

LA RELACIÓN DE CONSUMO EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

POR ESTEBAN CENTANARO

1. EXORDIO

En la visión tradicional del contrato, primaba casi con exclusividad el principio *solus consensus obligat*; por ello, el criterio dominante en el Código Civil Francés y los que siguieron coincidían, con la necesidad, que el ordenamiento jurídico reconociera casi con valor absoluto – salvo contadas excepciones - la fuerza jurígena de la autonomía de la voluntad.

Actualmente, los contratos no transitan todos por el camino de la negociación paritaria, la *standardización* de los procesos industriales se extendió a la oferta de dichos productos, provocando en la sociedad actual una despersonalización de las tratativas contractuales, al punto de lograr en ciertos supuestos que las partes carezcan de intervención interpersonal. La oferta así expresada se produce en modo absolutamente extraño a la concepción clásica del contrato, nos hallamos ante la masificación de los términos contractuales independientemente del tipo de contrato de que se trate.

Existe una relación directa entre contrato de consumo y tráfico en masa, lo cual es así pues el *acto de consumo* debe tener por objeto un bien apto para ello, que pueda ser ofrecido en forma pública y a persona indeterminada, condiciones éstas que constituyen características esenciales de éste.

Afirmo que no ha sucumbido la libertad contractual y la autonomía de la voluntad. En efecto, se ha afirmado que, actualmente, la desigualdad en el poder de negociación y en el conocimiento sobre el mercado y el consumo, amenaza la vigencia de la libertad de contratación desde muy diversos flancos;¹ sin embargo, si bien es cierto que existe tal amenaza y desequilibrio, no es posible generalizar dicha situación a todo el ámbito contractual. Al respecto, definiendo la materia de la ley de Defensa del Consumidor (ley 24.240), se la ha caracterizado como eminentemente mercantil por la presencia, en la

¹ RAMSAY, IAN, citado por STIGLITZ, G. A. y STIGLITZ, R. S., *Derechos y defensas de los consumidores*, La Rocca, Buenos Aires, 1994, p. 28.

mayoría de los casos, de un comerciante o empresa (dominante), que impone sus condiciones al cliente aislado (parte débil),² subsistiendo, por ende, en el campo de las relaciones entre particulares los parámetros rectores al principio mencionados.

Reconociendo la necesidad y vigencia de la tutela de los derechos de los consumidores, además de la insuficiencia del Derecho tradicional para regular los actos de consumo, ello no debe interpretarse como la supresión o desaparición de la clásica concepción jurídica de los contratos.

Coexisten pues, ambos sistemas contractuales debiendo delimitarse claramente su incumbencia, para lo cual creemos imprescindible una precisa caracterización del “acto de consumo”³ a fin de evitar la superposición entre los remedios clásicos para la contratación singular y los que provengan de la protección al consumo, habida cuenta del diferente alcance y proyección social que ambos poseen.

2. DE LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD EN EL CONTRATO PARITARIO A LA NEGOCIACIÓN EN MASA.

El concepto de consumidor humanizado desde el punto de vista sociológico nos indica que la relación actual entre el productor – comercializador - consumidor⁴, no se trata de un esquema aislado y rígido, sino dinámico y variable, lo cual nos advierte acerca de la necesidad de legislar evitando crear normas que no tengan en cuenta la adaptabilidad de los factores internos de los mercados, y que siguiendo los mandatos constitucionales se alejen del individualismo liberal, tratando de proteger jurídicamente a la parte débil del contrato.

² FARINA, JUAN M., *Defensa del consumidor y del usuario*, Astrea, Buenos Aires, 1995, p. 18.

³ En las *VII Jornadas Rioplatenses* se ha propiciado al respecto: “La «relación de consumo» presenta características esenciales de índole objetivo-subjetivas, a saber: 1. Objeto: Bienes, obras y servicios. 2. Causa genética: Adquisición, locación o prestación, a título oneroso. Excepto las llamadas «muestras gratis», que deben incluirse por el fin que persiguen. 3. Causa fin: Para el consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o incluirse por el fin que persiguen. 4. Marco contractual: Standarización de la oferta y la comercialización, tráfico en masa por parte del productor-promotor-vendedor.”

⁴ TOFFLER, ALVIN, *El cambio en el poder (power shift)*, Plaza & Janes, Sante Fé de Bogotá, 1991, p. 284: “El productor y el consumidor divorciados por la Revolución Industrial, se han reunido en el ciclo de creación de riqueza en el que el consumidor no se limita a aportar dinero, sino también información de diseño y del mercado. El consumidor y el productor se funden en un «prosumidor».”

