.A.”; esta sala (integrada), 28.12.2004, “Safar Retamar, María Elena c/ Industrias Alimenticias Mendocinas (alco) s/ Ordinario”; CNCONT. Administrativo Federal, Sala II, 5.11.1998, “Ciancio, José María c/ Resol. 184/97 -Enargas- (Expte. N° 3042/97) causa: 26.895/97 Agi”.

“Bieniauskas, Carlos c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Vassallo - Heredia - Dieuzeide. 15/05/08

40.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Compraventa. Vicios de la Cosa. Defectos de Fabricación. Responsabilidad del Fabricante. 10.11.4.

“El incumplimiento de poner a disposición del adquirente una cosa apta para la finalidad que fue concebida, origina una responsabilidad negocial que tiene su fundamento en la propia relación de consumo y que encuentra como legitimados pasivos a todos los que participaron en las diferentes etapas de circulación del producto (Ley 24240: 40); así se impone, en relación a la responsabilidad del fabricante, el factor objetivo de atribución, en tanto es el quien introdujo al mercado el producto respecto del cual debe garantizar su buen funcionamiento y eficacia (cfr. Farina, Juan M., “Defensa del Consumidor y del Usuario”, Ed. Astrea, Buenos Aires, 2004, p. 453)”

“Bello Díaz, Nelson c/ Fiat Auto Argentina SA s/ Ord”. Cámara Comercial: Sala E. Ramírez - Arecha. 17/03/08

40.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Compraventa. Automotores. Fabricante. Extensión de Responsabilidad. Imprudencia.

“Entablada demanda de daños y perjuicios contra una concesionaria, a raíz del incumplimiento contractual atribuido, originado en la entrega de un automóvil cuyo modelo era anterior al comprado, no corresponde la extensión de responsabilidad al fabricante codemandado con fundamento en la Ley de Defensa del Consumidor. Ello así, pues la concedente solo podrá ser corresponsabilizada en los términos de la Ley 24240: 40 cuando el ilícito consista en el vicio o riesgo de la cosa fabricada (CNCOM, Sala C, in re “Rodríguez Luis c/ Routier Automotores S.A. s/ Ordinario”, del 20.4.07; entre otros). máxime como cuando, en la especie, el negocio que ha dado motivo a la controversia fue concluido entre el pretensor y la mentada concesionaria, sin que conste la intervención del fabricante. de modo pues, que el alcance subjetivo de la compraventa invocada al demandar se agoto en las personas del accionante y de la concesionaria (CCIV: 1323), siendo ese contrato res inter alios acta respecto del fabricante (CCIV: 1195) (CNCOM, Sala C, in re “Trumpler S.A. c/ Volkswagen S.A. s/ Ordinario”, del 18.3.05)”

“Villalba de Veiga, Manuela c/ Francisco Osvaldo Díaz SA s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: Sala C. Ojea Quintana - Monti - Caviglione Fraga. 4/03/08

40.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Compraventa. Automotores. Reparación. Mora. Concesionario. Fabricante. Plazo de Reparación. Omisión. Tiempo Prudencial.*

“Son solidariamente responsables el fabricante y la concesionaria (Arg. Ley 24240: 40-2° parr.), por la mora en que esta última incurriera en la reparación del rodado que le fuera entregado por la accionante a tales efectos, toda vez que, si bien no existía determinación expresa del plazo que insumiría la reparación, tal omisión jamás podía ser entendida, en el orden normal y natural de las cosas, como la aceptación por parte de la reclamante de estar obligada a una indefinida pasividad expectante frente a una demora irrazonable de la concesionaria en devolver reparado el automotor; ya que, transcurrido un tiempo prudencial para que el Opus fuera llevado a cabo con medios ordinarios, quedo la accionante, indudablemente, habilitada para interpelar el cumplimiento de la reparación pendiente, colocando en mora a la deudora (CCIV: 509-2° parr.; Borda, G., “Tratado de derecho civil. Obligaciones”, T. I, P. 73, N° 55bis, Bs. As., 1976; Wayar, E., “Tratado de la mora”, pags. 463/464 y 466, texto y nota N° 89, Bs. As., 1981; Spota, A., “Instituciones de derecho civil - Contratos”, Vol. V, pags. 411/412, Bs. As., 1979); no obsta a ello que la intimación fuese dirigida al fabricante, dada la solidaridad pasiva entre ambas (Ley 24240: 40-2° parr.; CCIV: 710 y 711; Llambias, J. J., “Tratado de derecho civil – Obligaciones”, Bs. As., 1973, pags. 552/554; Borda, G., Ob. Cit., T. I, P. 481, N° 598; Cazeaux, P. y Trigo Represas, F., “Derecho de las obligaciones”, T. 2, P. 120/121; Wayar, Ee., Ob. Cit., P. 174 y ss.); ni que el accionante al recibir el automotor no hubiera formulado reserva alguna por daños y perjuicios, pues al tiempo de producirse la referida entrega la demanda ya se encontraba promovida; y aun cuando el fabricante ofreciera a la accionada un automotor similar hasta tanto se solucionaran los problemas constatados, ello tampoco los exonera de responsabilidad pues el ofrecimiento también tuvo lugar con posterioridad a la promoción de la demanda”.

“Lavalle 472 SA c/ Volkswagen Argentina SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Heredia - Vassallo - Dieuzeide. 10/10/07

40.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Contrato de Tarjeta de Crédito. Derechos y Obligaciones de las Partes. Defensa del Consumidor. Responsabilidad Solidaria.*

“La responsabilidad solidaria del banco y de la administradora del sistema de tarjetas de crédito por los daños provocados por la errónea información cursada al banco central relativa a la situación financiera de un usuario de tarjeta de crédito, encuentra sustento en el ámbito de aplicación de la Ley 24240: 40, que estableció un

régimen de solidaridad respecto del usuario por los daños resultantes de defectos en la prestación del servicio, a menos que demostrara la eximente allí prevista -causa ajena- (CNCOM, Sala C, 21.5.98, in re “Jaraguionis Nefi c/ Banco de Boston y Otro”, - del voto del Dr. Monti-, publicado en LL 1998-f-168)”.

“Cichero, Horacio c/ Visa Argentina SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala C. Ojea Quintana - Monti - Caviglione Fraga. 9/10/07

40.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Contratos Bancarios. Tarjeta de Crédito. Cierre Incausado.

“La entidad bancaria debe responder por la baja de la tarjeta de crédito de la accionante; toda vez que, si bien dicha entidad alega que al cierre de la tarjeta se dejó una deuda impaga que había sido financiada en doce cuotas, sin embargo el perito, si bien en su informe dice que la tarjeta se cerró y erradica a gestión y mora por seis cuotas por una compra financiada, al contestar las impugnaciones formuladas por la accionante indico que el plan de pagos en cuotas, a la fecha de cierre de la tarjeta, se hallaba con los pagos al día; con lo cual, por aplicación de la Ley 24240, cabe concluir que la tarjeta de crédito fue cerrada por el banco con motivo de la situación que generó en una cuenta corriente no operativa, desconocida por el cliente, con lo cual deberá responder por los daños que pudo causar su obrar”.

“Cortes Guerreri, Diego c/ Banco Frances SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala A. Uzal - Kölliker Frers. 18/09/07

40.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Prestación de Servicios. Servicios de Vigilancia. Responsabilidad. Inaplicabilidad. CCIV: 512 y 902. Procedencia.

“Si bien las empresas, que no han cumplido debidamente con las obligaciones contraídas, no pueden ser responsabilizadas con fundamento en la Ley 24240: 40, si pueden serlo según las normas del derecho común (CCIV: 512 y 902); maxime tratándose de empresas de seguridad, contratadas por otras empresas para procurar una vigilancia que constituye un insumo necesario para satisfacer sus propias necesidades comerciales (cfr. Weingarten, C., “Responsabilidad de las empresas de seguridad”, pags. 60-1)”.

“Aseguradora de Cauciones SA Cia. de Seguros c/ Prosegur SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Heredia - Dieuzeide - Vassallo. 14/06/07

40.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones.

“No se requiere un daño concreto en los derechos del consumidor sino la posibilidad de existencia de tal daño y las normas legales imponen una conducta objetiva que debe ser respetada, bajo apercibimiento de las sanciones que allí están previstas (esta Sala “José Saponara y Hnos SA. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones”, 25/6/97)” 46.832/05 “Banco ITAU Buen Ayre SA. -RDI c/DNCI Disp 618/05 (Ex 64-015011/01)’ C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Gallegos Fedriani, Moran. 06/02/2007

40.17. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Compraventa. Productos Elaborados. Responsabilidad Objetiva. Obligación de Seguridad.

“La responsabilidad emergente de los daños causados por productos elaborados es una responsabilidad de índole objetiva, moldeada en las nociones de riesgo o vicio contenidas en el CCIV: 1113-in fine, que se inserta en el ámbito propio de los llamados derechos de consumo (Ley 24240: 40); de ahí que no cabe ajustarse a un factor de atribución de responsabilidad subjetivo (culpa), por lo que descarta imponer al consumidor la difícil carga de probar que el vicio o defecto se debe a culpa del fabricante (cfr. Monti, José Luís, “Esbozo sobre el daño resarcible en el derecho comercial - Presupuesto y aplicaciones”, en Derecho de daños -V parte-, Ed. la Rocca, Bs.As., 2002, pags. 198 y 224); en ella se halla comprometida una obligación de seguridad”.

“Larche, Isabel c/ Inter-rep SRL s/ Ordinario”. Cámara Comercial: D. Bargallo - Vassallo – Dieuzeide. 21/06/06

40.18. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad por Daños. Contratos. Normas del Derecho Común. Imprescindibilidad.

“Si bien en materia contractual el derecho del consumidor, amparado por la Ley 24240, establece una serie de pautas y directrices a fin de acentuar el resguardo de la parte mas débil de la relación, no puede prescindirse de la teoría general del derecho, que en materia de reparación, exige la acreditación de los daños (V. CNCOM, Sala A, 31.3.04, “Derderian, Carlos c/ VCC SA y Otro”, LL del 28.4.04), pues la especialidad de ese ordenamiento, no lleva a prescindir de las normas del derecho común, ni altera la unidad del orden jurídico (V. Vazquez, Adolfo, “Protección jurisdiccional del consumidor”, JA 1997-III-917; López Cabana, “Los daños al consumidor y la Ley 24240”, JA 1994-iii-859)”.

“De Pascale, Inés c/ Lardo, Daniel s/ Ordinario”. Cámara Comercial: E. Sala – Ramirez. 22/05/06

40.19. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Daño Moral. Responsabilidad Extracontractual. Imprudencia. Omisión probatoria.

“En una acción por la cual se reclaman los daños que se dicen padecidos por contaminación alimenticia producida por migración de plomo en alimentos envasados en latas, resulta improcedente el reclamo en concepto de daño moral efectuado por los pretenses con base en que al tomar conocimiento de dicha circunstancia les produjo incertidumbre sobre su estado de salud actual y el de su grupo familiar por considerar que sus cuerpos estaban contaminados por plomo en tanto que consumían diariamente esos enlatados. ello así cuando, como en el caso, surge que el mentado estado anímico solo se canalizo a través del reclamo judicial, mas no se invoco ni acredito accionar alguno de los accionantes destinado a superar la inquietud que dicen los aqueja; logrando de tal manera conocer efectivamente si padecían enfermedad alguna producto de la contaminación que imputan a la defendida. maxime, si ninguno de ellos se realizo los estudios correspondientes. en tal sentido cabe precisar, que si se da por cierta la versión alegada debe considerarse que en realidad la angustia, origen del supuesto daño, derivo de la misma actitud de los reclamantes al negarse a realizar los análisis de cuantificación de plomo en el cuerpo por temor a sus resultados. no corresponde con el acontecer normal de la realidad que los pretenses padezcan de sufrimientos espirituales por temor a estar contaminados con plomo y decidan permanecer en la ignorancia de la realidad, por temor a conocerla. No es lógico que quien teme padecer un mal que puede mitigar, prefiera padecer la incertidumbre de conocerlo y tratar de superarlo. (en la especie, se encuadro el reclamo dentro de la orbita de la responsabilidad contractual, pues si bien la Ley 24240: 40 no indica el carácter de responsabilidad del fabricante, ni de los restantes sujetos que menciona como virtuales participes en la comercialización de los productos hasta su destinatario final, parece razonable situarla en la mentada orbita en tanto la relación de consumo de que habla hoy la CN: 42 se despliega a través de una suerte de cadena de contratos sucesivos, en una secuencia que se extiende desde que el producto es lanzado al mercado hasta llegar al consumidor -CNCOM D, 28.12.04, “Safar Retamar, Maria c/ Industrias Alimenticias mendocinas s/ ord.”). (En igual sentido: Sala D, 21.6.06, “Larche, Isabel c/ Inter-Rep SRL s/ Ord.”).

“Monteros, Graciela c/ Productora Santiagueña Río Dulce S.A. s/ Ordinario. Cámara Comercial: B. Diaz Cordero – Butty”. 29/12/05

40.20. DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Sujetos Comprendidos. Responsabilidad por Daños. Adquirente de Automotor. Vicios de Fabricación. Reclamo. Procedencia.

“Si se deduce una acción por la cual el adquirente de un automotor reclama el resarcimiento de los daños derivados de los vicios de fabricación, dicha relación jurídica debe analizarse desde la óptica de la responsabilidad por productos elaborados prevista en la Ley 24240: 40, aun cuando no surja prueba contundente que permita considerar que el motor tenía el mentado vicio -pues el perito mecánico no pudo examinarlo- si, como en el caso, de la prueba rendida surge que la defendida tenía en su poder el motor y que no obstante haber sido intimada en los términos del Cpr: 388 no lo puso a disposición y, a mas, no acreditó que el reclamante realizare un uso indebido del vehiculo, razón por la que deberia cargar con las disvaliosas consecuencias. (En igual sentido: Sala D, 18.6.08, “Rusconi, Maria c/ Peugeot Citroën SA s/ sumario”).

“Rosalino Medina Gonzalez c/ Peugeot Citroen Argentina s/ Ordinario”. Cámara Comercial: B. Butty - Díaz Cordero. 29/12/05

40.21. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Compraventa. Automotores. Fabricante. Adquirente. Pretensión resarcitoria. Desperfecto del rodado. Automotriz defendida. Relación de causalidad. Falta de acreditación. Improcedencia. Fabricante. Responsabilidad objetiva.

“En una acción en la que el adquirente de un rodado reclama de la fabricante automotor cierta suma de dinero como resarcimiento de los perjuicios sufridos como consecuencia de que el vehiculo adquirido, luego de haberle efectuado los controles pertinentes y el primer service, sufrió un desperfecto que le implico quedar varado durante varias horas en una región montañosa, lo cual provoco que su hija sufriera un síndrome de apunamiento con principio de asfixia por la exposición prolongada en altura, resulta improcedente que la defendida alegue la falta de acreditación de la relación de causalidad entre los desperfectos que sufriera el automóvil y los padecimientos sufridos por el pretensor; puesto que la responsabilidad del fabricante es de índole objetiva y, en tal supuesto, la ley parte de una presunción de causalidad para determinar la responsabilidad de aquel por los daños sufridos por quien ha utilizado o consumido el producto, con fundamento objetivo en el riesgo (arg. CCIV: 1113-2° parr., in fine y Ley 24240; 40). de modo pues, que para eximirse total o parcialmente, el responsable debe invocar y probar la culpa de la victima, de un tercero por el que no deba responder o el caso fortuito ajeno a la cosa, que fracture la relación de causalidad, circunstancias que no se han dado en la especie. (en igual sentido: Sala E, 5.11.08, “Deleo, Emilio c/ Renault Argentina S.A. s/ Ord.”).

“Travetto, Oscar c/ Sevel Argentina S.A. Dinario. Cámara Comercial: C. Monti - Caviglione Fraga - Di Tella. 19/04/05

40.22. DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Vicios. Responsabilidad por daños. Responsabilidad del fabricante. Responsabilidad contractual. CN:

“A los efectos de la determinación de la responsabilidad del fabricante, ante una acción de daños y perjuicios entablada contra el por violación a la Ley de Defensa del Consumidor, cabe considerar que si bien la Ley 24240: 40, no indica el carácter de la responsabilidad del fabricante, ni de los restantes sujetos que menciona como participe en la comercialización de los productos hasta su destinatario final, parece razonable situarla en la orbita contractual, en tanto la relación de consumo de que habla la CN: 42, se despliega a través de una suerte de cadena de contratos sucesivos -incluidos actos jurídicos unilaterales como sería una oferta vinculante-, en una secuencia que se extiende desde que el producto es lanzado al mercado hasta llegar al consumidor. (En igual sentido: Sala B, 29.12.05, “Monteros, Graciela del Valle c/ productora Santiagueña Río dulce S.A. s/ Ord.”).

“Safar Retamar, Maria Elena c/ Industrias Alimenticias Mendocinas (alco) s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Monti - Diaz Cordero (sala integrada). 28/12/04

40.23. DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Vicios. Responsabilidad por Daños. Responsabilidad del fabricante. Culpa. Responsabilidad objetiva. Responsabilidad subjetiva. Daño. Existencia. Relación de causalidad. Prueba.

“Si bien parece razonable encuadrar la responsabilidad del fabricante ante una acción de daños y perjuicios entablada contra el por violación a la Ley de Defensa del Consumidor, en la orbita contractual; con lo cual, le bastaría a este con la prueba del incumplimiento, materializado en la existencia de un daño a su salud, seguridad o intereses económicos, causado por el defecto o vicio del producto en cuestión, ya que verificado el incumplimiento la culpa se presume e incumbe al deudor la prueba de hechos excluyentes o eximentes; lo cierto es que, en esta materia no cabe sujetarse a la prueba de un factor de atribución subjetivo (culpa) que pondría a cargo del consumidor la difícil prueba de que el vicio o defecto se debe a la culpa del fabricante, toda vez que nos hallamos ante una hipótesis de responsabilidad de índole objetiva, moldeada en las nociones de riesgo o vicio contenidas en el CCIV: 1113-in fine, que se insertan en el ámbito propio de los llamados contratos de consumo (Ley 24240: 40); pero, mas allá que el carácter de la responsabilidad sea objetivo o subjetivo, siempre es requisito ineludible la existencia de un daño y la concreta verificación de

un nexo causal entre este y la nocividad o vicio que se atribuye al producto, los que deben ser acreditados por quien invoca la responsabilidad. (En igual sentido: Sala B, 7.12.07, “autocam S.A. c/ Autolatina Argentina S.A. s/ Ord.”).

“Safar Retamar, Maria Elena c/ Industrias Alimenticias Mendocinas (Alco) s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala D. Monti - Diaz Cordero (sala integrada) 28/12/04

40.24. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Compraventa. Automotores. Fabricante. Improcedencia. Falta de entrega. Venta por concesionario.*

“Cabe rechazar la acción por indemnización de los daños y perjuicios entablada por el adquirente de un rodado contra el fabricante, cuando ella se funda en el incumplimiento en la entrega de un vehiculo y la operación de compra fue concertada directamente con la concesionaria; toda vez que, esta ultima no se encuentra vinculada por una relación de dependencia jurídica con el fabricante, sino, que es un auxiliar autónomo que actúa en nombre y riesgo propios, asumiendo la calidad de un verdadero comerciante; además, tampoco puede acudirse, en el caso, al régimen de la Ley 24240, pues si bien esta norma consagra a favor del consumidor y del usuario la responsabilidad objetiva del fabricante, no se trata aquí de una obligación de seguridad ni de garantía, sino de la falta de entrega oportuna del vehiculo, en donde el fabricante reviste la calidad de un tercero que no puede, por ende, ser alcanzado por las consecuencias del incumplimiento alegado”.

“Monticelli, Claudia c/ Renault Argentina S.A. s/ Daños y Perjuicios. Cámara Comercial: A. Viale - Peirano - Miguez. 29/06/04

40.25. DEFENSA DEL CONSUMIDOR *Derecho Bancario y Financiero: Banco. Responsabilidad del banco. Cuenta corriente. Chequera. Robo a mano armada. Empresa postal. Responsabilidad objetiva*

“Es responsable el banco accionado por los daños y perjuicios sufridos por uno de sus clientes -ejecuciones por falta de pago y causa penal por estafa, gastos causídicos- por la sustracción de su chequera en oportunidad de sufrir el empleado de la empresa postal que la llevaba a su domicilio, el robo a mano armada de la bolsa con la correspondencia, ello así en virtud de la atribución objetiva de responsabilidad contractual, derivada del incumplimiento en las obligaciones de resultado -en las que el deudor asume todas las posibles contingencias que puedan acaecer en el desenvolvimiento de la prestación, afianzando al acreedor la concreción de un

“opus”-; *responsabilidad objetiva del banco que se encuentra fundada, asimismo, en la Ley de Defensa del Consumidor que incorpora la responsabilidad objetiva y solidaria de la cadena de producción y comercialización de bienes y servicios, facilitando al usuario el acceso a la reparación y evitando la fragmentación de la responsabilidad y su consecuencia directa, el traslado del riesgo hacia los mas débiles dentro de una relación de consumo, colocando en cabeza de las empresas el peso económico de la reparación; si bien el banco no se encuentra en condiciones de controlar ni de garantizar la llegada a destino del producto a distribuir por el correo postal, de alguna manera es el protagonista principal, es quien crea los riesgos al poner en circulación bienes y servicios y quien obtiene mayores beneficios económicos (Ley 24240: 40, ref. por Ley 24999)*”.

“Giolito, Daniel H. c/ Banco de Boston y otro s/ Sumario”. Cámara Comercial: Sala A. Miguez - Peirano - Viale. 6/02/04

40.26. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Compraventa. Sociedad de Responsabilidad Limitada. Reclamo. Fundamento en la Ley de Defensa del Consumidor. Imprudencia.*

“*Resulta improcedente que una SRL funde su reclamo en la Ley de Defensa del Consumidor (24240), en la responsabilidad objetiva (Art. 40) que esta consagra y en la inversión de la carga probatoria, toda vez que un comerciante que efectúa una compraventa mercantil, adquiriendo mercaderías para integrarlas al proceso de construcción de un edificio de departamentos destinado a la venta, no puede ser sujeto pasivo y beneficiarse con la mentada Ley. en tal sentido cabe precisar, que el derecho del consumidor es una disciplina cuya idea es la protección de la parte débil, ya que en la medula del concepto de consumidor yace la idea de desigualdad entre los contratantes, asimetrías en los conocimientos técnicos y directamente ausencia de información por falta de opciones, desigualdad por la imposibilidad de negociar los términos contractuales... (cfr. Trigo Represas, Felix A., “Protección de usuarios y consumidores, anticipo de anales” A. XII, Segunda Época, Número 34, Bs. As., 1997, pag. 5). a mas, la actividad entre mercaderes hace soslayable la hipótesis de ligereza o inexperiencia, dado su necesario grado de especialización y profesionalismo. y si bien el aprovechamiento de la parte mas débil puede perpetrarse en el área comercial, su apreciación debe efectuarse con peculiar precaución habida cuenta que el ordenamiento jurídico mercantil requiere y supone, aptitudes y capacidades objetivas para el manejo y administración de los negocios (cfr. CNCOM, Sala B, 19.7.02, in re, “establecimiento Fruticola Sede SRL c/ Coto Cicsa”; idem CNCOM, Sala B, 29.9.78, in re, “Compañía General de Combustibles S.A. c/ Di Giacomo, Roberto”).*

“Cocaba SRL c/ Aserradero Comar SCA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: B. Piaggi - Diaz Cordero - Butty. 3/12/03

40.27. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Prestación de servicios. Accionante. Accidente en ruta. Animales sueltos en la calzada. Vuelco. Pretensión. Concesionaria vial. Resarcimiento de daños. Procedencia.

“Resulta improcedente rechazar una acción por la cual el propietario de un automóvil reclama de la empresa que tiene a su cargo la concesión de una ruta, el resarcimiento de los daños que sufrió como consecuencia de que al circular por la misma se cruzaron dos caballos en su camino y, al atropellar a uno de ellos, perdió el control del rodado y volcó; con base en que el caso se ubica dentro del supuesto de responsabilidad aquiliana (CCIV 1067 y 1109) meritando que a la concesionaria le resulta imposible verificar permanentemente los caminos para evitar el ingreso imprevisto de animales. Ello así, toda vez que corresponde encuadrar a la concesión vial en una “relación de consumo” puesto que las cuestiones suscitadas en torno a la interpretación de los contratos de concesión de corredores viales que involucren la protección del usuario deben resolverse aplicando los institutos particulares, en especial la Ley 24240, adecuando el orden de prelación que imponga la solución mas beneficiosa para aquel, sobre todo considerando que la reforma constitucional de 1994 otorgo jerarquía supralegal a los derechos de los consumidores. Cabe precisar, que el servicio prestado por las concesionarias es oligopolico y continuado, y el ingreso a las rutas es masivo; el usuario carece de posibilidades de negociar las modalidades de la prestación. la vinculación nacida entre la empresa de peaje y quien transita las rutas concesionadas previo pago de un precio constituye una típica relación de consumo (cfr. CNCIV y COM Córdoba, 27.5.99, in re: “Hernández, Emilio c/ Red Vial Centro S.A.: s/ Ord.”); Maxime si quien abona el peaje es calificado como “consumidor final” y paga el IVA, es decir, un impuesto al consumo (Gherzi, Carlos A., “Juicio de automotores”, Ed Hammurabi, Bs. As., 1993, pag. 347, y “Responsabilidad concurrente del estado, de las empresas de peaje y de los dueños de animales sueltos por accidentes de automotores en rutas”, JA 1999-ii-139 y ss.; Galdos, Jorge Mario, “Peaje y animales sueltos en la ruta. La clausura de un debate”, suplemento de jurisprudencia de derecho administrativo, Bs. As., 6.10.00, nota a fallo, entre otros). Ergo el usuario es un autentico “consumidor”, no un contribuyente (Ley 24240: 1; v. CSJN, 7.3.00, in re: “Colavita Salvador y otro c/ provincia de Bs. As. y otros s/ Daños y Perjuicios”, voto en disidencia del ministro Vázquez, ED 187-939). Asimismo, si bien la mayor dificultad para emplazar la relación de consumo estriba en que el servicio al que refiere la Ley 24999: 40 no proviene de la acción activa del servicio sino de la

omisión de cuidado, ello no excluye que recaiga en el concesionario el deber jurídico de remover obstáculos en atención a que la facultad de actuar -si genera riesgo para los usuarios- se transmuta en una carga de acción para impedir el daño. la inacción constituye un defectuoso cumplimiento de sus obligaciones que genera responsabilidad si existe causalidad directa o concurrente de las infracciones que originan un accidente en la ruta dada en concesión (Galdos, Jorge Mario, ob. Citada pag. 494 y ss., cita a Gordillo, Agustín)”.

“D’onofrio, Vanesa Graciela c/ Caminos del Atlántico SACV s/ Sumario”. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Butty - Díaz Cordero. 25/08/03

40.28. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Contrato de turismo. Agencia. Responsabilidad. Hecho de un tercero. Incumplimiento.

“Si una agencia de viajes al vender cierto paquete turístico se obligo por un tercero, ofreciendo el hecho de este, es responsable frente a su cliente por el incumplimiento del tercero (CCIV: 1163, CCOM: 453 y Ley 24240: 40); no pudiendo invocar las disposiciones de la convención de Bruselas sobre contrato de viaje (Ley 19918) para exonerarse de responsabilidad, pretendiendo que tal incumplimiento constituiría una “circunstancia excepcional”, es decir, un caso de fuerza mayor (CCIV: 514), cuando la posibilidad de que el tercero no cumpliera debió razonablemente ser prevista por ella. (en el caso, se trato de la venta de un paquete turístico que comprendía las entradas para asistir a los tres primeros partidos del mundial de fútbol a realizarse en Francia, mas pasajes, traslados y hoteleria; entradas estas que al momento de haberse contratado y abonado los servicios por anticipado, la agencia aun no poseía, ya que le serian entregadas por una tercera empresa encargada de comprárselas al comité organizador; y, muy pocos días antes de la partida, comunico a su cliente que no disponía de entradas para el primer partido pues la referida tercera no las había podido adquirir)”.

“Porcel, Roberto José c/ Viajes Futuro SRL s/ Sumario”. Cámara Comercial: Sala C. Monti - Di Tella – Caviglione Fraga. 28/03/03

40.29. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Seguros: plazo. Cláusulas de rescisión. Nulidad. Rescisión unilateral. Restitución. Valor de rescate. Tomadora. Aseguradora. Solidaridad.

“Si un contrato de seguro colectivo facultativo tomado por una entidad bancaria en beneficio de sus clientes, fue rescindido unilateralmente por la aseguradora absorbente sin que la tomadora rechazara la rescisión, desatendiendo su obligación

de seguridad, corresponde condenar a ambas entidades en forma solidaria a merito de lo dispuesto por la Ley 24240: 40, a restituir la suma de \$ 20.000, equivalente al valor de rescate, con mas los intereses y costas tal como fueron impuestos por el juez de grado”.

“Corso, Felipe c/ BBVA Banco Francés y otro s/ sumario”. Cámara Comercial: Sala A. Miguez - Viale - Peirano. 24/03/03

40.30. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Contrato de Tarjeta de Crédito. Derechos y obligaciones de las partes. Administración. Banco emisor. Responsabilidad ante el usuario. Solidaridad.

“La responsabilidad solidaria de la administradora del sistema de tarjeta de crédito y del banco emisor frente al usuario, se inserta en el ámbito de aplicación del Art. 40 de la Ley 24240, aplicable por remisión del Art. aplicación de la Ley 25065, pues se trata de un servicio prestado con exhibición de la marca de la primera y su emblema comercial, por lo cual, debe ser responsabilizada “por haber puesto su marca en el servicio”, tal como lo expresa el citado Art. 40”.

“Buschiazzo, Juan Antonio y otro c/ Banco Bansud S.A. y Otro s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala C. Monti - Di Tella - Caviglione Fraga. 14/02/03

40.31. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Contrato de Compraventa. Derechos y obligaciones de las partes. Defensa del Consumidor. Automotores. Adquirente. Pretensión resarcitoria. Vicio de fabricación. Procedencia. Defendida. Inexistencia de relación contractual. Improcedencia.

“En una acción por la cual quien adquirió una camioneta a una concesionaria oficial, reclama de la empresa fabricante del vehiculo los perjuicios sufridos por su incumplimiento contractual (consistente en que el rodado adquirido quedo un tiempo sin circular a consecuencia de un vicio de fabricación), resulta improcedente que la defendida alegue que ninguna relación contractual la unió con el pretensor. Ello pues, si bien no existe contrato entre el accionante y la accionada strictu sensu, los efectos de la relación son los mismos en razón de manifestaciones tacitas de la voluntad; el fabricante ofrece el bien que produce y acepta su responsabilidad al introducirlo al mercado, en tanto el consumidor acepta la propuesta mediante su adquisición final (cfr. López Cabana y Lloveras, “La responsabilidad civil del industrial. Régimen de reparación de daños causados por productos elaborados”, ED 64-551). su razón asienta en los deberes del tráfico que vinculan al fabricante con el consumidor mediante la realización de ventas encadenadas que originan

obligaciones contractuales de protección asumidas frente a un tercero (cfr. CNCOM, Sala B, 25-9-1985, in re, “Rincón de Avila S.C.A. c/ Coop Argentina S.A.C.I.). Esta perspectiva se apoya en la independencia e irrelevancia del proceso de distribución de la mercadería, que apoya en la existencia de una relación jurídica directa entre el fabricante y el consumidor; resulta de una oferta de garantía y seguridad nacida de la marca y de la publicidad o propaganda emitida por el primero (V. Rojo y Fernández Río, “la responsabilidad civil del fabricante”, publicación del real consejo de España, Bolonia, 1974, pag 157) (cfr. Mosset Iturraspe, Jorge, Defensa del Consumidor, Rubinzal - Culzoni, Santa Fe, 1998, pag 118). En tal sentido cabe precisar, que la Ley 24240: 40 no distingue entre responsabilidad contractual o extracontractual; menciona a todos los intervinientes como responsables de una indemnización única; afirma que es solidaria”.

“Manessi, Alberto Vicente c/ General Motors de Argentina S.A. s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Diaz Cordero - Butty. 28/06/02

40.32. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Tarjeta de Crédito. Derechos y Obligaciones de las Partes. Titular. Pretensión Resarcitoria. Difusión de Información Falsa. Inclusión como moroso. Reclamo ante entidad bancaria. Desconocimiento de gastos. Procedencia. Accionada. Virtualidad del reclamo. Descalificación. Impugnación genérica. Improcedencia. Vigencia del principio de informalidad. Protección responsable del consumidor (CN 42 y Ley 24240).

“En una acción en la cual el titular de una tarjeta de crédito persigue de una entidad bancaria el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados con motivo de la difusión de información falsa que lo involucro como deudor moroso en la central de deudores del sistema financiero del banco central, si el pretensor efectuó el pertinente reclamo ante el banco desconociendo ciertos gastos incluidos en el resumen de cuenta, resulta improcedente que -como en el caso-, la entidad pretenda descalificar la virtualidad de aquel arguyendo que este fue realizado de manera genérica, sin detalle circunstancial del cuestionamiento de las cuentas y las razones de la impugnación. ello pues, ninguna norma exige al consumidor que deba cumplir determinadas formulas rituales para efectuar reclamos, pues rige el principio de informalidad. Solo puede exigírsele que el reclamo sea suficientemente claro como para cumplir su finalidad -lo cual aconteció en la especie, toda vez que la entidad administradora del sistema reconoció la improcedencia de los debitos observados por el reclamante-. a mas, no puede otorgarse un tratamiento similar a sujetos que son diferentes en aspectos sustanciales: poder de negociación, experiencia y conocimientos (cfr. Mosset Iturraspe, Jorge, “Introducción al Derecho del Consumidor”, Revista de Derecho Privado y Comunitario 5, Ed. Rubinzal-Culzoni,

Santa Fe, 1996, pag. 11). por su parte cabe precisar, que el trafico actual exige una protección responsable del consumidor (Cn: 42 y Ley 24240) desde que la confianza como principio de contenido ético impone a los operadores un inexcusable deber de honrar esas expectativas, y su quiebre implica la contravención de los fundamentos de toda organización y torna inseguro el trafico (cfr. Rezzonico, Juan Carlos, "Principios Fundamentales de los Contratos", Ed. Astrea, Bs. As., 1999, pág. 376 y ss.). (En igual sentido: Sala E, 15.5.07, "Creaciones Dairen S.A. c/ Transportes Arias S.A. s/ Sumario.")

"Feder, Marcelo c/ Citibank S.A. y Otro s/ Ordinario. (ED 14.11.01, 51132) Camara Comercial: B. Piaggi - Díaz Cordero. 19/07/01

40.33. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de tarjeta de crédito. Derechos y obligaciones de las partes. Accionante: titular de tarjeta de crédito. Pretensión resarcitoria. Inhabilitación arbitraria. Accionados: entidad bancaria y administradora del sistema. Responsabilización. Pautas. Carácter profesional. Superioridad técnica. Standard de responsabilidad agravada. Protección responsable del consumidor (CN: 42 y Ley 24240).

"En una acción por la que el titular de una tarjeta de crédito reclama del banco que la emitió y de la entidad administradora, el resarcimiento de los perjuicios que sufrió como consecuencia de la arbitraria inhabilitación de aquella, para establecer la responsabilidad de las accionadas resulta determinante su carácter profesional, toda vez que tal condición las responsabiliza de manera especial, en tanto la superioridad técnica que detentan, les impone el deber de obrar con mayor prudencia y pleno conocimiento del negocio y les exige una diligencia acorde con su objeto hacendal, con organización adecuada para desarrollar su giro. la conducta de las defendidas no puede apreciarse con los parámetros exigibles a un neofito, sino conforme al "standard" de responsabilidad agravada que el profesional titular de una empresa con alto nivel de especialización tiene frente al usuario: puesto que en los contratos en los que una de las partes detenta superioridad técnica, la otra soporta una situación de inferioridad jurídica. la complejidad del trafico hace exigible una protección responsable del consumidor (CN: 42 y Ley 24240) desde que la confianza como principio de contenido ético impone a los operadores un inexcusable deber de honrar esas expectativas. y su quiebre implica la contravención de los fundamentos de toda organización, tornando inseguro el trafico (cfr. Rezzonico, Juan Carlos, "Principios Fundamentales de los Contratos", Ed. Astrea, Bs.As., 1999, pag.376 y ss.). (En igual sentido: Sala E, 15.5.07, "Creaciones Dairen S.A. c/ Transportes Arias S.A. s/ Sumario.")

