



PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN LAS MUNICIPALIDADES:

**De la teoría a la práctica, del dicho al hecho- ventajas y diferencias con la sede Judicial. “UBIS SOCIETAS, IBI IUS”
(Donde está la sociedad, allí está el derecho)**

**DR. MISAEL MARIO ABRAHAM
ABOGADO (U.N.L.Z)**

**Diplomado en Defensa al consumidor (U.C.E.S)
Experto en Defensa al consumidor y contravenciones (F.A.S.T.A)**

Desde una prenda con defectos de calidad, un producto en mal estado, hasta un automóvil que no funciona, son algunos de los innumerables inconvenientes que hace frente día a día el consumidor profano frente a las conductas que despliegan las firmas proveedoras de bienes y servicios. Así la subordinación estructural¹ a la que menciona el Juez, Dante Rusconi con claridad en una de sus obras, se encarna y se evidencia en el vivir cotidiano de los hombres. Lo expuesto, en consonancia con las deficiencias para negociar, la hiposuficiencia (entendida como desprotección frente al experto), colocan al consumidor vulnerable, en un estado de indefensión, desequilibrio y desigualdad frente a los expertos comerciantes habitualistas.

En este contexto se hace mas que imperiosa la intervención del Estado, como agente de protección, en su rol activo conforme a la manda constitucional del Art 42 de la Ley suprema, en consonancia al Art 38 de la Constitución de la Provincia de Bs As, respaldan sin hesitación alguna la tutela permanente y oficiosa de la autoridad administrativa, que en las líneas que me ocupan refieren a lasOMIC, o Juzgados de Faltas o Asesorías letradas, donde funcionan las Oficinas de información y asistencia al consumidor en los ámbitos de las diversas Municipalidades que integran el elenco de la Provincia de Bs As.

Con todo, y del juego armónico de los artículos mencionados de la Ley suprema, los Arts. 2, 37,71 a 79 Ley 13.133, Art 3, 65 de la Ley 24.240 reformada por Ley 26.361 ponen de relieve los fundamentos para que sea el estado en sus diversos estamentos el que actúe

¹ “idea sistémica , que coloca el fono de atención en el medio en que se mueve el consumidor... la estructuras socioeconómica dada por el mercado de consumo provoca un ordenamiento d los factores de poder y sus actores que, en su interacción, dan como resultado la posición subordinada del consumidor respecto de los procederes.

como guardián del interés público, velando y procurando en todo momento con diversas actuaciones salvaguardar los intereses de los vecinos usuarios y consumidores. Así, son sendas las Municipalidades que día a día dictan ordenanzas para velar por la protección de los intereses económicos de los vecinos, y poner coto a las conductas que despliegan los comerciantes habitualistas, huérfanas de prudencia y reñidas con la buena fe.

Así las cosas, es intención en estas líneas poner de relieve las notables diferencias existentes, en armonía con las ventajas y desventajas que lucen palmarias en los diversos ámbitos donde se pueden sustanciar problemas, mas precisamente el Municipal Administrativo y el Judicial, que en honor a la brevedad detallo a la postre.

En la Municipalidad, el vecino adquiere un marco de confianza extrema, debido a la inmediatez con el organismo, el conocimiento del funcionario actuante etc., esta situación luce huérfana de presencia en la sede judicial, verbigracia: en las localidades que no son cabecera de partidos, el profano debe ir a litigar a dichas cabeceras y generalmente desplegarse de su hogar encarando un viaje hacia lo que no conoce debiendo confiar plenamente en la Justicia.

En la orbita administrativa de las Municipalidades, el vecino al impetrar su reclamo no debe abonar sellado o tasa alguna, reinando en esa instancia la gratuidad de la acción ,la sencillez, el informalismo, en la faz judicial, sin perjuicio de procurar que sean operativos los principios de la gratuidad de la acción , se deben abonar los impuestos pertinentes y aportes del letrado, y según criterio del Tribunal las tasas de Justicia, costas etc. (tema controvertido , en relación al alcance de la gratuidad de la acción). Con todo, es en sede judicial donde se exige la presencia de patrocinio letrado, supliendo esta figura en la orbita administrativa el funcionario actuante que toma y sustancia la denuncia de rigor y hace las veces de abogado del denunciante.