No creemos que haya sucumbido la libertad contractual y la autonomía de la voluntad.⁵ Se ha afirmado que, actualmente, la desigualdad en el poder de negociación y en el conocimiento sobre el mercado y el consumo, amenaza la vigencia de la libertad de contratación desde muy diversos flancos,⁶ pero si bien es cierto que existe tal amenaza y desequilibrio, no podemos generalizar dicha situación a todo el ámbito contractual. Al respecto definiendo la materia de la ley de defensa del consumidor se ha caracterizado como eminentemente mercantil por la presencia en la mayoría de los actos de un comerciante o empresa (dominante) que impone sus condiciones al cliente aislado (parte débil)⁷ subsistiendo por ende en el campo de las relaciones entre particulares los parámetros rectores al principio mencionados.

Por consiguiente si un acto no constituye una relación de consumo entre las tuteladas por la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, será considerada una relación singular, debiendo regirse por las reglas y principios generales del derecho, los que permanecen vigentes para este tipo de actos. Evitando en estos casos la superposición de ambos ordenamientos.

3. LA NORMATIVA CONSTITUCIONAL, LOCAL Y LA LEY 24.240 Y SUS MODIFICATORIAS.

Como he tenido oportunidad de referir⁸, el actual texto de la Constitución Nacional prevé que “[l]os 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, o 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

⁵ Ver GASTALDI, J. M., *Contratos*, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1997 t. II, p. 127 y “La autonomía de la voluntad y los contratos intencionales”, *ED*, 123-889. Donde luego de fundamentar los principios de la autonomía de la voluntad y la fuerza obligatoria, se afirma: “Pero tampoco en el derecho argentino esa autonomía es absoluta. Las limitaciones aparecen tanto en la Constitución Nacional, como en el Código Civil, que establece tanto las limitaciones generales de orden público y la moral y las buenas costumbres, como las particulares de la lesión, el abuso de derecho y la imprevisión [...] al igual que ocurre con el principio general de la buena fe.”

⁶ STIGLITZ, G. A. - STIGLITZ, R. S., “*Derechos y defensas ...*”, p. 28, citando a IAN RAMSAY.

⁷ FARINA, J. M., *Defensa ...*, p. 18.

⁸ En “Una visión de los contratos de consumo y de la jurisprudencia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, en *Estudios de derecho civil con motivo del Bicentenario*, dirigido por Conte-Grand, Julio - De Reina Tartiere, Gabriel, El Derecho, Buenos Aires, 2011.

a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios” (art. 42 1º y 2º párrafos, de la Constitución Nacional).

A su vez el art. 43 del texto constitucional nacional permite entre otros supuestos, el ejercicio de la acción de amparo en lo relativo a los derechos que protegen también a los consumidores, obviamente siempre que no exista otro medio judicial más idóneo.

Hemos entendido, en forma reiterada, en nuestras sentencias el carácter restrictivo del amparo y pusimos de resalto la triste experiencia que un eventual excesivo amparo, conduce en realidad al desamparo al lentificar el proceso judicial, pues ante el número de aquellos dejaría de ser rápido y expedito, como lo exigen los textos constitucionales nacional y local.⁹

Y, por su parte, la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires prevé en el capítulo decimoquinto, dedicado a los consumidores y usuarios, que “[l]a Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas” (art. 46, 1º y 2º párrafos, CCABA).

En la Argentina, si bien la temática de los contratos de consumo, no es novedosa, la tutela organizada de los derechos del consumidor se concretó con la sanción la ley 24.240, del 22 de septiembre de 1993, promulgada parcialmente el 13 de octubre y publicada en el Boletín Oficial el 15 de Octubre del mismo año.

Posteriormente, diversas normas reformaron la ley de defensa del consumidor tales como la ley 26.361 (marzo de 1998) la 24.568 — donde se reguló la sobrefacturación en los servicios públicos domiciliarios—, y la 24.787 —sobre el incumplimiento de las ofertas y los contratos e incorporó previsiones informativas sobre servicios públicos

⁹ Ver al respecto mi voto como Juez integrante de la Sala II de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la C.A.B.A. en autos “*Sala, Viviana y otros c/ G.C.B.A. y otros s/ amparo (art. 14 CCABA)*”, del 20/12/07.

Casi un lustro después de la sanción de la ley 24.240, el 1° de Julio de 1998 se dicta la 24.999, modificatoria de aquella, que le restituyó parte de lo que le había sido vetado cinco años atrás- mediante su promulgación parcial, reincorporándose así la garantía legal de los bienes muebles no consumibles y su solidaridad y el capítulo pertinente sobre la responsabilidad objetiva y solidaria por daños al consumidor.

El 3 de abril de 2008 fue promulgada la ley 26.361, la que ha introducido importantes reformas a la normativa del consumidor pudiendo destacarse su ámbito de aplicación, las facultades de las autoridades administrativas de aplicación, el monto y destino de las multas, las acciones colectivas, los servicios públicos, la justicia gratuita, el crédito al consumo, los daños punitivos y los tribunales arbitrales.