“Rodríguez, Luís María y Otros c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. y Otro s/ Ordinario”. Cámara Comercial: B. Piaggi - Butty - Díaz Cordero. 26/04/01

40.34. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad por Daños. Contrato de tarjeta de crédito. Derechos y obligaciones de las partes. Accionante: titular de tarjeta. Pretensión resarcitoria. Inhabilitación arbitraria. Accionados: entidad bancaria y administradora del sistema. Responsabilización. Pautas. Carácter profesional. Superioridad técnica. Standard de responsabilidad agravada. Protección responsable del consumidor (CN: 42 y Ley 24240).

“Ver: contrato de tarjeta de crédito. Derechos y obligaciones de las partes. Defensa del Consumidor. Accionante: titular de tarjeta de crédito. Pretensión resarcitoria. Inhabilitación arbitraria. Accionados: entidad bancaria y administradora del sistema. Responsabilización. Pautas. Carácter profesional. Superioridad técnica. Standard de responsabilidad agravada. Protección responsable del consumidor (K.O.: 42 y Ley 24240). 29.4.3, ficha 35136”.

Rodríguez, Luís María y otros c/ Banco de Galicia y Buenos Aires SA y Otro s/ ordinario. Cámara Comercial: B. Piaggi - Butty - Díaz Cordero. 26/04/01

40.35. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y perjuicios. Daño moral. Responsabilidad contractual. Procedencia. Contratos bancarios. Cuenta corriente. Accionante: titular de la cuenta. Banco accionado. Indevida inhabilitación. Defendido. Minimización del daño invocado. Fundamento. Pretensor. Delicada situación patrimonial.

“Si el titular de una cuenta corriente bancaria persigue resarcimiento en concepto de daño moral como consecuencia de su indebida inhabilitación, resulta improcedente que -como en el caso-, el banco accionado pretenda minimizar el daño invocando la delicada situación patrimonial del pretensor o la existencia de otros cheques rechazados por falta de fondos. Ello pues, la conducta observada por la entidad bancaria resulta inconducente e implicaría propiciar prácticas ineficientes con los consumidores (Ley 24240) y, a más, el banco no puede desertar de sus responsabilidades primarias. Por ende, su conducta fue injusta y fuente de daño indemnizable. (En la especie, se otorgó la suma de \$ 20000 en concepto de daño moral)”.

Lisola, Carlos Alberto c/ Bank Boston s/ Ordinario. Cámara Comercial: B. Piaggi - Butty - Díaz Cordero. 23/03/01

40.36. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad por daños. Procedencia. Daño moral. Accionante. Titular de cuenta corriente bancaria. Banco accionado. Indebida inhabilitación. Defendido. Minimización del daño invocado. Fundamento. Pretensor. Delicada situación patrimonial.

Ver: daños y perjuicios. Daño moral. Responsabilidad contractual. Procedencia. Contratos bancarios. Cuenta corriente. Accionante: titular de la cuenta. Banco accionado. Indebida inhabilitación. Defendido. Minimización del daño invocado. Fundamento. Pretensor. Delicada situación patrimonial. Ley 24240. 6.2.1.6.1, ficha 34787.

“Lisola, Carlos Alberto c/ Bank Boston s/ Ordinario. Cámara Comercial: B. Piaggi - Butty - Díaz Cordero. 23/03/01

40.37. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y perjuicios. Responsabilidad contractual. Otros supuestos. Contrato de tarjeta de crédito. Rescisión contractual. Indemnización. Improcedencia. Incumplimiento del usuario. Responsabilidad compartida.

“Cabe rechazar el reclamo efectuado por el usuario de una tarjeta de crédito, a fin de que se lo indemnice por los daños y perjuicios derivados de la pretendida rescisión sorpresiva del contrato por parte de la administradora, toda vez que existió responsabilidad por ambas partes en tal ruptura, no correspondiendo, en consecuencia, disponer ninguna sanción (Ramella, “La Resolución por incumplimiento”, Bs. As. 1975, aplicación 91, pag. 247; etc.); el lo así pues si bien la administradora incurrió en responsabilidad, ya que la existencia de cláusula contractual autorizándola a rescindir el contrato por incumplimiento del tomador de la tarjeta -en el caso, mora reiterada en el pago de los montos mínimos incurriendo finalmente en incumplimiento definitivo-, no la relevaba del cumplimiento de las formalidades y comunicaciones exigidas para tal acto, al no expresar en forma clara y precisa las causales por las que procedería a cancelar la tarjeta, limitándose a hacer saber el hecho consumado y a intimar su devolución, tal omisión lleva a considerar que los pasos seguidos para obtener el fin de la relación contractual no fueron totalmente correctos y pudieron provocar confusión en su contraparte y su consiguiente dificultad para ejercer sus derechos; también existió responsabilidad del usuario quien incurrió en la referida mora reiterada en el pago de los montos mínimos hasta haber incurrido en incumplimiento definitivo. Disidencia del Dr. Monti: si bien pudo existir mora en el pago de los montos mínimos de la tarjeta, la ausencia de reservas al pago del usuario solo puede entenderse como una purga o extinción de los efectos de aquella (v. Llambias, Jorge J., “Tratado de derecho civil.

Obligaciones”, T. I, Perrot, Bs. As., N 135, p. 167). Por lo tanto, la cancelación de la cuenta comunicada mediante carta al deudor mientras estaba vigente el contrato, importo un proceder disfuncional de la acreedora, pues hallándose pagado el monto mínimo en las condiciones señaladas, carecía de justificación la intimación a pagar las sumas indicadas en el resumen bajo apercibimiento de iniciar acciones judiciales y trabar medidas cautelares; incurriendo en un proceder abusivo, contrario a la buena fe (CCIV: 1071 y 1198), e incompatible con la CN: 42, pues aun cuando exista previsión contractual que prevea la posibilidad de una rescisión ad nutum, esta resulta manifiestamente ineficaz a la luz del CCIV: 1198-parr. 1 y Ley 24240: 37-a y b; ello así, corresponde mantener la indemnización conferida por el a quo, resultando adecuado el monto por este fijado, y congruente con la doble finalidad que cabe atribuir al resarcimiento por daño moral, vale decir, por un lado, sancionar el proceder reprochable y, por el otro, reparar a quien padeció las aflictivas consecuencias de dicho proceder”.

“Baca Castex, Juan Ignacio c/ Diners Club Argentina S.A. s/ Ordinario. Cámara Comercial: C. Di Tella - Caviglione Fraga – Monti”. 16/03/01

40.38. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Tarjeta de crédito. Contrato de tarjeta de crédito. Derechos y obligaciones de las partes. Entidad emisora. Finalidad. Obligaciones. Responsabilidad. Cancelación de tarjeta.

“El banco emisor de una tarjeta de crédito es obvio que persigue una finalidad comercial, debiendo disponer para ello de una organización humana y técnica idónea congruente con los compromisos contraídos, revistiendo un carácter significativo la obligación de atender con diligencia la situación de cada cliente en particular, pues de ello depende la calidad total del servicio, por lo que no puede alegar, a fin de justificar su proceder, la masividad de este servicio, pues es inatendible y no resulta consecuente con el principio de defensa del consumidor (CN: 42 y Ley 24240). En consecuencia, deberá responder por los perjuicios causados al usuario, al haber dado de baja su tarjeta internacional, a causa del cierre de la cuenta corriente por falta de movimiento”.

“Cannizzaro, Juan c/ Bco. Mercantil Argentino S.A. s/ Ord. (ED 23.3.98, 48510; LL 16.4.98, 96990). Cámara Comercial: C. Monti - Caviglione Fraga - Di Tella. 30/09/97

40.39. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: responsabilidad contractual. Compraventa. Automotores. Fabricante. Adquirente. Pretensión resarcitoria. Desperfecto del rodado. Aplicación de la Ley 24240: 40. Relación

enmarcable en la orbita contractual.

“Procede encuadrar en el ámbito de aplicación de la Ley 24240: 40, una acción en la que el adquirente de un rodado reclama de la fabricante automotor cierta suma de dinero como resarcimiento de los perjuicios sufridos como consecuencia de que el vehiculo adquirido, luego de haberle efectuado los controles pertinentes y el primer service, sufrió un desperfecto que le implico quedar varado durante varias horas en una región montañosa, lo cual provoco que su hija sufriera un síndrome de apunamiento con principio de asfixia por la exposición prolongada en altura. ello pues, si bien la mentada norma no indica el carácter de la responsabilidad del fabricante, ni de los restantes sujetos que menciona como virtuales participantes en la comercialización de los productos hasta su destinatario final, parece razonable situarla en la orbita contractual, en tanto la relación de consumo de que habla hoy la CN: 42 se despliega a través de una suerte de cadena de contratos sucesivos -incluidos actos jurídicos unilaterales como seria, V. gr. una oferta vinculante-, en una secuencia que se extiende desde que el producto es lanzado al mercado hasta llegar al consumidor. (Ver Juan M. Farina, “Defensa del Consumidor y del Usuario”, Astrea, Bs. As., 2004, p. 451). (en igual sentido: Sala E, 5.11.08, “Deleo, Emilio c/ Renault Argentina SA s/ Ord.”)”

“Travetto, Oscar c/ Sevel Argentina SA s/ Ordinario. Cámara Comercial: C. Monti - Caviglione Fraga - Di Tella. 19/04/05

Ver Jurisprudencia: 4.8; 7.13; 13.3; 17.1; 19.1; 19.4; 19.6; 19.20; 19.21; 50.4; 50.7; 50.14; 50.15; 53.22; 53.24; 53.34.

ARTICULO 40° bis - [DAÑO DIRECTO]

Es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

La autoridad de aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo, hasta un valor máximo de

CINCO (5) Canastas Básicas Total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).

El acto administrativo de la autoridad de aplicación será apelable por el proveedor en los términos del artículo 45 de la presente ley, y, una vez firme, respecto del daño directo que determine constituirá título ejecutivo a favor del consumidor.

Las sumas que el proveedor pague al consumidor en concepto de daño directo determinado en sede administrativa serán deducibles de otras indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones eventualmente incoadas en sede judicial.

(Artículo incorporado por Art. 16 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008.)

Ver jurisprudencia: 31.2.

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TÍTULO II

AUTORIDAD DE APLICACIÓN. PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

CAPÍTULO XI AUTORIDAD DE APLICACIÓN

ARTICULO 41° - [APLICACIÓN NACIONAL Y LOCAL]

La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones.

(Artículo sustituido por Art. 17 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

Jurisprudencia

41.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 45. Actuaciones administrativas. Autoridad de aplicación.

“La Ley 24.240 instituye como autoridades de aplicación en la órbita administrativa no sólo a la Secretaría de Industria y Comercio de la Nación sino también a los gobiernos nacionales y provinciales y a la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires -hoy Gobierno de la Ciudad- “respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción”, sin perjuicio de las facultades concurrentes con la autoridad nacional arts. 41 y 42 de la Ley 24.240. Ello se refiere al ámbito administrativo ya que en cualquier caso, el juzgamiento judicial de las sanciones que se apliquen se rige por lo dispuesto en el Art. 45 de la Ley 22.240” (Cons. y).

174.754/02 “Banco Hipotecario SA c/ SIC y TTGBA-ReSOI244/00(Exp.10006/00)”.C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II., Damarco, Garzón de Cante Grand. 19/06/2005

41.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 41. Autoridad de aplicación. Secretaría de Comercio e Inversiones. Poder de policía bancario. Alcance.

“El B.C.R.A. y la Secretaría de Comercio e Inversiones, cada uno por sí, resultan competentes dentro de su área para imponer sanciones a las entidades financieras, sin que ello importe una doble competencia, que excluya a una en detrimento de la otra, en atención a los diferentes objetivos que cada una de ellas persigue. La solución que se adopta preserva el ámbito de competencia de los diferentes organismos, los compatibiliza y permite que cada uno de ellos satisfaga el principio de especialidad, que resulta ser el instrumento idóneo para dirimir el alcance de las facultades otorgadas a los distintos órganos de la administración”.

Causa Nro. 10.905/97 “Banco Caja de Ahorro S.A. c/ Sec. de Comercio e Inversiones -.Disp. DNCI. 2641/96”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, Galli (en disidencia), Uslenghi, Jeanneret de Pérez Cortés. 10/02/2000

41.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 41. Autoridad de aplicación. Competencia de la Secretaría de Comercio Interior y de la entidad financiera para la emisión de una tarjeta de crédito. La entidad financiera al emitir la tarjeta de crédito (o de compra) a favor de una persona para sus gastos personales, está actuando dentro del campo de aplicación de la ley de defensa del consumidor y, por tanto, sujeta a los deberes que en ese carácter se imponen en el régimen establecido. En ese aspecto, la Secretaría de Comercio Interior, ejerciendo la policía del comercio, está facultada para interpretar los contratos que realizan los agentes del negocio, pero con el único objetivo de calificar la conducta adoptada y de ningún modo para resolver con respecto a la validez o no de los convenios celebrados, y mucho menos su nulidad. Ello es así por cuanto las causas que se susciten entre las partes y su resolución es de reserva, en principio, exclusiva de los jueces de la Nación o de las provincias, conforme las circunstancias de cada caso.

“Citibank N.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 378/97”. Causa nº 24.154. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala I, Buján, Coviello, 30/12/98.

41.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 41. Autoridad de Aplicación. Competencia de la Secretaría de Comercio Interior. Relación con la competencia del B.C.R.A. como titular del poder de policía financiera.

“La competencia que se reconoce en la Ley 24.240 a la Secretaría de Comercio Interior no desplaza en modo alguno las funciones propias que posee el B.C.R.A. en

cuanto al cumplimiento de las normas establecidas por esa entidad como titular del poder de policía financiera, para velar por el normal funcionamiento del sistema en su conjunto, tal como lo reconoció esta Sala con diferente integración (18/2/87 “Carlés, Roberto M. – Carlés Cía. Financiera c/ B.C.R.A.”; 8/3/88, “Almagro Caja de Crédito Coop. Ltda. c/ B.C.R.A.”).

“Citibank N.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 450/97”. Causa n° 21.448/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, Galli, Uslenghi, 17/12/98.

41.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Órgano de aplicación.

“La secretaria de Comercio e Inversores es el órgano de aplicación de la Ley 24.240. (consid. IV), (ver, en el mismo sentido, esta Sala in re “Sánchez S.A.C.I. el .”. del 25/3/97)”.

“Algas S.A. c/ Secretaria de Comercio e Inversiones” – Disp. DNCI 254 Causa: 15.923/96 Galli: Jeanneret de Pérez Cortes. Uslenghi. C. NAC.CONTADM.FED., Sala V, 25/3/97.

“Argón S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones DNCI 249/96”. Causa 15933/96. Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera. C. NAC. Cont. Adm. Fed., Sala II, 25/3/97.

“Por el Art. 41 de la Ley la Secretaría de Industria y Comercio es la autoridad de aplicación de la norma, mientras que por el Art. 43 inc. d) se la faculta a disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la Ley y por el Art. 45 se determina que las actuaciones administrativas por presuntas infracciones pueden iniciarse de oficio. Por ello, si bien es cierto que conforme a la normativa vigente debe haber una previa instancia conciliatoria no le es menos que tal hipótesis no se presenta en el caso en que sea la autoridad administrativa quién actúa de oficio”. (Consid. IV)

“Cir-Rep. S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI. 2132/96”. Causa: 4522/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Grecco, Gallegos Fedriani, Otero, 12/5/97.

41.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Gas Envasado. Comercialización. Control de la actividad. Organó competente.

“Conforme a lo dispuesto en la resolución conjunta 23/94 de las Secretaría de Industria y Comercio y de Energía, la primera de las nombradas está suficientemente

habilitada para el ejercicio de las tareas de fiscalización y control del proceso comercializador del gas envasado. En efecto, en la mencionada resolución se distinguen perfectamente dos campos en el ejercicio del control de la actividad; por una parte, aquel de los procesos técnico y de seguridad, y por el otro, lo concerniente al de comercialización. Para el primero se confirió atribuciones a la Subsecretaría de Combustibles, en tanto que para el segundo lo fue la Subsecretaría de Comercio Interior de la Secretaría de Comercio e Inversiones. (*Consid. III*). (Ver en el mismo sentido, esta Sala in re “*Sánchez Gas S.A.C.I.F. e I.*”, del 25/3/97”).

41.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Aplicación.

“El sistema instaurado por la Ley 24.240 garantiza la tutela del consumidor mediante una doble vía: administrativa, cuya autoridad de aplicación puede ser nacional o local en el presente caso la del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a través de la Secretaría de Desarrollo Económico y judicial, siendo competente para entender en el mismo a justicia federal en el caso la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal”.

174.762/02 “*American Bankers Argentina Compañía de Seguros S.A. c/ SIC y T GCBA Resol 296/O 1 (Expte. N° 3040 1/00). C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Gallegos Fedriani, Otero*

Ver Jurisprudencia: 36.18.

ARTICULO 42° - [FACULTADES CONCURRENTES]

La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las facultades que son competencia de las autoridades locales de aplicación referidas en el artículo 41 de esta ley, podrá actuar concurrentemente en el control y vigilancia en el cumplimiento de la presente ley.

(Artículo sustituido por Art. 18 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

Jurisprudencia

42.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios. Responsabilidad Extracontractual. Banco. Base de Datos. Deudores. Inclusión Errónea. Responsabilidad Agravada. Especialización.

“Cabe admitir el reclamo de indemnización de los daños que, la errónea inclusión del accionante en la base de datos de deudores, le causara a este; toda vez que, la responsabilidad del banco resulta innegable, ya que la nota por la que dicha entidad solicita la baja del accionante de la central de deudores informada al BCRA, implica un reconocimiento pleno del error en que incurriera, lo que constituye una negligencia grave que genera la obligación de reparar el daño (cfr. CNCOM., Sala E, 3.2.86, “Juan B. Justo c/ Bco. Mayo Coop. Ltda.”); resulta determinante para establecer la responsabilidad de la entidad bancaria, su carácter profesional con alto grado de especialización y colector de fondos públicos, con superioridad técnica sobre el accionante y su obligación de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas (CCIV: 512, 902 y 909; Garrigues, Joaquín, “Contratos Bancarios”, ED. 1958, ps. 519 y ss.); pues su conducta no puede apreciarse con los parámetros aplicables a un neofito, sino que debe ajustarse a un Standard de responsabilidad agravada, ya que su actitud fue inexcusable y carente de un mínimo de diligencia (doctrina, CCIV:512, 902, 909 y Ctes.); asimismo, la complejidad del tráfico hace exigible la protección responsable del consumidor (CN 42 y Ley 24240: 42) y la confianza como principio de contenido ético impone a los operadores un inexcusable deber de honrar estas expectativas, ya que el quiebre de la confianza implica la contravención de los fundamentos de toda organización jurídica y torna inseguro el tráfico jurídico”.

“Marcos, Alicia c/ Banco Sudameris Argentina SA s/ Ord”. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Bargallo - Díaz Cordero. 19/12/07

42.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 45. Actuaciones administrativas. Autoridad de aplicación.

“La Ley 24.240 instituye como autoridades de aplicación en la órbita administrativa no sólo a la Secretaría de Industria y Comercio de la Nación sino también a los gobiernos nacionales y provinciales y a la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires -hoy Gobierno de la Ciudad- “respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción”, sin perjuicio de las facultades concurrentes con la autoridad nacional arts. 41 y 42 de la Ley 24.240. Ello se refiere al ámbito administrativo ya que en

cualquier caso, el juzgamiento judicial de las sanciones que se apliquen se rige por lo dispuesto en el Art. 45 de la Ley 22.240” (Cons. y).

174.754/02 “Banco Hipotecario SA c/ SIC y TTGBA-Resol 244/00 (Exp.10006/00)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II., Damarco, Garzón de Cante Grand. 19/06/2005

42.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley de Reforma del Estado. Privatización de Servicios Públicos. Defensa del Consumidor; Rango Constitucional. Ficha N° 8768.

“El fenómeno post-privatizador generado a partir de la Ley 23.696, y el marco regulatorio específico de los servicios adjudicados, como así también el objetivo básico y primordial de los entes reguladores, es la protección de los consumidores (ver en tal sentido Art. 2, Ley 24.065 de energía eléctrica y el Art. 2°, Ley 24.076 de gas natural) y siendo que estos se tornan en una parte por demás débil e inconsciente muchas veces en la fijación de la política tarifaria de precios. Cuestión por demás actual que ha sido introducida en la reforma constitucional del presente año en el Art. 42 expresado del siguiente modo “los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en relación al consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y condiciones de tacto equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de los monopolios naturales y legales, al de la calidad la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios de los servicios públicos, de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control. Este derecho subjetivo del usuario de “usar” del servicio público, se funda también en la obligación del estado de tutelar el interés público y darle satisfacción. La obligatoriedad y generalidad propios de los servicios públicos, son fundamento del derecho del usuario a utilizar el servicio. Frente al derecho subjetivo de exigir la prestación del servicio por parte del usuario, existe la obligación jurídica del estado o del particular autorizado que lo tiene a su cargo, en su caso, de prestarlo (Cfr. Dromi, J.R., “Derecho Administrativo”, T. II, ED. Astrea, 1992, PAG. 20 Y SGS.)”.

“Canteras Malagueño S.A.C.I.F. C/ Gas del Estado S/ Repetición”. Causa N° 6579/94. Cámara CIVCOMFED: Sala III, Vázquez (al que adhirió el DR. BULYGIN). 09/11/1994

42.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Servicios Públicos. Ley de Reforma del Estado. Privatizaciones. Objetivo: Protección de los Derechos del Consumidor. Rango Constitucional. Ficha N° 9105.

“El fenómeno post-privatizador generado a partir de la Ley 23.696, y el marco regulatorio específico de los servicios adjudicados, como así también el objetivo básico y primordial de los entes reguladores, es la protección de los consumidores (ver en tal sentido Art. 2, Ley 24.965 de energía eléctrica y el Art. 2°, Ley 24.076 de gas natural) y siendo que estos se tornan en una parte por demás débil e inconsulta muchas veces en la fijación de la política tarifaria de precios. Cuestión por demás actual que ha sido introducida en la reforma constitucional del presente año en el Art. 42 expresado del siguiente modo “los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en relación al consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociación de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”. Este derecho subjetivo del usuario de “usar” del servicio público, se funda también en la obligación del estado de tutelar el interés público y darle satisfacción. La obligatoriedad y generalidad propios de los servicios públicos, son fundamento del derecho del usuario a utilizar el servicio. Frente al derecho subjetivo de exigir la prestación del servicio por parte del usuario, existe la obligación jurídica del estado o del particular autorizado que lo tiene a su cargo, en su caso, de prestarlo (Confr. Dromi, J.R., “derecho administrativo”, T. II, Ed. Astrea, 1992, pag. 20 y sgs.)”.

“Canteras Malagueño S.A.C.I.F. C/ Gas del Estado S/ Repetición”. Causa N° 6759/94. Cámara CIVCOMFED: Sala III, Vázquez (al que adhirió el Dr. Bulygin). 09/11/1994

Ver Jurisprudencia: 25.5; 25.6.

ARTICULO 43° - [FACULTADES Y ATRIBUCIONES]

La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

a) Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor o usuario a favor de un consumo sustentable con protección del medio ambiente e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.

b) Mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores y usuarios.

c) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores o usuarios.

d) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley.

e) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas con relación a la materia de esta ley.

f) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciados damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

La autoridad de aplicación nacional podrá delegar, de acuerdo con la reglamentación que se dicte en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las provincias las facultades mencionadas en los incisos c), d) y f) de este artículo.

(Artículo sustituido por Art. 19 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

Jurisprudencia

43.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 43. Facultades y

atribuciones. Secretaría de Industria y Comercio. Pedido de informes y opiniones.

“El inciso e) del artículo 43 de la Ley 24.240 faculta a la Secretaria de Industria y Comercio a) “solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas...”, por la cual se estableció un sistema de protección al consumidor de bienes y servicios para que contrate en condiciones equitativas, sin padecer abusos por parte del empresario o profesional, cuyo incumplimiento trae aparejadas las sanciones establecidas en su Art. 47.

Causa Nro. 14.996/03 “Instituto de/Arce S.A. c/DNCI-Disp 1153 (Exp. 64.4436/01)” C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, Usienghi, Galli. 10/06/2004

43.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Facultades y atribuciones. Competencia de la Secretaría de Industria y Comercio. Ejercicio.

“El Art. 43 de la Ley 24.240, confiere a la Secretaría de Industria y Comercio en su carácter de autoridad de aplicación, una serie de facultades y atribuciones en el marco de las normas de protección y defensa del consumidor –entre otras la de disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la Ley (inc. d)-, las que prima facie, podrían ser ejercidas en oportunidades diversas a las previstas en el Art. 45, que regula lo atinente al procedimiento y sanciones; sobre todo, si se advierte que durante la tramitación de las actuaciones administrativas, la autoridad de aplicación gozará de amplitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar, facultades éstas que, en principio, serían distintas a las reconocidas por el Art. 43” (Cons. 3°).

“Sprayette S.A. –incidente c/ Dir. Nac. Com. Int. Min. de Economía s/ proceso de conocimiento”. Causa n° 6.782/98. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala II, Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera, 2/6/98.

43.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 43. Facultades y atribuciones. Inspecciones y pericias.

“En el artículo 43 inciso d) de la Ley 24.240 se faculta a la Secretaría de Industria y Comercio a disponer la realización de inspecciones y pericias, vinculadas con la aplicación de tal cuerpo normativo”. (cons. VIII).

“YPF Gas S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 1478/96”. Causa n° 13.657/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala IV, Usienghi, Galli, 7/4/98.

43.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Actas de comprobación. Valor probatorio.

“Las actas de comprobación en cuanto a la realización del acto, poseen el valor probatorio de los instrumentos públicos, razón por la cual hacen plena fe, en tanto no sean redargüidas de falsedad (conf. Art. 979, inc. 2º C.P.C.C.N.). En lo que atañe a su contenido, son documentos públicos enunciados específicamente en la Ley 22.421 (Art. 30, inc. a) a los fines de la comprobación preindicada, de modo que imponen a quien los impugna la prueba de su inexactitud, la que en el caso no puede considerarse realizada con el cuestionamiento genérico y carente de precisión en cuanto al aspecto del derecho de defensa pretendidamente conculcado”.

“Rossi & Carusso S.A.C.I.F. c/ Sec. de Rec. Nat. Y Amb. Humano –Resol. SAGYP 501/91- y Otro”. Causa: 17.483/96. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala III, Mordegliá, Muñoz, Argentó, 6/12/96.

Ver Jurisprudencia: 10.8.

ARTICULO 44° - [AUXILIO DE LA FUERZA PÚBLICA]

Para el ejercicio de las atribuciones a que se refieren los incisos d) y f) del artículo 43 de la presente ley, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

CAPÍTULO XII PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES

ARTICULO 45° - [ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS]

La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de esta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocar e un interés particular o actuar e en defensa del interés general de los consumidores.

Prevía instancia conciliatoria, se procederá a labrar acta en la que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

En el acta se dispondrá agregar la documentación acompañada y citar 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.

Si se tratare de un acta de inspección, en que fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de CINCO (5) días hábiles presente por escrito su descargo. En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería.

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.

La constancia del acta labrada conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas.

Las pruebas se admitirán solamente en casos de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se concederá el recurso de reconsideración. La prueba deberá producirse entre el término de DIEZ (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

En el acta prevista en el presente artículo, así como en cualquier momento durante la tramitación del sumario, la autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones.

Concluidas las diligencias sumariales, se dictará la resolución definitiva dentro del término de VEINTE (20) días hábiles.

Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, la autoridad de aplicación gozará de la mayor aptitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá recurrir por ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda de acuerdo al lugar de comisión del hecho.

El recurso deberá interponerse ante la misma autoridad que dictó la resolución, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de notificada y será concedido en relación y con efecto suspensivo, excepto cuando se hubiera denegado medidas de prueba, en que será concedido libremente.

Las disposiciones de la Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos, en el ámbito nacional y en lo que ésta no contemple las disposiciones del Código Procesal, Civil y Comercial de la Nación, se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, y en tanto no fueren incompatibles con ella.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación, estableciendo en sus respectivos ámbitos un procedimiento compatible con sus ordenamientos locales.

(Artículo sustituido por Art. 20 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

a) El acuerdo conciliatorio homologado por la Autoridad de Aplicación suspenderá el procedimiento administrativo. Si las partes no conciliaren, la Autoridad de Aplicación continuará el trámite y dictará la resolución definitiva.

b) Las disposiciones del Código Procesal Penal de la Nación y sus leyes modificatorias en el orden nacional se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente en tanto no fueran incompatibles con la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240. y con este Reglamento.

Jurisprudencia

45.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal. Medidas Cautelares. Prohibición de innovar. Procedencia. Verosimilitud del Derecho. Perjuicios Materiales y Morales del actor.

“Del dictamen fiscal 82489: cabe hacer lugar a la medida cautelar incoada -prohibición de innovar- a fin de que una entidad emisora de tarjetas de crédito, se abstenga de proseguir emitiendo las liquidaciones correspondientes a nombre del titular peticionante -cuya renuncia se niega a aceptar- y de continuar efectuando comunicaciones a empresas de informaciones comerciales -dispuesta por la autoridad administrativa dentro de la esfera de sus facultades (Ley 24240: 45-parr. Aplicación)-, en virtud de estar dadas todas las condiciones necesarias para la procedencia de la referenciada cautelar en los términos del CPR 230; pues de proseguir ello se alteraría la situación de hecho y de derecho que vincula a las partes. A mas, resultan graves las consecuencias patrimoniales y morales que el peticionante podría sufrir en el caso que la entidad accionada continuara incumpliendo con la decisión de la autoridad administrativa”.

“Salviolo, Antonio c/ Diners Club Arg. S.A. s/ Sumarisimo”. Cámara Comercial: Sala A. Miguez - Jarazo Veiras – Peirano. 26/11/99

45.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Actuaciones administrativas. Procedimiento. Recurso. Normas aplicables.

“La Ley 24.240 no prevé trámite alguno para la sustanciación del recurso que contempla en su Art. 45 para la revisión judicial de las sanciones que la autoridad de aplicación que ella instituye aplica en ejercicio del poder de policía que le compete en la materia de que se trata, tal como –por el contrario- sí lo hace en relación a las acciones judiciales que –entre otros legitimados- prevé por su Art. 52 a favor de los consumidores y usuarios ‘cuando sus intereses resulten afectados o amenazados’, para los cuales, por su Art. 53, establece que se ‘aplicarán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente’.(Cons. 3°).

“Autolatina Argentina S.A. de Ahorro para Fines Det. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 2718/95”. Causa N° 1.727/96. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala I, Buján, Coviello, 30/12/98.

45.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Procedimiento. Recurso. Facultad del Tribunal de correr traslado a la administración.

“En la medida que la norma legal aplicable no obliga al órgano judicial competente a dar intervención en el trámite del recurso, en carácter de parte demandada, a la autoridad de aplicación, la decisión de correrle traslado de él en un caso concreto, sólo puede ser entendida como adoptada por el Tribunal por considerarla conveniente al efecto de preservarle a aquella autoridad administrativa su constitucional garantía de defensa en juicio”. (Cons. 3°)

“Autolatina Argentina S.A. de Ahorro para Fines Det. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 2718/95”. Causa N° 1.727/96. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala I, Buján, Coviello, 30/12/98.

45.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Actuaciones administrativas. Legitimación.

El artículo 45 de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240), al reglamentar el trámite de las actuaciones administrativas, establece que la autoridad nacional de aplicación las iniciará en caso de presuntas infracciones por la denuncia de quien invoque un interés particular o actuare en defensa del interés general de los

consumidores, siendo también posible la iniciación de oficio. Establece asimismo una instancia conciliatoria previa a labrar de la presunta infracción cometida. (Cons. III)

“Líneas Aéreas Privadas Arg. S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 328/98”. Causa n° 22.241/98. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala III, Mordeglia, Argento, 3/12/98.

45.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Interpretación del término “podrá”.

“El término “podrá” utilizado en el Art. 45 de Ley de Defensa del Consumidor no importa consagrar la facultad del afectado para elegir la vía u órgano judicial en busca de protección de sus derechos, en apartamiento de las previsiones de tales dispositivos, sino autorizarlo a dejar la esfera administrativa para pasar a la judicial, reservándose la Ley el señalamiento del tribunal competente y el plazo dentro del cual debe plantearse la acción o recurso (conf. Fallos: 312:1724; Sala II, 17/3/92, “Faggionato, Ildrés Efrain c/ E.N.”)”.

“Instituto Científico Paul Hnos. S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 26/97 Bis”. Causa n° 26.258/98. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala IV, Galli, Uslenghi, 5/11/98.

45.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR.. Actuaciones administrativas. Sustanciación del recurso. Trámite.

“La Ley 24.240 no prevé trámite alguno para la sustanciación del recurso que contempla en su Art. 45 para la revisión judicial de las sanciones que la autoridad que ella instituye aplica ejecutando la jurisdicción administrativa primaria que le corresponde actuar en ejercicio del poder de policía que le compete en la materia de que se trata, tal como –por el contrario- sí lo hace en relación a las acciones judiciales que –entre otros legitimados- prevé por su Art. 52 a favor de los consumidores y usuarios “cuando sus intereses resulten afectados o amenazados”, para las cuales, por su Art. 53, establece que “se aplicarán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente”. Por ello, en la medida que la norma legal aplicable no obliga al órgano judicial competente a dar intervención en el trámite de ese recurso, en carácter de parte demandada, a la autoridad de aplicación, la decisión de correrle traslado de él en un caso concreto, sólo puede ser entendida como adoptada por el Tribunal por considerarla conveniente al efecto de preservarle a aquella autoridad administrativa su constitucional garantía de defensa en juicio”. (Cons. IV)

“Organización Privada de Extensión Cultural S.A. c/ M° de E. y O.S.P., Sec. Ind. y C. (DNCI 1386/95)”. Causa n° 51.695/95. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala I, Buján, Licht, Coviello (en disidencia), 13/10/98.

45.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 45. Actuaciones administrativas. Conciliación.

“Una razonable interpretación de la Ley 24.240 ha de llevar a la conclusión de que la previa instancia conciliatoria a la que se hace referencia en el primer párrafo del artículo 45 solo puede llevarse a cabo en aquellos supuestos en los cuales el procedimiento administrativo se ha iniciado en razón de la denuncia formulada por un tercero ante la autoridad administrativa y no cuando ésta ha actuado de oficio. No resulta pensable dentro del régimen de la Ley, que exista una ‘conciliación’ entre el infractor y el órgano de policía, siendo que dicha institución está pensada, en nuestro sistema jurídico como instrumento de solución de conflictos entre particulares y no cuando ésta por medio el ejercicio de la acción persecutoria”.

“YPF Gas S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 1478/96”. Causa N° 13.657/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala IV, Uslenghi, Galli, 7/4/98.

45.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 45. Actuaciones administrativas. Relación con la autoridad de aplicación. Ejercicio.

“En el artículo 45 de la Ley 24.240 se determina que las actuaciones por presuntas infracciones pueden iniciarse de oficio”. (cons. VIII)

“YPF Gas S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 1478/96”. Causa n° 13.657/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala IV, Uslenghi, Galli, 7/4/98.

45.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Art. 45. Infracciones formales.

“En principio, la ausencia de intencionalidad no dispensa de la comisión de la infracción imputada por tratarse de infracciones de tipo formal, que no requieren la presencia del elemento subjetivo o el evento dañoso para su configuración”.

“Autopistas del Sol SA c/ Sec. de Comercio e Inversiones. Disp. DNCI 69/97”, causa 6659/97, Sala III, 2/12/97.

45.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Conducta objetiva contraria a la Ley.

“La norma no exige la existencia de un elemento subjetivo concreto, determinando

una conducta objetiva contraria a los preceptos de la Ley; sin que pueda pretenderse la existencia de un tipo penal concreto o la exigencia de dolo o culpa en los términos exigidos por el Derecho Penal Sustantivo”.

“Garbarino SA c/ Sec. de Com. e Inversiones. Disp. DNCI 321/97”, causa 10.363/97, Sala V, 15/9/97.

45.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Sanciones. Criterio de aplicación.

“La norma no exige la existencia de un elemento subjetivo concreto determinando una conducta objetiva contraria a los preceptos de la Ley; sin que pueda pretenderse la existencia de un tipo penal concreto o la exigencia de la existencia de dolo o culpa en los términos exigidos por el derecho penal sustantivo”. (Consid. V)

“Cir –Rep. S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI 2132/96”. Causa: 4522/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Grecco, Gallegos Fedriani, Otero, 12/5/97.

45.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Procedimiento. Audiencias de conciliación. Falta de acuerdo. Administración. Facultades sancionatorias.

