

Aspectos prácticos del derecho del consumidor



Damián Alberto Lampert

Es ingeniero en Alimentos por la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ), Diplomado Superior en Enseñanza de las Ciencias Sociales y la Historia en la Facultad Latinoamericana en Ciencias Sociales (FLACSO) y Doctor en Ciencia y Tecnología (UNQ) sobre enseñanza de las enfermedades transmitidas por alimentos desde la Geografía de la Salud. Becario Postdoctoral del CONICET en relación a la educación alimentaria. Docente en UNQ, UNAJ, e instituciones educativas de nivel medio. Cuenta con trabajos vinculados a la educación CTS con énfasis en la educación en salud alimentaria y ambiental.



Leandro Aníbal Crivaro

Es Abogado. Doctorando en Ciencias Sociales por la Universidad Nacional de La Plata (UNLP) y becario de iniciación doctoral por la Agencia Nacional de Promoción de la Investigación, el Desarrollo Tecnológico y la Innovación - Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno Nacional. Se desempeña como auxiliar docente de la Cátedra III de Introducción a la Sociología en la carrera de Abogacía de la Universidad Nacional de La Plata. Es Investigador del Programa de Incentivos del Ministerio de Educación de la Nación.

Damián Lampert: Les damos la bienvenida al ciclo de seminarios de actualización vinculados a empresas industriales y de servicios. Esta es una iniciativa organizada por el Diploma de Posgrado en Gestión Integral de Empresas Industriales y de Servicios de la Secretaría de Posgrado de la Universidad Nacional de Quilmes en conjunto con la carrera de Ingeniería en Alimentos del Departamento de Ciencia y Tecnología. Este ciclo de seminarios propone brindar conocimientos y relatos de experiencias en torno a la formación y el desarrollo de saberes profesionales en las carreras mencionadas.

En esta primera edición se presentará un seminario taller relacionado con la Ley de Defensa del Consumidor. Antes de presentar al expositor, quería comentar un poco acerca de la dinámica: va a estar habilitado el *chat* para que ustedes puedan dejar sus comentarios y hacer las preguntas que voy a ir leyendo en el transcurso de la exposición, así también Leandro podrá ir respondiendo.

Damos inicio a este primer seminario que lleva el nombre de "Aspectos prácticos del Derecho del Consumidor", cuyo expositor es Leandro Aníbal Crivaro, abogado, auxiliar docente de la cátedra 3 de Introducción a la Sociología en la carrera de Abogacía de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), investigador del Programa de Incentivos del Ministerio de Educación de la Nación. Leandro se encuentra haciendo el doctorado en Ciencias Sociales en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la UNLP y es becario inicial doctoral por la Agencia Nacional de Promoción de la Investigación, el Desarrollo Tecnológico y la Innovación. Se ha desempeñado como coordinador del Departamento Tributario en un estudio jurídico privado de la ciudad de La Plata, y hoy va a compartir con nosotros su experiencia profesional e investigativa relativa a aspectos relacionados al Derecho del Consumidor. Le agradecemos a Leandro su participación y le damos la bienvenida en nombre de este Diploma de posgrado del cual soy director, y de la carrera de Ingeniería en Alimentos. Muchas gracias, Leandro.

Leandro Crivaro: En primer lugar, agradecer al doctor Damián Lampert por esta participación, por esta invitación al área de posgrado de la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ). Agradecer por haberme convocado para esta tarea que considero importante desde la perspectiva interdisciplinaria que vamos a ver: qué puntos del derecho al consumidor parecen prácticos a la hora de pensar la gestión de empresas, la gestión integral de empresas industriales y de servicios. Como recién les comentaba el doctor Lampert, desde mi profesión de abogado tuve una experiencia profesional en relación a lo que es el derecho del consumidor a nivel administrativo y judicial. Pienso que hay varios enfoques a pensar a la hora de llevar adelante prácticas vinculadas al consumo que forman parte de nuestra cotidianidad.

Es una oportunidad especial para tratar el derecho del consumo porque estamos cumpliendo 30 años de la última reforma constitucional en Argentina y de la sanción de la Ley Nacional Argentina de Defensa del Consumidor N° 24.240. Por eso me parece un momento adecuado para recordar principios que son importantes para diseñar la gestión empresarial, el desarrollo de productos y el consumo por parte de sus destinatarios/as.

Para adentrarnos en la temática que nos convoca, voy a hablar un poco sobre el Derecho para después entrarle a asuntos prácticos que tienen que ver con la sanción de la citada Ley por la cual se estableció un marco específico para la protección y defensa de las personas consumidoras en el país. El artículo 42 dice:

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.¹

¹ Ley Nacional Argentina de Defensa del Consumidor N° 24.240.

Con grado constitucional, el marco protectorio para las personas consumidoras es asunto de derechos humanos; vale decir, de derechos esenciales. No solo las autoridades públicas, sino también los proveedores deben respetar y proveer la protección de estos derechos a la educación para el consumo y a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados: cuestiones monopólicas y oligopólicas, control de monopolios naturales e ilegales, calidad y eficiencia de los servicios públicos, constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.

