

PRÓLOGO

Desde la sanción de la ley 24240, primer texto ordenado que regla el estatuto del consumidor, pasando por sus sucesivas reformas y, en especial, por la incorporación en la Carta Magna del artículo 42 que tutela a los consumidores y usuarios en la relación de consumo en orden a la protección de sus salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a las condiciones de trato equitativo y digno, emerge esta nueva rama del derecho, con claro carácter “interdisciplinario”.

Cabe destacar que la primera de las leyes se sancionó en el año 1993, la constitucionalización de la relación de consumo acaeció en 1994, las sucesivas reformas a la ley especial se sucedieron durante varios años, en especial la ley 26361 del 2008 hasta culminar con la sanción del nuevo Código Civil y Comercial en el año 2015, todo lo cual implica un largo derrotero que es necesario recorrer adecuadamente para comprender la génesis y el contenido del estatuto del consumidor.

Así, en la medida que la doctrina fue tomando conciencia del sentido y alcance del derecho del consumidor también se comprendió que tenía la particularidad de “atravesar” todo el ordenamiento jurídico y de allí que posee notas de derecho privado y de derecho público que le otorgan un perfil particular al grado tal que los maestros Alterini y Alegría explicaron que el plexo consumeril constituye la convergencia de normas de derecho privado que reconocen la magnitud “planetaria” del comercio y el manejo del mercado y de los precios por las grandes corporaciones.

En esta inteligencia, el maestro Mosset Iturraspe enseña que el derecho del consumidor está enderezado a regular el mercado y a cubrir las necesidades de los sectores “más débiles y/o vulnerables”, en atención a que la globalización ha modificado el sistema de producción, distribución y comercialización.

Así, se establece una “asimetría” evidente entre quienes producen, distribuyen y comercializan, es decir los proveedores de bienes y servicios, y el resto de la población que requiere de dichos bienes. Los primeros fijan los precios de los productos de conformidad a la cadena de comercialización y, consecuentemente, la población se convierte en consumidora sin ninguna posibilidad de negociación, por lo que, el viejo “traje” del contrato paritario no resulta aplicable para reglar este tipo de vínculos.

En esta inteligencia, el derecho consumeril se configura como una “amalgama” de aspectos sustanciales e instrumentales que le otorgan interdisciplinariedad y que regula aspectos tanto de derecho sustancial como procesal.

Por ello, el artículo 42 de la Carta Magna no sólo reconoce los derechos de los consumidores y usuarios, sino que ordena que la legislación establezca procedimientos eficaces para la prevención y solución de los conflictos y prevea los marcos regulatorios de los servicios públicos dando participación a las asociaciones de consumidores y a los organismos de control.

Asimismo, la manda constitucional reclama que las autoridades provean a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia, a la calidad y eficiencia de los servicios públicos y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.

Por último, la norma constitucional exige expresamente la educación del consumidor e impone a los proveedores una obligación de información que si se comprendiera adecuadamente y se respetase la ley, cambiaría los modos de negociación, aspectos estos que están siendo analizados por la doctrina y la jurisprudencia.

Este estatuto contenido en la ley 24240 y sus modificaciones es reconocido especialmente por el nuevo Código Civil y Comercial que regula aspectos centrales en los artículos 1092 a 1122.

Así, el nuevo ordenamiento civil y comercial establece lo que se denomina “tríada contractual” distinguiendo los contratos paritarios, de los celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas y de los contratos de consumo. De tal forma, habrá que analizar cuando se estudien los contratos en particular en cuál de estas categorías se introduce el negocio en concreto y, en caso de que se configure una relación de consumo, resultará aplicable la ley especial y las directrices establecidas en los artículos citados.

En esta inteligencia, se torna necesario articular el nuevo sistema tal como lo requiere el título preliminar del Código único y en donde aparece como una norma central el artículo 1094.

En efecto, el mencionado precepto contiene una directiva de “prelación” y de “relación” normativa que modifica paradigmáticamente el esquema del derecho privado al establecer que las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el “principio de protección del consumidor” y el “acceso al consumo sustentable”.

El precepto citado viene a otorgarle una preponderancia especial al estatuto del consumidor pues, allí donde concurren diversas normativas debe prevalecer siempre la más favorable al consumidor; se trata no solo de un tema de prelación, sino también, de interpretación de allí el nacimiento del principio denominado in dubio pro consumidor.

Dicha manda, sumada a lo dispuesto por el artículo 65 de la ley 24240 en cuanto dispone el carácter de orden público del plexo consumeril se convierte así en una directiva central de todo el ordenamiento patrio. En una palabra, la antigua división derecho público y privado cede notablemente por la intromisión del estatuto del consumidor que, a modo de directriz fundante obliga a reformular las bases del sistema jurídico.

El cambio es tan profundo que la doctrina viene elaborando el derecho privado en función de los principios que tutelan al consumidor como son: el respeto a su dignidad personal, art. 1097; acceso a una información cierta y detallada, art. 1100; a un trato equitativo y no discriminatorio, como así también un régimen de responsabilidad particular.

Todas estas cuestiones requieren un estudio especial y, en esa tarea, nos abocamos en esta obra partiendo de la necesidad de volver a configurar las notas que permiten predicar quienes son consumidores y/o usuarios y quienes ostentan el carácter de proveedores pues, su vinculación hace nacer “la relación de consumo” y la consiguiente aplicación de los artículos 1092 a 1122 del CCC y de la ley 24240 y sus modificaciones.

Desde esta perspectiva, hemos tratado de realizar un abordaje integral de las cuestiones claves del derecho del consumidor, el contrato de consumo, la tutela administrativa y judicial y hemos concluido analizando también el proceso de consumo y el ejercicio de las acciones colectivas.

En este aspecto, cabe destacar que la sociedad globalizada se caracteriza por la “posición dominante” de los proveedores que puede conducir, y de hecho así sucede muchas veces, a “prácticas abusivas” que están expresamente vedadas por los artículos 10 y 11 en concordancia con el 1117 al 1122 del Código Civil y Comercial y artículo 37 de la ley 24240.

De lo dicho se desprende la realidad de lo que se denominan “microdaños” y la relevancia que tienen en la actualidad los procesos colectivos, tal como se sigue de la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y de las acordadas que el Alto Cuerpo ha dictado, ante la ausencia de una regulación específica, para ordenar los aspectos centrales de este tipo de acciones.

En síntesis, solamente un esquema normativo adecuadamente comprendido y asumido tanto por los operadores jurídicos, como por la población en general, podrá hacer realidad el ideal de justicia en los vínculos de consumo, restableciendo el desequilibrio que soportan quienes buscan acceder a la satisfacción de sus necesidades.

En esta línea de estudio y análisis del sistema jurídico denominado estatuto del consumidor se endereza esta obra, ofreciendo al foro en particular, la posibilidad de “bucear” en las más modernas corrientes doctrinarias y en la más reciente jurisprudencia a los fines de poder solucionar los conflictos que tengan los consumidores y usuarios.

En fin, un aporte a la comunidad jurídica en el siempre inacabado camino de estudiar todos los días el derecho y hacer viable su aplicación concreta.