“Si bien la Ley persigue la Defensa de los Derechos del Consumidor la no existencia de acuerdo entre éste y el infractor no anula la posibilidad de sancionarlo en caso de existir el incumplimiento de las obligaciones que impone la norma, con independencia, cabe reiterarlo; de que el consumidor sea satisfecho”. (Consid. IV)

“Cir –Rep S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI 2132/96”. Causa: 4522/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Grecco, Gallegos Fedriani, Otero, 12/5/97.

45.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Infracciones formales. Alegación de desconocimiento como causal exculpatoria. Improcedencia.

“Las infracciones a las disposiciones en que se fundó la resolución sancionatoria, son de índole formal, por lo que no se requiere la existencia de dolo para tenerlas por configuradas. Siendo ello así, ante el reconocimiento del sustento fáctico a las previstas por los arts. 134, 136, 147 del decreto 691/81, carecen de virtualidad como causal exculpatoria el desconocimiento que se alega”.

“Rossi & Carusso S.A.C.I.F. c/ Sec. de Rec. Nat, y Amb. Humano –Resol. SAGYP 501/91- y Otro”. Causa: 17.483/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala III, Mordegliá,

Muñoz, Argento, 6/12/96.

45.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Órgano de aplicación. Facultades sancionatorias.

“La competencia del órgano que dictó la resolución impugnada resulta claramente de la previsión contenida en los arts. 45, 47 y 49 de la Ley 24.240, en cual establecen el deber de la autoridad de aplicación –en el caso la Secretaría de Industria y Comercio (Art. 41)- de iniciar actuación sumarial de oficio o denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del consumidor, y dictar resolución una vez concluido el procedimiento previsto e imponer –si así correspondiere- las sanciones enunciadas en el artículo 47, meritando para su aplicación y graduación las pautas previstas en el artículo 49”.

“Médicus S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones” – Causa 3.966/96. Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, 8/10/96.

45.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Poder de Policía. Ejercicio. Legitimación.

“No es necesario para el ejercicio del poder de policía propio de la autoridad administrativa la existencia de un perjuicio concreto o de un particular damnificado, sino el incumplimiento de las obligaciones que la Ley 24.240 impone (ver al respecto el Art. 45 que expresa: “La autoridad nacional de aplicación iniciara actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente Ley sus normas reglamentarias, y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores”).

“Musimundo S. A. C/ Secretaria de Comercio e Inversiones – Dispos. 273/96” Causa: 17.643/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Gallegos Fedriani, Otero, 2/9/96.

Ver Jurisprudencia: 36.18; 52.11.

ARTICULO 46° - [INCUMPLIMIENTO O DE ACUERDOS CONCILIATORIOS]

El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación 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.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

Jurisprudencia

46.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Concursos. Efectos de la apertura. Fuero de atracción. Generalidades. Improcedencia. Juicios de naturaleza penal. Multa a compañía aseguradora concursada.

“El fuero de atracción del concurso preventivo rige exclusivamente para los juicios de contenido patrimonial y de índole civil o comercial, y no para los de naturaleza penal. siendo ello axial, no cabe hacerlo efectivo para atraer el juzgamiento del recurso impuesto contra la multa establecida por la autoridad administrativa de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor 24240, a una compañía aseguradora concursada que omitió cumplir con un acuerdo conciliatorio debidamente homologado”.

“La sudamericana Chisca. c/ Secretaria de Industria, Comercio y Minería”. C. Nac. Cont. Adm. Fed.: Sala 4 aplicación. 31/10/00

46.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Procedimiento. Acuerdo conciliatorio. Incumplimiento.

“El Art. 46 de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240), regula los procedimientos y sanciones en el caso de incumplimiento de acuerdos conciliatorios. En tal caso, el infractor resulta pasible de las sanciones establecidas en dicha ley, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado. (Consid. IV)

“Berta Pomp c/ Sec. de Com e Inv. –Disp. DNCI N° 3427/95.” Causa: 32631/96. C. NAC. CONT. ADM. FED, Sala III, Muñoz, Argento, 2/12/97.

46.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Acuerdo conciliatorio. Incumplimiento.

Efectos.

“El Art. 46 de la Ley 24.240 estatuye que “el incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a la ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en ella, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.” En la causa, la denunciada incumplió el cronograma de pagos originariamente pactado en el convenio homologado por la Dir. Nacional de Comercio Interior”. (Consid. 4º)

“Transportes El Porvenir c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI Nº 1951/96.” Causa: 4533/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I, Buján, Licht, Coviello, 13/11/97.

46.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Acuerdo conciliatorio. Incumplimiento. Efecto.

”Según lo dispuesto en el Art. 46 de la Ley 24.240, el incumplimiento de acuerdos conciliatorios será considerado violación a la Ley y, en tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en ella sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado”. (Consid. 4º) Verificado el incumplimiento del acuerdo celebrado ante la Sec. de Comercio e Industria debidamente homologado, corresponde aplicar sanción. Dicho acuerdo conciliatorio otorga al interesado un título para demandar directamente su cumplimiento (conf. Art. 46 de la Ley 24.240)”. (Consid. 6º)

“Aero Sur S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI 2597/95”. Causa: 28.141/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera, 8/5/97.

46.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Aplicación de los principios generales del derecho penal. Relación con el principio de retroactividad.

”Si bien la jurisprudencia ha admitido la aplicabilidad de los principios generales del Código Penal a la legislación económica que establece sanciones de multa (C.S.J.N. “S.A. Frigorífico Yaguané CIFA” del 4/12/75), también ha señalado que ello no supone que el principio de retroactividad sea aplicable a la legislación represiva económica y las llamadas leyes penales en blanco cuando la situación más ventajosa resulta como consecuencia de las variaciones del precepto extrapenal que la complementa”.

“Argón S.A. c/ Sec. de Com e Inv. –Disp. DNCI 249/96”. Causa: 15.933/96, C. NAC.

proveedores que posibilitan contratar con el Estado.

f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta 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 en el lugar donde aquélla se cometió y que la autoridad de aplicación indique. En caso 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 actuar e. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación.

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 destinado a cumplir con los fines del Capítulo XVI —EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR— de la presente ley y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo, conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a) de la misma. El fondo será administrado por la autoridad nacional de aplicación.

(Artículo sustituido por Art. 21 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

Jurisprudencia

47.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. LEY 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Servicio de Internet. Falta de información sobre requisitos técnicos.

“La Dirección Nacional de Comercio Interior puede aplicar una sanción de multa

por considerar -a la empresa incurso en la infracción del Art. 4 de la Ley 24.240, en razón de no haber brindado al denunciante información veraz, eficaz y suficiente respecto de las características esenciales del servicio de Internet contratado, en particular, que el mismo no podría ser brindado adecuadamente en la zona de residencia del consumidor. El denunciante en ningún momento fue informado por la empresa encartada sobre los requisitos técnicos necesarios para utilizar el servicio respecto de su línea telefónica y -presumiblemente- de haber conocido dicha información jamás hubiera contratado el servicio”.

2.060/08 “Primera Red Interactiva de Medios Argentinos (PRIMA) S.A. c/ DNCI - Disp 339/0 7 (Expte. Sol: 239627/04)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala 1., Coviello, Buján. 23/12/2008

47.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Banco. Emergencia económica. Reestructuración de la deuda aplicando el CVS.

“Corresponde declarar la nulidad del acto sancionatorio aplicado por la Dirección Nacional de Comercio Interior, por falta de causa y motivación, por el cual se impuso una multa a la entidad bancaria por infracción al Art. 4 de la Ley 24.240, por no suministrar, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente respecto de la reestructuración de la deuda a partir de la aplicación del coeficiente de variación salarial (CVS), porque el acto impugnado no ha tomado en cuenta los hechos imperantes, y no ha tratado todas las defensas opuestas por la actora, en concreto la que se apoya en la opinión emitida por la entidad regulatoria financiera, el B.C.R.A., que, como órgano experto primario en la materia, su opinión debió ser tomada en cuenta y ponderada en su alcance”.

1.672/07 “Bank Boston NA c/DNCI -Disp. 823/06 (Expte. Sol: 190417/04)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala 1., Coviello, Morán. 07/10/2008

47.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multa. Préstamo.

“La Dirección Nacional de Comercio Interior puede imponer una multa por infracción al Art. 4 de la Ley 24.240, por no brindar la empresa al consumidor información detallada, veraz, eficaz y suficiente sobre las características del préstamo que contrata”.

4.210/05 “Provencred 2 Sucursal Argentina c/DNCI -Disp 851/04 (Expte. N° 64-019885/01)” C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala 1., Coviello, Morán. 07/10/2008

47.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. LEY 24.240. Art. 47. Sanciones. Infracciones. Naturaleza jurídica.

“Las infracciones formales no requieren la producción de ningún resultado o evento extraño a la acción misma del sujeto para su configuración, son los ilícitos denominados de “pura acción u omisión”. Su apreciación es objetiva. Se configuran por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar la norma (Sala II “Ford Argentina S.A. c/ Secretaría de Comercio e inversiones - DiSP’DNCI n° 364/99”, 2/11/2000) (Cons. IX).

116.109/02 “TIA S.A. c/DNCI-DISP 180/02 (Expte. N° 64-871/99)”.C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I., Coviello, Morán. 25/09/2008

47.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Multa. Contrato de medicina privada. Cuota. Reajuste no previsto contractualmente Falta de información previa.

“La Dirección Nacional de Comercio Interior puede aplicar una multa a una empresa de medicina prepaga por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240, por efectuar reajustes en las cuotas de sus afiliados no previstos contractualmente y sin haberlo informado previamente”.

48.027/05 “SABER SA. c/DNCI-DJSp 579/05 (Expte. N° 20712)” C.NAC.CONT. ADM.FED Sala I., Coviello Morán. 25/09/2008

47.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Multa. Comercialización de mercadería vencida. Procedencia.

“La Dirección Nacional de Comercio Interior puede imponer una multa por incumplir con el deber de protección al consumidor previsto en el Art. 5 de la Ley 24.240, en virtud de encontrarse a la venta, a la fecha de realización de la inspección, mercadería que tenía una semana de vencimiento”.

116.109/02 “TIA S.A. c/DNCI-Disp 18%2 (Expte. N° 64-87119 9)” C. NAC. CONT. ADM. FED. Sala I., Coviello, Morán. 25/09/2008

47.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Multa. Entidades financieras. Tarjeta de crédito. Resúmenes. Falta de recepción. Procedencia.

“La Dirección Nacional de Comercio Interior puede imponer una multa por infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley 24.240, por no suministrar el banco información veraz,

detallada, eficaz y suficiente e incumplir los términos del servicio convenido, al no enviar al denunciante los resúmenes de cuenta de su tarjeta de crédito”.

12.467/07 “Hexagon Bank Argentina SA. c/ DNC/-DISP 826/06 (Expte. S01:182722/03)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I., Coviello, Buján. 10/06/2008

47.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 45. Sanciones. Multa. Automotores. Deficiencia en funcionamiento y defectos de fabricación. Procedencia.

“Una empresa automotriz puede ser sancionada con una multa por infracción al artículo 12 de la Ley 24.240 por presentar un automóvil severas deficiencias de funcionamiento y defectos de fabricación desde el primer momento, a pesar de tratarse de un producto nuevo dado que, aún cuando se realizaron diversas reparaciones, los desperfectos no fueron solucionados en los términos de la garantía otorgada”.

20.691/06 “Volkswagen Argentina SA. c/DNCI-Disp 308/02- (Expte. S01:122439/02)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V., Gallegos Fedriani, Morán. 20/03/2007

47.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. SANCIONES. Multa. Fideicomiso de garantía. Compra-venta de inmueble a estrenar.

“Si el banco ha acumulado dos roles que a priori, acorde con las previsiones de la Ley 24.441, resultan independientes - fiduciario y beneficiario-; viendo que el fideicomiso supone la administración fiduciaria de bienes en beneficio de terceros, empero en el caso que tiene el dominio fiduciario es a la vez el principal beneficiado por la operatoria, su crédito será satisfecho en primer término con el producido de los bienes fideicomitados, quedando el remanente para su contraparte. En este contexto jurídico el banco no es un mero agente financiero carente de vinculación con los eventuales clientes de la empresa constructora. Antes bien, ha integrado la cadena de comercialización de inmuebles y por ende queda subsumido en la previsión del Art. 40 de la Ley 24.240” (Cons. IX y X).

174754/02 “Banco Hipotecario S.A. c/SIC y TTGBA – Resol244/00 (exp10006/00)” C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, Damarco, Garzón, de Conte Grand. 19/06/2005

47.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Multa. Fideicomiso en garantía. Compra-venta de inmueble a estrenar.

“Si la entidad bancaria integró la cadena de comercialización del inmueble resulta solidariamente responsable por el incumplimiento de la Ley 24.240, en los términos

de su Art. 40. A la misma conclusión se arribaría por aplicación del régimen de prehorizontalidad reglado por la Ley 19.724, atenta la solidaridad prescripta en el Art. 16 para todos aquellos que intervengan en la operación de venta de un inmueble bajo el régimen de propiedad horizontal. Es que por el rol asumido en la operatoria el banco debió controlar que los bienes fideicomitidos -bajo su administración- se encontraran correctamente terminados, en los términos de los contratos celebrados con el consumidor o al menos hacerse cargo de las eventuales reparaciones inmediatamente de tomar conocimiento de su existencia, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondieren” (Cons. XII).

174.754/02 “Banco Hipotecario S.A. c/ SIC y TTGBA-Resol 244/00 (Exp. 10006/00)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II., Damarco, Garzón de Conte Grand. 19/06/2005

47.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Multa. Aseguradora. Sanción. Información. Prestación tardía.

“Debe confirmarse la multa impuesta por la Dirección Nacional de Comercio interior a una compañía de seguros por el incumplimiento de la resolución (S.I.C. y M.) 679/99, por no haber presentado en término la información correspondiente al valor anual de los premios de los seguros automotores que se ofrecen en el mercado y demás información complementaria sin que se advierta que la información oportunamente regulada en la resolución 679/99 haya variado bajo la resolución” (S.I.C. y M.) 75/02.

46.953/03 “Liberty Seguros Argentina SA. c/ DNCI -DISP. 1038 /02” (Expte. 501: 266194/02)” C.NAC.CONT.ADM.FED., Sala II., Garzón de Conte Grand, Herrera, Damarco. 10/05/2005

47.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Concursos. Efectos de la apertura. Fuero de atracción. Generalidades. Improcedencia. Juicios de naturaleza penal. Multa a compañía aseguradora concursada.

“El fuero de atracción del concurso preventivo rige exclusivamente para los juicios de contenido patrimonial y de índole civil o comercial, y no para los de naturaleza penal. siendo ello axial, no cabe hacerlo efectivo para atraer el juzgamiento del recurso impuesto contra la multa establecida por la autoridad administrativa de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor 24240, a una compañía aseguradora concursada que omitió cumplir con un acuerdo conciliatorio debidamente homologado”.

“La Sudamericana Chisca. c/ Secretaria de Industria, Comercio y Minería. (JA

30.5.01). 31/10/00

47.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Relación con la gravedad de la infracción y el bien jurídico protegido.

”La adecuación entre la gravedad de la infracción cometida y la sanción debe analizarse a partir del bien jurídico tutelado por las normas. (Cons. 5º)

“Pequeño Mundo S.R.L. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 314/97”. Causa n° 24.161/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, Garzón de Conte Grand, Herrera, 23/2/99.

47.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Multa. Plan de ahorro previo para la adquisición de un automóvil. Incumplimiento del plazo de entrega del vehículo.

”Debe confirmarse la multa impuesta a la actora por haber incumplido con el plazo de entrega estipulado en condiciones generales de la solicitud de adhesión al plan de ahorro suscripto por el denunciante para la adquisición de un automóvil”.

“Autolatina Argentina S.A. de Ahorro para Fines Det. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 2718/95”. Causa n° 1.727/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I, Buján, Coviello, 30/12/98.

47.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Multa. Graduación. Modificación por apercibimiento. Sociedades de ahorro. Deber de información de cambio de modelo que implementó el fabricante.

”Debe modificarse la disposición de la Dirección de Comercio Interior cuestionada en autos, en cuanto aplicó una sanción de multa a “Volkswagen S.A. sociedad de ahorro para fines determinados”, debiendo esta sustituirse por la de apercibimiento (conf. inc. a) Art. 47 de la Ley 24.240”.

“Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados c/ Sec. de Com. e Inv. Disp. DNCI 2381/96”. Causa n° 6.654/97. C. NAC. CONT. ADM. FED, Sala II, Herrera, Damarco, 14/4/98

47.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Accesorios. Publicación de la resolución condenatoria. Finalidad.

”La obligación que le asiste a la parte de publicar la resolución condenatoria a su cargo (Art. 47 de la Ley 24.240), no es una doble sanción, como sostiene la recurrente, por cuanto dicha obligación más allá de estar prevista para un mismo hecho, sólo se aplica como accesoria de la pena principal impuesta; como así también cabe resaltar que la mencionada disposición tiene como fin ilustrar al público consumidor en relación a la infracción que se cometió en la materia. (Cons. XI)

“YPF Gas S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 1478/96”. Causa N° 13.657/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala IV, Uslenghi, Galli, 7/4/98.

47.17. DEFENSA DEL CONSUMIDOR.. Sanciones. Apercibimiento. Cajero Automático. Banco que no dio explicaciones suficientes acerca de las causas por las cuales se realizan extracciones, que el consumidor desconoce, de su caja de ahorros con la tarjeta Banelco.

”Corresponde apercibir a la entidad bancaria en relación con su obligación de suministrar información, chequeos, verificaciones o cualquier otro elemento que razonable y suficientemente respalde la certidumbre de una operación ante el cuestionamiento del ahorrista”.

“Banco Río de la Plata S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. DISP. DNCI 870/97”. Causa n° 19.593/97. Herrera. Garzón de Conte Grand, Damarco. CAM. NAC. CONT. ADM. FED. Sala II, 31/3/98.

47.18. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Multa. Graduación. Facultades del tribunal.

”Si bien como principio la graduación de la sanción es resorte primario del órgano administrativo, en el caso la sanción establecida parece revelar, en atención a las especiales circunstancias del caso (debe aquí señalarse que la ganancia o beneficio de la entidad con relación al aumento de la cuota no parece guardar relación con el monto de la multa), un exceso en la punición que el Tribunal debe declarar y correlativamente la autoridad administrativa interviniente corregir”. (Cons. IV)

“Médicus S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 767/97”. Causa: 17408/97. C. NAC. CONT. ADM. FED, Sala V, Gallegos Fedriani, Otero, 23/2/98.

47.19. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Multa. Nulidad por vicio Fácticos y Jurídicos. Procedencia.

”La resolución de multa impuesta debe dejarse sin efecto, pues sus defectos, (la resolución impugnada alude equívocamente a que la publicación del aviso cuestionado se efectuó en un diario, en tanto de la denuncia surge que ésta tuvo lugar en otro diario, además según admite la accionada, también se incurrió en un error al calificar la conducta de la recurrente y encuadrar la sanción del supuesto en el Art. 47 inc. a) en vez de hacerlo en el inc. b), la privan del debido sustento fáctico y jurídico, razón por la cual corresponde declararla nula” (conf. Art. 7 inc. b y c de la Ley 19.549).

”Sysem S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 2673/96”. Causa n° 19.589/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala III, Muñoz, Argentó, 30/12/97.

47.20. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Conductas sancionadas. Carácter de la infracción. Innecesariedad de la existencia de daño concreto.

”Lo que sanciona la Ley de Defensa del Consumidor es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario – consumidor. Se trata de infracciones formales donde la verificación tales hechos hace nacer por sí la responsabilidad del infractor. No se requiere daño concreto sino simplemente el incumplimiento de los prescripto por la Ley, si que pueda ser causa exculpatoria el hecho de que haya mediado ‘error’ como alega el sancionado. (Cons. 5°)

”Capesa S.A.I.C.F.I.M. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 137/97”. Causa n° 17.501/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala III, Garzón de Conte Grand, Herrera, 18/12/97.

47.21 DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanción accesoria de publicación de la resolución recurrida. Naturaleza jurídica. Alcance.

”La sanción accesoria de publicación de la resolución recurrida –pena típica del llamado derecho penal económico- debe hacerse efectiva “en todos los casos” en que se apliquen sanciones, como reza la última parte del Art. 47 de la Ley 24.240”. (Consid. 6°)

”Transportes ‘El Porvenir’ c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI N° 1951/96.” Causa: 4533/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I, Buján, Licht, Coviello, 13/11/97.

47.22. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Garantía. Omisión de existencia o falta de relación con el Art. 47 de la Ley. Caracterización.

”La omisión de mencionar la existencia o no de garantía es pasible de las sanciones determinadas en el Art. 47 de la Ley 24.240. Resulta claro entonces que no se requiere daño concreto para el consumidor, sino simplemente el incumplimiento de una obligación formal; el que se ha producido en la especie”. (Considerando III)

“José Saponara y Hnos. S. A. C/ Secretaria de Comercio e Inversiones – Disp. SNCI. 2369/96” Causa: 6649/97. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala V, Grecco, Gallegos Fedriani, Otero, 25/6/97.

47.23. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Accesorias. Publicación de la resolución recurrida.

“La sanción accesoria de publicación de la resolución recurrida, debe hacerse efectiva “en todos los casos” en que se apliquen sanciones, como reza la última parte del Art. 47 de la Ley 24.240, norma que no ha sido tachada de inconstitucional por el recurrente. Las posibles consecuencias económicas que para la empresa pueda acarrear tal publicación no tienen entidad suficiente como para modificar una decisión que viene impuesta ineludiblemente por la Ley”.

“Sevel Argentina S.A. c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI 3570/95”. Causa: 23.531/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, Galli, Uslenghi, 13/3/97.

47.24. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Multa. Quantum. Límite. Art. 47, inc. b) de la ley 24.240.

Al final del inc. b) del Art. 47 de la Ley 24.240 se impone como valladar al quantum de la multa “el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción”. (En autos se declaró la nulidad del auto recurrido).

“Laufer Electronics c/ Sec. De Com. E Inv. –Disp. DNCI 259/96”. Causa: 15.934/96. Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, 27/12/96.

47.25. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Incumplimiento de trabajo encomendado. Omisión de extensión de presupuesto del trabajo. Quantum de la multa aplicada.

“En efecto, si bien es verdad que la multa impuesta se encuentra dentro de los límites fijados en el artículo 47 inciso b), de la Ley de la materia (entre \$ 500 y \$ 500.000), su monto se aparta de los límites establecidos en dicha norma. Al final del inciso se impone como valladar al quantum de la multa “el triple de la ganancia o beneficio

ilegal obtenido por la infracción”. Que no se desconoce que en el caso de imputa a Laufer dos infracciones, una de ellas en perjuicio del cocontratante (incumplimiento del compromiso de trabajo), la otra violación de un deber legal (falta de expedición del presupuesto). Sin embargo, la Ley no distingue los dos supuestos y, en ambos casos pone el límite antes mencionado del triple de la ganancia del infractor por el trabajo que debía realizar. Es así, entonces, que, encontrándose reconocido por el denunciante y el infractor que el valor del trabajo incumplido era de \$ 120, la multa de \$ 800 supera notoriamente el máximo establecido en el artículo 47, inciso b), de la Ley 24.240, tomando como parámetro la ganancia presunta resultante de la operación. De allí que el acto atacado resulta nulo de conformidad a lo prescripto en el artículo 14, inciso b), de la ley 19.549”.

“Laufer Electronics c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI 259/96”. Causa: 15.934/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, Uslenghi, Galli, Jeanneret de Pérez Cortés. 27/12/96

47.26. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Resolución condenatoria. Obligación de su publicación a costa del infractor.

“La legislación dispone que en todos los casos deberá publicarse la resolución condenatoria, a costa del infractor; en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción” (último párrafo Art. 47).

“Médicus S.A. c/ Sec. De Com. E Inv. –Res. DNCI 39/96”. Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala II, 8/10/96.

47.27. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Multa. Graduación. Tope máximo en relación con la infracción cometida. Art.

“Conforme el Art. 47 de la Ley 24.240, si bien la multa a imponer puede ser graduada entre \$ 500 y \$ 500.000, ella solo puede “alcanzar el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción”. Con tal parámetro, teniendo en cuenta que el valor del contrato era de \$ 600, del que solo había sido abonada la suma de \$ 350, la multa de \$ 1.200, resulta exorbitante, pues, obviamente ha de superar el triple de la razonable ganancia que podía obtener la titular de la firma con la elaboración de los sillones que había encargado la denunciante”. (Consid. V)

“Estilo Muebles c/ Sec. de Com. E Inv. Disp. DNCI 3419/95”. Causa 28/09/96.

Ver Jurisprudencia: 4.7; 4.22; 4.23; 19.10; 19.11; 19.12; 19.13; 9.14; 19.15; 19.17; 19.23; 36.9; 45.3; 45.11; 45.12; 45.13; 45.14; 49.3; 53.20; 63.2.

ARTICULO 48° - [DENUNCIAS MALICIOSAS]

Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados según lo previsto en los incs. a y b del artículo anterior, sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Para calificar de maliciosa o sin justa causa una denuncia. la misma debe haber sido previamente substanciada.

ARTICULO 49° - [APLICACIÓN Y GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES]

En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley 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.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley, incurra en otra dentro del término de CINCO (5) años.

(Artículo sustituido por Art. 22 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Se crea el REGISTRO NACIONAL DE INFRACTORES A LA LEY N° 24.240, que funcionará de acuerdo con las reglamentaciones que dicte la Autoridad de Aplicación.

Jurisprudencia

49.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Aplicación y graduación de las sanciones. Relación con la publicación de la resolución condenatoria.

“La facultad que le asiste a la autoridad de aplicación de graduar las sanciones de acuerdo a los antecedentes del infractor y de las circunstancias del caso según el artículo 49 de la Ley 24.240 se limita a la facultad de aplicar, en forma conjunta o independiente, cualesquiera de las sanciones enumeradas en cada uno de los incisos del artículo 47, mas dicha facultad no alcanza a último párrafo del mencionado precepto, el cual determina de manera imperativa que la resolución condenatoria deberá publicarse en el diario de mayor circulación del lugar donde la infracción se hubiera cometido, a costa del infractor”.

Causa Nro. 448/00 “Coca Cola de Argentina S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones- Disp. DNCI 1115/99” C. NAC.CONT.ADM. FED., Sala IV., Uslenghi, Galli. 10/06/2004

49.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Sanciones. Graduación.

“El Art. 49 de la Ley 24.240 establece que, para la aplicación y graduación de las sanciones, se tendrá en cuenta: 1) el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor; 2) la posición en el mercado del infractor; 3) la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad; 4) la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización; 5) la reincidencia y demás circunstancias relevantes del hecho. (Consid. V). (Ver en el mismo sentido, esta Sala in re ‘Autopistas del Sol S.A.’, del 2/12/97, Consid. VII)

“Berta Pomp c/ Sec. de Com. e Inv. –Disp. DNCI N° 3427/95.” Causa: 32.631/96. C. NAC. CONT. ADM. FED, Sala III, Muñoz, Argento, 2/12/97.

49.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Multa Aplicada a Inmobiliaria por Violar el Deber de Brindar información veraz acerca de la superficie del inmueble objeto de compra – Venta.

“Corresponde reducir la multa al mínimo legal que fija el Art. 47 inc. b) Ley 24.240, que fuera impuesta a una inmobiliaria ante la denuncia efectuada en su contra de no proporcionar información veraz sobre la superficie del inmueble objeto de compraventa, dado que el denunciante reconoce haber visitado el inmueble en cuestión y teniendo en cuenta el importe de la reserva, la multa impuesta resulta desproporcionada considerando las pautas del Art. 49, Ley 24.240. (En la nota de “intención de venta” que el recurrente reconoce haber entregado surge que la

superficie es de 37 m2. Lo cual no se corresponde con las medidas que surgen de la copia de escritura agregada que solo dice 28,66 m2)".

"Estudio Everland Arquitectura Inmobiliaria c/ Sec. de Com. e Inv. –DNCI. N° 3407/95". Causa: 23.548/96. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala III, Mordegliá, Muñoz, Argento, 17/12/96.

Ver Jurisprudencia: 4.23.

ARTICULO 50° - [PRESCRIPCIÓN]

Las acciones judiciales, las administrativas y las sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de TRES (3) años. Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente se estará al más favorable al consumidor o usuario. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.

(Artículo sustituido por Art. 23 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

Jurisprudencia

50.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad Bancaria. Cajero Automático. Desperfecto provocado o aprovechado por un tercero. Extracción de dinero. Derechos del consumidor. Responsabilidad de entidad bancaria. Daño emergente. Rechazo de la demanda dirigida contra Banelco SA. Prescripción (Art. 50 Ley 24.240)

"Creemos procedente en el caso, accionar o reclamar contra ambas personas -el banco y la entidad que directamente debe prestar el servicio contratado- ya que de uno u otro modo surge entre ellas y el cliente una nítida relación contractual susceptible

de generar responsabilidad”. Ahora bien, ello no conduce a la aplicación del plazo decenal ordinario de prescripción establecido por el Art. 846 del Cód. de Comercio como sostuvo en su contestación de fs.117 el apoderado del actor. Ello contradice su acertado postulado de tratarse de una relación de consumo regida por la Ley 24.240, que contempla en su Art. 50 el plazo específico trienal de prescripción.”

“Barni Mauricio Oscar c/ Banco Río de la Plata S.A. y otro s/ Daños y Perjuicios por enriquecimiento” - Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de Junín (Buenos Aires) - 15/10/2009

50.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Infracción al artículo 19 de la Ley 24.240. Servicio de internet. Prosecución del débito en resúmenes posteriores al pedido de baja del servicio. Resolución 53/03. Carácter abusivo de las cláusulas que supeditan el ejercicio de la facultad de resolución contractual por el consumidor a la previa cancelación de las sumas adeudadas al proveedor. Prescripción. Interrupción por la comisión de nuevas infracciones. Multa. Criterios de graduación.

“Las constancias de autos demuestran que ha operado la primera de las causales de interrupción del plazo de la prescripción, prevista en la última parte del Art. 50 de la Ley 24.240 (“se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones”), toda vez que del registro de la base de datos de la Dirección de Actuaciones por Infracción del organismo, surge que la firma recurrente registra varios antecedentes por comisión de infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor, de fecha posterior a la iniciación de las presentes actuaciones.”

“La autoridad de aplicación pudo verificar las circunstancias que justifican la aplicación de la sanción que aquí se recurre, toda vez que la firma Telefónica de Argentina S.A., no respetó los términos del servicio convenido, porque decidió omitir la facultad de rescindir el contrato con que contaba la usuaria y, además, le siguió debitando los importes de aquel servicio en los sucesivos resúmenes de cuenta, aduciendo una supuesta deuda en los pagos de las facturas telefónicas.”

“En referencia a la supuesta deuda que mantendría la denunciada con la firma recurrente, situación que le impidió a esta última proceder a la baja del servicio, debe señalarse que tal defensa no puede prosperar. Ello, por cuanto, la resolución 53/03 de la Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor determinó que estas cláusulas no podrán ser incluidas en los contratos de consumo, por ser opuestas a los criterios establecidos en el artículo 37 de la Ley 24.240 y su reglamentación, considerando abusivas aquellas que “supediten el ejercicio de la facultad de resolución contractual por el consumidor, a la previa cancelación de las

sumas adeudadas al proveedor” (confr. inciso “h)” del Anexo I, resolución S.C.D. y D.C. N° 53/03).”

“Telefónica de Argentina SA c/ DNCI-DISP 348/08 (Expte. s01:72125/05)” - CNACAF - 13/08/2009

50.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Servicios Públicos - Gas - Actas Notariales - Excepción De Prescripción - Daños y Perjuicios - Valoración de la Prueba - Protección del Consumidor .

1.-La parte demandada no acreditó en autos la manipulación, por parte de la actora, del medidor de gas, para justificar la procedencia de su retiro y suspensión del servicio, por lo que resulta procedente la pretensión de indemnización de los daños y perjuicios reclamados por la usuaria del servicio.

2.-El acta notarial resulta insuficiente para acreditar los desperfectos y adulteraciones del medidor, porque en el acta de constatación la escribana se limitó a transcribir lo que le informaba el operario de la Distribuidora, sin comprobar directamente los hechos descriptos en el acta.

3.-El acta notarial que constata un hecho no es una escritura pública, y no pasa de ser uno de los tantos medios probatorios de que pueden valerse las partes, y que su eficacia es susceptible de apreciación y de quedar enervada por prueba en contrario.

4.-La prueba pericial sobre el medidor retirado del domicilio fracasó porque el medidor fue destruido por la empresa, de modo que la demandada no ha acreditado que su conducta fue lícita y adecuada al reglamento, tal como lo demuestra su propia conducta procesal, desde que ofreció como prueba que a través del órgano judicial se verificaran los mismos puntos que figuraban en el acta pero impidió la realización de la prueba pericial, al haberse perdido ese mecanismo dentro de su ámbito de custodia.

5.-Al tratarse de una relación de consumo, dado que la acción promovida por la actora tiene por objeto la indemnización de los daños y perjuicios derivados de la deficiente prestación del servicio, al retirar el medidor e interrumpir la provisión del gas, el plazo de prescripción aplicable es el de tres años previsto en la Ley 24240, reformada por la ley 26361.

“Aruani Francisca c/ Distribuidora de Gas Cuyana S.A. - Ecogas s/ Daños y Perjuicios” .Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Minas, de Paz y

Tributaria de Mendoza. Sala: Primera. 12/08/09

50.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Responsabilidad por el vicio o riesgo de la cosa, o la prestación del servicio. Daños. Lesión ocasionada por un desperfecto en el sistema reclinatorio del asiento, en ocasión de viajar en un transporte colectivo de pasajeros. Plazo de prescripción. Aplicación del régimen de prescripción más favorable al consumidor

“Así corresponde, tanto por derivación del postulado por el cual una ley posterior deroga a la anterior, como también en virtud de los principios fundamentales del estatuto del consumidor, la raíz constitucional del mismo (Art. 42 CN), y la previsión expresa del Art. 50 in fine, que en aplicación concreta de tales mandatos, ordena aplicar el régimen de prescripción más favorable al consumidor.”

“En efecto, la Ley 24.240 “...tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar...” (Art. 1); y se aplica con relación al proveedor, quien: “Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aún ocasionalmente, actividades de...comercialización de bienes o servicios, destinados a consumidores o usuarios” (Art. 2); también dispone que: “el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario..” se rige por “el régimen establecido en esta Ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica...” (Art. 3); con la previsión que “...En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta Ley, prevalecerá la mas favorable al consumidor” (Art. 3 in fine). Por su parte, el artículo 40 del mismo cuerpo legal contempla la responsabilidad por daños al consumidor cuando el daño resulta del vicio o riesgo de la cosa, o de la prestación del servicio, pudiéndose apreciar la amplitud que cobra dicha norma, alcanzando a cualquier daño que para el consumidor se derive de la prestación del servicio, mientras guarde relación de causalidad adecuada con dicha prestación; queda así abarcada por esta disposición el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones -tanto la obligación principal como el deber de seguridad que se encuentra implícito en el contrato por aplicación de los artículos 1198 del Código Civil y 5 de la Ley 24.240. (Conf. “Ley de Defensa del Consumidor- Ley 24240” Jorge Mosset Iturraspe, Javier H. Wajntraub, Rubinzal Culzoni Editores, pag. 228/229).”

“...Como se advierte, “en materia de daños causados al consumidor por el vicio o riesgo de la cosa o la prestación del servicio, la Ley no distingue según que la

responsabilidad sea de índole contractual o extracontractual...” (ob. cit. pág. 232) y luego sienta una norma específica aplicable a la obligación de reparar, cual es la de su artículo 50 que establece el plazo de prescripción trienal.”

“Por último, tengo presente que en relación al Derecho del Consumidor se ha dicho que “la jerarquía constitucional implica, otorgarle un rango superior legislativo a este derecho, incluyéndolo dentro de los nuevos derechos y garantías que pasaran a ampliar el catálogo de la parte dogmática de nuestra Carta Magna” (Lorenzetti, Consumidores, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003, p. 74). Por ello, se concluye en la especie, que la acción derivada de los hechos expuestos en la demanda, conforme el encuadramiento jurídico que “prima facie” les corresponde a los mismos, no se hallaba al tiempo de su promoción, extinguida por prescripción. Postulo en consecuencia, -y aunque ello resulta de la aplicación de un diferente fundamento de derecho- la confirmación del resolutorio en crisis, en tanto estableció la subsistencia del derecho reclamado, y rechazó la prescripción opuesta por demandada.”