Vamos a ver de qué se trata eso de “constitución de asociaciones de consumidores y usuarios”. Para eso, la Constitución manda el deber al Congreso Nacional para:

establecer procedimientos eficaces que signifiquen vías útiles para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

Vemos que la legislación tiene carácter nacional y provincial. Vinculada a la Ley de Defensa del Consumidor también se encuentra la Ley 25.156 de Defensa de la Competencia. También está vinculado el Código Civil y Comercial de la Nación, que tuvo su reforma en la última década –después de más de 40 años de intentos de reforma–, cuando se incluyeron los contratos y las relaciones de consumo como regulación que se suma a este marco no exclusivo, no taxativo de regulación.

No es, entonces, un marco exclusivamente nacional. Por ejemplo, la Ley 13.133 de la provincia de Buenos Aires consagra un marco protectorio para las relaciones de consumo; y el Decreto Municipal 289/21 de la ciudad de Quilmes protege estos derechos sin perjuicio de múltiples decretos municipales que se desarrollan en toda la Provincia y en todo el territorio nacional. En cada provin-

cia hay legislación similar, por eso podemos decir que hay una literatura profusa a nivel jurídico en relación al marco protectorio.

En principio, hay que definir hacia quién está dirigida esta protección (porque no está dirigida hacia cualquier persona). La protección está dirigida a quienes constituyan el carácter de persona consumidora. Por eso, el artículo 1 de la Ley Nacional dice que “se considera consumidor a la persona física o jurídica”; es decir, se trata de una persona con existencia física (natural) o de una persona de existencia jurídica (ideal), la que el Estado le reconozca la susceptibilidad de adquirir obligaciones y la posibilidad de adquirir derechos (como las asociaciones, los entes autárquicos y las reparticiones estatales. Todos ellos tienen personería, pero se agregan requisitos: deben adquirir o utilizar en forma gratuita u onerosa (no interesa si lo hacen por dinero o por una contraprestación económica) los servicios como destinatario final en beneficio propio o de su grupo familiar o social. A esto queda equiparado el consumidor que, sin formar una relación de consumo, está vinculado por efecto como consecuencia o en acción de esa relación; es decir que, en definitiva, puede ser considerado persona destinataria de esta Ley, por ende, destinatario finales.

Ahora bien, ¿qué pasa con el artículo 2? El artículo 2 marca la diferencia y tiene una relación íntima con el artículo 1 porque se expresa sobre quienes están desplazados de la categoría de personas destinatarias del marco protectorio: los proveedores, no protegidos por la ley, pero con obligaciones generadas por normativa. Los proveedores son las personas físicas o jurídicas (pueden ser privadas o públicas) que desarrollan, sea de manera profesional u ocasional, actividades de producción, de creación, de construcción, de transformación, de montaje, de importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores y usuarios. La ley dice que “todo proveedor está obligado

al cumplimiento de la presente ley"; es decir que, en el primer párrafo, la Ley marca un número importante de personas que pueden recaer en la categoría de proveedores. No están comprendidos, según el segundo artículo, los servicios profesionales liberales con título universitario y matriculados en los correspondientes colegios, aunque sí lo están –lo aclara expresamente la Ley– la publicidad que se haga de los ofrecimientos. Entonces, ante la presentación de denuncias, que no se vincularan con la publicidad de los servicios –dice la Ley–, la autoridad de aplicación informará al denunciante sobre qué ente, qué lugar del Estado y qué repartición puede controlar la matrícula profesional para que la denuncia tenga trámite. La ley marca bien que los servicios profesionales liberales no estarían incluidos dentro de la figura de proveedor; y eso va a tener consecuencias legales. Decíamos que todo proveedor está obligado al cumplimiento de la Ley de Defensa al Consumidor, considerada de orden público (no se puede soslayar). Ante los contratos, vamos a ver algunas cuestiones prácticas.

Hasta ahora me he referido a la persona consumidora, que no es igual a la persona proveedora, pues sus diferencias son bien marcadas. ¿Qué deberes tienen los proveedores? Seguramente todos los derivados de la normativa del consumo, entre los cuales están, por ejemplo, el trato digno: las personas proveedoras deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. Ello es en línea explícita con lo que dice la Constitución: los proveedores no deben colocar a las personas que ejercen el consumo en situaciones vergonzantes, intimidatorias o vejatorias; los proveedores deben garantizar a las personas consumidoras un trato no discriminatorio y equitativo; lo mismo la libertad de contratar. Quiere decir que prohíbe todo tipo de práctica que limite esa libertad y prohíba a la persona consumidora la contratación. Lógicamente, también en línea con la Constitución Nacional y la legislación a niveles provinciales y municipales, el proveedor está obligado

a suministrar información detallada y cierta respecto de los bienes y servicios que provee.