Otros datos, que no merecen escapar de estas diferencias, es que en la praxis municipal, rige el informalismo ,donde a modo de ejemplo se evidencian que son sendas las denuncias que pueden llegar a solucionarse en forma previa a la formación del expediente pertinente, haciéndolo por correo, mail, teléfono, etc. En ese sentido es el responsable de la Oficina Municipal el encargado de instrumentar el acuerdo, notificando a las partes, homologando el acta de cierre, celebrando audiencias o meramente solucionando el problema sin escritos formales, lineamiento que se contrapone con los estrados judiciales, donde solo se puede ventilar la cuestión en el expediente pertinente.

Otro dato mas pequeño, pero no por eso menos relevante, refiere que en la Municipalidad se puede tomar vista del expediente por parte del vecino como asimismo autorizar a cualquier amigo o familiar a comparecer a las Audiencias decretadas en el legajo, realizar presentación informales, escritos sin patrocinio letrado etc. Asimismo son múltiples las denuncias entabladas en estas Oficinas Municipales, de menor cuantía,- verbigracia: un par de medias o una caja de pañuelos con defectos en su compostura- que, So riesgo, de eventualmente tipificarse como denuncia maliciosa² (Art 48 LDC), se sustancian sin inconvenientes, en contraste con ello, llevar esa cuestión a los estrados judiciales sería muy inconveniente, dificultoso y muy costoso, desproporcionado en relación al daño sufrido con la reparación que se pueda obtener.

² “se permite la denuncia, pero se consagra una responsabilidad por los daños que esta cause. Esta responsabilidad es restringida, ya que se da primacía al denunciar porque deben investigarse los delitos. Cuando uno denuncia no sabe todo, puede equivocarse...” Lorenzetti, Ricardo Luis, *Consumidores 1º ed*, Santa Fe, Rubinzal Culzoni, 2003, Pág. 506

Por otra parte en sede Municipal, no existe la figura del daño punitivo³, donde se puede obtener hasta \$ 5.000.000, con destino hacia el consumidor, (el proyecto de reforma del código estipula que el destino queda a criterio de usía). En el ámbito Municipal luce operativo el Art 52 Bis (sustituido por Art 24 Ley 26.361) que menciona al daño directo⁴, pero con una limitación en su cuantía, referente a cinco canastas básicas total para el hogar³ conforme al INDEC, es decir que la “indemnización” al usuario esta tarifada, acotada y reducida al monto mencionado , cuyo monto final a la fecha oscila en menos de \$ 10.000 en contraste con el daño punitivo que llega a los \$ 5.000.000.; ahora bien me pregunto ¿Si el consumidor en la demanda solicita un daño punitivo en su máxima escala, el magistrado no hace lugar, y condena en costas al actor, la suma de \$ 5.000.000 debe ser tenida en cuenta para que el profano abone honorarios?, ¿Es una ventaja o una desventaja, o meramente un riesgo que se corre?.

Esa pregunta se podría contestar fácilmente con los Arts. 26 Ley 26.361 y Art 25 Ley 13.133 y cc, que esgrimen sobre la gratuidad de la acción que entabla el consumidor, pero la Jurisprudencia es vacilante, lo que a mi juicio debería ser consentido por todos los tribunales y juzgados y aceptado como principio general, es decir que sean los Artículos mencionados elemento suficiente para ser asimilado al benéfico de litigar sin gastos que prevé el CPCC de Bs. As., en la praxis forense esta discutido su alcance, algunos Juzgados lo hacen operativos para el pago de las tasas y sellados etc., otros con mas coraje lo llevan hacia las eventuales costas. Con todo, es conveniente que en forma simultanea a la sustanciación del pleito principal el consumidor sustancie un legajo de “beneficio de litigar sin gastos” para evitar sorpresas y eventuales dispendios jurisdiccionales innecesarios.

Otra cuestión que merece ser traída a análisis es la resolución final de la Municipalidad sobre el sumario que sustancio la denuncia, y sus eventuales formas de ser impugnadas. Es común, en la práctica administrativa ver a apoderados de grandes firmas interponer recursos jerárquicos frente a las sentencias municipales, pero que lucen estériles dado que las mismas agotan la instancia administrativa conforme a los Arts. 70 y 80 Ley 13.133, Art 166 de la Constitución de la Provincia de Bs As, Arts. 1, 2,12, 15, 18 y cc, Ley 12.008 y modif., que en consonancia con el Decreto Ley 8751/77 aclaran que los únicos remedios de impugnación contra los actos definitivos de la administración son los recursos de Apelación y nulidad , y que las decisiones agotan la instancia administrativa, ergo mal puedo entablarse un recurso ante la misma instancia.