“De San Joaquín Sergio Marcelo c/ La Nueva Metropol S.A. s/ Daños y Perjuicios” - Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Zarate-Campana (Buenos Aires) - 11/08/2009

50.5. DERECHO DEL CONSUMIDOR. Resolución de contrato. Prescripción. Plazo

“Entiende que como lo ha decidido la Cámara cambió el plazo de prescripción que establece el Art. 4041 del Código de fondo, establecido en tres meses, por la aplicación, en cambio, del Art. 50 de la Ley de Defensa del Consumidor que otorga un plazo de 3 años para iniciar las acciones derivadas de esa ley, permitiendo a la actora una acción que considera extemporánea.”

“(…) corresponde en este caso la aplicación del Art. 50 de la Ley 24.240 -vigente a la fecha del dictado de la sentencia en crisis- por tratarse de uno de los supuesto contemplados en el Art. 1 -la adquisición de una vivienda nueva- careciendo, entonces, de sustento el reproche del recurrente. A mayor abundamiento, la reforma de la Ley 26.361 incorpora en su texto la disposición que permite la aplicación del plazo de prescripción más favorable al consumidor o usuario cuando otras leyes generales o especiales fijen plazos distintos al de 3 años.”

“Rojas, Nilda Susana c/ Thames, Gustavo Ariel y/o quien resulte civilmente responsable s/ resolución de contrato. Daños y perjuicios” - SCBA - 03/6/2009

50.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de transporte. Relación de

consumo. Accidente en andén de la estación. Responsabilidad del transportista. Art.50 Prescripción trienal. In Dubio pro Consumidor. Daños y perjuicios.

a.-Corresponde aplicar el plazo de prescripción trienal previsto en el Art. 50 de la Ley 24240 -ley de defensa al consumidor- y en consecuencia, confirmar el rechazo de la excepción de prescripción opuesta por la demandada, con fundamento en lo dispuesto por el Art. 855 del CCom. Para las acciones de responsabilidad de la transportista por los daños sufridos por los pasajeros durante la vigencia del contrato de transporte -plazo de prescripción de un año-.

b.-Corresponde aplicar el plazo de prescripción trienal previsto en el Art. 50 de la Ley 24240 -ley de defensa al consumidor- La presente interpretación se ha visto plasmada en la reforma introducida por la Ley 26361 que agregó el siguiente párrafo al Art. 50 Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente (3 años) se estará al más favorable al consumidor. Además encuentra apoyo en dos principios rectores en la materia: el primero, que nos indica que en materia de prescripción debe prevalecer un criterio de apreciación restrictivo pues en caso de duda debe estarse por aquella que mantenga vivo el derecho; el segundo que refuerza el anterior e impide arribar a una decisión distinta a la que se propone es el establecido por el Art. 3° de la Ley 24240 que establecía que en caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable al consumidor y cuyo texto conforme la ley 26361 dispone que en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta Ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Por ello, el agravio vertido por la accionada sobre la trasgresión al principio de irretroactividad de la ley pierde entidad desde que, al momento del hecho, la Ley 24240 ya se encontraba vigente y sus objetivos ya se encontraban claramente delineados. La Ley 26361 sólo vino a aclarar -en el tema que nos ocupa- la redacción de los arts. 3 y 50 (del voto del Dr. Kiper, al que adhiere el Dr. Giardulli).

“Núñez Norma Gladys c/ Metrovías S.A. s/ Daños y Perjuicios”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil. Sala: H. 28/04/09

50.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Accidente en las instalaciones de una Estación Subterránea. Prescripción. Relación de Consumo encuadrable en la Ley 24.240. Plazo previsto en el Art. 50 de la Ley 24.240, reformada por la Ley 26.361

“En autos, el objeto de la pretensión queda aprehendido por el plexo legal emergente de la Ley citada, que en su Art. 40 dispone que el transportista responderá por los daños causados al consumidor con motivo o en ocasión del servicio, lo cual incluye

que sea tanto por el vicio o riesgo de la cosa, como por la prestación del servicio. El proveedor del servicio, además, asume una obligación accesoria de seguridad frente a los usuarios, que incluye el uso de la escalera de acceso al transporte. Esta obligación accesoria de seguridad abarca no sólo a quienes ya hubieran celebrado un contrato con la demandada, sino que debe ser garantizada tanto en el período precontractual, como en las situaciones de riesgo creadas en sus instalaciones respecto de sujetos no contratantes (conf. Expte. N° 66.728 (95.377/00) “ - CNCIV - Sala L - 20/10/2008).”

“El Art. 50 de la Ley 24.240 se integra con las demás normas de nuestro sistema legal conforme se desprende del Art. 3 de dicha ley, normativa que torna operativa la protección otorgada por el Art. 42 de la Constitución Nacional a los consumidores o usuarios.”

“Se ha dicho así que “La normativa general prevista en los Códigos Civil y de Comercio sufre excepciones importantes cuando el contrato tiene por objeto una relación de consumo encuadrable en la Ley 24.240. Las normas de esta Ley son correctoras, complementarias o integradoras para el supuesto especial de tener que aplicarse al contrato para consumo y no sustitutivas de la regulación general contenida en los códigos y demás legislación vigente. Concretamente esta Ley no contiene una regulación completa de los actos que puedan dar nacimiento a un contrato para consumo según sus previsiones sino que trata de corregir y evitar los abusos a que podría dar lugar la aplicación de la legislación ordinaria general preexistente en perjuicio de quien actúa como consumidor, pues es la parte estructuralmente más débil de las relaciones de consumo” (Conf. CNCiv. Sala H, Martins Coelho María Rosa c/ Cía. de Transporte la Argentina SA y otros” y sus citas).”

“En concordancia con ello se ha sostenido que la ley de Defensa de los Derechos de los Consumidores “ha establecido el plazo de tres años y unificado los ámbitos contractual y extracontractual, con un factor de responsabilidad basado en la economía y la solidaridad, desde los que intervienen en la producción hasta la comercialización de bienes y servicios, lo cual de alguna manera cierra el círculo de protección a los más débiles: usuarios y consumidores, la reforma de la Ley 26.361, estableció subsidiariamente como plazo de prescripción a favor del consumidor otro más extenso conforme a normas particulares” (Ghersí, Carlos A. -director- y Weingarten, Celia -coordinadora-, en “Tratado de daños reparables”, tº. I, Parte General, Ed. La Ley, pág. 360).”

“Asimismo, el nuevo Art. 50 según reforma de la Ley 26.361, prescribe que “cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos del

establecido precedentemente, se estará al más favorable al consumidor o usuario”, disponiendo asimismo el Art. 3 que “en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor”, lo que aventa cualquier duda sobre el particular.”

“Ello es coherente con el criterio sostenido uniformemente por nuestra doctrina y jurisprudencia, como principio para la aplicación del instituto en estudio, en cuanto a que es conveniente la solución que mantenga el derecho y no lo aniquile. Así cuando el marco legal para el ejercicio de un derecho presenta dificultades tales que cualquier solución se vislumbra como equivocada, el instituto de la prescripción debe aplicarse con la máxima restrictividad. En consecuencia en caso de duda, sobre si una prescripción se encuentra o no cumplida, debe estarse por la subsistencia de la acción (Félix A. Trigo Represas, Pedro N. Cazeaux, Derecho de las Obligaciones, T 3, fs. 519 vta.; Cám Nac. Civ., Sala C, 6/7/65, LLI21, pág. 687; C.Nac. Civ. y Com. Fed. Sala 3(, 27/8/98, JA, 1999-III-599; Corte Sup. Just. Tucumán, Sala Laboral y Cont. Adm., 25/3/96, JA, 1999-III, síntesis, entre muchos otros)”

“Considero en definitiva que corresponde aplicar al caso el plazo de prescripción previsto en el Art. 50 de la Ley 24.240, reformada por la Ley 26.361, por lo que la acción intentada por la actora no se encuentra prescripta y en consecuencia propongo al Acuerdo, si bien por distintos fundamentos, confirmar en este aspecto la sentencia recurrida.”

“Lezcano, Yolanda c/ Metrovías S.A. s/ daños y perjuicios “ - CNCIV - 26/02/2009

50.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Accidente en las instalaciones de una estación subterránea. Lesiones sufridas por pasajero. Caída por una escalera. Responsabilidad del transportista por los daños causados al consumidor con motivo o en ocasión del servicio. Obligación accesoria de seguridad frente a los usuarios. Art. 5° de la Ley 24.240. RELACION DE CONSUMO encuadrable en la Ley 24.240. Prescripción. Plazo previsto en el Art. 50 de la Ley 24.240, reformada por la Ley 26.361.

“En autos, el objeto de la pretensión queda aprehendido por el plexo legal emergente de la Ley citada, que en su Art. 40 dispone que el transportista responderá por los daños causados al consumidor con motivo o en ocasión del servicio, lo cual incluye que sea tanto por el vicio o riesgo de la cosa, como por la prestación del servicio. El proveedor del servicio, además, asume una obligación accesoria de seguridad frente a los usuarios, que incluye el uso de la escalera de acceso al transporte. Esta obligación accesoria de seguridad abarca no sólo a quienes ya hubieran celebrado

un contrato con la demandada, sino que debe ser garantizada tanto en el período precontractual, como en las situaciones de riesgo creadas en sus instalaciones respecto de sujetos no contratantes (conf. Expte. N° 66.728 (95.377/00) - “Haichil, Lidia Nora c/ Metrovías S. A. s/ daños y perjuicios [Fallo en extenso: elDial - AA4F34] “ - CNCIV - Sala L - 20/10/2008).”

“La protección al consumidor o usuario del servicio queda resguardada por el deber de seguridad preceptuado por el Art. 5° de la Ley 24.240”. La relación de consumo, como concepción más amplia que el contrato de consumo, “abarca todas las situaciones en que el sujeto-consumidor o usuario- es protegido antes, durante y después de contratar, cuando es dañado por un ilícito extracontractual, o cuando es sometido a una práctica de mercado, cuando actúa individual o colectivamente (Conf. Lorenzetti, Ricardo L. “Consumidores”, Editorial Rubinzal Culzoni, Santa F, 2003, pág. 74).

“El Art. 50 de la Ley 24.240 se integra con las demás normas de nuestro sistema legal conforme se desprende del Art. 3 de dicha Ley, normativa que torna operativa la protección otorgada por el Art. 42 de la Constitución Nacional a los consumidores o usuarios.”

“Se ha dicho así que “La normativa general prevista en los Códigos Civil y de Comercio sufre excepciones importantes cuando el contrato tiene por objeto una relación de consumo encuadrable en la Ley 24.240. Las normas de esta ley son correctoras, complementarias o integradoras para el supuesto especial de tener que aplicarse al contrato para consumo y no sustitutivas de la regulación general contenida en los códigos y demás legislación vigente. Concretamente esta Ley no contiene una regulación completa de los actos que puedan dar nacimiento a un contrato para consumo según sus previsiones sino que trata de corregir y evitar los abusos a que podría dar lugar la aplicación de la legislación ordinaria general preexistente en perjuicio de quien actúa como consumidor, pues es la parte estructuralmente más débil de las relaciones de consumo” (Conf. CNCiv. Sala H, Martins Coelho María Rosa c/ Cía. de Transporte la Argentina SA y otros” y sus citas).”

“En concordancia con ello se ha sostenido que la Ley de Defensa de los Derechos de los Consumidores “ha establecido el plazo de tres años y unificado los ámbitos contractual y extracontractual, con un factor de responsabilidad basado en la economía y la solidaridad, desde los que intervienen en la producción hasta la comercialización de bienes y servicios, lo cual de alguna manera cierra el círculo de protección a los más débiles: usuarios y consumidores, la reforma de la Ley 26.361, estableció subsidiariamente como plazo de prescripción a favor del consumidor

otro más extenso conforme a normas particulares” (Gherzi, Carlos A. -director- y Weingarten, Celia -coordinadora-, en “Tratado de daños reparables”, tº. I, Parte General, Ed. La Ley, pág. 360).”

“Asimismo, el nuevo Art. 50 según reforma de la Ley 26.361, prescribe que “cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente, se estará al más favorable al consumidor o usuario”, disponiendo asimismo el Art. 3 que “en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta Ley prevalecerá la más favorable al consumidor”, lo que avienta cualquier duda sobre el particular.”

“Ello es coherente con el criterio sostenido uniformemente por nuestra doctrina y jurisprudencia, como principio para la aplicación del instituto en estudio, en cuanto a que es conveniente la solución que mantenga el derecho y no lo aniquile. Así cuando el marco legal para el ejercicio de un derecho presenta dificultades tales que cualquier solución se vislumbra como equivocada, el instituto de la prescripción debe aplicarse con la máxima restrictividad. En consecuencia en caso de duda, sobre si una prescripción se encuentra o no cumplida, debe estarse por la subsistencia de la acción (Félix A. Trigo Represas, Pedro N. Cazeaux, Derecho de las Obligaciones, T 3, fs. 519 vta.; Cám Nac. Civ., Sala C, 6/7/65, LL121, pág. 687; C.Nac. Civ. y Com. Fed. Sala 3(, 27/8/98, JA, 1999-III-599; Corte Sup. Just. Tucumán, Sala Laboral y Cont. Adm., 25/3/96, JA, 1999-III, síntesis, entre muchos otros)”

“Considero en definitiva que corresponde aplicar al caso el plazo de prescripción previsto en el Art. 50 de la Ley 24.240, reformada por la Ley 26.361, por lo que la acción intentada por la actora no se encuentra prescripta y en consecuencia propongo al Acuerdo, si bien por distintos fundamentos, confirmar en este aspecto la sentencia recurrida.”

“Lezcano, Yolanda c/ Metrovías S.A. s/ Daños y Perjuicios “ - CNCIV - 26/02/2009.

50.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros: Seguro Automotor. Inaplicabilidad del Plazo Prescriptivo de la Ley 24240: 50. Vehículo Destinado a Uso Comercial. Exclusión del Ámbito de Aplicación de la Ley 24240.

“Cabe rechazar la demanda por cobro de un contrato de seguro que cubría el riesgo de destrucción total sobre el automotor de la actora, puesto que desde el acaecimiento del siniestro hasta la promoción de la demanda transcurrió el plazo estipulado en el artículo 58 de la Ley 17.418. en ese contexto, cabe desestimar la pretensión del actor de aplicar en la especie el plazo prescriptivo establecido en el Art. 50 de la Ley de

defensa del consumidor: ello así, toda vez que el accionante no exhibía el carácter de consumidor determinado en la específica legislación protectoria (Ley 24.240 -aun modificada por la Ley 26.361), ya que el vehiculo asegurado era utilizado con un fin comercial dentro de la cadena de producción económica”.

“Las Lunitas SRL c/ La Mercantil Andina SA s/ Ord.”. Cámara Comercial: Sala C. Ojea Quintana - Monti - Caviglione Fraga.12/09/08

50.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Prescripción: Casos Particulares. Acción de Nulidad. Mutuo Hipotecario. Interrupción. Improcedencia.

“Cabe rechazar la acción de nulidad de un mutuo hipotecario, incoada por la accionante contra una entidad bancaria, con fundamento en que alguna de sus cláusulas -en tanto establecían la aplicación de una tasa de interés variable- resultaban violatorias de la Ley 24240: 4, 36 y 37; toda vez que, entre la fecha de celebración del contrato y la del inicio del procedimiento de mediación previa transcurrió el plazo de tres años establecido en la Ley 24240: 50, encontrándose entonces prescripta la referida acción; no pudiendo pretender la accionante que medio interrupción de la prescripción, con sustento en que se habían cometido nuevas infracciones del banco cada vez que recibía las cuotas; pues, en tanto el objeto litigioso se circunscribió -según constancias de la causa- a obtener la nulidad parcial del mutuo hipotecario, y la consecuente integración, por el juez, del contrato, y dado que la nulidad de un acto jurídico obedece a “...una causa existente en el momento de la celebración” (cfr. Llambias, “Tratado de Derecho Civil - Parte general”, ED. 1995, T. II, N° 1873, p. 565), la “eventual” infracción se habría configurado en el momento en que las partes convinieron el contrato; la circunstancia de recibir el pago no importo una “nueva infracción”, pues lo reclamado no es el reintegro o la devolución de los importes abonados al banco, sino lograr la precomposición del convenio mediante la adecuación de las cláusulas afirmadamente invalidas.”

“Bastos de Aragoné, María c/ Banco de Galicia y Buenos Aires SA s/ Ordinario”. Cámara Comercial: Sala E. Arecha – Ramírez. 4/12/07

50.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Bancario y Financiero. Asociación de Usuarios y Consumidores. Plazo de Prescripción. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor.

“En una acción iniciada por una asociación de consumidores contra una entidad bancaria, en la que se reclama la restitución de sumas erróneamente debitadas a

usuarios de tarjetas de crédito, resulta de aplicación el plazo de prescripción de 3 años previsto por la Ley 24240: 50, en tanto la demanda tiene fundamento en la citada Ley (arts. 52 y 58)”.

“La demandada postuló la aplicación del plazo prescriptivo que contempla el CCiv. 4037 pues interpretó que la pretensión material resarcitoria se dirigió a la reparación de perjuicio extracontractual. En el caso, es dable puntualizar que el Art. 50 de la ley 24.240 establece que las acciones y sanciones emergentes de la normativa prescriben a los 3 (tres) años y que la prescripción se interrumpe a causa de la comisión de nuevas infracciones o bien, por el inicio de las actuaciones administrativas. Si el encuadre legal del caso, a la luz del cual se dirimirá el conflicto entre las partes es la ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, la norma aplicable en materia de prescripción es el Art. 50 LDC citado. Así, la norma alude a las acciones en general, de donde quedan abarcadas las emergentes del incumplimiento contractual, la de integración del contrato (Art. 37 ley 24.240), y los daños y perjuicios (arts. 5 y 6 ley 24.240). El cómputo del plazo comienza desde que la obligación es exigible, esto significa que no se requiere un conocimiento subjetivo de la violación a la ley 24.240, sino una información razonable del actor que le deje expedita la factibilidad de promover la acción en tiempo útil. Ello sella la suerte en contra, de la defensa de prescripción opuesta por el banco demandado”.

“La postulación encaminada a la aplicación del plazo de prescripción que acuerda el Art. 4037 del CCiv. no puede admitirse. Es que ha de repararse en que las disposiciones de la LDC son de orden público (Art. 65) y específicas, pues estructuran un sistema de responsabilidad que prescinde de las distintas órbitas que conforman el esquema civil. Y así la preeminencia de la ley especial no puede ser puesta en duda. De modo que, no habiendo transcurrido el período contemplado en el Art. 50 de la LDC, no operó la prescripción la acción y entonces, debe desestimarse el planteo de la recurrente”.

“La pretensión material incorporada a la demanda consistió en el reintegro a todos y cada uno de los clientes de las tarjetas de crédito de la demandada, de las sumas de dinero que el banco cobró en concepto de cargo financiero y comisión por diferimiento de pago, cuya percepción carece de causa. Ello, por cuanto contravino expresas disposiciones reglamentarias del BCRA, en virtud del cobro de intereses por tal motivo. La demandada admitió haber cobrado tales rubros hasta la emisión de la Comunicación BCRA C 35610, en la que cesó su percepción. En consecuencia, y ante tal reconocimiento, huelgan mayores consideraciones frente a la confesión expresa: el error produjo un demérito patrimonial carente de causa para los clientes

de la tarjeta, que debe ser reparado”.

“Proconsumer c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ Sumarisimo”. Cámara Comercial: Sala C. Caviglione Fraga - Monti. 13/10/06

50.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Prescripción: Casos Particulares. Compraventa. Vicios redhibitorios. Ley 24240: 17-b y 18. CCIV: 2176. Plazo. Ley 24240: 50.

“La Acción por Rescisión de un Contrato, en los Términos de la Ley 24240: 17-b) y 18 y CCIV: 2176 y el consiguiente reembolso de todas las sumas pagadas por los productos comprados, prescribe a los tres años (Ley 24240: 50) no a los tres meses”.

“Larche, Isabel c/ Inter-rep SRL s/ Ordinario. Cámara Comercial: D. Bargallo - Vassallo - Dieuzeide. 21/06/06

50.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Prescripción. Interrupción.

“Tiene efectos interruptivos de la prescripción los hechos acaecidos en el marco del procedimiento administrativo sancionador (Del voto del Juez Licht, cons. 4)”.

8.465/01 *“Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados c/ D.N. C.I. disp. 71/00 (Expte. N° 64-683/98) “. CAM. NAC. CONT. ADM. FED., Sala 1., Bujan, Coviello, Licht. 06/04/2004*

50.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros. Contrato de Mutuo con Garantía Prendaria. Negocios con autonomía jurídica. Automotor. Siniestro. Robo. Pretensión de cumplimiento de contrato de seguro. Rechazo de cobertura. Prescripción anual. Art. 58 de la Ley 17.418. Excepción de prescripción. Inaplicabilidad del plazo de prescripción establecido en Art. 50 de la Ley 24.240. Interpretación de acuerdo a la Ley 26.361. Demanda dirigida contra la compañía aseguradora y la entidad bancaria. Solidaridad. Responsabilidad por conexidad contractual. Art. 40 de la LDC. Rechazo

“Si bien es cierto que el régimen de defensa del consumidor puede ser aplicado a la actividad aseguradora y protege al consumidor de seguros (conf. Cracogna, D., La Defensa del Consumidor en el seguro, en la obra “Derecho de Seguros – Homenaje a Juan C. F. Morandi”, dirigida por N. Barbato, Buenos Aires, 2001, p. 689 y sgtes.; Piedecasa, M., El consumidor de seguros, en la obra “Defensa del Consumidor”, dirigida por R. Lorenzetti y G. Schötz, Buenos Aires, 2003, p. 341 y sgtes.), no lo

es menos que la aplicación de la ley 24.240 en la órbita de la ley 17.418 reclama una adecuada interpretación. En ese orden de ideas, reconociendo la demanda por cumplimiento de contrato deducida en autos causa eficiente en la póliza indicada, y habiendo nacido la acción que sustenta a esa demanda antes de la sanción de la ley 26.361 que reformó a la N° 24.240, no es dudoso que el régimen legal aplicable al plazo extintivo, no es otro que el que se encontraba vigente al tiempo de comenzar aquélla praescriptio su curso, y no el régimen actualmente en vigor. Ello es así, porque las prescripciones ya comenzadas se rigen por la ley anterior (arg. Art. 4051 del Código Civil; Bueres, A. y Highton, E., Código Civil y normas complementarias – Análisis doctrinal y jurisprudencial, Buenos Aires, 2005, t. 6-B, p. 914).”

“La Ley 24.240, en su texto original (único que cuenta para resolver correctamente el sub lite), no había previsto un plazo de prescripción para las acciones judiciales emergentes de la misma.”

“Aun cuando, por hipótesis, se entendiese que el citado Art. 50 de la Ley 24.240 en su redacción original aprehendía igualmente a las acciones judiciales, la prescripción extintiva prevista en ese precepto se aplicaría exclusivamente a las acciones judiciales emergentes de la propia Ley de Defensa del Consumidor, pero no a las acciones que emergen del contrato de seguro y de la ley especial que lo rige en lo pertinente; ley especial que el propio estatuto de defensa del consumidor respeta en su Art. 3° (conf. CNCCom. Sala C, 17/12/08, “Lois, María c/ La Buenos Aires Cía. Arg. de Seguros S.A. s/ ordinario”).”

“Ambos negocios (el seguro y el contrato de financiación) conservan autonomía jurídica entre sí aun cuando el contrato de seguro reconozca causa fuente en el mutuo, puedan calificarse como negocios vinculados o conexos, y la causa final o móvil determinante sea casi común a los dos: la protección del crédito para el banco mutuante y la correlativa protección del débito para el mutuario (conf. CNCCom. Sala D, 1/9/2009, “Skiljan, Liliana Mirta y otro c/ Galicia Vida Cía. de Seguros S.A. s/ ordinario”; íd. 16/10/2009, “Discalmet S.R.L. c/ HSBC La Buenos Aires Seguros y otro s/ ordinario”; en el mismo sentido: Stiglitz, R., Coexistencia de contratos bancarios y de seguros: contratos vinculados, JA 2003-IV, p. 866).”

“El Art. 40 de la Ley 24.240 no tiene relación directa e inmediata con la materia litigiosa, es que esa norma se refiere al daño al consumidor que resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, hipótesis que no es la del presente caso.”

“Canepa Ana Maria c/ Mapfre Aconcagua CIA. de seguros S.A. y otro s/ ordinario”

– CNCOM – 26/10/2009

50.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Seguros. Contrato de Mutuo con Garantía Prendaria. Negocios con autonomía jurídica. Automotor. Siniestro. Robo. Pretensión de cumplimiento de contrato de seguro. Rechazo de cobertura. Prescripción anual. Art. 58 de la Ley 17.418. Excepción de prescripción. Inaplicabilidad del plazo de prescripción establecido en Art. 50 de la Ley 24.240. Interpretación de acuerdo a la Ley 26.361. Demanda dirigida contra la compañía aseguradora y la entidad bancaria. Solidaridad. Responsabilidad por conexidad contractual. Art. 40 de la LDC. Rechazo.

“Si bien es cierto que el régimen de defensa del consumidor puede ser aplicado a la actividad aseguradora y protege al consumidor de seguros (conf. Cracogna, D., *La Defensa del Consumidor en el seguro*, en la obra “Derecho de Seguros – Homenaje a Juan C. F. Morandi”, dirigida por N. Barbato, Buenos Aires, 2001, p. 689 y sgtes.; Piedecabras, M., *El consumidor de seguros*, en la obra “Defensa del Consumidor”, dirigida por R. Lorenzetti y G. Schötz, Buenos Aires, 2003, p. 341 y sgtes.), no lo es menos que la aplicación de la ley 24.240 en la órbita de la ley 17.418 reclama una adecuada interpretación. En ese orden de ideas, reconociendo la demanda por cumplimiento de contrato deducida en autos causa eficiente en la póliza indicada, y habiendo nacido la acción que sustenta a esa demanda antes de la sanción de la ley 26.361 que reformó a la N° 24.240, no es dudoso que el régimen legal aplicable al plazo extintivo, no es otro que el que se encontraba vigente al tiempo de comenzar aquella praescriptio su curso, y no el régimen actualmente en vigor. Ello es así, porque las prescripciones ya comenzadas se rigen por la ley anterior (arg. Art. 4051 del Código Civil; Bueres, A. y Highton, E., *Código Civil y normas complementarias – Análisis doctrinal y jurisprudencial*, Buenos Aires, 2005, t. 6-B, p. 914).”

“La Ley 24.240, en su texto original (único que cuenta para resolver correctamente el sub lite), no había previsto un plazo de prescripción para las acciones judiciales emergentes de la misma.”

“Aun cuando, por hipótesis, se entendiase que el citado Art. 50 de la Ley 24.240 en su redacción original aprehendía igualmente a las acciones judiciales, la prescripción extintiva prevista en ese precepto se aplicaría exclusivamente a las acciones judiciales emergentes de la propia Ley de Defensa del Consumidor, pero no a las acciones que emergen del contrato de seguro y de la ley especial que lo rige en lo pertinente; ley especial que el propio estatuto de defensa del consumidor respeta en su Art. 3° (conf. CNCom. Sala C, 17/12/08, “Lois, María c/ La Buenos Aires Cía.

Arg. de Seguros S.A. s/ ordinario”).”

“Ambos negocios (el seguro y el contrato de financiación) conservan autonomía jurídica entre sí aun cuando el contrato de seguro reconozca causa fuente en el mutuo, puedan calificarse como negocios vinculados o conexos, y la causa final o móvil determinante sea casi común a los dos: la protección del crédito para el banco mutuante y la correlativa protección del débito para el mutuario (conf. CNCom. Sala D, 1/9/2009, “Skiljan, Liliana Mirta y otro c/ Galicia Vida Cía. de Seguros S.A. s/ ordinario”; íd. 16/10/2009, “Discalmet S.R.L. c/ HSBC La Buenos Aires Seguros y otro s/ ordinario”; en el mismo sentido: Stiglitz, R., Coexistencia de contratos bancarios y de seguros: contratos vinculados, JA 2003-IV, p. 866).”

“El Art. 40 de la Ley 24.240 no tiene relación directa e inmediata con la materia litigiosa, es que esa norma se refiere al daño al consumidor que resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, hipótesis que no es la del presente caso.”

“Canepa Ana Maria c/ Mapfre Aconcagua CIA. de seguros S.A. y otro s/ ordinario”
– CNCOM – 26/10/2009

5.822/06. Campaini Rafael Luís c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ recurso de queja. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala I., Dra. María Susana Najurieta - Dr. Francisco de las Carreras Dr. Martín Diego Farrell. 04/07/2006

Ver Jurisprudencia: 5.1; 36.1; 40.1.

ARTICULO 51° - [COMISIÓN DE UN DELITO]

Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

CAPÍTULO XIII DE LAS ACCIONES

ARTICULO 52° - [ACCIONES JUDICIALES]

Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al consumidor o usuario por su propio derecho, a las asociaciones de consumidores o usuarios autorizadas en los términos del artículo 56 de esta ley, a la autoridad de aplicación nacional o local, al Defensor del Pueblo y al Ministerio Público Fiscal. Dicho Ministerio, cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

En las causas judiciales que tramiten en defensa de intereses de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores y usuarios que lo requieran estarán habilitadas como litisconsortes de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo, previa evaluación del juez competente sobre la legitimación de éstas.

Resolverá si es procedente o no, teniendo en cuenta si existe su respectiva acreditación para tal fin de acuerdo a la normativa vigente.

En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público Fiscal.

(Artículo sustituido por Art. 24 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Se requerirá a las asociaciones de consumidores legalmente constituidas carta poder para reclamar y accionar jurídicamente, exceptuándolas de tal requisito en aquellos casos en que actúen en defensa de un interés general de los

consumidores.

Jurisprudencia

52.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Falta de Legitimación para Accionar en una Acción de Clase.

“A través de la sentencia recaída en los autos: “Padec Prevención, Asesoramiento y Defensa del consumidos c/ Citibank s/ sumarísimo” que tramitó ante el Juzgado Comercial N° 11, se brindaron precisiones sobre las acciones de clase y los sujetos legitimados para interponerlas. Los hechos versaron sobre el reclamo que una asociación civil formula, pretendiendo representar a los clientes del banco de forma colectiva, sobre los gastos de mantenimiento de caja de ahorro y similares. Sostiene la magistrada que la CSJN ha reconocido tres categorías de derechos: los individuales, los de incidencia colectiva que tienen por objeto bienes colectivos, y de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos; y luego de analizar cada uno de ellos de acuerdo a la doctrina del cimer Tribunal, expone que para tornar procedente la acción colectiva en defensa de intereses individuales homogéneos es preciso que, el hecho generador que lesiona los derechos individuales del grupo sea único, provoque efectos comunes en todos y cada uno de sus integrantes y que, la extensión del interés singular afectado no justifique la promoción de una demanda individual. En el caso, una asociación civil se arrogó la representación de los titulares de las cajas de ahorro y aquellos que lo habían sido en el pasado. Pero la jueza afirma que el hecho de que la pretensión procesal se refiera a una pluralidad de sujetos afectados en sus derechos subjetivos, no predica per se que se trate de un derecho de incidencia colectiva y menos aún que lo sea en defensa de intereses individuales homogéneos. Derivación directa de no tratarse de derechos de incidencia colectiva, es aquella cuestión referida a que los intereses individuales de cada uno de los sujetos afectados no son homogéneos entre sí. Cada cliente tiene una relación especial y particular con el banco. Teniendo en cuenta todos estos argumentos, la magistrada de grado rechazó el reclamo por carecer de legitimada procesal para efectuarlo”.

“Padec Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidos c/ Citibank s/ sumarísimo” Juzgado Comercial N° 11, 10/2009

52.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Servicios Públicos. Energía eléctrica. Aumentos tarifarios. Medida cautelar innovativa. Procedencia. Nueva facturación

conforme a los valores anteriores a la Resolución N° 1049. Abstención de cortes de suministro por falta de pago. Derechos de incidencia colectiva. Acciones de clase. Asociación de Usuarios y Consumidores. Legitimación.

“En orden a la legitimación activa del amparista, a resultas de la reforma constitucional adquiere relevancia el segundo párrafo del Art. 43º, al contemplar el andamio de la acción que nos ocupa, en el supuesto de estar afectados derechos de incidencia colectiva en general, legitimando activamente, al Defensor del Pueblo y a quienes propendan a la protección de tales derechos, incluidas a las asociaciones registradas conforme a la Ley. El enunciado precedente alude, dentro de los derechos de incidencia colectiva, a los referidos al medioambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor. Corresponde traer a colación que “los derechos colectivos pueden caracterizarse como aquellos que teniendo por titulares a una pluralidad indeterminada de personas, presentan como objeto de tutela una pretensión general de uso o goce de un bien jurídico insusceptible de fragmentación en cabeza de cada reclamante, desde que tienen ante todo carácter impersonal (conf. Fallos 330:2813).”

“Si bien en situaciones similares a la que nos ocupa me he pronunciado por la declaración de extemporaneidad de la acción, (“García Luza Laura Indiana c/ DPEC s/amparo”, Expte. N° 32089 y Méndez Antonia Angela C/DPEC s/amparo, Expte. N° 313509), considerando que las fechas de emisión y vencimiento objeto de la protección, determinan el transcurso del plazo legal establecido, y, que quien desea utilizar la vía de la acción de amparo, instituto que actúa ante la falta de otros mecanismos procesales que pueden dirimir eficazmente el diferendo, debe ser diligente, - doctrina sentada en el caso Sagüés por la C.N.Civil, Sala D (E.D.429; L.L. 132-293 -, en el caso particular de autos, en orden a la falta de regulación de las denominadas acciones de clase para facilitar el acceso a la justicia, autoriza a mi entender, acceder a la apertura de la instancia.”

“Que la imprevisible e inesperada modificación del cuadro tarifario, en mi concepto, conlleva a producir una afectación al derecho de los consumidores, impidiéndoles realizar previsiones en el consumo en función presupuestaria, para así afrontar el pago de las liquidaciones de los períodos 06/08 y 01/09. Cabe reiterar que la reglamentación vigente a la fecha del presente decisorio, tal como se expuso, fue dictada con efecto retroactivo, y, en mi entender, sorprendió al consumidor que vio tarifado el consumo de energía por todo concepto, a un precio distinto -superior- al que venía abonando.”

“Se impone dejar en claro que, en modo alguno puede interpretarse que la medida

a decretarse traslada al Organismo demandado la falta de responsabilidad en el consumo de energía de los usuarios, quienes en conocimiento del incremento vigente, deberán adoptar los recaudos necesarios a fin de adecuar su consumo y presupuesto a las necesidades básicas, por cuanto el servicio de energía eléctrica es público de carácter oneroso, no se presume gratuito y el corte de energía ante el incumplimiento de pago del usuario, es su resultado. Circunstancias éstas que, dada la relación contractual, nadie puede alegar su desconocimiento.”

“Asociación de Usuarios y Consumidores de la Provincia de Corrientes c/ Dirección Provincial de Energía de Corrientes y Estado de la provincia de Corrientes s/ amparo “ - Juzgado Civil y Comercial N° 8 de Corrientes - Secretaria N° 16 - (Sentencia no firme). 17/03/2009

52.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Medidas Cautelares. Medidas Cautelares Genéricas y Normas Subsidiarias. Defensa del Consumidor. Obtención de Copias de Pólizas. Procedencia.

“En el marco de una acción promovida por una asociación de defensa de los derechos del consumidor, cabe admitir la medida preliminar solicitada por la actora que pretende que la demandada acompañe copia de las pólizas que instrumentaron contrataciones de seguros de vida de saldo deudor con sus clientes en los diez años anteriores a la promoción de esta demanda. ello así, pues la enumeración del Art. 323 del código procesal no es limitativa, pues es dable otorgar a los jueces un razonable margen de arbitrio para acceder a la practica de diligencias, no previstas expresamente, cuando concurren circunstancias análogas a las contempladas por la ley o la denegatoria pueda comportar la frustración de los eventuales derechos de las partes (cfr. CNCIV. y Com. Federal, Sala 3, causa 2106/98, del 29/09/98; Palacio-Alvarado Velloso, “Código Procesal explicado y anotado”, Tt. 7, Pág. 185, y jurisprudencia allí citada; Gozaini, “Código Procesal Civil y Comercial de la Nación”, Pág. 192, y jurisprudencia allí citada). de otro lado, no debe soslayarse que el Art. 42 de la constitución nacional ha dado preeminencia a los derechos habidos en la relación de consumo, y la Ley 24240 legitima a las asociaciones de consumidores y usuarios para promover las acciones tendientes a resguardarlos (arts. 52 y 55) (CNCOM, Sala E, in re “Unión de Usuarios y Consumidores c/ Citibank s/ Sumarísimo”, del 12/05/06. En tales condiciones, debe facilitarse la producción de medidas como la solicitada con la finalidad de posibilitar la adecuada protección de los intereses de los consumidores”.