La relación de consumo es justamente un vínculo jurídico entre el proveedor y la persona consumidora. Estas disposiciones se integran con las normas generales y especiales que se apliquen a las relaciones de consumo. Lo que dice el artículo tercero encierra una cuestión de suma relevancia para el avance de la consagración de derechos en materia de consumo: la cuestión en caso de duda. ¿Qué dice explícitamente la Ley Nacional?: que en caso de duda sobre la interpretación de principios que establece la Ley, prevalecerá la más favorable a la persona consumidora. Les adelanto que es sin perjuicio de otros principios que tienen lugar en los procedimientos administrativos (los principios de la prueba, por poner un ejemplo). Obviamente que, si hay pruebas para demostrar que el proveedor desarrolló sus prácticas de manera adecuada y la prueba es irrefutable, entonces es clara, no estamos en un caso de duda; pero cuando hay un marco de interpretación dudoso, cabe aplicar este principio.

Esto, por supuesto, está supeditado a lo que, en definitiva, es la conciencia de la persona juzgadora de los tribunales; está supeditada a la solución que la justicia determine, pero la ley marca, en el artículo tercero, cuál debe ser el camino a la solución. Las relaciones de consumo –dice este artículo– se rigen por lo que dice esta Ley; ello es sin perjuicio de las reglamentaciones que establece la legislación, por más que el proveedor, por la actividad que hace, esté alcanzado por otra normativa. Es decir, podemos tener contratos en nuestras prácticas de gestión que tengan que ver o que estén alcanzados con normativa especial. Por ejemplo, el transporte de mercaderías: cuando no es por tierra, es por agua o es por aire, podría ser aplicable otra legislación. Pero, ¿qué dice la Ley Nacional en el artículo tercero, último párrafo?: que se rigen igualmente los vínculos de esa mercadería por la Ley Nacional 24.240. El legislador se adelanta a decir

que esta Ley siempre va a ir primero. Esta es, de hecho, la interpretación de doctrina aplicable a nivel judicial sobre este punto sin perjuicio de algunas soluciones un poco más difusas que hay entre la jurisprudencia, pero lo cierto es que el artículo tercero marca cómo debe aplicarse esta Ley, y que no debe ser descartada ante la aplicación de otra legislación especial.

¿Cómo continúa esta legislación? Veremos que cada artículo es muy significativo. Dice la Ley que el proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma clara y detallada, cierta, no dudosa y no ambigua sobre el objeto o servicio de su comercio. El deber de información –de rango constitucional, reiteremos, y con soporte físico– es importante porque tiene que ver con cómo entrar al mercado.

Ahora, ¿qué sucede con la protección de las personas? Bueno, las cosas y servicios, como proveedores –si nos ponemos en lugar de personas proveedoras–, tenemos que suministrarlas de manera que, en condiciones de uso normal o previsible, no sea un peligro para la integridad física o la salud; la salud es como más comprensiva. Este es el texto de la ley, pero hablamos de la salud en general de las personas consumidoras en condiciones. Siempre hablamos de cuestiones previsibles y normales; no hablamos de casos fortuitos o con alguna cuestión que no se corresponda con su uso. Esto es lo que hace a la protección a la persona consumidora.

¿Qué sucede con los servicios o las cosas que son riesgosas? ¿Qué dice la ley? Las cosas y servicios incluidos los servicios públicos domiciliarios como la electricidad y el gas natural (la ley va un poco más allá de lo que veníamos diciendo) cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud de las personas consumidoras, deben comercializarse observando los mecanismos, las instrucciones y las normas establecidas, incluso las que sean razonables para garantizar la seguridad de las personas. En esto, la Ley ofrece más de detalles para quien la lea, puesto que

no se trata solamente de la prestación de servicios operativos, sino de algo que hace a la vida cotidiana de lo que no podemos prescindir. En eso la solución siempre tendrá que ser una protección, no un riesgo, para la salud de las personas. Para ello se brinda un manual con instructivos en el idioma nacional sobre la instalación y el mantenimiento del servicio o de la cosa, junto con un adecuado asesoramiento. Es fundamental saber que esto jurídicamente, recae como obligación de la persona que coloca el producto o presta el servicio en el mercado. Y hay que tener en cuenta que la legislación va a regular para artículos importados.

¿En qué consisten las garantías? Generalmente, cuando uno va a un comercio a comprar un producto, la persona vendedora hace un discurso en relación con cómo es la garantía, pero veamos qué dice la Ley respecto de ella.

El artículo 11 dice que las cosas muebles que se comercialicen y no sean consumibles, conforme lo que dice el Código Civil,² el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de una garantía legal por los vicios o defectos de cualquier origen e índole que tengan los productos que se brindan, aunque hayan sido manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento. Quiere decir que el proveedor no puede ampararse en el hecho de que ahí hay un problema manifiesto y venderlo de todos modos.