Otro dato de interés a tener presente y al menos en la orbita de la Provincia de Bs As, es que las apelaciones se elevan a los Juzgados en lo Contencioso administrativo, y no a los Juzgados de Paz, como muchos letrados lo solicitan en sus escritos. Así las cosas, no deviene baladí mencionar que en aquellas Municipalidades donde no existe Juez de faltas, o el mismo esta de licencia, es el Intendente el que debe efectuar el resolutorio de rigor, y si el remedio de impugnación ante él, seria valido, estaríamos hablando que la misma figura podría revocar su propia resolución por un recurso de apelación, situación que pecaría de imparcial e insostenible.

³ Esta nueva figura, tomada del derecho anglosajón, consiste en una multa que el consumidor puede obtener, y que no guarda relación con el daño que ha sufrido (Centenaro Ivana- Surin Jorge en Leyes de Defensa del Consumidor y usuario, comentadas y anotadas, Lajoune, Pag 77)

⁴ Es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria. (Rusconi Dante ,Manual de derecho del consumidor, Bs As , Abeledo Perrot,2009, Pág. 438)

Más allá de estos parámetros supra esgrimidos, donde lucen diferencias de actuación en los diversos ámbitos, ventajas y desventajas, que redactadas en forma conjunta evidencian la presencia de institutos y cuestiones de uno y otro marco que deben ser estudiados y analizados para evaluarlos y considerarlos a la hora de materializar la cuestión para obtener la mejor vía para el reclamo. Siempre teniendo presente que la Doctrina sostiene que *“las normas especiales del microsistema pasan a ser mas concretas, mas funcionales, menos conceptuales, se conoce como el nuevo ideal de la concreción de la Ley que para alcanzar las soluciones a los nuevos problemas propuestos por la nueva realidad social, opta por soluciones abiertas que dejan un ancho margen de actuación judicial y doctrinaria, usando nociones llaves, valores básicos y es así como se establece un dialogo de fuentes harto fecundo entre el código y el microsistema del consumidor”*⁵,

En consonancia con lo expuesto, debe tenerse presente en todo momento a la hora de peticionar en base al Estatuto consumerista el orden público de la norma tuitiva, así *“El derecho del consumidor, el de las relaciones de consumo, ha creído necesario no silenciar el orden publico comprometido en sus normas, en su problemática y en el interés en juego y lo ha declarado expresamente en el Artículo 65 de la Ley 24.240”*⁶.

Así las cosas y como colofón es dable resaltar que para la protección del mas débil, el legislador plasmó en la manda del Art 42 de la Ley suprema lo necesario para salvaguardar los intereses del usuario, que junto a sendos compromisos internacionales, Directrices de las Naciones unidas al respecto, y demás logran que luzca operativo el principio de *“ in dubio pro consumidor”*, la reconducción de las postulaciones, la carga dinámica de la prueba, la integración normativa, el orden publico de la norma, etc., así el Estado en sus diversos estamentos debe actuar como agente activo de la gestión del interés publico dentro de los parámetros del mercado de consumo, evidenciándose como dice la Doctrina *“una nueva orientación de los rumbos de la Nación Argentina, en materia de protección de los derechos de consumidores y usuarios, con preponderancia de lo social y humano por sobre lo meramente material”*⁷; con todo y siguiendo al Dr. Lorenzetti quien resalta la jerarquía del orden publico tuitivo que se irroga a los particulares en asuntos sensibles al interés social y refiere a la incidencia de los principios de la justicia distributiva como evolución en esta temática,⁸, Se colige que en todo momento deben implementarse políticas publicas efectivas para intervenir ante situaciones que afecten al particular y evitar se desplieguen conductas de inequidad, abusos, opresión y desigualdad.

⁵ Mosset Iturraspe Jorge: *el orden publico y la tutela del consumidor y usuario*- U.N.A.M .

⁶ Moseet Iturraspe, Jorge, *Defensa al consumidor*, Santa Fe, Rubinzal Culzoni, 2004.

⁷ Rusconi, Dante, *Manual de Derecho del consumidor*, Abeledo Perrot, pag 62, 2009.

⁸ Lorenzetti Ricardo, *La influencia del derecho constitucional en el derecho privado*, RDCO 1998-335 AP 0021/000093.