“Adecua c/ Hexagon Bank Argentina SA s/ Ord”. Cámara Comercial: Sala C. Monti - Caviglione Fraga - Ojea Quintana. 24/07/08

52.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Acciones judiciales. Telefonía móvil. Restitución de cargos indebidos. Tasa de control, fiscalización y verificación. Aporte al Fondo Fiduciario del Servicio Universal.

“Corresponde ordenar a la empresa prestataria del servicio de telefonía móvil que restituya lo indebidamente cobrado a cada uno de los usuarios por los conceptos de “tasa de control, fiscalización y verificación” y de “aporte al Fondo Fiduciario del Servicio Universal” con más los intereses que aplica para el caso de mora en el pago de las facturas, los que serán computados desde que cada suma es debida y cuya tasa no podrá exceder el cincuenta por ciento (50%) de la tasas activa para descuentos comerciales a treinta (30) días del Banco de a Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago. Asimismo deberá indemnizar al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Dicha devolución deberá realizarse a través de la facturación de cada usuario afectado y dentro de los 60 días de notificada la presente (Art. 31 de la Ley 24.240). Por otra parte, resulta procedente ordenar a la Comisión Nacional de Comunicaciones que conmine a la prestataria y controle el cumplimiento del mecanismo de devolución implementado en plazo de 90 días y al Defensor del Pueblo -en carácter de colaboración- que a su vez era el contralor de lo actuado por la mentada Comisión e informe de su resultado al tribunal de origen, dentro del lapso de 20 días de concluido el plazo mencionado en primer término.”

12.836/01 “Unión de Usuarios y Consumidores c/ Movicom Bell South y otro –Art. 52, 53 y 55 s/ amp. proc. sumarísimo (Art. 321 inc. 2 CPCYC)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, Uslenghi, Otero. 22/11/2007

52.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Acciones judiciales. Telefonía móvil. Restitución de cargos indebidos. Tasa de control, fiscalización y verificación. Aporte al Fondo Fiduciario del Servicio Universal.

“Corresponde ordenar a la empresa prestataria del servicio de telefonía móvil que restituya lo indebidamente cobrado a cada uno de los usuarios por los conceptos de “tasa de control, fiscalización y verificación” y de “aporte al Fondo Fiduciario del Servicio Universal” con más los intereses que aplica para el caso de mora en el pago de las facturas, los que serán computados desde que cada suma es debida y cuya tasa no podrá exceder el cincuenta por ciento (50%) de la tasas activa para descuentos comerciales a treinta (30) días del Banco de a Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago. Asimismo deberá indemnizar al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Dicha devolución deberá realizarse a través

de la facturación de cada usuario afectado y dentro de los 60 días de notificada la presente (Art. 31 de la Ley 24.240). Por otra parte, resulta procedente ordenar a la Comisión Nacional de Comunicaciones que comine a la prestataria y controle el cumplimiento del mecanismo de devolución implementado en plazo de 90 días y al Defensor del Pueblo -en carácter de colaboración- que a su vez era el contralor de lo actuado por la mentada Comisión e informe de su resultado al tribunal de origen, dentro del lapso de 20 días de concluido el plazo mencionado en primer término.12.836/01”.

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ Movicom Bell South y otro –Art. 52, 53 y 55 s/ amp. proc. Sumarísimo (Art. 321 inc. 2 CPCYC)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, Uslenghi, Otero. 22/11/2007.

52.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Disposiciones Generales. Proceso Sumarísimo (Art. 321). Amparo. Derechos de los Usuarios y Consumidores. Asociación de Defensa del Consumidor. Reclamo. Falta de Legitimación Activa. Procedencia. Ausencia de Inscripción en los Registros Respectivos.

“Procede confirmar la resolución que hizo lugar a la excepción de falta de legitimación activa de la accionante -asociación de consumidores- y rechazo la acción de amparo, ello así por cuanto, en primer lugar la cuestión traída no se refiere a la legitimación de la actora para reclamar en defensa de un interés difuso o de incidencia colectiva, sino a la necesidad de que aquella se encuentre registrada conforme lo disponen la Ley 24240 y la 12460 de la provincia de buenos aires y en la especie se ha comprobado que esta “no” se encuentra inscripta en el registro de asociaciones de consumidores ni a nivel nacional, ni en la provincia. es que la CN: 43, luego de la reforma del año 1994, estableció que pueden interponer la acción de amparo “...las asociaciones..., registradas conforme a la Ley la que determinara los requisitos y formas de su organización”. a mas, establecer como requisito para poder funcionar como tales el cumplimiento de determinados recaudos administrativos y la necesidad de inscribirse en un registro especial no se muestra como una exigencia irrazonable si se tiene en cuenta cual es la función de esas asociaciones”.

“Alotra c/ Teleinfor SA s/ Amparo”. Cámara Comercial: Sala A. Kölliker Frers - Míguez - Uzal. 1/11/07

52.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Disposiciones Generales. Proceso Sumarísimo (Art. 321). Derechos de los Usuarios y Consumidores. Asociación de Defensa del Consumidor. Reclamo

Patrimonial. Falta de Legitimación Activa. Improcedencia.

“Cabe revocar la resolución que rechazo in limine una demanda entablada por una Asociación de Defensa del Consumidor, con fundamento en la falta de legitimación activa para peticionar genéricamente la reparación del daño directo, cuando persigue la restitución, a todos los afiliados de ciertas compañías de seguros, de los importes en pesos mas coeficiente de estabilización de referencia (Cer) e intereses por mora, que se habrían percibido por los denominados “prestamos garantizados” que fueron canjeados por bonos entregados en la reestructuración de la deuda publica. sin embargo, no surge que la actora pretenda una indemnización particular a cada uno de los asociados, sino una condena de carácter general y homogénea. El objeto de la acción, persigue la restitución general a favor de todos los afiliados de las aseguradoras demandadas, de los importes que se habrían obtenido si la rentabilidad no hubiera disminuido a raíz de la aceptación del canje de títulos públicos. como consecuencia de ello, y en virtud de las prescripciones contenidas en la constitución nacional: 43 y en la Ley 24240: 52, la actora se encuentra legitimada para accionar en el proceso”.

“Damnificados Financieros Asociación Civil p/ su Defensa c/ Siembra AFJP SA s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: Sala B. Bargallo – Piaggi. 12/04/07

52.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia. Competencia Ordinaria. Competencia en Razón de la Materia. Competencia Civil. Daños y Perjuicios. Relación entre Consumidor y Prestador del Servicio.

“Corresponde entender a la justicia civil cuando el conflicto motivo de la litis se circunscribe a la relación entre el consumidor y el prestador del servicio -daños y perjuicios por falta de reparación y entrega de un televisor- sin que se haya alegado en el escrito inaugural ningún hecho encuadrable en los supuestos previstos en la Ley 24240: 1”.

“Flores, Alberto c/ Minassian, Roberto s/ Sumarísimo. Cámara Comercial: A. Kölliker Frers - Miguez – Uzal”. 20/07/06

52.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Proceso Sumarísimo (Art. 498). Amparo (CN 43). Habeas data. Legitimación. Unión de usuarios y consumidor. Fundamentos.

“Si la CN: 42 ha dado preeminencia a los derechos habidos en la relación de consumo, y la Ley 24240 legitima a las asociaciones de consumidores y usuarios

para promover las acciones tendientes a resguardarlos (arts. 52 y 55), ello refuerza la postura en cuanto a que la CN: 43 no puede interpretarse aisladamente, sino en consonancia con los demás párrafos de la misma norma y con el resto del articulado de la Ley suprema, lo que permite extender la legitimación activa para proteger los derechos de información presuntamente afectados por una relación jurídica de consumo, a las asociaciones constituidas con ese fin”.

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ Citibank s/ Sumarisimo”. (La Ley 10.7.06, f. 110520). Cámara Comercial: E. Ramirez - Arecha - Sala. 12/05/06

52.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Acciones Judiciales. Normas del Proceso. Ministerio Público. Parte. Improcedencia. Unión de Consumidores. Accionante.

“Cabe denegar, a la Sra. representante del ministerio publico, su pretendido reconocimiento del carácter de parte, en una acción iniciada por la unión de usuarios y consumidores, toda vez que, en el caso, no se ha configurado el desistimiento ni el abandono de las acciones por parte de dicha asociación, de manera que la intervención que le cabe es exclusivamente como “fiscal de la Ley” (cfr. Ley 24240: 52). Disidencia del Dr. Sala.: Cabe admitir el reclamo efectuado por la señora representante del ministerio publico y tenerla por parte en estas actuaciones, toda vez que se encuentra legitimada para promoverla (Ley 24240: 52) y ha mediado conformidad expresa de la accionante, por lo que bien puede ser admitida como “litisconsorte” de ella (Cpr: 90-2°); además ello se compadece con las funciones asignadas por la Ley orgánica del ministerio publico -Ley 24946: 25-a, b) y g)- y, se justifica, teniendo en cuenta el criterio amplio de apreciación que debe imperar en estos casos, por estar en juego el mandato constitucional referido al acceso a la justicia de los consumidores (Cn: 42 y 43), por lo cual, en supuestos conflictivos, debe preferirse una extensión normativa que tutele, adecuadamente, esos derechos y no una que los limite”.

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ Citibank s/ Sumarisimo. Camara Comercial: E. Arecha - Ramirez - Sala. 21/11/05

52.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Bancario y Financiero: Banco. Responsabilidad del Banco. Tarjeta de crédito. Cargos prohibidos. Reintegro. Reclamo. Legitimación. Dirección General de Defensa del Consumidor.

“La Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor de la ciudad de Buenos Aires, esta legitimada para accionar contra una entidad bancaria a fin de que se impida el cobro y se proceda al reintegro de ciertos cargos impuestos por

dicha entidad a los titulares y usuarios de tarjetas de crédito en el ámbito de la ciudad de Buenos Aires, que implicaron una modificación unilateral y abusiva de las condiciones contractuales asumidas por las partes, toda vez que se trata de una acción en defensa de intereses colectivos deducida por quien resulta ser la autoridad de aplicación -en el ámbito de la ciudad de Buenos Aires- de la Ley 24240 de defensa del consumidor y es su responsabilidad primaria vigilar el cumplimiento de dicha norma así como de la Ley 22802 de lealtad comercial (CN: 43; Ley 24240: 52; decreto reglamentario 1798/94; anexo II/12 de la estructura organizativa del poder ejecutivo de la ciudad autónoma de Buenos Aires) y, admitida la legitimación del accionante para accionar en defensa de los intereses de los consumidores de la ciudad de Buenos Aires, no se aprecia óbice para que la pretensión se concrete -como sucede en la especie- en defensa de intereses patrimoniales individuales”.

“Dirección Gral. de Defensa del Consumidor GCBA c/ Banca Nazionale del Lavoro s/ Sumarísimo (LL 24.6.05, f. 109062; JA 15.6.05, 2005-II). Cámara Comercial: E. Sala - Arecha - Ramírez. 10/05/05

52.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho procesal: competencia. Competencia ordinaria. Competencia en razón de la materia. Competencia comercial. Contratos bancarios. Inversiones. Reintegro. Asesoramientos.

“Es competente el fuero comercial para entender en una causa en la que una asociación civil constituida en defensa de los damnificados financieros, solicite una serie de diligencias preliminares dirigidas a ciertas entidades bancarias, tendientes a recabar informes a los fines de interponer contra ellas una acción por reintegro de las inversiones que los referidos damnificados, residentes en esta ciudad, habían realizado en función del asesoramiento emitido por las entidades financieras demandadas en favor de la compra de bonos de la deuda pública de la república argentina, en el período enero-diciembre de 2001; ello así pues, las accionadas son sociedades anónimas, sujetos de comercio y regidas por la Ley 21526; el asesoramiento de inversión efectuado por ellas representa una actividad propiamente mercantil (CCOM: 8-3°), que no escapa a la competencia especial de este fuero aun cuando sea invocada la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24240); y se arguye responsabilidad contractual”.

“Damnificados Financieros Asociación Civil p/ Su Defensa c/ Banco Río de la Plata SA s/ Diligencia Preliminar”. Cámara Comercial: Sala D. Díaz Cordero - Monti - cuartero (sala integrada). 20/04/05

52.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia.

Competencia Ordinaria. Competencia en razón de la materia. Competencia Comercial. Procedencia. Pretensión. Banco Defendido. Cese de debito de sumas dinerarias.

“Del dictamen fiscal 104851: resulta competente la justicia comercial para entender en un proceso en el que se persigue que el banco defendido se abstenga de aplicar intereses compensatorios o financieros en la financiación de planes de pago en cuentas, a sus clientes del sistema de tarjetas de crédito, compra o debito que emita por si o por terceros, por violar el tope de tasas de interés aplicables previsto por la Ley 25065; y el reintegro de las sumas que por cualquiera de los referidos conceptos hayan sido retenidas por el accionado con base en un ejercicio abusivo de la actividad y violatorio de la Ley 24240: 4, 19, 37, 52 y concordantes. ello pues, deriva de una actividad propia de las entidades bancarias, en la especie, en el contexto referido a las tarjetas de crédito, contratos regidos por las leyes mercantiles, en los que prevalece la actividad lucrativa realizada de modo organizado en forma de empresa. a mas, la cuestión es mercantil, no solo en lo referido a los contratos base sino también en lo que hace a la responsabilidad imputada al reclamado y sus clientes, circunstancia por la que procede la intervención de un juez de comercio para su dilucidación (CCOM: 8-3°)”.

“Proconsumer c/ Banco Credicoop Coop. ltdo. s/ Sumarísimo. Cámara Comercial: B. Díaz Cordero - Butty. 13/04/05

52.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Diligencias preliminares. Accionante. Acción Reintegro de Inversiones. Medidas Solicitadas. Ausencia de Encuadre en el Cpr: 323. Procedencia de la Solicitud.

“Del dictamen fiscal 104561: resulta improcedente rechazar la solicitud de diligencias preliminares formulada por el pretensor, quien anuncio la promoción de una acción de reintegro de inversiones a residentes en la ciudad de Buenos Aires, que a través de los futuros defendidos habrían sido asesorados para comprar bonos soberanos argentinos en el periodo enero de 2000 a diciembre de 2001, y que a la fecha no habrían recuperado el capital que colocaron. ello así, toda vez que -como en el caso- si bien las medidas que se peticionan no encuadran en ninguno de los supuestos enumerados por el Cpr: 323, no tienden a preconstituir prueba, sino que resultan necesarias a los fines de procurar a la entidad accionante el conocimiento de hechos o de datos que no podría obtener sin intervención judicial y que resultan indispensables para que el proceso cuya iniciación anuncia pueda ser eficazmente planteado. ello no vulnera el derecho de defensa de la contraparte, pues las medidas

que se solicitan, son pedidos de informes al banco central y a entidades sometidas al contralor de este, de datos objetivos que deben estar a disposición del público consumidor. por otro lado, se pidieron datos globales y generales, por lo que tampoco se trata de información confidencial ni que afecte el secreto bancario. maxime, teniendo en cuenta que la CN: 42 asegura el derecho de los consumidores y usuarios de bienes y servicios de obtener una información adecuada y veraz. asimismo, la Ley 24240: 4 establece la obligación de suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los bienes o servicios. de modo pues, que lo petitionado es procedente por aplicación del principio de información que rige respecto de la operatividad o funcionamiento del mercado de capitales, por el cual todas las entidades emittentes de los títulos que se ofrecen públicamente o se negocian en dicho mercado, deben estar legalmente obligadas a ofrecer una información fidedigna, suficiente, efectiva, actualizada, continuada e igual para todos (Conf. Bercovitz, Alberto, “El derecho del mercado de capitales”, pag. 103).

“*Damnificados Financieros Asociación Civil p/ Su Defensa c/ Banco de Galicia y Buenos Aires s/ Diligencia Preliminar. Cámara Comercial: B. Piaggi - Díaz Cordero. 22/04/05*

52.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Mediación: Improcedencia. Accionante. Organismo Dependiente del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

“Toda vez que la Ley 24573: 2-4° establece que el procedimiento de mediación obligatoria no será de aplicación en las causas en que el estado nacional o sus entidades descentralizadas sean parte si, -como en el caso-, la dirección general de Defensa del Consumidor del gobierno de la ciudad de Bs. As. acciono por ciertos conceptos en defensa de los intereses de los usuarios del servicio de tarjeta de crédito brindado por un banco, y sus consecuencias se extenderán -de prosperar la demanda- indiscriminadamente a todos los usuarios alcanzados por dichos conceptos, cabe precisar que el alcance de la materia propuesta a juzgamiento en cuanto persigue la protección de intereses colectivos no es susceptible de conciliación. mal podría, quien no resulta perjudicado directo del imputado incumplimiento, resignar en un tramite conciliatorio los derechos afectados, cuando su función es -justamente- la de interponer acciones judiciales cuando los intereses de consumidores y usuarios resulten afectados o amenazados (Ley 24240: 52-2° parr.).

“*Dirección General de Defensa del Consumidor GCBA c/ Banco Río de la Plata S.A. s/ Sumarísimo*”. Cámara Comercial: Sala C. Di Tella - Caviglione Fraga - Monti. 7/12/04

52.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Defensor Del Pueblo De La Ciudad. Legitimado. Medida Cautelar

“Que, en las presentes actuaciones, la Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires interpone demanda sumarísima contra el Estado Nacional, conforme los términos de los arts. 52 y 53 de la Ley 24.240. Persigue la declaración de nulidad absoluta e insanable, y su inaplicabilidad, del decreto de necesidad y urgencia 2437/02, por el que se dispuso –con fecha 3 de diciembre próximo pasado- un aumento en las tarifas de los servicios de energía eléctrica y gas natural.... Por las razones expuestas, Resuelvo: suspender, cautelarmente, los efectos y la aplicación del decreto de necesidad y urgencia 2437/02, hasta tanto se dicte la sentencia definitiva en las presentes actuaciones. Dicha medida, dados los alcances de la legitimación preliminarmente reconocida a la accionante, tendrá efectos únicamente respecto a los usuarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Exímese a la actora de prestar contracautela en los términos del Art. 200, inc. 1º, del Código Procesal”. Causa 180.807 / 02

“Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires C/ PEN-Mº de Economía- DTO 2437 / 02 S/ Procesode Conocimiento”. Ernesto Marinelli. Juez Federal 10/12/2002.

52.17. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. SERVICIOS PUBLICOS.

“La Ley 24.420 de Defensa del Consumidor tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios (Art. 1º), en su capítulo VI se dedica especialmente a tutelar a los usuarios de servicios públicos domiciliarios, y los faculta a iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados (Art. 52). El Art. 3º, a su vez, dispone que “las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas...”, concluyendo el precepto que “en caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor” (conf. Muratorio, J. I., “La Ley de Defensa del Consumidor y la protección de los usuarios de los servicios públicos”, en LL Actualidad del 09-12-93; Cicero, N. K., “Los sistemas de protección del los usuarios de los servicios públicos”, en LL 1996-C-420; Vázquez Ferreyra, R. y Romera, Oscar, en “Aplicación supletoria de la Ley de Defensa del Consumidor a los servicios públicos domiciliarios privatizados”, LL 1996- B-973; Irigoyen, R., “Fundamentos de la cláusula constitucional sobre Defensa del Consumidor”, LL 1994-E-1020). Debe agregarse que la Ley de Defensa del Consumidor no sólo ampara al “titular” del servicio sino también a las personas que por cualquier título derivado de aquél lo utilizan como usuarios (conf. Art. 1º; Sala I, causa 18.210/ 96 del 04-11-97)”.

6.773/01. “Zarate Blanca Nelba c/ Edesur SA s/ daños y perjuicios”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala III., Dr. Martín D. Farrell - Dr. Eduardo Vocos Conesa - Dr. Francisco de las Carreras. 09/05/2002

52.18. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Medidas Cautelares.

“El peligro en la demora es evidente, a poco que se repare en que una solución contraria a la aquí dispuesta implicaría un perjuicio para los usuarios de los servicios de muy difícil reparación ulterior. La naturaleza de los derechos en juego pone de manifiesto que no se trata de situaciones exclusivamente individuales y concretas sino de una situación generalizada, que hace innecesario y hasta contraproducente en la práctica a nivel jurisdiccional la exigencia de promover acciones particulares para obtener una tutela eficaz de aquellos derechos (conf. Gordillo, A., “Tratado de Derecho Administrativo, Tomo II -Defensa del Usuario y del administrado-”, p. II.6 y II.33). Por lo demás, las razones de oportunidad, mérito o conveniencia que tuvo el Poder Ejecutivo para el dictado de las normas citadas no forma parte de las cuestiones objeto de este proceso, ni resulta necesario pronunciarse sobre ellas para acceder a la petición cautelar realizada. Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de sus intereses económicos y a condiciones de trato equitativo y digno (conf. Art. 42, Constitución Nacional) y aún en caso de duda se debe estar a la posición más favorable para el usuario (conf. arts. 3 y 37, Ley 24.240). Exímese al Defensor del Pueblo de prestar caución (arg. Art. 200, Código Procesal)”.

11.503/2001. “Defensor del Pueblo de la Nación c/ Telecom Argentina Stet France Telecom S.A. y otros s/ medidas cautelares”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala de FERIA., Dr. Eduardo Vocos Conesa - Dr. Martín D. Farrell. 04/01/2002

52.19. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Acción de Amparo. Incoada por la Asociación de usuarios de líneas aéreas contra Aerolíneas Argentinas S.A. omisión de suministrar información sobre el “plan director”. Intereses difusos. Naturaleza compleja. Inexistencia de arbitrariedad o ilegalidad manifiesta. Ficha N° 11.383.

“Si bien es cierto que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho a una información veraz, no es menos cierto que en las presentes actuaciones se esta frente a temas de naturaleza compleja y opinable que descartan la existencia de una arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, presupuestos condicionantes del recurso o acción de amparo (Conf. esta Sala, causa 8695/00 del 28.11.2000; F.E. Juan Lima - A.M. Vietto Ferreiro, “La acción de amparo y la necesidad de mayor debate y prueba

como causal de su improcedencia”, LL 1997-d-660). El amparista no acredita en debida forma la existencia de un gravamen serio, insusceptible de reparación ulterior, ni tampoco prueba concretamente que la omisión que le imputa a Aerolíneas Argentinas SA de suministrar información acerca del “plan director”, le ocasione un perjuicio grave e inminente a los usuarios de líneas aéreas. Esta circunstancia sella la suerte del recurso intentado. Por otra parte, Aerolíneas Argentinas SA es una empresa comercial -el estado nacional tiene una mínima participación accionaria- por lo que de hacerse lugar a la acción intentada se estaría incursionando en su actividad, desbordándose el marco previsto por los arts. 42 y 43, CN. En consecuencia, los argumentos que expone el amparista no son atendibles, pues no resultan conducentes con el principio de defensa del consumidor que se encuentra consagrado por el Art. 42, CN y en la Ley de Defensa del Consumidor 24.240”.

Asociación de Usuarios de Líneas Aéreas C/ Aerolíneas Argentinas SA S/ Amparo. Causa N° 5252/00. Cámara CIVCOMFED: Sala III, Amadeo – Bulygin. 12/06/2001

52.20. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Acción de Amparo. Colectiva. Derechos e Intereses Tutelados: Los Individuales y los de Incidencia General. Defensor del Pueblo de la Ciudad De Buenos Aires. Legitimación. Constitución de la Ciudad de Bs. .As., Arts. 137 y 14. Ámbito. Ficha N° 8816.

“La legitimación procesal que se otorga a la defensoría del pueblo es para cumplir con su mandato constitucional (cfr. A. Morello y C. Vallefin, “El amparo. Régimen procesal”, 3ra. edic., Lep., Cap. XXII, El amparo en la constitución de la ciudad de Buenos Aires, pag. 339; en igual sentido, artículo de los mismos autores en ED.; 170-1020). Entre las funciones previstas en el Art. 137 se incluye la defensa, protección y promoción de los derechos individuales tutelados por la Constitución Nacional, las leyes, la Constitución de la ciudad de Buenos Aires, frente a los hechos u omisiones de prestadores de servicios públicos. Si bien esta norma se asemeja a la prevista en el Art. 86 Constitución Nacional, el constituyente de la ciudad de Buenos Aires, preciso que los derechos cuya protección se le encomienda al defensor del pueblo incluye a los individuales -además de los difusos y colectivos amparados constitucional o legalmente, mencionando entre los sujetos pasivos a los prestadores de los servicios públicos. De conformidad con este régimen constitucional, las mismas funciones fueron otorgadas a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires en el Art. 2, Ley 3 (B.O. Ciudad de Bs.As. N° 394 del 27.2.98), previéndose entre sus atribuciones la de promover acciones administrativas y judiciales en todos los fueros, inclusive el federal (Art. 13, inc. H), en tales condiciones, la competencia y legitimación prevista en el Art. 137, Constitución de la Ciudad de Buenos Aires resulta aun mayor que la otorgada por el Art. 86, C.N. al Defensor del Pueblo de la Nación, el que no actúa

como abogado privado sino cuando la situación de indefensión del particular es inocultable, restricción que no alcanza al órgano de la ciudad (cfr. Quiroga Lavie, H.; Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, comentada”, ed. Rubinzal-Culzoni, 1996, pag. 382). siendo el Art. 137 la norma constitutiva de la defensoría del pueblo de la Ciudad de Buenos Aires -que no es contradictoria con las previsiones de la Constitución Nacional, sino que tiene por finalidad otorgar una protección mayor de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de la Ciudad de Bs.As, garantizados por ambas constituciones (arts. 42 C.N. y 46 de la ciudad) y por la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor (arts. 1 y 25), que en este supuesto resultaron afectados por la interrupción en el suministro de energía eléctrica que origino el presente juicio- no se advierte impedimento alguno para reconocer su aplicación al caso y admitir la legitimación invocada por la accionante”.

“Defensoría del pueblo de la Ciudad de Buenos Aires c/ Edesur SA s/ Responsabilidad por daños”. Causa N° 539/99. Cámara CIVCOMFED: Sala I, de las Carreras – Farrell. 14/03/2000

52.21. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Constitución Nacional. Protección de los Derechos del Consumidor. Ficha N° 7964.

“La reciente reforma constitucional consagra de manera definitiva el reconocimiento postergado de los Derechos del Consumidor en el Art. 42 de manera autónoma y explícita, cuando enuncia: “los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en relación al consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y; a condiciones de trato equitativo y digno. las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y las provincias interesadas, en los organismos de control. pub. En la ley diario del 30.3.95, pag. 5”.

“Biestro de Bover Amelia T. c/ Telefónica de Argentina SA s/ Amparo”. Causa N° 8379/92. Cámara CIVCOMFED: Sala III, Vázquez. 16/12/1994

Ver Jurisprudencia: 35.3; 50.11; 53.5; 53.11; 53.15; 53.17.

ARTICULO 52° bis -[Daño Punitivo]

Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley.

(Artículo incorporado por Art. 25 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

Jurisprudencia

52bis.1. La Sala F de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil revocó la imposición de dicha multa civil, ya que tuvo en cuenta que los hechos que dieron lugar al juicio habían ocurrido antes de la entrada en vigencia de la reforma a la Ley de Defensa del Consumidor que introdujo en el derecho argentino la figura del daño punitivo. Por tal motivo, no podía aplicarse retroactivamente dicha sanción.

En concreto se trató de un caso en el cual el juez de primera instancia había aplicado a una empresa una multa civil en concepto de daño punitivo por \$ 6.000, en adición a otros rubros indemnizatorios por los que también se había condenado a la compañía.

El fallo deja aclarado entonces que los incumplimientos anteriores a la entrada en vigencia de la mencionada ley no pueden ser sancionados con daño punitivo. La importancia del antecedente radica en la existencia de varias acciones colectivas iniciadas por asociaciones de consumidores contra diversas empresas en las que, contrariamente a lo resuelto por la Sala F, se reclama la aplicación de daño punitivo por situaciones ocurridas antes del 7.04.2008.

Causa “Cañadas Perez” Juzgado Civil N° 39. Dictado por la Sala F de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil 18.11.2009

52bis.2 DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daño Punitivo - Prueba de Testigos -

Relación de Consumo - Discapacitados - Discriminación - Garantías Constitucionales - Daños y Perjuicios - Indemnización - Daño Moral - Aplicación de Tratados Internacionales - Rampa Para Discapacitados

1.-Corresponde confirmar la sentencia que hace lugar a la demanda de daños por la situación que viviera la actora al pretender ingresar al local comercial de la demandada y encontrarse con la valla que implica la ausencia de una rampa para el acceso de personas que se deslizan en sillas de ruedas, como también a la confirmación de la multa civil que se impusiera en el marco de la relación de consumo que vinculara a la partes.

3.-La sola circunstancia de no poder acceder al local de la demanda por no haber rampa, es una clara omisión de cumplimiento de la normativa vigente que tiene como finalidad la supresión de todas aquellas barreras arquitectónicas que impidan a los discapacitados motrices el ingreso a los edificios de uso público, implica un acto discriminatorio que debe ser reparado.

14.-Los daños morales son perceptibles por el Juez, pues el juzgador como hombre común, debe subrogarse mentalmente en la situación de la víctima para determinar con equidad si él, colocado en un caso análogo, hubiese padecido con intensidad suficiente como para reclamar una reparación

15.-Para que la actuación del proveedor merezca la sanción de la multa civil, la norma sólo exige el incumplimiento por parte de éste de sus obligaciones legales o contractuales para con el consumidor, en consecuencia, el daño punitivo resulta aplicable a todos los casos en los que se de cualquiera de los citados extremos, es decir, a todo vínculo jurídico dentro de la relación de consumo. Entonces, allí donde haya un reclamo por un derecho violado, dentro de esta relación, existirá a la par la potestad de exigir daños punitivos.

16.-La Ley 26.361, evidentemente, se apartó del restrictivo criterio que sostenía que sólo debía condenarse a pagar daños punitivos cuando existiera un previo cálculo de que los beneficios a pagar eran superiores al costo de hacer el producto más seguro. EL nuevo artículo 52 bis dice que se pueden imponer daños punitivos al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor. La norma tiene un indudable acierto que es la mención de obligaciones legales para terminar de despejar las dudas sobre si la responsabilidad por daño punitivo es contractual o legal.

17.-Si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido

legislada la multa civil, en cuanto se alude a cualquier incumplimiento legal o contractual, existe consenso dominante en el derecho comparado en el sentido de que las indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva.

18.-Acreditado el incumplimiento a normas de distinta jerarquía -universales, regionales, nacionales, provinciales y municipales- en el marco de la relación de consumo que ligaba a las partes y un derecho superior menoscabado del consumidor al no proporcionarle un trato digno en los términos del Art. 8 bis de la Ley 24.240, lo que determina la aplicación de la multa civil -conf. Art. 52 bis de la Ley citada -T. O. Ley 26.361-. (Expte. N° 143.790).

“Machinandarena Hernández Nicolás c/ Telefónica de Argentina s/ reclamo contra actos de particulares”. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata. Sala II. Zampini - Monterisi - Loustaunau. 27/05/09

ARTICULO 53° - [NORMAS DEL PROCESO]

En las causas iniciadas por ejercicio de los derechos establecidos en esta ley regirán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, a menos que a pedido de parte el Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más adecuado.

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

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.

Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio.

(Artículo sustituido por Art. 26 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

El mandato se acreditará por medio del instrumento público correspondiente o con carta poder, con firma del otorgante certificada por autoridad policial o judicial o por escribano público. Podrá también otorgarse mandato mediante simple acta poder certificada por la Autoridad de Aplicación. La misma deberá establecer la identidad y domicilio del mandante y la designación, identidad, domicilio y firma del mandatario.

Jurisprudencia

53.1 DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Competencia - Procesos de Conocimiento

1.-La actora promovió demanda contra United Airlines Inc. a fin de que se le ordene cesar en la práctica conocida como sobreventa de pasajes, como así también, para que pague una suma a toda las personas que durante los últimos tres años acrediten haber sufrido por tal motivo. En autos se debaten, prima facie, cuestiones vinculadas con el comercio aéreo y con la navegación aérea (Art. 198, Código Aeronáutico), entendiéndose por comercio aéreo las actividades conectadas con la explotación de las aeronaves y reguladas por la legislación aeronáutica (conf. esta Cámara, Sala I, causa n° 13.243/95 del 8.6.95 -y sus citas-). Congruentemente, el peticionario, además de solicitar la subsunción del caso en la ley de defensa del consumidor, funda su pretensión en las disposiciones del Código Aeronáutico (arts. 94 y 141 a 143) y plantea la inconstitucionalidad de la resolución MEOSP n° 1532/98 que regula lo atinente al overbooking. A tenor de la legislación y jurisprudencia vigentes, corresponde que este fuero conozca en la contienda planteada, aun cuanto también pudieran ser aplicables disposiciones de derecho común o público (conf. los arts. 42 inc b), ley 13.998 y 198, Código Aeronáutico; Fallos 308:2164; esta Sala, 350/00 del 16.3.00; Sala I, causa n° 153/02 del 3.12.02; Sala III, causa n° 4.322/97 del 11.8.98, entre otros). N.R.: Sumarios provistos por la Sala de MJ-JU-M-51584-AR |

MJJ51584.

“Proconsumer c/ United Airlines Inc s/ proceso de conocimiento”.. Sala/Juzgado: II. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal. 11/06/09

53.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Competencia.

“Resulta competente la justicia en lo Civil y Comercial Federal para entender en un reclamo contra CTI Compañía de Teléfonos del Interior S.A., en los términos de la Ley 24240 para que se la condene a la devolución de la totalidad de sus clientes consumidores, que sean personas físicas, por aquellos importes cobrados en sus facturas en concepto de cargos por uso de redes de telefonía fija o por el uso de la red de telefonía pública nacional, en exceso al límite legal establecido. Ello así por cuanto, aun cuando no se reclaman deficiencias en la prestación del servicio de telefonía móvil sino el reintegro a los usuarios de cuestionados montos facturados, no es posible descartar la aplicación de normas federales para la solución del diferendo. Por lo tanto, ni la actividad comercial de la empresa privada ni la aplicación de normas de derecho común desplazan la competencia federal por aparecer involucrada la prestación de un servicio público y la eventual interpretación de normas federales que la rigen (Sala B, 20.9.01, “Nahoum c/ Telefónica de Argentina s/ Sumarísimo”; Sala D, 5.8.99, “Metrogas S.A. c/ Segovia, Romulo s/ Ord.”). así, dado que la tarifa de un servicio público esencial no es exclusivamente contractual, máxime que el régimen de suministro debe ser implementado y autorizado por cada ente regulador, la relación jurídica se enmarca en el ámbito federal”.