Ahora bien, ¿de cuánto tiempo es la garantía?, y acá viene el *kit* de la cuestión; pues, en definitiva, en esas prácticas cotidianas de adquirir productos en comercios conocidos, la garantía legal es de tres meses cuando se trata de bienes muebles usados. Si se trata de otro caso –la Ley no lo dice, pero lo podemos inferir–, es de seis meses, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. Si en esos tres meses están los usados, ¿qué comprendería el plazo de seis meses que explícitamente establece la Ley?: los productos nuevos.

² Acá la redacción quedó desactualizada, pero la ley rige igual porque ahora tenemos un Código Civil y Comercial.

En el tercer párrafo del artículo 11 se lee que, en caso de que la cosa deba trasladarse a la fábrica o a un taller habilitado, el transporte lo hará el responsable de la garantía, y los gastos de seguros, traslado, flete, etcétera estarán a cargo de la persona responsable de la fábrica o taller; aunque a veces, dicen que no es así, que la persona encargada no debe sustentar económicamente ese gasto. Sí, frecuentemente existen diferencias entre la información que recibimos y lo que dice la legislación.

En cuanto a la venta domiciliaria y por correspondencia, y la particularidad del arrepentimiento, ¿qué dice la ley? En los casos, la persona consumidora tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de diez días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el producto o que se haga el contrato, porque puede ser que la entrega se pacte para un tiempo posterior. Ahora, si se arrepiente, ¿lleva una responsabilidad? No –dice la Ley–, sin responsabilidad alguna esta facultad no puede ser renunciada. Si bien habíamos visto que los principios de derecho de consumo no pueden ser vulnerados por lo que se escriba en un contrato, en cuanto al arrepentimiento la expresión de la ley es clara: no se puede renunciar a nuestro derecho a arrepentirnos, pero tiene que ser dentro de los 10 días corridos sin responsabilidad alguna. Ahora, el vendedor –quien sería la figura del proveedor que habíamos visto en el artículo 2 de la Ley– debe informar por escrito al consumidor esta facultad de revocación en cualquier documento que le sea presentado. No siempre aparece esa aclaración, por lo general, según las prácticas que he desarrollado a nivel personal, se hace verbalmente, pero la idea es que en los documentos se vuelque el principio de arrepentimiento; de hecho, es lo que manda la Ley. Esto tiene que ser claro, tiene que estar el plazo reconocido en la documentación que entregan vinculada al bien. Creo que el objeto más tangible que probablemente nos llevemos cuando compremos un producto, es la factura, donde debería figurar esta información. La persona consumidora deberá poner entonces

ese bien, si se arrepiente, a disposición del proveedor y, si hay un gasto en esos 10 días corridos, tendrá que estar a cargo la persona que vende o la persona proveedora.

Todo esto que venimos diciendo es de suma importancia por la cuestión de la repetición y la cotidianidad de situaciones que la ley prevé. Nos interesaría hacer un apartado también pensando en cómo llevar a cabo un reclamo en el caso de que nos encontremos ante una problemática, y veamos que alguno de estos derechos –que consagra la ley– no estén siendo reconocidos por alguna persona proveedora; entonces, pensamos desde la articulación, desde la producción de este encuentro, acercar un poco de material en relación a cómo volcar la información de la denuncia ante el organismo de defensa del consumidor para tener un poco más claro, digamos, ese panorama.

Damián Lampert: Antes de continuar y pasar a esos casos prácticos, voy a transmitir algunas consultas que hicieron en el chat. “Cuando compras un electrodoméstico nuevo en las casas de venta te dicen que tenés tres días de prueba y, si no, que te comuniques con la empresa que lo fabricó, ¿cómo es realmente?”

Leandro Crivaro: Bien, ese caso, de hecho, tiene vinculación estrecha con unos de los que vamos a tratar. ¿Qué sucede? Compramos algo y nos lo llevamos a nuestra casa o, si somos proveedores, vendemos; depende en qué lugar estemos, van a ser nuestros derechos o nuestras obligaciones según esta Ley. Si nos dicen tres días, podemos hacernos valer diciendo “yo leí la Ley de Defensa del Consumidor, y sé que sin responsabilidad alguna me corresponden diez días con el producto en mi casa”. Si soy proveedor, debo tener en cuenta el plazo en que la persona puede arrepentirse y asumir el gasto de ir a buscar el producto en caso de arrepentimiento. Siempre hay que tener en cuenta que el plazo, tal como dice la Ley, es de 10 días, porque es un derecho de la persona consumidora.

Quisiera aclarar que en la cadena de consumo –sea la fábrica que hizo el producto, el proveedor, el comerciante o quien sea que lo acerque al comercio– todas las personas que operan son responsables ante la Ley y la autoridad pública de lo que pase. Tengan en cuenta que hay responsabilidades que recaen en cada uno de los actores de esa cadena, y que a cualquiera de ellos pueden reclamar el cumplimiento de la Ley.

Damián Lampert: Hay otra pregunta: ¿puede una empresa hacer este reclamo a otra?

Leandro Crivaro: En ese caso, entra a jugar el criterio de distinción entre el artículo 1 y el 2 de la Ley Nacional: quienes pueden hacer un reclamo tienen que ser persona jurídica o física. A la empresa destinataria le van a recaer, sí o sí, las obligaciones que se desprenden de la normativa del consumo. Ahora, casi todo lo que compre una empresa, puede llegar a ser considerado como que no será destinataria final, sino para el funcionamiento del comercio. Entonces, en ese caso es más dificultoso que el marco protectorio le recaiga a esa empresa por el hecho de que se puede llegar a presumir que la actividad que hace es comercial. No le recaería la protección del derecho del consumidor a una empresa que hace la denuncia en el caso de que la autoridad pública interprete que ese uso sea destinado para su actividad comercial, pero es raro que no lo sea. Si quiero comprar lamparitas de luz, si quiero comprar hasta un servicio de lunch, todo lo que sea para consumo de la empresa es para que permita su funcionamiento; entonces, es muy difícil pensarlo como a una persona protegida por la Ley de Defensa del Consumidor, salvo que la autoridad pública lo interprete así y haga lugar a eso, pero es más difícil. Ahora, si es una persona física que lo va a usar para su hogar, en ese caso sí podría ser, no habría ningún tipo de problema si se hace un uso hogareño, personal.

Damián Lampert: Otra consulta: la garantía de tres meses, pasados los diez días, ¿es responsabilidad de la empresa fabricante o de quien vendió el producto?

Leandro Crivaro: Los tres meses aplican para artículos usados. Los primeros diez días son para el caso de arrepentimiento. Luego, si el problema es un defecto de la cosa que compré, desde la entrega hasta los tres o seis meses –según si el producto es usado o nuevo–, la responsabilidad es del fabricante.

Damián Lampert: En el chat hay dos comentarios: “muchas veces la Ley de Defensa al Consumidor no se cumple y los consumidores tenemos que reclamar, pero al ser un reclamo en defensa del consumidor, nadie representa a los consumidores; las empresas no van o van con abogados. La instancia que queda es juicio.

Leandro Crivaro: Sí, es cierto. No es una obligación que establezca la Ley, pero generalmente las empresas se presentan con abogado en las audiencias. Hay que tener en cuenta que los órganos de control establecidos legalmente para la protección del derecho del consumo tienen la obligación de observar el cumplimiento de los deberes protectorios del consumidor. Por eso, en el caso de que formulemos una denuncia ante la autoridad pública, que nos citen para tener un encuentro con un representante de la empresa que denunciamos y aspirar a solucionar el reclamo, la autoridad pública tiene que hacer observar estas obligaciones a la empresa citada. Y recuerden que, si hay dudas, la interpretación tiene que ser a favor de la persona consumidora. La autoridad pública es la que más tiene que respetar los intereses de la persona que denuncia. Después, obviamente, cada parte tendrá su derecho a explicar la situación y dar su postura, pero por imperio de la legislación, la persona proveedora va a tener que justificar de manera suficiente por qué no incurrió en infracción a la Ley.

Damián Lampert: El otro comentario es sobre si la oficina de Defensa del Consumidor actuaría como una especie de abogado del consumidor.

Leandro Crivaro: Durante muchos años participé de audiencias y conciliaciones. En los hechos termina pasando que la autoridad pública trata de averiguar ante la persona proveedora qué es lo que pasó y cuál es la posible postura (la posible defensa). Por ejemplo: me vendieron algo que no cumple con la prestación debida; la persona audiencista del organismo expone el caso y hace saber a las partes si existe infracción y si corresponde aplicar una sanción a la empresa denunciada. Pero no hay que interpretar que se trata de un abogado, sino de alguien que se pone en defensa de la Ley; por ende, es probable que la balanza se incline para el lado de la persona que denuncia.

Damián Lampert: Bien, están haciendo aquí comentarios sobre los tiempos que suelen ser tan extensos que a veces las personas se cansan y abandonan la causa. ¿Qué pasa si no se llega a un acuerdo?

Leandro Crivaro: En principio, no es necesario llevar el reclamo por una infracción a la ley a un tribunal, porque eso, obviamente, implica tiempo y gastos. Pero es bueno saber que la legislación prevé procedimientos sancionatorios por infracción a la Ley de Defensa del Consumidor. Previo a ello existe un procedimiento administrativo de carácter gratuito en el marco del cual puede resultar, por ejemplo, que nos cambien el producto objeto del reclamo o que nos devuelvan el dinero. Eso se hace a nivel municipal en los distintos organismos de Defensa al Consumidor. En caso de que no haya en el municipio una oficina gratuita de Defensa al Consumidor, la provincia de Buenos Aires tiene la Dirección Provincial del Comercio (DPC) de competencia subsidiaria. Lógicamente, a veces los casos se prolongan un poco en el tiempo.