“Proconsumer c/ CTI Compañía de Teléfonos del Interior SA s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: Sala A. Kölliker Frers - Miguez - Uzal. 18/09/07

53.3 DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Juicio Ejecutivo. Incompetencia declarada de oficio: procedencia. Derechos del Consumidor. Relación de consumo. Título abstracto: Análisis de la causa. Orden público. Aplicación de la Ley 24.240 vigente a las relaciones jurídicas anteriores

“La reforma de la Ley 26.631 modificó el artículo 36 de la Ley de Defensa del Consumidor, fijando los requisitos de validez para las operaciones financieras y de crédito para el consumo. Entre otros aspectos, la nueva norma establece que será competente para entender en los litigios relativos a esa clase de contratos el juez del domicilio real del consumidor, siendo nulo cualquier pacto en contrario. Ante ello, corresponde examinar si la nueva disposición legal es aplicable a un juicio ejecutivo, en el cual se persigue el cobro de un pagaré librado por una persona física

en la provincia de Salta a favor de una entidad financiera, con domicilio de pago en la Capital Federal. El título incluye una cláusula de jurisdicción optativa -por el domicilio del demandado o el lugar de pago- a opción del acreedor.” (del Dictamen Fiscal)

“Desde esa óptica, la Ley 26.361 resulta aplicable al caso de autos dado que el reclamo judicial interpuesto constituye una mera consecuencia jurídica de la relación cambiaria preexistente. Máxime, considerando que la Ley de Defensa del Consumidor es una ley de orden público que se dirige a proteger los derechos de la parte débil de la relación jurídica (Art. 65 LDC).” (del Dictamen Fiscal)

“Así lo ha sostenido reiteradamente la Corte Suprema de Justicia de la Nación al resolver que las leyes modificatorias de la competencia son de aplicación inmediata, aún a los hechos ocurridos con anterioridad a su vigencia (Fallos: 257:83); en tanto no desconozcan actuaciones válidamente cumplidas con anterioridad a su sanción (Fallos 241:123; 246:162; 247: 416; 256:440; Fallos 298: 82).” (del Dictamen Fiscal)

“Las circunstancias personales de las partes y las características de la operación de crédito instrumentada en el pagaré ejecutado ponen de manifiesto que nos hallamos ante una dación de crédito para el consumo en los términos del nuevo artículo 36 LDC. En efecto, de las constancias de autos surge que el demandado es destinatario final de la prestación de un crédito “en beneficio propio o de su grupo familiar o social”, lo que encuadra en la categorización de los artículos 1 y 36 LDC. Para llegar a esa conclusión es relevante tener en cuenta el carácter de proveedor de la actora (Art. 2), el monto del crédito otorgado y que el deudor es una persona física. A su vez, la entidad financiera actora es una persona jurídica de naturaleza privada, que se dedica con profesionalidad a proveer de crédito. Ello configura la situación jurídica del Art. 2 de esa ley (conf. Sala A, “Daboul Juan c/ Banco Itau Buen Ayre SA s/ ordinario”, sentencia del 7 de junio de 2007)” (del Dictamen Fiscal)

“En el sentido expuesto, ha dicho Farina que cuando se trata de discernir si nos hallamos ante un supuesto abarcado por el Art. 36 LDC, debe presumirse -en favor del usuario o consumidor- que existe una relación de consumo “cada vez que el crédito sea otorgado a una persona física cuya ocupación y el monto que ha percibido no admitan suponer otro destino que el de adquirir bienes o servicios para el consumo o uso personal o bien para hacer frente a deudas pendientes” “(Farina Juan M., “Defensa del _Consumidor y del Usuario”, Astrea 3º edición actualizada y ampliada, Buenos Aires, 2004, pag. 365 y ss).” (del Dictamen Fiscal)

“En definitiva, toda vez que de las constancias de autos surge manifiesto que el litigio se refiere a una operación de crédito para el consumo, resulta aplicable la regla de competencia del artículo 36 LDC que establece que será competente el juez del lugar del domicilio del deudor y a su vez, proscribire -bajo pena de nulidad- “cualquier” clase de pacto de prorroga de la jurisdicción. Tal proscripción abarca la fijación del lugar de pago del pagaré en el domicilio de la entidad financiera acreedora en Capital Federal, el cual se halla impreso en el formulario suministrado al cliente.” (del Dictamen Fiscal)

“De modo que la declaración de incompetencia de oficio no sólo es procedente, sino que constituye un deber del tribunal, porque la aplicación de las normas en que está interesado el orden público no es disponible para las partes, quienes no pueden renunciar ni desistir de su aplicación (Art. 21 del Código Civil). Justamente, tratándose de normas que protegen un interés público, general o social que prevalece sobre los intereses particulares, es el juez quien debe velar por su aplicación oficiosa.” (del Dictamen Fiscal)

“En el caso, se trata de una norma específica sobre competencia que tiende a resguardar el derecho de acceso a la justicia y la defensa en juicio de la parte débil en una relación negocial asimétrica, en la inteligencia de que el ejercicio de esos derechos se ve obstruido si la causa judicial se aleja de los jueces de su domicilio. Resultaría un contrasentido postular que sólo el afectado puede plantear la incompetencia cuando la operatividad de la norma presupone que el acceso a la jurisdicción del afectado está restringido. Es el juez quien, advertido de que ha promovido el juicio contra el consumidor en tribunales ajenos a su domicilio, debe hacer respetar la nueva disposición legal para garantizar el derecho a una tutela judicial efectiva, que es el fundamento del artículo 36 de la Ley de Defensa del Consumidor.” (del Dictamen Fiscal).-

“En definitiva, la función económica del caratular que justifica que se le atribuya abstracción y autonomía para garantizar la circulación y la celeridad en el cobro, no permite justificar la trasgresión de una norma de orden público vinculada a la competencia, porque ésta protege derechos de índole superior -no patrimoniales- como la garantía del debido proceso y la defensa en juicio de los derechos. Estos últimos son derechos fundamentales, cuyo respeto define a un sistema jurídico como un Estado de Derecho.” (del Dictamen Fiscal).-

“Compañía Financiera Argentina SA c/ Barrionuevo, Juan Manuel s/ ejecutivo” - CNCOM - 26/05/2009

53.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derechos Del Consumidor. Reclamo sustentado en el ámbito de aplicación de la Ley 24240. Procedimiento. Art. 53 Ley 24240 (Texto según Ley 26.361). Aplicación de las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente. Juicio sumarísimo.

“...en la exposición de los hechos y del derecho contenidos en esta demanda, el recurrente ha sustentado su reclamo en el ámbito de aplicación de la Ley 24.240 (t.o. Ley 26.361, sancionada el 12/3/08 y promulgada parcialmente el 3/4/08). En ese marco, apuntase que el Art. 53 de la Ley 24.420 -t.o. 26.362) dispone que a los juicios promovidos con fundamento en esa normativa se le aplicarán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, a menos que el juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más adecuado. En la especie, la a quo no ha esgrimido tal fundamento. Desde esta perspectiva pues, en supuestos como el de marras, en donde el accionante se presenta como un consumidor en particular que pretende revisar una relación determinada no se aprecia necesario, en principio al menos, un trámite de conocimiento más amplio que el sumarísimo contemplado en nuestro código ritual, pues no se advierte que el análisis de las cuestiones involucradas revistan una complejidad tal que amerite una solución distinta de la aquí propuesta. Por todo ello, de conformidad con lo establecido por la ley citada corresponde imponer a estas actuaciones el trámite dispuesto por el Art. 321 CPCC, (cfr. esta Sala, 26.04.07, “Proconsumer c. Adval S.A. s. Ordinario”), por lo que el agravio ensayado sobre el punto será recepcionado.”

“Geddes Enrique c/General Motors de Argentina SRL s/ ordinario” - CNCOM - 31/03/2009

53.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Actos Procesales. Resoluciones Judiciales. Sentencia Definitiva de Primera Instancia (Art. 163). Cosa Juzgada. Cosa Juzgada Formal. Modificación. Fundamentos. Improcedencia.

“No puede el sentenciante, luego de haberse dictado contra la ejecutada -que no opuso excepciones-, sentencia que mandó seguir adelante la ejecución, la que se encuentra largamente firme y pasada en autoridad de cosa juzgada, disponerse no seguir adelante con una ejecución, acudiendo para ello al recurso de un no reclamado -e imposible en este tipo de juicio- examen causal de la obligación; a una indagación sustancial que, en definitiva, el legislador -y no por rigorismo formal- ha trasladado al juicio ordinario posterior previsto por el CPR: 553, el cual solo puede tener lugar después de cumplida la condena impuesta en el ejecutivo; a presunciones hominis de

dudosa fuerza argumental; a un vicio del consentimiento –por carencia de libertad- que no ha sido probado en su existencia debidamente y que tampoco podría serlo en el marco de un juicio ejecutivo; o al orden público que anima al régimen de la Ley 24240, ya que el respeto por la cosa juzgada es uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta nuestro régimen constitucional y, por ello, no es susceptible de alteración ni aún por vía de la invocación de leyes de orden público, toda vez que la estabilidad de las sentencias, en la medida en que constituyen un presupuesto ineludible de la seguridad jurídica, es también exigencia del orden público con jerarquía superior (cfr. CSJN, fallos 328:4801)”.

*“Asociación Civil Mater Dei c/ Kelly de Correa Keen, Margarita s/Ejecutivo”.
Cámara Comercial: Sala D. Vassallo - Dieuzeide - Heredia. 21/10/08*

53.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia. Competencia Ordinaria. Competencia en Razón de la Materia. Competencia Comercial. Seguros. Contrato de Ahorro para Fines Determinados.

“Del dictamen fiscal 117774: resulta competente el fuero comercial para entender en una demanda ordinaria incoada por una asociación de defensa de los derechos de los consumidores contra una entidad financiera y ciertas compañías aseguradoras, tendiente a que se permita a los clientes de la entidad financiera demandada la elección de la compañía aseguradora con quien contratar el seguro de vida de deudores, pues la falta de dicha opción, constituye a su juicio, una violación de la Ley 24240. en ese marco, la acción entablada corresponde al conocimiento de la justicia en lo comercial, por cuanto deriva de una actividad propia de la accionada y las empresas aseguradoras por ella contratadas, en el contexto referido a los mutuos y seguros, contratos regidos por las leyes mercantiles, en los que prevalece la actividad lucrativa realizada de modo organizado en forma de empresa. en efecto, la cuestión es comercial no solo en lo referido a los contratos base sino también en lo que hace a la responsabilidad imputada a la entidad, donde se ventila la relación jurídica entre la entidad de ahorro para fines determinados y sus clientes, circunstancia por la que procede la intervención de un juez de comercio para su dilucidación (CCOM: 9-3° y 6°; cfr. CNCOM, Sala C, 14.5.04, in re “Unión de Usuarios y Consumidores c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ Sumarísimo”, entre otros)”.

*“Adecua c/ Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados s/ Ordinario”.
Cámara Comercial: Sala C. Caviglione Fraga - Monti - Ojea Quintana. 12/11/07*

53.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Proceso Sumarísimo (Art. 498). Tramite. Determinación. Procedencia.

“Procede admitir la queja por apelación denegada contra la resolución que imprimió al proceso el tramite de juicio ordinario, por cuanto de conformidad con lo establecido por la Ley 24240: 53 que dispone que a los juicios promovidos con fundamento en dicha ley se le aplicaran las normas del proceso de conocimiento mas abreviado que rija en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, correspondiendo imprimir a estas actuaciones el tramite dispuesto por el CPR: 321, tramite al que deberá ajustar su pretensión la parte actora (cfr. esta Sala, 26.4.07, “Proconsumer c/ Adval s/ Ord.”).

“Monti, Eduardo c/ Maynar Ag SA s/ Sumarisimo -s/ Queja”. Cámara Comercial: Sala A. Kölliker Frers - Miguez - Uzal. 17/07/07

53.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Disposiciones Generales. Proceso Sumarisimo (Art. 321). Derechos de los Usuarios y Consumidores. Asociación de Defensa del Consumidor. Aplicación de Ley 24240: 53. Vía Sumarisima. Proceso Mas Abreviado en la Jurisdicción Competente.

“Del dictamen fiscal 114687: resulta impropcedente la pretensión del demandado en cuanto a la aplicación del CPR: 319 a una demanda iniciada por una asociación de consumidores, en cuanto dispone que todas las contiendas judiciales que no tuvieran señalada una tramitación especial, serán ventiladas en juicio ordinario. ello así, pues toda vez que la materia sobre la que versa la pretensión del actor se refiere a los derechos de consumidores financieros, resulta aplicable la Ley 24240: 53, que establece que se aplicaran las normas del proceso de conocimiento mas abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente”.

“Damnificados Financieros Asociación Civil p/ Su Defensa c/ Siembra AFJP SA s/ Sumarisimo”. Cámara Comercial: Sala B. Bargallo - Piaggi. 12/04/07

53.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Competencia: Daños Materiales y Moral por Incumplimiento de Contrato de Servicio de Telefonía Móvil. Atribución a la Justicia en lo Comercial.

“La actora adquirió en la firma Garbarino S.A. un aparato de telefonía celular con línea de Telecom Personal y número asignado, el que rápidamente dejó de funcionar. Ante ello, reclamó el cambio del artefacto sin resultado, siéndole ofrecida otra línea mas sin la anulación de la anterior, produciéndose con posterioridad -sin ninguna clase de aviso- la suspensión y baja de la respectiva línea pese a haber pagado puntualmente las dos facturas recibidas. Con base en esas circunstancias, considera

la actora violados el principio de la buena fe, las normas de la compraventa comercial y los preceptos de la Ley de Defensa del Consumidor y reclama la pertinente indemnización de los daños materiales y moral que el hecho le significó. Los hechos y las relaciones convencionales habidas no exceden el marco del derecho privado y no comprometen ningún interés nacional ni ponen en movimiento las normas federales que rigen las comunicaciones telefónicas, toda vez que lo sustancial del problema suscitado se vincula específicamente con una situación jurídica previa y que, dentro de algunas aristas de cierta complejidad, se desarrolla en la esfera particular de las convenciones mercantiles (arts. 7 y 8, inc. 1º, del Código de Comercio)”.

9.376/05. *”Decoud Viviana Leonor C/ Garbarino Saciei y Otros s/ Daños y Perjuicios”.* Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala II., Dr. Eduardo Vocos Conesa - Dr. Hernán Marcó - Dr. Santiago Bernardo Ciernan. 14/02/2007

53.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Proceso: tipo establecido por Ley. Irrecurribilidad de todas las providencias en las cuales se establece la clase de proceso aplicable. Art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor.*

“El caso el trámite procesal sumarisimo (Art. 321 del Código Procesal) resulta impuesto por lo prescripto por el Art. 53 de la Ley 24.240 (texto legal en el cual, entre otras normas, se sustentó la pretensión deducida en autos) que establece que para las acciones previstas por dicha ley se aplicarán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, cabe concluir que el señor juez no estaba habilitado para determinar el tipo de proceso con prescindencia del específicamente previsto por la norma citada. Corresponde, pues, hacer excepción en el caso de lo dispuesto por el Art. 319, último párrafo, del ritual, en cuanto eleva a la categoría de principio general la irrecurribilidad de todas aquellas providencias en las cuales se establece la clase de proceso aplicable (cfr. esta Sala, causas 1996/97 del 23-4-98 y sus citas, 4773/99 del 9-9-99, 539/99 del 16-3-2000, publ. en LL del 8-6-2000, 13.172/02 del 26-2-04 y 12.378/02 del 27-4-04; Palacio, Lino E., Estudio de la reforma procesal, pág. 214; Loutayf Ranea, Roberto G., El Recurso ordinario de apelación en el proceso Civil, T. I, pág. 371; Falcón, Enrique, Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, T. II, págs. 531/32 y nota 11; Fenochietto-Arazi, Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, t. 2, págs. 62/63)”. 5.822/06.

“Campaini Rafael Luís c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ Recurso de Queja”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala I., Dra.

María Susana Najurieta - Dr. Francisco de las Carreras Dr. Martín Diego Farrell.
04/07/2006

53.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Mediación: Procedencia. Asociación. Representación Colectiva de Usuarios. Pedido de Exhibición. Improcedencia. Ley 24573: 2. Excepciones. Enumeración Taxativa.

“En el marco de una acción iniciada por una asociación de defensa de usuarios financieros, dirigida contra una sociedad de ahorro para fines determinados, en la que se persigue la restitución de sumas de dinero y la declaración de nulidad de las pólizas de seguros de vida colectivo tomadas por los clientes suscriptores de planes de ahorro; corresponde desestimar el pedido de eximición del trámite de mediación formulado por la entidad actora. Ello así, pues la Ley 24573: 2 hace una enumeración taxativa de las excepciones al procedimiento de mediación obligatoria, entre las cuales no se encuentra la acción deducida. No obsta a tal solución lo argumentado por el accionante en cuanto a que se encontraría imposibilitado de conciliar los derechos colectivos de terceras personas: los usuarios representados, y que tampoco se decreto la inconstitucionalidad de la Ley 24240, puesto que la ley no prevé ninguna de esas circunstancias como hipótesis de exclusión de la mediación previa (cfr. CNCOM, Sala D, 18.9.97, in re “De Arizmendi, Fernando M. c/ Arizmendi S.A. s/ Medidas Precautorias s/ Incidente de Apelación”; idem, 17.4.07 in re “Masi, Mauro c/ Sanford S.A.C.I.F.I. y A. y otros s/ Ordinario”). por lo demás, si bien la actora podría estar ciertamente limitada en sus facultades conciliatorias, no cabe presumir sin mas el fracaso de la mediación por esta sola circunstancia. (en igual sentido: Sala E, 25.9.07, “Damnificados Financieros Asociación Civil para su Defensa c/ Efectivo SI, Compañía Financiera Argentina s/ Sumarisimo”).”

“Damnificados Financieros Asociación Civil para su Defensa c/ Bainter SA de Ahorro para Fines Determinados s/ Sumarisimo”. Cámara Comercial: Sala D. Vassallo - Dieuzeide - Heredia. 10/05/07

53.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia. Competencia Federal. Competencia en Razón de la Materia. Procedencia. Servicios Públicos Privatizados. Fondo Fiduciario del Servicio Universal. Decreto 764/00. Ley Nacional de Telecomunicaciones 19798.

“Resulta competente la justicia federal para intervenir en un acción en la que se persigue evitar la pérdida de los aportes al fondo fiduciario del servicio universal a los que se encontrarían obligadas a ingresar las demandadas en virtud de las prescripciones contenidas en el decreto 764/00, pues la pretensión esgrimida se

relacionaría con el sentido y alcance de normas federales como son las dictadas por el Estado Nacional en ejercicio de las facultades que le confiere la Ley Nacional de Telecomunicaciones 19798. (en el caso, se trato de una demanda entablada por la Unión de usuarios y consumidores en los términos de la Movistar S.A., CTI, Telecom Personal y Nextel Communications Argentina S.A.)”.

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ Movistar SA s/ Sumarisimo”. Cámara Comercial: Sala B. Bargallo - Diaz Cordero. 9/05/07

53.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Art. 53- Proceso ordinario. Improcedencia.

“... del relato de los hechos vertido en escrito... se observa que la responsabilidad que se le atribuye a la demandada radica en el alegado mal funcionamiento del sistema de seguridad (airbag) del automotor... la Ley 24.240 dispone que cuando se entable una acción judicial se aplicaran las normas del proceso de conocimiento mas abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente (art 53). En este sentido, asiste razón al recurrente en cuanto a que no cabe aplicar en la especie el Art. 319 del código procesal que determina el procedimiento del juicio ordinario para todas las contiendas judiciales que no tuvieran señalada una tramitación especial. ... de conformidad con lo dispuesto, en sentido concordante, por el art 321 inc, 3° del ordenamiento legal citado, corresponde atender la queja. ... corresponde proveer la demanda conforme las pautas del art 498 del código procesal...”

(CNac.A.Civ. Sala E., Lorenzino, Gerardo A. c/ Sursuto S.A). 05-02-2004

53.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Prestación de servicios. Inversor accionante. Pretensión. Sociedad de bolsa defendida. Rendición de cuentas. Procedencia.

“Procede la acción por la cual el pretensor persigue que una sociedad de bolsa (defendida) le rinda cuentas de ciertas operaciones que realizo -denominadas cauciones bursátiles-, con el producido de inversiones en títulos públicos, contradiciendo una orden previa en contrario dada por el y sin mantenerlo Informado de la gestión, como así también que realizo operaciones no autorizadas con sus fondos cuando la orden había sido la compra de bonex. ello así cuando, -como en el caso-, se verifica que las piezas documentales agregadas a la causa no contienen una explicación concreta y clara de todas y cada una de las operaciones que la accionada habría llevado a cabo con los fondos del accionante, toda vez que si bien los papeles acompañados exhiben datos que han de estar relacionados con

la gestión que la reclamada habría hecho de los valores y el dinero del inversor, no exteriorizan una información con la especificidad y la claridad deseables para una correcta y completa rendición de cuentas. En tal sentido cabe precisar, que se trata de planillas o constancias de operaciones con diferentes metodologías de exposición de datos -en lugar de un sistema uniforme de información- y con abreviaturas o códigos poco conocidos en general, lo que agrega más confusión al lector. si bien estos métodos de exponer información sobre inversiones bursátiles pueden ser tal vez usados en plaza, hay que tener presente que el inversor no tiene por que ser necesariamente un avezado hombre de negocios, hábil para interpretar cualquier explicación contable o financiera. por el contrario, con frecuencia se estará, como parece suceder en la especie, ante personas no habituadas a operar en el mercado bursátil y que, precisamente por eso, confían sus capitales a las agencias que actúan ante las bolsas de comercio. A través de ellas el mercado de capitales capta indiscriminadamente el ahorro de potenciales inversores, simples miembros del público que suelen desconocer las vicisitudes posibles de ese mundo peculiar y, actualmente, menos aun las modalidades para presentar las cuentas concernientes a la gestión de sus agentes. (en el caso, el agente de bolsa no explico con precisión por que habría aconsejado a su cliente solicitar la conversión a pesos. si bien invoco las normas de emergencia económicas, no indico cuales “en concreto” habrían obligado a aconsejar o instar a sus clientes a requerir esa conversión, que habría de significar a la actora una notable reducción del activo con que contaba como saldo (Conf. CCOM: 229 y 245, y CCIV: 1907, 1908, 1910, 1915 y conc.), maxime teniendo en cuenta las obligaciones específicas que pesaban sobre el “agente de bolsa” según lo dispuesto por la ley 17811: 2, 6-a, c, d y f, 7 y 39). Fundamentos del Dr. Monti, al que no adhieren los Dres. Di Tella y Caviglione Fraga: en el contexto de la litis, la nota invocada por la demandada, donde la inversionista aparece autorizando que sus fondos en dólares se conviertan a pesos, no puede tener los efectos pretendidos de una renuncia a sus derechos respecto del agente, a quien había entregado sus fondos y a quien confiara la gestión adecuada de ellos. Acordar eficacia a las expresiones introducidas en un formulario preimpreso, confeccionado por el agente bursátil relevándose a si mismo de sus deberes, implicaría contrariar el deber de buena fe (CCIV 1198) y consumir “una notable desproporción de las prestaciones” (CCIV 954), ya que la “autorización a pesificar” importaba una sustancial disminución de los derechos de la inversora que la firmo a instancias de su agente. Además, podría resultar ineficaz (Arg. Ley 24240: 37-1-b) en tanto “renuncia o restricción de los derechos del consumidor”.

“Coppo, Cora c/ Lacoste y Compañía S.A. de Bolsa s/ Ordinario. Cámara Comercial: C. Monti - Caviglione Fraga - Di Tella. 4/06/04

53.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia. Competencia Ordinaria. Generalidades (Art. 5). Competencia en Razón de la Materia. Competencia Comercial. Servicio Telefónico.

“Del dictamen fiscal 113054: resulta competente el fuero comercial y no el fuero Civil y Comercial Federal, para entender en una demanda en los términos de la Ley 24240 iniciada contra Telefónica Móviles SA, tendiente a que se declare la nulidad de una cláusula contractual y el reintegro de ciertas sumas, toda vez que la acción deriva de una actividad propia de contratos regidos por las leyes mercantiles, en el que prevalece la actividad lucrativa de la empresa, estructurada bajo la forma de sociedad anónima, tipo legal que acredita la comercialidad del acto (cfr. Sala E, in re, 16.11.89, “Bco. de Crédito Liniers SA c/ Corbalan, Julia s/ Sum.). Además, la Cuestión es comercial en lo que hace a la responsabilidad imputada a la entidad, donde se ventila la relación jurídica entre la accionada y sus clientes, circunstancia por la que procede la intervención de un juez de comercio para su dilucidación (CCOM 8-3°; cfr. dictamen N° 98476 del 31.3.04, in re “Unión de Usuarios y Consumidores c/ Bco. de la Prov. de Buenos Aires s/ Sumarisimo”, con fallo de la Sala C que remitió a sus fundamentos)”.

“Unión de Consumidores de Argentina c/ Telefonica Móviles SA s/ Ord”. Cámara Comercial: C. Monti - Caviglione Fraga. 22/09/06

53.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia. Competencia Ordinaria. Competencia en razón de la materia. Competencia civil. Director general de la dirección de defensa del consumidor del gobierno de la ciudad de buenos aires. Atribuciones conferidas por el decreto GCBA 512/02. Autoridad de aplicación de la Ley 24240. Pretensión. Banco defendido. Usuarios de tarjeta de crédito. Cese del debito de cargos. Reintegro a usuarios de sumas cobradas.

“Resulta competente la justicia nacional en lo civil para entender en una acción promovida por el director general de la dirección de defensa del consumidor del gobierno de la ciudad autónoma de Bs. As. en uso de las atribuciones que le confiere el decreto GCBA 512/02 y como autoridad de aplicación de la Ley 24240 en el ámbito de la ciudad autónoma de Bs. As. en protección de una pluralidad indeterminada de sujetos en cuanto usuarios de servicios de tarjeta de crédito emitidas por un banco; por medio de la cual se peticiona una sentencia que disponga el cese del debito del cargo indicado en la demanda así como el reintegro a los usuarios de las sumas que con afectación al mismo hubieran cobrado. ello pues, la cuestión contractual y de naturaleza mercantil que se invoca, cobraría relevancia si la contienda fuera entre los contratantes del servicio y la entidad emisora de la tarjeta en cuestión, mas resulta

un dato no dirimente en la Presente. por el contrario, la legitimación del accionante que no deriva de dicha contratación particular sino de los superiores fines que justificaran su creación y lo dotaran de aptitud para representar un interés colectivo, tornan operativa la regla establecida en el decreto 1285/58: 43-b), reformado por la Ley 23637. a mas, la incompetencia del fuero mercantil resulta de la naturaleza del propio accionante, quien destaco que la identificación de los sujetos no interesa a los fines del reclamo. en tal sentido cabe precisar, que la indeterminación propia de los beneficiarios de la acción característica de este tipo de proceso, torna secundario la índole comercial de los contratos celebrados. el pretensor, es parte de la estructura organizativa de la secretaria de desarrollo económico del gobierno de la ciudad autónoma de buenos aires, continuador de la municipalidad de Bs. As. (Ley 24558: 5), cuyos litigios deben dirimirse ante la justicia civil de la capital federal”.

“Dirección Gral. de Defensa del Consumidor GCBA c/ Bbva Banco Francés S.A. s/ Sumarísimo. Cámara Comercial: A. Peirano - Miguez - Viale. 19/05/04

53.17. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Diligencias preliminares. Solicitud de Información. Procedencia. Acción por Reintegro de Inversiones. Bonos. Asesoramiento. Principio de Información. CN: 42. Ley 24240: 4.

“Cabe hacer lugar a la solicitud de diligencias preliminares, tendiente a recabar informes de ciertas entidades bancarias, a los fines de interponer contra ellas, una acción de reintegro de inversiones a residentes de esta ciudad, quienes, a través de los futuros accionados, habrían sido asesorados para comprar bonos soberanos argentinos en el periodo comprendido entre enero de 2000 y diciembre de 2001, capital este que aun no habrían recuperado; toda vez que si bien, las medidas que se peticionan no encuadran en ninguno de los supuestos enumerados por el Cpr: 323, no tienden a preconstituir prueba, sino que resultan necesarias a los fines de procurar a la accionante el conocimiento de hechos o datos que no podrían obtenerse sin intervención judicial, y que resultan indispensables para que el proceso cuya iniciación anuncia pueda ser planteado eficazmente; tal petición, además, resulta procedente por aplicación del principio de información que rige respecto de la operatividad o funcionamiento del mercado de capitales, por el cual todas las entidades eminentes de los títulos ofrecidos públicamente, deben estar legalmente obligadas a ofrecer información fidedigna, suficiente, efectiva, actualizada, continuada e igual para todos (cfr. Bercovitz, Alberto, “El Derecho del Mercado de Capitales”, p. 103; CN: 42; Ley 24240: 4)”.

“Damnificados Financieros Asociación Civil p/ su Defensa c/ Banco Río de la

Plata S.A. s/ Diligencia Preliminar. Cámara Comercial: D. Díaz Cordero - Monti - Cuartero (Sala integrada). 17/08/05

53.18. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Derecho Procesal: Competencia. Competencia Ordinaria. Excepciones. Conexidad. Improcedencia. Acción colectiva deducida en los términos de la Ley 24240.

“Del dictamen fiscal 104068: si un magistrado rechazo la radicación por conexidad solicitada y se declaro incompetente para entender en una acción colectiva deducida en los términos de la Ley 24240: 55 contra una entidad bancaria, por la que se persigue la declaración de nulidad de los actos jurídicos respecto de las tasas de interés aplicadas y cargos abusivos derivados de un contrato masivo -calificado de irregular por el pretensor- y, que se condene al defendido a la reparación del daño patrimonial directo causado por la aplicación de las mentadas tasas y cargos improcedentes respecto de todo el grupo de usuarios titulares de determinadas tarjetas de crédito emitidas por una entidad bancaria cuyo continuador es el actual accionado; resulta improcedente que el juez desinsaculado con posterioridad resista la asignación atribuida por considerar que en virtud que la presente demanda es una suerte de juicio ejecutivo posterior, ordene la devolución de la causa al tribunal de origen en los términos del CPR: 553. ello así cuando, -como en el caso-, si bien surge que tramite en el tribunal cuyo titular rechazo la radicación de un expediente en el que fue demandado el presente accionante, sin embargo, no se advierten razones de conexidad ni de economía procesal que justifiquen la aplicación del principio de la perpetuatio jurisdictionis, para que proceda el desplazamiento de la competencia al magistrado que intervino en la citada ejecución, así como tampoco inconvenientes que no puedan subsanarse mediante la remisión de los autos ad effectum videndi”.

“Padec (Prevención Ases. y Defensa del Consumidor) c/ Banco Frances S.A: s/ Ordinario. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Butty. 23/02/05

53.19. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia. Competencia Ordinaria. Competencia en razón de la materia. Competencia comercial. Daños y perjuicios. Responsabilidad del fabricante. Procedencia.

“Resulta competente la justicia comercial para entender en una causa en la que se reclama el incumplimiento atribuido a un fabricante derivado de los perjuicios que dice haber experimentado la pretensora con fundamento en la Ley 24240, y la obligación de garantía que asume frente al consumidor. Ello pues, así se considere que la responsabilidad del fabricante configura un supuesto de ensanchamiento de la responsabilidad contractual o se ubique en la orbita extracontractual, la eventual

obligación de indemnizar bien puede ser, de todos modos, de índole mercantil (CCOM: 5 y su Doctrina; V. Fontanarrosa, R. O., “Derecho comercial argentino, Parte general”, 5ta. Edición revisada y ampliada, págs. 159 y 160, nros. 129 y 130, Bs. As., 1976; V. Fernandez, R. L., “Código...”, T. I, vol. I, págs. 64 y 65, Bs. As., 1970; V. Satanowsky, M., “Tratado...”, T. 2, págs. 67/75, Bs. As., 1957). en tal sentido cabe precisar, que se trata de una cuestión subsumible en la previsión del Art. 43 bis que atribuye competencia a los jueces nacionales de primera instancia en lo comercial de la capital federal en todas las cuestiones regidas por las leyes comerciales cuyo conocimiento no haya sido expresamente atribuido a los jueces de otro fuero. (En la especie, resultaría ser comercial la invocada obligación de indemnizar; en virtud de la aparente conexión de los hechos denunciados con la actividad mercantil de la defendida)”.

“Freinman, Harold Joseph y Otra c/ Turinaut S.A. y Otros s/ Sumario”. Cámara Comercial: B. Díaz Cordero - Piaggi – Butty. 17/10/02

53.20. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Diligencias Preliminares. Prueba anticipada (Art. 326). Improcedencia.

“Resulta improcedente deducir una solicitud de prueba anticipada por medio de la cual se requiere que una fabrica de automóviles brinde completa información sobre problemas detectados en un vehiculo, procedimientos para hacerlo, posibles consecuencias, siniestros registrados, técnicas de solución y demás puntos de interés respecto del modelo del rodado en cuestión con base, -como en el caso-, en que la defendida no habría atendido un anterior requerimiento extrajudicial y en la necesidad de contar con tal información para definir su proceder frente a la fabricante, considerando la insuficiencia de ciertas comunicaciones de la accionada. Ello así, toda vez que lo solicitado por el pretensor no puede encuadrarse en los términos del CPR: 326; puesto que lo manifestado no se dirige a fundar el temor concreto sobre la dificultad o imposibilidad de producción de la prueba en la etapa pertinente; sino en la necesidad de contar con cierta información para la promoción de una futura demanda resarcitoria contra el fabricante del rodado, con apoyo en lo dispuesto por la CN: 42 y la Ley 24240. de modo pues, que la hipótesis puede subsumirse en la previsión del CPR: 323 que enuncia distintas situaciones que permiten a quienes están legitimados a actuar como parte en un juicio futuro, prepararlo mediante medidas preliminares, es decir, que la petición debe fundarse, justificándose fehacientemente que la diligencia es imprescindible y útil para entablar correctamente la demanda”.

“Stratta, Maria Gerogina c/ Renault Argentina S.A. s/ Diligencia Preliminar”.
Cámara Comercial: Sala B. Díaz Cordero - Piaggi - Butty. 16/10/02

53.21. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Contratos Bancarios. Accionante. Pretensión. Cobro de suma dineraria. Rescate de bocones. Procedencia.*

“Procede la acción mediante la cual el pretensor persigue el cobro de cierta suma de dinero de una entidad bancaria, proveniente del producido del rescate de bocones y de las consecuencias que se desprenden de la falta de acreditación por parte del banco de la determinación de quien fue quien cobro el precio de dicha operatoria cuando, -como en el caso-, se verifica que si bien el defendido informo acerca de la venta de determinada cantidad de bonos con cuyo producido adquirió dólares, acompañando a tal fin fotocopia del comprobante de venta respectivo, sin embargo, aclaro que utilizaba un formulario en el que no constaba el recibo de conformidad de los fondos por parte del beneficiario, y que la venta de dichos bonos fue ordenada por una persona distinta del accionante, sin que por su parte, surja que persona cobro dicho importe. Ello pues, el accionado debería haber tomado mayores recaudos a la hora de manejar los fondos propiedad del reclamante, no resultando serio que no guarde constancia alguna sobre el real y efectivo destino de los fondos librados por su cuenta a un tercero que -en principio- estaba autorizado por el titular de los mismos. en definitiva, la complejidad del trafico hace exigible la protección responsable del consumidor (Cn: 42 y Ley 24240), y la confianza como principio de contenido ético impone a los operadores un inexcusable deber de honrar estas expectativas”.

“Eufemia Bausero c/ Banco Credicoop Coop. Ltda. s/ Ordinario. Cámara Comercial: B. Piaggi -Díaz Cordero - Butty. 28/06/02

53.22. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Derecho Procesal especial. Procesos de Conocimiento. Diligencias Preliminares. Situaciones dudosas. Protección del Derecho de Defensa.*

“Si bien las diligencias preliminares constituyen una excepción al tramite normal del proceso, no debiendo ser permitidas mas allá de lo estrictamente necesario, ante el silencio en que incurriera una entidad bancaria frente al reclamo de un ex cliente tendiente a que le proporcione cierta información necesaria para promover juicio ordinario en los términos del CPR: 553 –al haberle sido desestimadas las defensas que opuso en el juicio ejecutivo-, y atento la finalidad tuitiva de los derechos del consumidor plasmada en la Ley 24240 invocada por el accionante, cabe admitir

la medida preliminar solicitada por este, limitándola únicamente a la obtención de ciertas copias requeridas, a fin de resguardar debidamente el derecho de defensa del promoviente”.

“Daboul, Juan Elías c/ Banco Itaú Buen Ayre S.A. s/ Diligencia Preliminar” Cámara Comercial: Sala A. Viale – Miguez. 27/12/01

53.23. *DEFENSA DEL CONSUMIDOR Derecho Procesal. Competencia. Competencia Ordinaria. Competencia en razón de la Materia. Competencia Civil. Daños y Perjuicios. Ilícitos.*

“Es competente el fuero civil para entender en una causa por la que se reclama, en los términos de la Ley 24240, el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados al accionante por la presunta conducta ilícita atribuida a ciertas sociedades -en el caso, con motivo de la promoción y entrega de cupones efectuada por una estación de servicios, concesionaria de YPF, referida al sorteo de un automóvil del que el reclamante dice haber sido ganador-; ello así independientemente del tipo comercial que revisten las accionadas, toda vez que el reclamo excede la relación de un vínculo comercial, pues encuadra en un presunto hecho ilícito provocado por la supuesta conducta anómala atribuida a las imputadas, que conforme al decreto Ley 1285/58: 43-b (texto según Ley 24290), corresponde a la jurisdicción civil. (En igual sentido: Sala E, 9.8.04, “Rubini, Jorge c/ Nobleza Piccardo SAICFf s/ Ordinario”, dictamen 100.565)”.

“Mayotti, Juan Carlos c/ Rullo Automotores S.A. y otros s/ Sumarisimo”. Cámara Comercial: Sala C. Monti - Caviglione Fraga - Di Tella. 19/10/01

53.24. *DEFENSA DEL CONSUMIDOR Derecho procesal. Partes. Intervención de terceros. Citación. Improcedencia. Fundamento. Tercero citado. Domicilio en el exterior.*

“Si se promovió acción tendiente al resarcimiento de los perjuicios que se dicen derivados del atribuido incumplimiento de la Ley 24240 (defensa del consumidor) por parte del accionado, resulta improcedente que este solicite la citación de una compañía extranjera en calidad de tercera (CPR: 94), con fundamento en que la cuestión planteada por el pretensor involucra productos elaborados por ella cuando, -como en el caso-, surge que esa tercera tiene domicilio en la Ciudad de Caracas (Republica de Venezuela), toda vez que esa citación se presenta como manifiestamente inconveniente”.