Damián Lampert: Pregunta: El caso de los productos de consumo alimenticio –poniendo un ejemplo–, cuando no están vencidos, pero están en mal estado, ¿responde el vendedor o el fabricante?

Leandro Crivaro: No solo la devolución del producto, sino si lo consumí y consecuentemente tuve algún problema puedo reclamar a cualquier actor de la cadena de distribución comercial (la fábrica, el transportista, el comercio).

Damián Lampert: ¡Excelente! Si te parece, podemos pasar a los casos prácticos porque quizás despierten otra curiosidad por el tema.

Leandro Crivaro: ¡Perfecto! Primer problema: una persona compra todos los domingos en una cadena de supermercados una vianda de ensalada rusa y pollo a la parrilla; es para tener disponible el almuerzo del lunes en el trabajo. Durante las últimas semanas la persona tiene algunos problemas gastrointestinales luego de consumir ese menú. De hecho, una de las viandas tenía un olor inaceptable. En ese caso, ¿resulta aplicable el microsistema legal de consumo?, ¿podría la persona en cuestión efectuar el reclamo judicial y/o administrativo fundado en la Ley de Defensa del Consumidor?

El caso es bastante cotidiano, porque la cadena comercial es tan grande que esto es más común de lo que pensamos. La persona compra el producto para consumir en el trabajo, significa que lo usa como destinatario final; es una persona física consumidora que no hace reventa con la vianda. No importa si lo pagó o si el comercio se lo donó, pero es una relación de consumo, entonces es aplicable el sistema protectorio. Respondida la primera pregunta.

Vamos con la segunda. En principio, no todo es judicializable; primero, debemos asesorarnos, pues hay organismos gratuitos con abogadas y abogados que pueden orientar con información, como las defensorías públicas que establece el Poder Judicial a nivel de la provincia de Buenos Aires y a nivel federal también. Lo cierto es que se podría hacer el reclamo administrativo de manera gratuita ante el municipio o ante la Provincia, según sea el caso; y también, eventualmente, se podría hacer el recla-

mo judicial. Si queremos reclamar, tratándose de comida, podemos pensar que los efectos también estarían integrados dentro de lo que es un reclamo indemnizatorio o reparatorio del problema gastrointestinal. ¿Cómo se mide eso o cómo se expresa?, ¿cómo se concreta?: generalmente, si yo quiero una reparación, debo ir sí o sí a la justicia, y para eso, se necesita patrocinio de un abogado o abogada.

Damián Lampert: Yo pregunto si, en un caso como este, se debe guardar el producto o no es necesario.

Leandro Crivaro: Bien, para un abogado eso significaría pre constituir prueba. Esa prueba provendría, por ejemplo, de un organismo de control de índole alimenticia que haría un estudio de laboratorio para verificar el estado del producto. Si quiero ir a la justicia, no me va a convenir tirar el producto, obviamente.

Bueno, vayamos al problema dos: una persona adquiere un higrómetro para hacer el análisis de rutina que mide la actividad de agua en alimentos. En el comercio donde lo adquiere, el vendedor le informa que el producto no posee garantía de ningún tipo. Sin embargo, frente a la necesidad, la persona lo compra. Transcurrido un mes, el equipo deja de funcionar. En esto hay una serie de consignas sub acápite: primero, hay que identificar cuál es el consumidor y cuál es el proveedor; en este caso, quien adquiere el higrómetro, lo compra –porque dice que lo compró–, es la figura consumidora y, quien lo vende, es la persona proveedora.

¿Es posible encuadrar el caso dentro de la Ley de Defensa del Consumidor? Bueno, cuando la persona lo adquiere y después lo reutiliza para trabajar remuneradamente, no se la excluye de la protección y la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor, porque tiene rango constitucional, tiene rango de orden público, es parte de la ley nacional y de todo el marco normativo protector (garantía de tres meses para usados y seis meses para los nuevos).

En el punto cinco dice: Si el comprador hubiera pactado la “extensión”, ¿quién hubiese respondido para ese otorgamiento? Recuerden que la Ley dice que puede pactarse la garantía por un plazo mayor, en ese caso, si contractualmente hay un sujeto tercero, una empresa de seguro que quiera dar más tiempo de garantía, lo puede hacer, y en ese caso, por el tiempo de extensión, va a ser responsable la persona que se incorpora al contrato. Ahora, la garantía legal es para todas las personas participantes de la cadena de consumo, en tres o seis meses, según el producto sea usado o nuevo. Esto sería el problema dos.

Ahora, pongamos el caso de que una persona adquiere una pipeta mediante un sitio web que envía productos a domicilio. Sin embargo, cuando la persona lo recibe se da cuenta de que el producto no guarda relación con el que había comprado en la página web. ¿Cómo se describiría la situación en relación a la Ley de Defensa del Consumidor?

El producto no se condice con lo que el vendedor promocionó. Esto sería, en principio, una vulneración del derecho que tiene la persona consumidora a recibir lo que la motivó a hacer la compra. ¿Quién debería sufragar los gastos de devolución?: debería hacerlo el proveedor.