“Quinteros, Daniel y otros c/ Inter Rep SRL y Otros s/ Ord. s/ Inc. de Apelación”. Cámara Comercial: Sala D. Rotman – Cuartero, 31/03/00.

53.25. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial. Procesos de Conocimiento. Proceso Sumarísimo. Tramite. Determinación. Procedencia. Accionante. Reclamo. Entrega de Bienes. Beneficiario de sorteos organizado por el accionado.

“Procede imprimir el tramite sumarísimo a una demanda en la que el pretensor reclama, -como en el caso-, la entrega de ciertos bienes -o su equivalente en dinero en efectivo- en su calidad de beneficiario de ciertos sorteos organizados por su contrario. Ello así, toda vez que, en esta instancia liminar y sin que importe adelantar juicio sobre lo que corresponda resolver, en definitiva, la entrega de los premios reclamados aparece íntimamente unida a la comercialización y venta de productos de diversos rubros ofrecidos por el defendido. de modo pues, que lo expuesto sitúa -al menos provisoriamente- tal supuesto dentro del ámbito de la Ley 24240, y justifica la adopción del proceso mas abreviado que rija en la jurisdicción del tribunal ordinario pertinente (ley 24240: 53). (en la especie, se desestimo la pretensión del reclamante, en cuanto a que el objeto de la demanda no podía regirse por la citada Ley, toda vez que refiere al cumplimiento de ciertos sorteos organizados “sin obligación de compra”).

“Saldivia, Maria Fabiana c/ Sprayette S.A. s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: Sala B. Butty - Díaz Cordero. 17/02/00

53.26. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de turismo. Accionantes. Pretensión. Resarcimiento de Daños. Procedencia. Accionada. Incumplimiento contractual. Hotelería y pasajes. Omisión de reserva. Fundamento. Consumidor. Otorgamiento de protección responsable (CN 42 y Ley 24240).

“Procede la acción judicial deducida contra una empresa de turismo, por la cual los accionantes persiguen el resarcimiento de los daños padecidos como consecuencia del incumplimiento en que incurrió la accionada respecto del contrato de viaje y turismo celebrado con el pretensor (el que tuvo por objeto la venta de pasajes y 7 días de estadía), consistente en la falta de reserva del hotel y del pasaje de regreso, lo que motivo que los reclamantes debieran alquilar un departamento y proveer del regreso por medios distintos a los acordados. En tal sentido es de ponderar, que la complejidad del tráfico hace exigible una protección responsable del consumidor (CN 42 y Ley 24240); y en tales circunstancias no debe otorgarse un tratamiento similar a sujetos que son diferentes en aspectos sustanciales: poder de negociación,

experiencia y conocimientos (Conf. Mosset Iturraspe, Jorge “Introducción al Derecho del Consumidor”, Revista de derecho privado y comunitario 5, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe 1996, pag. 11). y, siendo que en tales ocasiones la comercialización impide al consumidor cerciorarse a fondo sobre diversos aspectos de las operaciones que realiza, lo que no comprueba por si mismo debe asumirlo como un acto de confianza (Conf. Rezzonico, Juan Carlos “Principios Fundamentales de los Contratos”, Ed. Astrea, Buenos Aires 1999, pag. 382); Razón por la cual el usuario recurre a los servicios de profesionales en los cuales deposita confianza para celebrar sus transacciones. Por ende, la confianza como principio de contenido ético impone a los operadores un inexcusable deber de honrar las expectativas; y, su quiebre implica contravención de los fundamentos de toda Organización Jurídica y torna inseguro el trafico (Conf. Rezzonico, OB. CIT., pag. 376). (En igual sentido: Sala E, 15.5.07, “Creaciones Dairen S.A. c/ Transportes Arias S.A. s/ Sumario.”).

“Gismondi, Adrián Alejandro y otro c/ Ascot Viajes S.A. s/ Sum”. Cámara Comercial: Sala B. Díaz Cordero - Butty – Piaggi. 17/12/99.

53.27. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Derecho procesal. Competencia. Competencia ordinaria. Competencia en razón de la materia. Competencia civil. Locación de servicios. Procedencia. Accionada. Empresa prestadora del servicio de telefonía celular. Pretensión. Resarcimiento de daños y perjuicios. Invocación. y normas del CCIV.*

“Resulta competente la justicia civil para conocer en un proceso en el que -como en el caso- se acciona contra una empresa prestadora del servicio de telefonía celular en los términos de la Ley 24240 y las correspondientes normas del CCIV, tendiente al resarcimiento de los daños y perjuicios que, según el pretensor, le fueron ocasionados por la presunta conducta ilícita atribuida a la accionada, con motivo de la promoción efectuada en la vía publica referida a la concesión en propiedad de dos aparatos sin cargo como premio, con la condición de la posesión -por parte del favorecido- de una tarjeta de crédito con determinado numero. Ello así, pues: a) en un precedente en el que se invoco la ley de defensa del consumidor, la corte suprema asigno la competencia a la justicia civil para entender en temas análogos al que se plantea en la especie (“Safar Retamar, Maria E. c/ Moño Azul S.A. s/ Daños y Perj. s/ Sum”, del 31-3-99); y b) lo reclamado, independientemente del tipo comercial que reviste la accionada, excede la relación de un vinculo mercantil, pues encuadra en un presunto hecho ilícito provocado por la supuesta conducta anómala atribuida a la defendida, situación cuya dilucidación, conforme lo dispuesto por la Ley 23637: 43-b), corresponde a la jurisdicción Civil. (En igual sentido: Sala E, 9.8.04,

“Rubini, Jorge c/ Nobleza Piccardo Saicf s/ Ordinario”, dictamen 100.565; Sala C, 15.2.08, “Russian de Linares Font, Graciela c/ Repsol YPF Gas S.A. s/ Ord.”). “Kavanagh, Patricia c/ Compañía de Radiocomunicaciones Móviles S.A. s/ Sum.” Cámara Comercial, Sala D. Rrotman – Cuartero. 11/11/99

53.28. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho procesal. Competencia. Competencia ordinaria. Competencia en razón de la materia. Competencia civil. Locución de servicios. Procedencia. Accionada. Empresa prestadora del servicio de telefonía celular. Pretensión. Resarcimiento de daños y perjuicios. Invocación. Normas del CCIV.

“Resulta competente la justicia civil para conocer en un proceso en el que -como en el caso- se acciona contra una empresa prestadora del servicio de telefonía celular en los términos de la Ley 24240 y las correspondientes normas del CCIV, tendiente al resarcimiento de los daños y perjuicios que, según el pretensor, le fueron ocasionados por la presunta conducta ilícita atribuida a la accionada, con motivo de la promoción efectuada en la vía pública referida a la concesión en propiedad de dos aparatos sin cargo como premio, con la condición de la posesión -por parte del favorecido- de una tarjeta de crédito con determinado número. Ello así, pues: a) en un precedente en el que se invocó la ley de Defensa del Consumidor, a Corte Suprema asigno la competencia a la justicia civil para entender en temas análogos al que se plantea en la especie (“Safar Retamar, María E. c/ Moño Azul S.A. s/ Daños y Perj. s/ Sum”, del 31-3-99); y b) lo reclamado, independientemente del tipo comercial que reviste la accionada, excede la relación de un vínculo mercantil, pues encuadra en un presunto hecho ilícito provocado por la supuesta conducta anómala atribuida a la defendida, situación cuya dilucidación, conforme lo dispuesto por la Ley 23637: 43-b), corresponde a la jurisdicción civil. (en igual sentido: Sala E, 9.8.04, “Rubini, Jorge c/ Nobleza Piccardo Saicf s/ Ordinario”, dictamen 100.565; Sala C, 15.2.08, “Russian de Linares Font, Graciela c/ Repsol YPF Gas S.A./Ord.”).

“Kavanagh, Patricia c/ Compañía de Radiocomunicaciones Móviles S.A. s/ Sum.” Cámara Comercial, Sala D Rotman - Cuartero (JA 18.10.00) 11/11/99

53.29. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Competencia. Daños y perjuicios. Responsabilidad por productos elaborados. Demanda interpuesta contra el fabricante y el vendedor.

“Promovida una acción por violación a la Ley 24240 de defensa del consumidor, contra el fabricante y el vendedor de los productos que estarían contaminados, corresponde que entienda la justicia comercial, en tanto el Art. 3° de la Ley 24240

y el Art. 4º de la Ley 22262, de Defensa de la Competencia y Lealtad Comercial establecen la competencia mercantil en la materia.-

“Herrera, Zulema Z. c/ Silvia Sacifa s/ Daños Y Perjuicios. C. H254028. Civil - Sala H”. 03/11/99

53.30. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho procesal. Acumulación de procesos. Procedencia. Causa radicada en el fuero civil. Acumulación a expediente tramitado en sede comercial. Identidad de la pretensión resarcitoria. Productos alimenticios. Contaminación. Envases de hojalata. Defecto de fabricación. Fundamento de derecho.

“Procede disponer la acumulación de una causa radicada en un juzgado civil a otra que tramita en el fuero comercial, cuando -como en el caso- se verifica que: a) ambos procesos tramitan en la vía de conocimiento regulada en el CPR 486, b) la pretensión resarcitoria formulada en ambos juicios fue fundada en un mismo antecedente, esto es, la contaminación que habrían exhibido productos alimenticios, por consecuencia de supuestos defectos de fabricación de los envases de hojalata continentes de aquellos, c) hay coincidencia entre casi todos los accionantes de una y otra controversia, instadas ambas con base en el mismo fundamento de derecho: la protección al consumidor instituida por la Ley 24240. Ello así, pues la suma de las descritas circunstancias autoriza a disponer la acumulación de la controversia iniciada ante la Justicia Civil, a la ya radicada en el fuero mercantil, por configurarse el supuesto previsto en el CPR 188 y 189”.

“Guzman, Jorge c/ CanaleS.A. s/ Sum. (LL, 8.2.2000, 99810)”. Cámara Comercial: Sala D. Rotman – Cuartero. 15/07/99

53.31. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Competencia. Daños y perjuicios. Responsabilidad por productos elaborados.

“Corresponde intervenir al fuero comercial en la acción de daños y perjuicios enderezada contra el fabricante del producto adquirido, cuya supuesta deficiencia motiva el reclamo. Ello en razón de que la cuestión queda enmarcada en el ámbito de los derechos del consumidor, esto es, en la responsabilidad por productos elaborados actualmente regulada en el Art. 40 de la Ley 24240 introducido por la Ley 24999, cuyas pautas se integran con la Ley 22262 que atribuye competencia a dicho fuero para conocer en las acciones civiles que resulten de ese cuerpo normativo”.

“Cocchi, Miguel Angel A. c/ Industrias Pentagono de Confiables S.A. S/ Daños y

Perjuicios". C. I007709, Civil - Sala I". 29/04/99

53.32. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Competencia. Daños y perjuicios. Responsabilidad frente al Consumidor por productos elaborados.

"Resulta competente el fuero Comercial en la acción por daños y perjuicios provocados por la ingesta de alimentos contaminados, por aplicación de lo dispuesto en los arts. 3° de la Ley 24240 de Defensa al Consumidor y 4° de la Ley 22262 de Lealtad y Competencia".

"Obregon, Julio César c/ Agro Industrias INCA S.A. y Otro s/ Sumario - Competencia Cámara en Civil - Sala S". 25/03/99

53.33. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Competencia. Daños y perjuicios. Infracción a las Leyes 24240 de Defensa del Consumidor y 22262 de Lealtad Comercial y Competencia.

"Promovida una acción por la presunta violación al Código Alimentario Argentino y a la Ley de Defensa del Consumidor, aquélla debe sustanciarse ante la Justicia en lo Comercial, toda vez que el Art. 4 de la Ley 22262 y el Art. 3 de la Ley 24240 establecen expresamente la competencia de ese fuero en las acciones civiles basadas en dichos cuerpos normativos".

"Safar Retamar c/ Moño Azul S.A. s/ Daños y Perjuicios Cámara en lo Civil - Sala M". 28/10/98

53.34. DEFENSA AL CONSUMIDOR. Derecho Procesal. Competencia Ordinaria. Competencia en Razón de la Materia. Competencia Comercial. Procedencia.

"Resulta competente el fuero comercial para entender en una acción orientada a obtener una indemnización de daños por violación a la Ley de Defensa al Consumidor, si se verifica que el titular del juzgado mercantil desestimo una recusación sin causa deducida por el accionante, pues tal desestimación constituyo ejercicio de la potestad de juzgar que implico asunción del pleito".

"Veiga, Clelia c/ Valmar S.A. s/ Sumarísimo". Cámara Comercial: Sala D. Rotman - Cuartero – Alberti. 10/12/97

53.35. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho procesal. Competencia ordinaria. Competencia en razón de la materia. Competencia Civil. Daños y perjuicios. Hechos

ilícitos. Defensa del consumidor.

“Si se demanda el resarcimiento de daños y perjuicios derivados de hechos ilícitos -en el caso, violación a la ley de Defensa del Consumidor, por responsabilidad de un supermercado, en virtud de contaminación alimenticia-, corresponde que sea la Justicia Nacional en lo Civil quien conozca en el caso, con independencia de que resulten o no aplicables las disposiciones de la Ley 24240, o de la relación de estas con normas del derecho mercantil (DL 1285/58, ref. por Ley 23637: 43-b). En igual sentido: “Ocampo, Juan Carlos c/ Cica sa alimenticia s/ Ord.”, Sala C, 16.9.98, dictamen fiscal 79293; “Prassino, Estela c/ Benvenuto Saci s/ Sumarísimo”, Sala A, 26.2.99).

“Larche, Isabel c/ Industrias Alimenticias Mendocinas Alco s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: Sala C. Di Tella – Caviglione Fraga – Monti. 12/11/97

Ver Jurisprudencia: 2.4; 25.3; 36.2; 40.24; 45.1; 52.4; 52.6; 52.10; 52.11; 52.13; 52.14; 55.6.

ARTICULO 54° - [ACCIONES DE INCIDENCIA COLECTIVA]

Para arribar a un acuerdo conciliatorio o transacción, 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 consumidores o usuarios afectados. La homologación requerirá de auto fundado. El acuerdo deberá dejar a salvo la posibilidad de que los consumidores o usuarios individuales que así lo deseen puedan apartarse de la solución general adoptada para el caso.

La sentencia que haga lugar a la pretensión hará cosa juzgada para el demandado y para todos los consumidores o usuarios que se encuentren en similares condiciones, excepto de aquellos que manifiesten su voluntad en contrario previo a la sentencia en los términos y condiciones que el magistrado disponga.

Si la cuestión tuviese contenido patrimonial establecerá las pautas para la

reparación económica o el procedimiento para su determinación sobre la base del principio de reparación integral. Si se trata de la restitución de sumas de dinero se hará por los mismos medios que fueron percibidas; de no ser ello posible, mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a la reparación y, si no pudieran ser individualizados, el juez fijará la manera en que el resarcimiento sea instrumentado, en la forma que más beneficie al grupo afectado. Si se trata de daños diferenciados para cada consumidor o usuario, de ser factible se establecerán grupos o clases de cada uno de ellos y, por vía incidental, podrán éstos estimar y demandar la indemnización particular que les corresponda.

(Artículo incorporado por Art. 27 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Observado por el Decreto N° 2089/93

Jurisprudencia

54.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Proceso Sumarísimo (Art. 498). Amparo (CN 43). Habeas Data. Unión de Usuarios y Consumidores. Sentencia. Cosa Juzgada Erga Omnes.

“La sentencia que recaiga en un reclamo efectuado por una asociación de usuarios y consumidores, en resguardo de los intereses patrimoniales individuales de los consumidores, tiene efectos de cosa juzgada Erga Omnes, ya sea esta condenatoria o absolutoria, sin que obste a ello que la Ley 24240: 54 haya sido vetada por el Presidente de la Nación al promulgar ese cuerpo normativo, pues lo que el proyecto de ley pretendía legislar era que el rechazo de la acción promovida por estos organismos no hiciera cosa juzgada para la demandada, de modo que quedaran a salvo las acciones que pudieran interponer individualmente cada uno de los afectados; pero, si la demanda fuera acogida, habiéndose dado plena intervención y posibilidad de defensa a la accionada, no caben dudas de que ese pronunciamiento alcanzara los derechos individualmente determinados de cada uno de los integrantes del grupo en cuya defensa actuó la Asociación de usuarios; de otro modo no se explicaría la legitimación que tanto la Constitución Nacional, como las Leyes de jerarquía inferior (VGR: Ley 24240) han acordado a estas organizaciones intermedias (V.

en este sentido, Gozaini, Osvaldo Alfredo, “tutela de los derechos de incidencia colectiva”, publicado en revista jurídica la ley, ejemplar del 12.4.05”).

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ Citibank s/ Sumarísimo”. (LL 10.7.06, f. 110520). Cámara Comercial: E. Ramírez - Arecha - Sala. 12/05/06

Ver Jurisprudencia: 53.11.

CAPÍTULO XIV DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

ARTICULO 55° - [LEGITIMACIÓN]

Las asociaciones de consumidor es y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de la intervención de éstos prevista en el segundo párrafo del artículo 58 de esta ley.

Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita.

(Artículo sustituido por Art. 28 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Se crea el REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES las que, para funcionar, deberán estar inscriptas en el mismo.

Jurisprudencia

55.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Defensa de intereses individuales homogéneos de consumidores y usuarios. Legitimación. Doctrina del fallo “Halabi”. Aplicación.

1- Puesto que la doctrina del fallo “Halabi” reconoce dentro de la categoría de derechos de incidencia colectiva derivados de intereses individuales homogéneos, a los derechos patrimoniales de los usuarios y consumidores, cabe revocar la sentencia impugnada que le denegó a la asociación actora legitimación para peticionar ante la autoridades, incluso jurisdiccionales, cuando una empresa prestadora de servicios observa una conducta susceptible de lesionar derechos, constitucionales y la afectación acusada se dirige contra intereses individuales homogéneos de los usuarios; tanto más que la accionante se encuentra inscripta en el Registro nacional de Asociaciones de Consumidores.

2- *Por aplicación de la doctrina del fallo “Halab”, cabe revocar el fallo que le denegó a la asociación actora legitimación para iniciar la presente demanda colectiva en defensa de intereses individuales homogéneos de los usuarios, máxime teniendo en cuenta que, de confirmarse dicho decisorio, se vulneraría el acceso a la jurisdicción de ese grupo de usuarios supuestamente perjudicadas en su patrimonio por el accionar de la demandada. (del dictamen del Fiscal General ante la Cámara que ésta comparte y hace suyo). R.C.*

“Consumidores Libres Coop. Ltda. de Prov. de Serv. Acc. Com. c/ AMX Argentina S.A. s/ medidas preliminares y de prueba anticipada”. Causa:56.174. CNCiv. y Com. Fed. , Sala III, 30/10/09

55.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Beneficio de Litigar sin Gastos

“En relación a la aplicación temporal del Art. 28 de la Ley 26.361 señalo que el Art. 3 del Código Civil dispone que a partir de su entrada en vigencia, las leyes se aplicarán aun a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes. Considero entonces que en el caso, en el cual la actora solicita la exhibición de soportar los gastos de un juicio ya iniciado, resulta aplicable la norma contenida en el Art. 28 de la ley citada.” (Del dictamen de la Sra. Fiscal General, compartido por la CNCOM). ... “La cuestión atinente a la legitimación activa de la actora no resulta relevante a los efectos del presente pedido de beneficio de litigar sin gastos.” (Del dictamen de la Sra. Fiscal General, compartido por la CNCOM). ... “El beneficio de justicia gratuita establecido por el Art. 28 de la ley 26.361 alcanza a las acciones iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva.” (Del dictamen de la Sra. Fiscal General, compartido por la CNCOM) ... Por los fundamentos y conclusiones del dictamen precedente, que se dan por reproducidos por razones de brevedad, confirmase la resolución de fs. 70/71.” Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial en autos “Adecua c/ Hexagon Bank Arg. S.A. s/ Beneficio de litigar sin gastos” - CNCOM - 09/09/2008

“Proconsumer Asociación Protección Cons Mercado C del S c/ EN – PEN Dto 577/02 s/ Beneficio de litigar sin gastos”, Expte. N° 164371/02 Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 1, Secretaría N° 1.-, 22/10/2009

55.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derechos de Incidencia Colectiva - Eximición de Costas - Beneficio de Litigar Sin Gastos. El trámite del proceso por beneficio de litigar sin gastos habrá de sustanciarse, en tanto la previsión de justicia gratuita de la Ley 24.240 no implica la eximición de costas.

1.-Corresponde continuar con el proceso iniciado y revocar el decisorio que declaró abstracta su tramitación y archivo. Si bien la norma dispone que las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita, ello no se traduce en la concesión de un bill de indemnidad para las asociaciones de consumidores y usuarios, dado que éstas, una vez que encuentren habilitada gratuitamente la jurisdicción, deberán atenerse a las vicisitudes del proceso, incluida la condena en costas, de cuyo pago sólo podrán eximirse si cuentan con una sentencia firme que les acuerde la franquicia para litigar sin gastos.

2.-Corresponde revocar la sentencia de grado la cual tras considerar lo dispuesto por el Art. 55, segundo párr., de la Ley 24.240 (modif. Ley 26.361) -según el cual, las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de 'justicia gratuita', declaró abstracta la tramitación del presente incidente y ordenó su archivo, dado que las asociaciones de consumidores y usuarios, una vez que encuentren habilitada gratuitamente la jurisdicción, deberán atenerse a las vicisitudes del proceso, incluida la condena en costas.

3.-El beneficio de gratuidad y el de litigar sin gastos son dos institutos que, si bien reconocen un fundamento común, tienen características propias que los diferencian. Así, 'justicia gratuita' se refiere al acceso a la justicia, a la gratuidad del servicio de justicia que presta el Estado, que no debe verse conculcado con imposiciones económicas, y que constituyó uno de los principales reclamos desde la sanción de la Ley. Pero una vez franqueado dicho acceso, el litigante queda sometido a los avatares del proceso, incluido el pago de las costas, las que no son de resorte estatal, sino que constituyen una retribución al trabajo profesional de los letrados y demás auxiliares de justicia, de carácter alimentario, por ese motivo corresponde disponer la continuación del trámite de la causa y revocar el decisorio que declaró abstracta su tramitación y archivo”.

“Adecua c/ Banco Macro S.A. y otros s/ beneficio de litigar sin gastos”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial. Sala: D. 3/04/09.

55.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derechos del Consumidor. Beneficio de Justicia Gratuita. Diferencias con el beneficio de litigar sin gastos. Gratuidad que sólo alcanza a la tasa de justicia pero no a la condena en costas.

“...en la exposición de los hechos y del derecho contenidos en esta demanda, el recurrente ha sustentado su reclamo en el ámbito de aplicación de la Ley 24.240 (T.O. Ley 26.361, sancionada el 12/3/08 y promulgada parcialmente el 3/4/08). En

ese marco, apuntase que el Art. 53 de la Ley 24.420 -T.O. 26.362) dispone que a los juicios promovidos con fundamento en esa normativa se le aplicarán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, a menos que el juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más adecuado. En la especie, la a quo no ha esgrimido tal fundamento. Desde esta perspectiva pues, en supuestos como el de marras, en donde el accionante se presenta como un consumidor en particular que pretende revisar una relación determinada no se aprecia necesario, en principio al menos, un trámite de conocimiento más amplio que el sumárisimo contemplado en nuestro código ritual, pues no se advierte que el análisis de las cuestiones involucradas revistan una complejidad tal que amerite una solución distinta de la aquí propuesta. Por todo ello, de conformidad con lo establecido por la ley citada corresponde imponer a estas actuaciones el trámite dispuesto por el Art. 321 CPCC, (cfr. esta Sala, 26.04.07, “Proconsumer c. Adval S.A. s. Ordinario”), por lo que el agravio ensayado sobre el punto será recepcionado.”

“La Ley 26.361, sancionada el 12/3/08 y promulgada parcialmente el 3/4/08, resulta modificatoria de la Ley 24240 y, en lo que aquí interesa en su artículo 26 -que sustituyó el artículo 53 de esta última norma-, en punto a que “...Las acciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio”. Por lo tanto, la incorporación de esta disposición al nuevo artículo 53, LDC -que también alcanza a las acciones judiciales iniciadas por las asociaciones de consumidores y usuarios en defensa de intereses colectivos (Art. 55 LDC, reformado por el Art. 28 de la Ley 26.361), importa la concesión automática de un beneficio de justicia gratuita.”

“Mientras que “litigar” sin gastos abarca desde el comienzo de las actuaciones judiciales -pago de tasas y sellados- hasta su finalización (eximición de costas), el término “justicia gratuita” refiere indudablemente al acceso a la justicia, que no debe ser conculcado por imposiciones económicas. Por lo tanto, una vez franqueado dicho acceso, el litigante queda sometido, a los avatares del proceso, incluidas las costas (véase Lorenzetti, Ricardo Luís, Consumidores, pág. 22), las que no son de resorte estatal, sino que constituyen una retribución al trabajo profesional de los letrados y demás auxiliares de la justicia, de carácter alimentario. En ese orden de ideas, los antecedentes parlamentarios vinculados con la cuestión permiten arribar a igual conclusión en punto a que la justicia gratuita no implica un avance sobre las costas de los procesos que regula la LDC.”

“La LDC sólo determina para las acciones del tipo que aquí se debate la eximición del pago de la tasa de justicia (cfr. arg. esta CNCom., esta Sala A., in re: “Padec c/ Banco Río de la Plata S.A s. beneficio de litigar sin gastos”, del 04.12.08).” “Geddes Enrique c/General Motors de Argentina SRL s/ ordinario” - CNCOM - 31/03/2009

55.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Principio de Acceso a la Justicia - Proceso Sumarísimo - Protección del Consumidor - Beneficio de Litigar sin Gastos.

2.-En tanto existen diferencias de concepto entre los términos “beneficio de justicia gratuita” -que emplea la Ley 26.361 - y “beneficio de litigar sin gastos”, ha de establecerse que, mientras “litigar sin gastos” abarca desde el comienzo de las actuaciones judiciales -pago de tasas y sellados- hasta su finalización (eximición de costas), el término “justicia gratuita” refiere indudablemente al acceso a la justicia, que no debe ser conculcado por imposiciones económicas. Por lo tanto, una vez franqueado dicho acceso, el litigante queda sometido, a los avatares del proceso, incluidas las costas, las que no son de resorte estatal, sino que constituyen una retribución al trabajo profesional de los letrados y demás auxiliares de la justicia, de carácter alimentario.

3.-Corresponde diferenciar los términos: “beneficio de justicia gratuita” [-que emplea la Ley 26.361- y “beneficio de litigar sin gastos”, pues si bien los institutos antedichos reconocen un fundamento común, revisten características propias que los distinguen entre sí. Y atendiendo el caso previsto para el derecho laboral, es de estimarse que no resultaría equitativo conceder una mayor protección al consumidor que al trabajador, pues ello afectaría el principio de igualdad de la CN (Art.16). Desde esta perspectiva interpretativa y normativa, otorgar al consumidor la misma protección que al trabajador, limitada a la exención del impuesto de justicia para acceder a la justicia, resulta ya suficiente garantía tuitiva por parte del legislador. Con base en todo ello, debe entenderse que la Ley de Defensa del Consumidor sólo determina para las acciones del tipo que aquí se debate la eximición del pago de la tasa de justicia, contexto en el cual ha de entenderse el término “justicia gratuita”.

4.-El Art. 53 de la Ley 24.240 (-t.o. 26.362) dispone que a los juicios promovidos con fundamento en esa normativa se le aplicarán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, a menos que el juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más adecuado. En la especie, la a quo no ha esgrimido tal fundamento. Desde esta perspectiva pues, en supuestos como el de marras, en donde el accionante se presenta como un consumidor en particular que pretende revisar una relación determinada no se aprecia necesario,

en principio al menos, un trámite de conocimiento más amplio que el sumarísimo contemplado en nuestro código ritual, pues no se advierte que el análisis de las cuestiones involucradas revistan una complejidad tal que amerite una solución distinta de la aquí propuesta. Por todo ello, de conformidad con lo establecido por la ley citada corresponde imponer a estas actuaciones el trámite dispuesto por el Art. 321 CPCCN. El agravio ensayado sobre el punto será recepcionado.

5.-La Ley 26.361 resulta modificatoria de la Ley 24240 y, en lo que aquí interesa en su artículo 26 -que sustituyó el artículo 53 de esta última norma-, en punto a que “...Las acciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio”. Por lo tanto, la incorporación de esta disposición al nuevo artículo 53 de la Ley de Defensa del Consumidor -que también alcanza a las acciones judiciales iniciadas por las asociaciones de consumidores y usuarios en defensa de intereses colectivos (Art. 55 -, importa la concesión automática de un beneficio de justicia gratuita.

“Geddes Enrique c/ General Motors de Argentina S.R.L. s/ ordinario”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial. Sala A. 3/03/09

55.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Asociaciones de Protección del Consumidor - Interpretación y Aplicación de la Ley - Principio De Acceso a la Justicia - Defensa del Consumidor - Irretroactividad de la Ley - Beneficio de Litigar Si Gastos

a.-No habrá de aplicarse retroactivamente las disposiciones de la Ley 26361, sino su efecto inmediato que la hace operativa sobre una relación jurídica no consumada al tiempo de su entrada en vigencia. En la especie, se está en presencia de una situación legal en curso cuyas consecuencias quedan alcanzadas por la reforma introducida a la Ley 24420 (CCIV.: 3). En consonancia con lo anterior, para la solución del sub lite, cabe atenerse a la innovación introducida por el Art. 28 de la Ley 26361 en el nuevo Art. 55, LDC, que impone derechamente el beneficio de gratuidad a las acciones colectivas promovidas por asociaciones de consumidores, sin necesidad de otra valoración para la concesión de tal franquicia.

b.-Cabe admitir el recurso de apelación interpuesto, revocar la resolución recurrida y reconocer a la asociación accionante el beneficio de justicia gratuito, eximiéndola del pago del impuesto de justicia -tasa- atento la modificación introducida por la Ley 26361 a la Ley de Defensa del Consumidor. Asimismo, habrá de concedérsele la franquicia solicitada en este beneficio de litigar sin gastos respecto a las costas del

proceso principal en tanto, los balances evidencian una situación económica cuya endeblez no permite, prima facie, afirmar la capacidad de afrontar los honorarios finales del proceso principal. Así las cosas, todos los antecedentes denunciados denotan que aquélla no se encontraba, al menos al tiempo de promover esta acción, en condiciones de afrontar la tasa de justicia, ni mucho menos para solventar las costas del proceso que entabló contra el banco accionado. Último extremo que resulta decisivo para juzgar procedente la concesión del beneficio de litigar sin gastos, con los alcances establecidos en el Art. 84 CPCCN.

c.-En tanto existen diferencias de concepto entre los términos beneficio de justicia gratuita -que emplea la Ley 26361- y beneficio de litigar sin gastos, ha de establecerse que, mientras litigar sin gastos abarca desde el comienzo de las actuaciones judiciales -pago de tasas y sellados- hasta su finalización (eximición de costas), el término justicia gratuita refiere indudablemente al acceso a la justicia, que no debe ser conculcado por imposiciones económicas. Por lo tanto, una vez franqueado dicho acceso, el litigante queda sometido, a los avatares del proceso, incluidas las costas, las que no son de resorte estatal, sino que constituyen una retribución al trabajo profesional de los letrados y demás auxiliares de la justicia, de carácter alimentario.

d.-Un análisis semántico revela diferencias entre ambos conceptos: mientras que litigar sin gastos abarca desde el comienzo de las actuaciones judiciales -pago de tasas y sellados- hasta su finalización (eximición de costas), el término justicia gratuita refiere indudablemente al acceso a la justicia, que no debe ser conculcado por imposiciones económicas. Por lo tanto, una vez franqueado dicho acceso, el litigante queda sometido, a los avatares del proceso, incluidas las costas, las que no son de resorte estatal, sino que constituyen una retribución al trabajo profesional de los letrados y demás auxiliares de la justicia, de carácter alimentario. Con base en todo ello, debe entenderse que la LDC sólo determina la eximición del pago de la tasa de justicia.

e.-La Ley 26361, resulta modificatoria de la Ley 24240 y, en lo que aquí interesa en su artículo 28 -que sustituyó el Art. 55 de esta última norma-, en punto a que “Las acciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de la intervención de éstos prevista en el segundo párrafo del artículo 58 de esta ley. Las acciones iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita”. Por lo tanto, la incorporación de esta disposición al nuevo artículo de la LDC -que también alcanza a las acciones judiciales iniciadas por las asociaciones de consumidores y usuarios en defensa de

intereses colectivos, importa la concesión de un beneficio de justicia gratuita, que difiere del instituto de Beneficio de Litigar sin gastos, el cual también fue petitionado por la asociación accionante.

f.-Corresponde diferenciar los términos: “beneficio de justicia gratuita” -que emplea la Ley 26361- y “beneficio de litigar sin gastos”, pues si bien los institutos antedichos reconocen un fundamento común, revisten características propias que los distinguen entre sí. Y atendiendo el caso previsto para el derecho laboral, es de estimarse que no resultaría equitativo conceder una mayor protección al consumidor que al trabajador, pues ello afectaría el principio de igualdad de la CN. (Art. 16). Desde esta perspectiva interpretativa y normativa, otorgar al consumidor la misma protección que al trabajador, limitada a la exención del impuesto de justicia para acceder a la justicia, resulta ya suficiente garantía tuitiva por parte del legislador. Con base en todo ello, debe entenderse que la LDC sólo determina para las acciones del tipo que aquí se debate la eximición del pago de la tasa de justicia, contexto en el cual ha de entenderse el término justicia gratuita.

g.-La concesión del beneficio de litigar sin gastos permite que el solicitante se aparte del principio general de afrontar el pago, no sólo de la proporción inicial de la tasa de justicia, sino también de las costas que le pudieren corresponder en caso de ser vencido o en la distribución prevista por el CPCCN.: 71.

h.- Si la requirente es una persona jurídica -asociación civil sin fines de lucro, en este caso, o bien una sociedad comercial, la concesión del beneficio de litigar sin gastos debe ser apreciada con mayor estrictez que en el supuesto de tratarse de una persona física. Como consecuencia de lo expuesto, al ser restrictiva su concesión en supuestos como el del sub lite, los medios probatorios anejados deben ser evaluados en un marco de extremada prudencia.

“Padec c/ Banco Río de La Plata S.A. s/ beneficio de litigar sin gastos”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial. Sala: A. Uzal – Míguez - Kölliker Freís - Cardama 4/12/08

55.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Beneficio de Litigar sin Gastos

“ ... Que conforme la actual redacción del Art. 55 de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva por las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, cuentan con el beneficio de justicia gratuita (texto según ley 26.361, Art. 28, publicada en B.O.

7/4/2008). *Que de acuerdo a la documentación que obra agregada a la causa (cfr. fs. 5/32), la incidentista reviste las calidades referidas, a la vez que ha esgrimido la afectación de intereses de los consumidores o usuarios al iniciar la acción principal (Expte. N° 126.636/2002), y a través de la cual intentara su defensa. Que, siendo ello así, corresponde otorgar carácter definitivo a la exención provisional conforme lo normado por el Art. 83 del Código Procesal con que la actora contaba hasta el presente, sin más trámite. Por las razones expuestas, RESUELVO: Conceder el beneficio de litigar sin gastos a la parte actora solicitado en relación a la causa 5.963/2004 en trámite por ante este Juzgado...*”⁸

“Proconsumer Asociación Protección Cons Mercado C del S c/ EN – PEN Dto 577/02 s/ Beneficio de litigar sin gastos” Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 1, Secretaría N° 1, Expte. N° 164371/02. 17/11/08.

55.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Proceso Sumarísimo (Art. 498). Amparo (CN 43). Rechazo “in limine”. Improcedencia. Asociación de Consumidores. Falta de Legitimación Manifiesta.*

“No procede el rechazo “in limine” de la acción de amparo incoada por una asociación de consumidores, con fundamento en la falta de legitimación para obrar, toda vez que tal falta de legitimación no resulta manifiesta, ya que si bien invocó la defensa de intereses colectivos, la certera determinación de los alcances de la acción resulta extremadamente dificultosa, pues requiere de un acabado análisis de la materia litigiosa, del derecho aplicable a la cuestión (CN: 43 y Ley 24240, según Ley 26361) y de la prueba ofrecida, que no puede efectuarse válidamente en la instancia preliminar; lo cual no implica emitir juicio sobre la procedibilidad objetiva de la acción instaurada”.

“CEC Centro de Educación al Consumidor C/ CEMIC S/ Amparo”. Cámara Comercial: Sala E - Bargalló - Caviglione Fraga. 19/11/08

55.9. DERECHOS DEL CONSUMIDOR. *Defensa de Intereses de Incidencia Colectiva. Asociación de usuarios y consumidores. Beneficio de Litigar Sin Gastos. Gratuidad de las actuaciones. Aplicación del Art. 28 de la Ley 26361.*

“En relación a la aplicación temporal del Art. 28 de la Ley 26.361 señalo que el
8 *Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 1, Secretaría N° 1, en autos “Proconsumer Asociación Protección Cons Mercado C del S c/ EN – PEN Dto 577/02 s/ Beneficio de litigar sin gastos”, Expte. N° 164371/02.*

Art. 3 del Código Civil dispone que a partir de su entrada en vigencia, las leyes se aplicarán aun a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes. Considero entonces que en el caso, en el cual la actora solicita la eximición de soportar los gastos de un juicio ya iniciado, resulta aplicable la norma contenida en el Art. 28 de la Ley citada.” (Del dictamen de la Sra. Fiscal General, compartido por la CNCOM).

“La cuestión atinente a la legitimación activa de la actora no resulta relevante a los efectos del presente pedido de beneficio de litigar sin gastos.” (Del dictamen de la Sra. Fiscal General, compartido por la CNCOM)

“El beneficio de justicia gratuita establecido por el Art. 28 de la Ley 26.361 alcanza a las acciones iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva.” (Del dictamen de la Sra. Fiscal General, compartido por la CNCOM)

“Adecua c/ Hexagon Bank Arg. S.A. s/ Beneficio de litigar sin gastos” - CNCOM - 09/09/2008

55.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Interpretación Beneficio a partir de la sanción de la Ley 26.362:

“En atención a lo dispuesto por el Art. 28 de la Ley 26.361 modificatoria de la Ley 24.240 las presentes actuaciones gozan del beneficio de justicia gratuito.”

“Proconsumer c/ Banco Santander Río S.A. s/ Sumarísimo”, Expte N° 185873/2004. Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial N° 15, Secretaría N° 30. 22/04/08

55.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Partes. Beneficio de Litigar sin Gastos. Solicitud. Asociación de Consumidores. Prueba.

“El solo hecho de que la peticionaria de un beneficio de litigar sin gastos sea una asociación de consumidores sin fines de lucro, que pretenda ejercer una acción de incidencia colectiva, que no representa intereses propios y que su objeto fundamental la lleve a iniciar demandas judiciales en cumplimiento de normas de raigambre constitucional y legal, no es fundamento suficiente para beneficiarse con la posibilidad de litigar gratuitamente puesto que, la Ley 24240 no le ha otorgado esa prerrogativa atento el veto presidencial al Art. 53 de ese cuerpo legal; por lo que deberá demostrar -como cualquier otro litigante- la imposibilidad de afrontar los costos del juicio que ha promovido”.

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ BankBoston SA s/ Beneficio de Litigar sin Gastos”. Cámara Comercial: Sala E. Arecha - Ramírez. 25/02/08

55.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 52. Acciones judiciales. Telefonía móvil. Restitución de cargos indebidos. Tasa de control, fiscalización y verificación. Aporte al Fondo Fiduciario del Servicio Universal.

“Corresponde ordenar a la empresa prestataria del servicio de telefonía móvil que restituya lo indebidamente cobrado a cada uno de los usuarios por los conceptos de “tasa de control, fiscalización y verificación” y de “aporte al Fondo Fiduciario del Servicio Universal” con más los intereses que aplica para el caso de mora en el pago de las facturas, los que serán computados desde que cada suma es debida y cuya tasa no podrá exceder el cincuenta por ciento (50%) de la tasas activa para descuentos comerciales a treinta (30) días del Banco de a Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago. Asimismo deberá indemnizar al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Dicha devolución deberá realizarse a través de la facturación de cada usuario afectado y dentro de los 60 días de notificada la presente (Art. 31 de la Ley 24.240). Por otra parte, resulta procedente ordenar a la Comisión Nacional de Comunicaciones que comine a la prestataria y controle el cumplimiento del mecanismo de devolución implementado en plazo de 90 días y al Defensor del Pueblo -en carácter de colaboración- que a su vez era el contralor de lo actuado por la mentada Comisión e informe de su resultado al tribunal de origen, dentro del lapso de 20 días de concluido el plazo mencionado en primer término”.

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ Movicom Bell South y otro –Art. 52, 53 y 55 s/ amp. proc. Sumarísimo (Art. 321 inc. 2 CPCYC)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, Uslenghi, Otero. 22/11/2007

55.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Beneficio de Litigar sin gastos - Personas de existencia ideal - Asociación de usuarios y consumidores. Concesión de la franquicia

“La cantidad a la que asciende -\$ 10.771 en concepto de cuotas ordinarias y extraordinarias de los asociados, y \$ 182.513,08 por diversos subsidios- no autoriza ni siquiera a presumir que esos ingresos le permitan efectuar erogaciones más allá de las necesarias para su subsistencia y adecuado funcionamiento. Es preciso en este sentido poner de resalto que la suma recibida por subsidios de organismos oficiales, importa un ingreso promedio de \$ 3.041,89 mensuales en el lapso de los cinco años a los que se ha hecho referencia; y es dable recordar que, aun cuando pudiese sostenerse que la peticionaria tiene lo indispensable para su subsistencia y

para perseguir los fines para los cuales ha sido creada, esta circunstancia no obsta a la concesión del beneficio que se pide (Art. 78, segundo párrafo, Código Procesal Civil y Comercial de la Nación)Por ello, se resuelve: Conceder el beneficio de litigar sin gastos solicitado”.

“De.U.Co. (Defensor de Usuarios y Consumidores Asociación Civil) c/ Neuquén, Provincia del y otros s/ acción de amparo (beneficio de litigar sin gastos)” – CSJN – Highton de Nolasco - Fayt - Petracchi - Maqueda 20/03/2007

55.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

“La habilitación normativa de las asociaciones de consumidores no viene dada tan sólo por el Art. 43 de la Constitución Nacional, sino además, por lo dispuesto en la Ley 24240 Art. 55, que confiere a dichas asociaciones legitimación para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores, sin perjuicio de la intervención del usuario o consumidor prevista en el segundo párrafo del Art. 58”.

“Proconsumer c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ sumarísimo” - Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial. Nº 18 Secretaría Nº 35. 3/03/06.

55.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Amparo.

“Se trata de un reclamo que tiene por finalidad la reparación de un daño esencialmente individual y propio de cada uno de los presuntos afectados, que es exclusivo de cada afiliado de las entidades contra las que se dirigen la acción. No estamos en presencia aquí de un derecho de incidencia colectiva con el alcance que se le otorga en el Art. 43 de la C.N. para legitimar a la actora (Confr. esta Sala, causa 539/99 del 16-3-00). En efecto, cada uno de los afiliados, cuyos derechos se dicen vulnerados por el accionar de la parte demandada, tiene en este caso un derecho subjetivo, individual y exclusivo, y por lo tanto posee legitimación para reclamar el cese del daño actual o inminente que pueda padecer. Es que, cuando no se afectan intereses comunitarios o generales sino un derecho subjetivo, de modo que el damnificado se encuentra en condiciones de reclamar judicialmente, las asociaciones como la aquí actora no pueden invocar la legitimación del Art. 43 de la C.N. para interponer las acciones que su titular exclusivo no utiliza (cfr. doct. CNCivil, Sala B, in re “Ombudsman de la Ciudad de Bs. As. C. Municipalidad de Bs. As.”, del 4-5-95, JA 1995-IV-33). Del juego armónico de los artículos 52, 55 y 56, inc. e) de la Ley 24.240 se desprende que en caso de lesión directa a un derecho subjetivo, la legitimación para reclamar es sólo de su titular, es decir, el consumidor o usuario. Cuando se afecten, además

derechos colectivos o difusos distintos de un derecho subjetivo podrán accionar judicialmente las asociaciones de consumidores o usuarios legalmente inscriptas (Confr. Vázquez Ferreyra Romera, “Protección y Defensa del Consumidor, Ley 24.240”, ed. Depalma, 1994, pág. 148)”.

14.589/03.”Centro de Educación al Consumidor c/ COBER MED S.A. Y Otro s/ sumarísimo”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala I., Dr. Francisco de las Carreras - Dr. Martín D. Farrell - Dra. María Susana Najurieta. 27/05/2004

55.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Asociaciones. Consumidores. Legitimación.

“En relación a la legitimación para accionar, el Art. 55 de la Ley, le otorga a las asociaciones de usuarios, cuando resulten objetivamente afectados o amenazados los intereses de los consumidores, sin perjuicio de la intervención del usuario o consumidor prevista en el párrafo 2° del Art. 58. (Cons. III)”

“Líneas Aéreas Privadas Arg. S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 328/98”. Causa n° 22.241/98. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala III, Mordegliá, Argento, 3/12/98.

55.17. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Asociaciones de consumidores, Legitimación.

“El artículo 55 de la Ley 24.240 legitima a las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados los intereses de los consumidores, pero tal apoderamiento no puede extenderse más allá del fin específico al que propende la asociación que se encuentra confinado al objeto social determinado”.

“Defensor del Pueblo de la Nación –Incidente- c/ E.N. P.E.N. –Dtos. 149/97 y 1167/97- s/ Proceso de conocimiento”. Causa n° 12.937/98. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala V, Gallegos Fedriani, Otero, Grecco, 26/5/98.

55.18. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Asociaciones de consumidores. Posibilidad que sean cooperativas.

“Lo que persigue la Ley es que las asociaciones de consumidores se constituyan como personas jurídicas (Art. 55); que adopten la forma prevista en la Ley 20.337 no altera el objetivo trazado por el legislador. Por lo demás y aún cuando, por vía

de hipótesis, se admitiera que la expresión “asociaciones civiles” contenida en el Art. 57 de la Ley de la materia prevalece sobre el resto de las disposiciones del texto, no puede obviarse que dentro de la definición de asociaciones del Art. 33 del C.C., se las concibe como “las asociaciones y las fundaciones que tengan por principal objeto el bien común, posean patrimonio propio, sean capaces por sus estatutos de adquirir bienes, no subsistan exclusivamente de asignaciones del Estado y obtengan autorización para funcionar”. Ello así, y no estando controvertido que los estatutos de la actora establecen que su única finalidad lo constituye la defensa de los consumidores en las formas previstas en el Art. 56 de la Ley 24.240 –lo que acarrea asimismo que se encuentra impedida de realizar actividades comerciales o industriales –la interpretación asignada por la autoridad de aplicación, en tanto rechaza la inscripción con el único argumento concerniente a la forma asociativa empleada, traduce una solución disvaliosa que avanza sobre el espíritu con que la C.N. ha diseñado la intervención de las asociaciones que propendan a la defensa de los derechos de los consumidores, a la vez que se exhibe contrariando la directriz hermenéutica que impone dar efecto a la indudable intención del legislador (Fallos 234:482; 295:1001; 304:794), el que en ningún pasaje del debate parlamentario que precedió a la sanción de la Ley sugirió, siquiera mínimamente, un criterio que se muestre compatible con la postura restrictiva adoptada por el organismo demandado. Antes bien, no faltó oportunidad en que, si bien con relación a los derechos constitucionales, se expresó que una cosa es regularlo y otra oponerse prácticamente a que se ejerza dicho derecho de asociación que, se significó, es la actividad que vienen desarrollando las entidades de defensa, información y educación del consumidor (cfr. Exposición del Senador Aguirre Lanari, en Antecedentes Parlamentarios de la Ley 24.240, LL. T. 1995, Pág. 118)”.

“Consumidores Libres Coop. Ltda. de Prov. de Serv. Acc. Com. c/ E.N. -M° de E. Y O.S.P. (Sec. Com. e Inv.). Nota SICM 403/97 s/ amparo ley 16.986”. Causa: 6627/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala I, Coviello, Licht, 17/7/97.

Ver Jurisprudencia: 35.3; 52.3; 52.4; 52.6; 52.9; 53.5; 53.12; 53.15; 53.17; 53.18.

ARTICULO 56° - [AUTORIZACIÓN PARA FUNCIONAR]

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:

a) 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;

b) 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;

c) Colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos;

d) Recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo;

e) Defender y representar los intereses de los consumidores, ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados;

f) Asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés;

g) Organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores. En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación;

h) Promover la educación del consumidor;

i) Realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

(La parte del inciso (g) que dice: “En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación” fue observada por el Art. 10 del Decreto Nacional N° 2089/93 B.O. 15/10/1993)

REGLAMENTACION DEL DECRETO 1798/94

Rige lo dispuesto en el Artículo 55 del presente Anexo.

Jurisprudencia

56.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

“La defensa de los derechos de consumidores y usuarios tiene en nuestro derecho, como en los regímenes jurídicos más modernos, reconocimiento constitucional expreso en el Art. 42 CN en cuanto prescribe que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. También reconoce base en el texto constitucional la legitimación conferida a las asociaciones de consumidores y la vía habilitada para asegurar la efectiva vigencia de esos derechos y garantías. Es así que con arreglo a lo dispuesto por la CN, Art. 43, segundo párrafo, podrán interponer acción de amparo contra cualquier forma de discriminación, y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el Defensor del Pueblo y las asociaciones de consumidores, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización”.

“El Art. 43 del CN, posibilita a las asociaciones de consumidores a comparecer a los estrados judiciales cuando se adviertan conculcados los derechos de incidencia colectiva que, por su peculiar naturaleza, se caracterizan por la indeterminación respecto a la pluralidad de los sujetos involucrados. Y esa legitimación no puede desconocerse aún cuando no haya sido dictada la ley que habilite su registro, ni tampoco se encuentren fijadas las condiciones para su actuación en el proceso de amparo dado que el dispositivo constitucional del Art. 43 es operativo”.

“El Art. 56 de la LDC exige que 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: a) 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; ... e) defender y representar los intereses de los consumidores, ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados; ...i) realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor. Y el Art. 58 LDC confiere a las asociaciones la facultad de promover reclamos ante los fabricantes, productores,

comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la ley, asignándoles función estrictamente conciliatoria y extrajudicial que se limita a facilitar el acercamiento entre las partes. Entonces, las disposiciones de la Ley 24240 mencionadas, constituyen adecuada reglamentación de las garantías constitucionales de los arts. 42 y 43. Pero al mismo tiempo ofrecen un panorama prístino acerca de la función primordial que les está reservada a las asociaciones, y que la ley autoriza en orden a preservar la vigencia de los derechos de los consumidores o usuarios (arg. Art. 1 LDC) conjuntamente con el Ministerio Público, el Defensor del Pueblo y las autoridades de aplicación”.

”No constituye óbice el hecho de que la actuación de la asociación de consumidores, sea en defensa de intereses patrimoniales individuales”.

”Los intereses que representa la asociación de consumidores no son solamente los de los propios asociados, sino necesariamente los del universo de usuarios en igualdad de situación. Lo contrario es pretender quitar sentido a la ley y a la reforma constitucional que la reafirma. Ello surge también del hecho que la ley legitima simultáneamente al propio Estado y al Ministerio Público, los cuales obviamente no actuarán para el caso particular sino para el caso general”.

”El individuo, por su temor, su desconocimiento o su impotencia, se ve obligado, para defender sus intereses, a reforzar vínculos de solidaridad con aquellos que ostentan intereses próximos a los suyos. Es así como nacen las asociaciones de consumidores que el constituyente de 1994 reconoció y a las cuales le confirió una amplia legitimación procesal, tal como se desprende de los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional”.

”El texto constitucional y su reglamentación no introducen distingos en orden a la naturaleza de los derechos afectados. Y si esos intereses patrimoniales divisibles no pudieran considerarse como derechos de incidencia colectiva y, por ende, tutelables por la iniciativa de las asociaciones, la ley 24240 carecería de justificación. Así, desde la reforma constitucional y la introducción del Art. 43 de la C.N., reputar contraria a derecho la legitimación de la actora alegando que cada perjudicado debió deducir personalmente el reclamo por afectar la órbita de su derecho subjetivo, a todas luces implica desnaturalizar el sistema de protección establecido expresamente en la CN, el cual no gira en derredor de una estricta noción de indivisibilidad, en el sentido de que sólo deben considerarse comprendidas bajo su órbita aquellas pretensiones cuyo objeto sea materialmente indivisible (Ejemplo de esta hermenéutica restrictiva: la defensa del medio ambiente)”.

“Proconsumer c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ sumarísimo” - Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial. N° 18 Secretaría N° 35. 3/03/06

ARTICULO 57° - [REQUISITOS PARA OBTENER EL RECONOCIMIENTO]

Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles deberán acreditar, además de los requisitos generales, las siguientes condiciones especiales:

- a) No podrán participar en actividades políticas partidarias;**
- b) Deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva;**
- c) No podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras;**
- d) Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.**

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

a) Se entenderá por publicaciones los folletos, diarios, revistas, programas de radio y televisión, boletines informativos, etc.

b) Las asociaciones de consumidores reconocidas como tales que no cumplan las condiciones mencionadas en los Artículos 56 y 57 de la Ley N° 24.240 serán dadas de baja del REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES y la Autoridad de Aplicación podrá suspenderles las contribuciones estatales otorgadas. Además, la autoridad de aplicación pertinente podrá disponer la pérdida de la personería jurídica conferida.

Jurisprudencia

57.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

“El Art. 57 de la LDC exige que para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles deberán acreditar -además de los requisitos generales-, las siguientes condiciones especiales: c) no podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras; y sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios. La prohibición de recibir donaciones, fue motivo de cuestionamiento a la legitimación de la actora para actuar en este proceso en calidad de parte, con arreglo a la previsión estatutaria en el sentido de prever la posibilidad de recibir donaciones. Mas no se advierte la relación que pudiera tener esa supuesta infracción con la legitimación de la actora. Y a fin de garantizar el derecho de defensa de la demandada, la finalidad de la prohibición legal es suficientemente clara: las asociaciones de consumidores no se halla impedidas para recibir donaciones sino de los agentes económicos mencionados por el Art. 57 citado, como medio para asegurar el más eficaz cumplimiento de las funciones que la ley les asigna. No siendo el caso, ello determina la inadmisibilidad del planteo concerniente a la falta de legitimación activa, opuesto por la defendida”.

“Proconsumer c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ sumarísimo” - Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial. N° 18 Secretaría N° 35. 3/03/06

ARTICULO 58° - [PROMOCIÓN DE RECLAMOS]

Las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la presente ley.

Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes.

Formalizado el reclamo, la entidad invitará a las partes a las reuniones que considere oportunas, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio.

En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial, su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

CAPÍTULO XV ARBITRAJE

ARTICULO 59° - [TRIBUNALES ARBITRALES]

La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho común, según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias propóngan las asociaciones de consumidores o usuarios y las cámaras empresarias.

Dichos tribunales arbitrales tendrán asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en todas las ciudades capitales de provincia. Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral.

(Artículo sustituido por Art. 29 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TÍTULO III DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO XVI

EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

ARTICULO 60° - [PLANES EDUCATIVOS]

Incumbe al Estado nacional, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las provincias y a los Municipios, la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, arbitrando las medidas necesarias para incluir dentro de los planes oficiales de educación inicial, primaria, media, terciaria y universitaria los preceptos y alcances de esta ley, así como también fomentar la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y usuarios y la participación de la comunidad en ellas, garantizando la implementación de programas destinados a aquellos consumidores y usuarios que se encuentren en situación desventajosa, tanto en zonas rurales como urbanas.

(Artículo sustituido por Art. 30 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

ARTICULO 61° - [FORMACIÓN DEL CONSUMIDOR]

La formación del consumidor debe facilitar la comprensión y utilización de la información sobre temas inherentes al consumidor, orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos 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:

- a) Sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y adulteración de los alimentos.**
- b) Los peligros y el rotulado de los productos.**

c) Legislación pertinente, forma de obtener compensación y los organismos de protección al consumidor.

d) Información sobre pesas y medidas, precios, calidad y disponibilidad de los artículos de primera necesidad.

e) Protección del medio ambiente y utilización eficiente de materiales.

(Artículo sustituido por Art. 31 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

ARTICULO 62° - [CONTRIBUCIONES ESTATALES]

El Estado nacional podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras con cargo al presupuesto nacional a las asociaciones de consumidores para cumplimentar con los objetivos mencionados en los artículos anteriores.

En todos los casos estas asociaciones deberán acreditar el reconocimiento conforme a los artículos 56 y 57 de la presente ley. La autoridad de aplicación seleccionará a las asociaciones en función de criterios de representatividad, autofinanciamiento, actividad y planes futuros de acción a cumplimentar por éstas.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

CAPÍTULO XVII

DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 63°

Para el supuesto de contrato de transporte aéreo, se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley.

(Artículo derogado por Art. 32 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008, este último artículo fue observado por Art. 1° Decreto N° 565/2008 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

Jurisprudencia

63.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de Turismo. Contrato de Viaje. Derechos y Obligaciones de las Partes. Fenómeno Climático. Huracán. Servicio Hotelero Defectuoso. Indemnización. Procedencia. Responsabilidad de la Agencia Intermediaria.

“Resulta procedente la demanda incoada contra una agencia de viajes por incumplimiento contractual y los daños y perjuicios sufridos, toda vez que fue celebrado un contrato que incluía el transporte aéreo mediante vuelo charter, hotelería y demás servicios a ser provistos en las Islas Saint Marteen y Punta Cana por un término de quince días. ello así, ya que las prestaciones fueron brindadas de manera deficiente, pues a causa de un huracán los vidrios y ventanales del hotel estallaron, las habitaciones quedaron totalmente destruidas e inundadas, el suministro de energía eléctrica se paralizó al igual que la provisión de agua, la construcción del hotel parecía precaria, pues los pasajeros fueron trasladados primero a un sótano, luego a un salón de te y al local bailable, para finalmente terminar en el casino donde, debajo de las mesas de ruleta y maquinas tragamonedas, durmieron sobre el piso. en ese contexto, cabe señalar que la demandada actuó en

el carácter de intermediario, según las condiciones generales del contrato, y mas allá de las diversas teorías esbozadas respecto de la naturaleza jurídica de dicho contrato, ciertos autores son contestes en punto a la obligación de responder que pesa sobre el o los organizadores por la adecuada ejecución de las obligaciones asumidas contractualmente, sea que deban estos cumplirlas directamente o recaigan sobre otros prestatarios vinculados al negocio (Celia Weingarten - Carlos A. Ghersi: “Contrato de turismo. Derechos y obligaciones de la empresa de turismo”, Ed. Abeledo - Perrot, Buenos Aires, 2000; CNCOM, Sala D, in re “Cellini de Margheritis, Ana c/ Simunovich Tonco s/ Sumario”, del 5.8.04). Sentado lo expuesto, si bien es posible que por las características de un huracán, las previsiones que se adopten podrían en definitiva verse superadas, lo cierto es que la ley no exige que se combata el fenómeno climático en si mismo, sino que el intermediario adecue su conducta a la previsión o capacidad para reconducir la situación creada (VGR., traslado de pasajeros a otro hotel de similares características). En consecuencia, la demandada resulta responsable por los daños causados a los accionantes tanto en el supuesto de haber tenido conocimiento de que la zona iba a verse afectada por el huracán, cuanto pudiera desconocerlo. ello, pues en el primer caso –lo mas probable en atención a que desarrolla su actividad en el sector turístico- debió abstenerse de organizar el viaje o debió hacerlo avisando a los usuarios antes de contratar, la posibilidad de que el destino se podía modificar o bien adoptar las medidas necesarias para que no se produjeran los contratiempos en el hotel involucrado. asimismo, la complejidad del tráfico mercantil hace exigible una protección responsable del consumidor (CN: 42 y Ley 24240); en tales circunstancias no debe otorgarse un tratamiento similar a los sujetos que son diferentes en aspectos sustanciales: poder de negociación, experiencia y conocimientos (Mosset Iturraspe, Jorge: “Introducción al Derecho del Consumidor”, Rev. de Derecho Privado y Comunitario N° 5, 1996, ED. Rubinzal - Culzoni, Pág. 11)”.

“Lorenzini de Martini, Luciana c/ Viajes ATI SA s/ Sumario”. Cámara Comercial: Sala B. Díaz Cordero - Gargallo. 10/03/08

63.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Ley 24.240. Art. 47. Sanciones. Multas. Aerolíneas. Publicidad.

“La Dirección Nacional de Comercio Interior puede imponer una multa a la empresa de aeronavegación por haber incumplido las condiciones de la oferta previstas en el Art. 7 de la Ley 24.240 por haber realizado publicidades de servicios turísticos con sus precios, utilizando la frase “sujeto a disponibilidad” sin indicar la cantidad de lugares con que contaba para cubrir la oferta”.

3.280/06 “Línea Aérea Nacional Chile S.A. c/DNCI –o/ sp 1004/05 (Expte. SO1:0269796/05)” C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala I., Coviello, Licht. 29/10/2007

63.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de transporte aéreo vs. Agencia de viajes y turismo.

“El negocio jurídico consensuado entre una agencia de viajes y su cliente no es precisamente un contrato de transporte aéreo sino que la agencia se compromete a gestionar la compra de los pasajes aéreos en un determinado marco de condiciones - contrato de locación de servicios- que por su conveniencia incentivan al consumidor a tercerizar la operación. Por ende el contrato de transporte propiamente dicho es el celebrado con el prestador directo del servicio -en el caso la aerolínea-. Esto se ve corroborado por las disposiciones de la Ley 18.829 y su decreto reglamentario 2.182/72 (B.O. del 26/04/72), que regula la actividad de las agencias de viajes y turismo, estableciendo entre sus funciones la intermediación en la reserva o locación de servicios en cualquier medio de transporte en el país o en el extranjero (conf. Art. 1, inc. A) de la ley cit). Por tal motivo si las partes no se han vinculado a través de un contrato de transporte aéreo, no resulta aplicable el Art. 63 de la Ley 24.240 (Cons. VIII)”.

“Longueira & Longueira S.A. c/ SIC y T GCBA Resol 375/98 (Expte. N° 18.478/98)” CAM.NAC.CONT.ADM.FED. Sala II. Garzon de Conte Grand, Herrera, Damarco. 13/10/2005

Ver Jurisprudencia: 7.6.

ARTICULO 64°

Modifícase el artículo 13 de la ley 22.802, que quedará redactado de la siguiente forma:

Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias, con respecto a los hechos cometidos en su jurisdicción y que afecten exclusivamente al comercio local, juzgando las presuntas infracciones.

A ese fin determinarán los organismos que cumplirán tales funciones, pudiendo los gobiernos provinciales delegar sus atribuciones en los gobiernos municipales, excepto la de juzgamiento que sólo será delegable en el caso de exhibición de precios previsto en el inciso i) del artículo 12.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

ARTICULO 65°

La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional y entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial. El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente ley dentro de los ciento veinte (120) días a partir de su publicación.

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

Jurisprudencia

65.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho procesal especial: procesos de conocimiento. Proceso sumarísimo (Art. 498). Amparo (CN 43). Improcedencia. Depósitos bancarios. Moneda extranjera. Leyes de emergencia. Aplicabilidad. Razonabilidad.

“Cabe rechazar el reclamo tendiente a que se restituya la diferencia entre las sumas acreditadas en pesos a la relación de cambio de \$ 1,40 por cada dólar por un depósito bancario en moneda extranjera y la que hubiera resultado de realizar tal conversión según el valor de esa moneda en el mercado libre; toda vez que al solicitar la transferencia de esos fondos a fin de ejercer la opción que brindaba la Comunicación “A” 3481 del Banco Central, no se formuló reserva alguna en punto a resguardar su derecho a cuestionar la constitucionalidad de tal procedimiento (cfr. CSJN, in re “Cabrera, Jerónimo R. y Otros c/ Pen, Ley 25561, decretos 1570/01, 214/02 s/ Amparo”, del

13.7.04). *Disidencia de la Dra. Miguez: no resulta exigible que el depositante de una suma en moneda extranjera en una entidad bancaria, deba formular reserva alguna en punto a resguardar su derecho a cuestionar la constitucionalidad de tal procedimiento, al disponer de sus ahorros de conformidad con la normativa de emergencia económica; pues es un principio esencial de nuestro derecho el que predica la integridad del pago. Ello así, no es dable pensar que el depositario pueda restituir una cosa distinta o un valor muy inferior al que fue objeto del depósito pues ello se encuentra vedado (CCIV: 2189 y 2229 concs. arts. 617 y 619); máxime, considerando que son aplicables a los depósitos bancarios las disposiciones de la Ley de orden público 24240 de defensa del consumidor: 3, 37 y CN: 42. No procede, en consecuencia, la aplicación de la normativa de emergencia a tales depósitos, dada su inconstitucionalidad. (cambio de criterio por cambio de integración de sala ver fichas: 47280 a 47288; sala A, 26.4.07, “Maquieira, Alfredo c/ BankBoston National Association s/ Ord”).*

“Barbarosch, Alfredo c/ Poder Ejecutivo Nacional s/ Amparo”. Cámara Comercial: A. Vassallo - Dieuzeide - Miguez. 16/03/06

65.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Orden público.

“La Ley 24.240 es una Ley de orden público y los particulares no pueden dejar sin efecto derechos que asegura nuestra Constitución en su Art. 42”.

“Gestionar c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 68/97”. Causa n° 10.411/97. C. NAC. CONT. ADM. FED. , Sala I, Licht, Coviello, 12/2/98.

Ver Jurisprudencia: 2.10; 36.2; 37.34.

ARTICULO 66° a

El Poder Ejecutivo nacional, a través de la autoridad de aplicación, dispondrá la edición de un texto ordenado de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor con sus modificaciones.

(Artículo incorporado por Art. 33 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94

Sin reglamentar.

ARTICULO 66°

Comuníquese al Poder Ejecutivo. — Alberto R. Pierri. — Eduardo Menem. — Juan Estrada. — Edgardo Piuizzi.

Dada en la sala de sesiones del congreso argentino, en buenos aires, a los veintidos dias del mes de setiembre del año mil novecientos noventa y tres.

(Debido a la incorporación dispuesta por Art. 33 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008, ha quedado duplicado el número del presente artículo)

INDICE

DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	7
INTRODUCCIÓN	9

TÍTULO I NORMAS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

<u>Art. 1°</u> - [Objeto. Consumidor. Equiparación]	21
<u>Art. 2°</u> - [Proveedor]	31
<u>Art. 3°</u> - [Relación de consumo. Integración normativa-Preeminencia]	39

CAPÍTULO II INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y PROTECCIÓN DE SU SALUD

<u>Art. 4°</u> - [Información]	68
<u>Art. 5°</u> - [Protección al consumidor]	80
<u>Art. 6°</u> - [Cosas y servicios riesgosos]	90

CAPÍTULO III CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA

<u>Art. 7°</u> - [Oferta]	94
<u>Art. 8°</u> - [Efectos de la publicidad]	112
<u>Art. 8° bis</u> - [Trato digno. Prácticas abusivas]	121
<u>Art. 9°</u> - [Cosas deficientes usadas o reconstituidas]	126
<u>Art. 10°</u> - [Contenido del documento de venta]	127
<u>Art. 10° bis</u> - [Incumplimiento de la obligación]	131

<u>Art. 10º ter</u> - [Modos de rescisión]	132
--	-----

CAPÍTULO IV COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES

<u>Art. 11º</u> - [Garantías]	134
<u>Art. 12º</u> - [Servicio técnico]	137
<u>Art. 13º</u> - [Responsabilidad solidaria]	138
<u>Art. 14º</u> - [Certificado de garantía]	141
<u>Art. 15º</u> - [Constancia de reparación]	143
<u>Art. 16º</u> - [Prolongación del plazo de garantía]	143
<u>Art. 17º</u> - [Reparación no satisfactoria]	144
<u>Art. 18º</u> - [Vicios redhibitorios]	146

CAPÍTULO V DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

<u>Art. 19º</u> - [Modalidades de prestación de servicios]	153
<u>Art. 20º</u> - [Materiales a utilizar en la reparación]	172
<u>Art. 21º</u> - [Presupuesto]	173
<u>Art. 22º</u> - [Supuestos no incluidos en el presupuesto]	175
<u>Art. 23º</u> - [Deficiencias en la prestación de servicios]	176
<u>Art. 24º</u> - [Garantía]	178

CAPÍTULO VI USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

<u>Art. 25º</u> - [Constancia escrita. Información al usuario]	179
<u>Art. 26º</u> - [Reciprocidad en el trato]	185
<u>Art. 27º</u> - [Registro de reclamos]	185
<u>Art. 28º</u> - [Seguridad de las instalaciones. Información.]	186
<u>Art. 29º</u> - [Instrumentos y unidades de medición]	186
<u>Art. 30º</u> - [Interrupción de la prestación de servicio]	188

<u>Art. 30° bis</u>	189
<u>Art. 31°</u>	190

**CAPÍTULO VII
DE LA VENTA DOMICILIARIA,
POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS**

<u>Art. 32°</u> - [Venta domiciliaria]	194
<u>Art. 33°</u> - [Venta por correspondencia y otras]	195
<u>Art. 34°</u> - [Revocación de aceptación]	195
<u>Art. 35°</u> - [Prohibición]	196

**CAPÍTULO VIII
DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CRÉDITO**

<u>Art. 36°</u> - [Requisitos]	199
--------------------------------------	-----

**CAPÍTULO IX
DE LOS TÉRMINOS ABUSIVOS Y
CLÁUSULAS INEFICACES**

<u>Art. 37°</u> - [Interpretación]	213
<u>Art. 38°</u> - [Contrato de adhesión. Contratos en formularios]	254
<u>Art. 39°</u> - [Modificación contratos tipo]	259

**CAPÍTULO X
RESPONSABILIDAD POR DAÑOS**

<u>Art. 40°</u>	261
<u>Art. 40° bis</u> - [Daño directo]	288

TÍTULO II AUTORIDAD DE APLICACIÓN. PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

CAPÍTULO XI AUTORIDAD DE APLICACIÓN

<u>Art. 41°</u> - [Aplicación nacional y local]	293
<u>Art. 42°</u> - [Funciones concurrentes]	296
<u>Art. 43°</u> - [Facultades y atribuciones]	300
<u>Art. 44°</u> - [Auxilio de la fuerza pública]	302

CAPÍTULO XII PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES

<u>Art. 45°</u> - [Actuaciones administrativas]	303
<u>Art. 46°</u> - [Incumplimiento de acuerdos conciliatorios]	310
<u>Art. 47°</u> - [Sanciones]	313
<u>Art. 48°</u> - [Denuncias maliciosas]	324
<u>Art. 49°</u> - [Aplicación y graduación de sanciones]	324
<u>Art. 50°</u> - [Prescripción]	326
<u>Art. 51°</u> - [Comisión de un delito]	341

CAPÍTULO XIII DE LAS ACCIONES

<u>Art. 52°</u> - [Acciones judiciales]	342
<u>Art. 52° bis</u> - [Daño punitivo]	357
<u>Art. 53°</u> - [Normas del proceso]	359
<u>Art. 54°</u> - [Acciones de incidencia colectiva]	382

CAPÍTULO XIV DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

<u>Art. 55°</u> - [Legitimación]	385
--	-----

<u>Art. 56°</u> - [Autorización para funcionar]	398
<u>Art. 57°</u> - [Requisitos para obtener el reconocimiento]	402
<u>Art. 58°</u> - [Promoción de reclamos]	403

CAPÍTULO XV ARBITRAJE

<u>Art. 59°</u> - [Tribunales arbitrales]	405
---	-----

TÍTULO III DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO XVI EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

<u>Art. 60°</u> - [Planes educativos]	409
<u>Art. 61°</u> - [Formación del consumidor]	409
<u>Art. 62°</u> - [Contribuciones estatales]	410

CAPÍTULO XVII DISPOSICIONES FINALES

<u>Art. 63°</u>	411
<u>Art. 64°</u>	413
<u>Art. 65°</u>	414
<u>Art. 66° a</u>	415
<u>Art. 66°</u>	416

Ley N° 24.240

Cuarta Edición

Esta edición fue realizada en la sana inteligencia que su distribución posibilitará una real toma de conciencia –en conocimiento y educación- de la vigente Ley de Defensa del Consumidor.

Al invitar a su lectura, le anticipamos que –por cuarta vez desde la promulgación de la ley- hemos intercalado, por artículo, una seleccionada jurisprudencia que ha sido cuidadosamente recopilada y ordenada para una mejor y más actualizada comprensión.



subsecretaría de
defensa del
consumidor