Ahora, si el producto es el mismo que la persona observó en el sitio web, ¿puede arrepentirse de la compra? La respuesta es afirmativa dentro de los diez días corridos, sin justificación alguna, sin responsabilidad ni gastos a cargo de la persona proveedora.

Damián Lampert: Una pregunta en torno a eso: El arrepentimiento, ¿aplica para compras presencial y *online*?

Leandro Crivaro: La ley no hace distinción respecto de la modalidad de compra. Por más que la compra haya sido hecha *online*, tengo derecho a arrepentirme y que no me impongan gastos.

Damián Lampert: Preguntan si en caso de que el vendedor tenga política de cambio en formato presencial, ¿solamente vale esa?

Leandro Crivaro: En esto debemos pensar que los principios del derecho protectorio de defensa al consumidor son de orden público; significa que no se pueden vulnerar por convenciones o por órdenes que establezcan los proveedores.

Damián Lampert: Buenísimo. Pasemos al otro problema.

Leandro Crivaro: El siguiente problema dice que, si compro un paquete de galletitas y, en su interior, están rotas y con un tornillo, ¿puedo hacer el reclamo en Defensa del Consumidor? Puedo y debo hacerlo, porque se supone que se trata de galletitas; sería muy raro que las compre para otra cosa que no sea consumirlas o regalarlas. Lo que se pone en juego son las circunstancias de contaminación del alimento y la protección de la salud. En este caso, los organismos públicos, fundamentalmente los de trámite gratuito, tienen que recibir el reclamo por si se reitera y hay cuestiones sancionatorias.

Damián Lampert: Excelente. Tengo más preguntas que van llegando. ¿Es legal que, por un producto empaquetado como, por ejemplo, sábanas, digan que una vez abierto no tiene cambio? El arrepentimiento, ¿es con uso o sin uso?: compro zapatillas, las uso y me hacen doler, ¿se pueden cambiar o por usarlas se anula la garantía?

Leandro Crivaro: Bien, ese caso puede generar algún tipo de resistencia por parte de las empresas y por eso, a veces, se hace necesaria la intervención de los organismos públicos. En el caso de las zapatillas, es probable que el organismo argumente que después no se podrán poner nuevamente en venta. Ese gasto es un factor que la persona proveedora deberá contemplar independientemente de lo que después arroje su balance comercial. Es importante que las personas proveedoras tengan en cuenta y respeten la acción de informar (que las zapati-

llas se pueden cambiar, incluso por causa de arrepentimiento, que el cambio deberá ser dentro de los diez días corridos, que el dinero puede llegar a ser devuelto, etc.).

Damián Lampert: El caso del pack de sábanas, ¿es legal que si está abierto no tiene cambio?

Leandro Crivaro: Recordemos que los principios protectorios son de orden público; significa que no pueden ser vulnerados por la autonomía de la voluntad.

Damián Lampert: Bien, hay una pregunta más sobre compras: ¿a partir de qué montos podrían exigir comprobantes como medio de prueba ante cualquier situación de devolución o defecto del producto?

Leandro Crivaro: La ley no establece un monto mínimo para la devolución; pero tampoco puede alguien decir “no te lo acepto porque es algo de muy bajo valor”.

Damián Lampert: Muchas gracias por todas las respuestas y muchas gracias también a la gente que estuvo participando; las preguntas reflejan interés en el tema; así que, bueno, vamos a dejar también unos minutitos si hay alguna otra pregunta que quieran hacer y bueno, un poco... ahí vuelvo a compartir la presentación, que era como para cerrar, y era hacer también una consulta que plantea: ¿Qué es COPREC?

Leandro Crivaro: Bien, entre los lugares a donde podemos acercarnos para hacer denuncias está Consumo Protegido (COPREC). Se trata de un servicio que es de conciliación previa; es específicamente para relaciones de consumo, para situaciones en las cuales hay un consumidor final (alguien que adquiere un producto o servicio para su utilización, no para continuar la cadena comercial). Gracias a COPREC, gratuitamente, se acercan las partes (la adquirente y la proveedora) para ver si es posible encontrar un acuerdo, previa designación de una persona conciliadora. Lo mismo que en el municipio o en el ente provincial subsidiario, no es necesario concurrir a

la audiencia con abogada o abogado. Las personas que atienden son especialistas en Conciliación, y es necesario concurrir a la audiencia, de lo contrario, cabrá una multa y el cierre de la etapa.

Damián Lampert: ¡Excelente! Otro caso: en una empresa de colchones las garantías cubren los primeros seis meses al 100% y luego no cubre la tela, pero sí la estructura interna. ¿Cabe denunciar? ¿cómo se podría actuar?

Leandro Crivaro: Si la empresa estableció un mínimo legal de garantía (un plazo de 6 meses, por ejemplo) estaría dentro del marco legal. Ahora, si ofrece una garantía por un plazo mayor (un año, por ejemplo), se obligan por la extensión.

Damián Lampert: Más preguntas: ¿cómo funciona la garantía ante los servicios? Por ejemplo, en turismo.

Leandro Crivaro: Está muy buena la pregunta. Por lo general, los servicios –públicos y no públicos– tienen un canal de comunicación por donde llegar a una solución. Primero responden que el reclamo va a ser atendido, que va a tener un número de solicitud y que habrá que esperar. Si la espera es demasiado larga y el servicio es vital (agua, luz, etc.), en tal caso, se puede recurrir directamente a organismos de defensa del consumidor –que hay públicos y gratuitos–, pero se suman otros organismos que no son propios del marco protectorio de defensa del consumidor, y que deben asistir en esa protección y respetar la Ley; entonces, habrá un canal alternativo para seguir el reclamo. Ahora bien, este tipo de casos es judicializable si un profesional del Derecho confirma que lo es.

Damián Lampert: ¡Perfecto! Aprovecho para comentar que voy a pasar en el chat la bibliografía que vos tenés sobre el tema, para que todos y todas puedan acceder y usarla si les interesa.

Leandro Crivaro: Por un lado, está el libro *La relevancia de la educación alimentaria en Argentina*, compilado por

el doctor Damián Lampert y la doctora Silvia Porro. Trata de la educación en materia alimentaria y está destinado, fundamentalmente, a profesores y educadores en general interesados en la enseñanza del buen consumo.

Por otro lado, comparto esta obra que se llama “Experiencia sobre enseñanza del derecho a una alimentación adecuada y defensa del consumidor en una carrera universitaria de Química”. Es útil como insumo didáctico para trabajar en las aulas.

Damián Lampert: Varios de los casos problemáticos que comentamos hoy están en esos trabajos, y están con sus respuestas, son una buena guía. Ha surgido otra pregunta desde la audiencia: Con toda la moda del *e-commerce*, ¿solo hay una ley en Argentina o hay tratados internacionales en relación a la defensa del consumidor?

Leandro Crivaro: Sí, eso ha sido preocupación de Naciones Unidas. Hay tratados de derechos humanos que consagran el derecho a la salud y, con eso, también el derecho a una alimentación adecuada. Tenemos bibliografía publicada en relación a lo que es la enseñanza del derecho alimentario y la importancia de enseñarlo en las aulas; lógicamente, eso está amparado a nivel de organismos internacionales. Todos (la Unión Europea, la ONU, la Organización de Estados Americanos) hacen referencias al derecho quizá más universalizable: el de la salud, que comprende el de alimentación y el del consumo.

El derecho del consumo no tiene tanta producción de conocimientos, pero hay información y está regulado, aunque no de la misma manera en Argentina. Por mi parte, creo que tenemos un marco protectorio fundamental y que es necesario cuidarlo y preservarlo, porque es parte de nuestra Constitución Nacional y fruto de extensos debates. No todos los países lo tienen.

Damián Lampert: Excelente. Muchas gracias nuevamente. Por ahora no veo consultas en el chat.

Ahora, desde mi lugar, y en nombre de las dos carreras y de la Secretaría de Posgrado, quiero agradecerle, Leandro, por esta exposición. Realmente, trataste contenidos que tienen que ver con muchas cuestiones de la cotidianidad. ¡Muchas gracias! En el chat te están agradeciendo también: “muy claro todo”, “fue muy útil y muy claro”, “excelente disertación”, “gracias por la información”. Bueno, antes de cerrar, te cedo la palabra.

Leandro Crivaro: En principio, yo soy el agradecido. Me siento gratificado por la invitación de esta Universidad. Gracias al área de posgrado. Gracias a vos, Damián. No son muchas las oportunidades que, en el trabajo diario, tenemos de pensar las actividades con tiempo suficiente, y creo que acá sí se hace en la práctica. Me parece importantísimo continuar por la vía de enseñar el derecho al consumo, el derecho a una alimentación adecuada y, por supuesto, practicar sus articulaciones, área en que tan fundamentales son las iniciativas de las universidades. No tengo más que agradecerles por este espacio de disertación.

Damián Lampert: Gracias de nuevo a vos. Y gracias a todo el equipo técnico que está trabajando con nosotros en esta sala. Esto va a quedar en el canal de YouTube de la Secretaría de Posgrado de la Universidad Nacional de Quilmes. Por lo tanto, servirá de insumo en el trabajo áulico y para ser consultado. Nos vemos de nuevo en el Seminario 2 (“La Ley de Promoción de la Alimentación Saludable, y el marketing en los alimentos”). En los próximos días estaremos definiendo las fechas y los horarios del Seminario. Gracias también a la participación de todas las personas que estuvieron haciendo preguntas y comentarios. Damos por finalizado el Seminario del día de hoy. Muchas gracias.



Diploma de Posgrado en Gestión Integral de
Empresas Industriales y de Servicios

<https://n9.cl/dpgieis>