Tal como lo manifestamos precedentemente, debe tenerse en cuenta que la reforma constitucional fue *posterior* a la ley 24.240 y; en segundo término, que el emplazamiento del derecho del consumidor en el plano constitucional, lo que impuso, como bien sostienen PIZARRO y STIGLITZ¹⁰, una profunda relectura de la ley de defensa del consumidor, a la luz del nuevo tamiz constitucional, algunas de cuyas normas fueron reputadas por cierta doctrina como dudosamente compatibles con la Carta Magna.

En esta mención legislativa, debe también considerarse también que el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, es la autoridad local de aplicación de la Ley N° 24.240, pues posee competencia para ejercer el control y la vigilancia respecto del cumplimiento de dicha norma y sus respectivos reglamentos en la medida en que se trate de hechos sometidos a su jurisdicción.

Como ya lo hemos dicho, la Constitución de la Ciudad ha previsto en su Art. 46, garantiza la defensa de los consumidores y usuarios.

La cláusula constitucional local, entonces coloca en cabeza de los órganos políticos de la Ciudad la protección de derechos de los consumidores y usuarios. Nótese que expresamente el Art. 80 de la Ley Suprema local, en su inc. 2°, apartado g), determina la obligación de legislar en materia "de comercialización, de abastecimiento y de defensa del usuario y del consumidor".

A mayor abundamiento sobre la cuestión cabe recordar que la Ley 757 establece el procedimiento administrativo para la efectiva implementación en el ámbito de la Ciudad

¹⁰ PIZARRO, RAMÓN D Y STIGLITZ, RUBÉN S., "Reformas a la ley de defensa del consumidor", LA LEY 2009-B, 949.

Autónoma de Buenos Aires de los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor (24.240 y sus reformas), entre otras normas, y estableciendo que verificada la existencia de la infracción en el ámbito de la jurisdicción local, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en las Leyes Nacionales en materia de Defensa del Consumidor.

De lo expuesto se deduce no sólo la implicancia que tiene para los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires la reforma citada, sino también su influencia sobre los distintos poderes del Estado de la misma, ya sea el Poder Ejecutivo como órgano de aplicación de la normativa citada, ya sea el Poder Legislativo atento el deber constitucional de sancionar y, por supuesto, el Poder Judicial a los efectos de resolver las cuestiones contenciosas.

4. ALGUNOS INTERESANTES ASPECTOS DE LA REFORMA DE LA LEY 26.361.

a) Daño Directo:

Conforme surge del art. 40 bis de la ley 26.361 dispone que "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 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".

El enunciado admite al daño directo como 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.

Así, vemos, como ya habíamos señalado¹¹, que el daño directo consiste en la posibilidad de resarcir al consumidor damnificado en sede administrativa, atento a que en una inmensa mayoría de los casos ventilados por denuncias de consumidores, cuando no se ha podido alcanzar la conciliación de intereses en la etapa correspondiente, el consumidor no accede ya a reclamar por la vía judicial, atento a la complejidad de trámite ante el órgano jurisdiccional, especialmente en las causas de menor cuantía.

El texto reseñado precedentemente, al incluir el daño que recae de manera inmediata sobre los bienes o la persona del consumidor o usuario, se refiere al que sufre por haber sido damnificado directamente.

ALTERINI¹² al respecto ha expresado que “la exigencia legal de que el daño haya sido ocasionado “de manera inmediata” sobre los bienes o la persona del consumidor o usuario causa perplejidad. No parece dudosa que excluye el daño sufrido de rebote por otras personas (daño sufrido de “manera indirecta”, art. 1079 in fine del Cód. Civil). Pero podría entenderse que se ha referido al daño causado de manera inmediata por el incumplimiento o, lo que es lo mismo, que sólo abarca como daño directo al que se halla en una conexión de primer grado con ese incumplimiento”.

De esta forma, el citado autor estima que no existe razón jurídica alguna para limitar el derecho indemnizatorio del consumidor o usuario por debajo de la reparación integral que es propia del sistema, como regla, el proveedor debe indemnizar el daño patrimonial y el daño moral (arts. 522 y 1078 del Código Civil).

PIZARRO-GHERSI¹³ por su parte señalan que el texto sancionado consagra una solución arbitraria. En tal sentido realizan una serie de observaciones: a) Entienden que la conceptualización del llamado daño directo denota un error en torno a la noción de daño. El daño afirman no es la lesión a un derecho, ni tampoco la mera lesión a un interés jurídicamente protegido, sino la consecuencia perjudicial que deriva de la lesión a dicho interés. b) Manifiestan que el hecho que el menoscabo deba ser ocasionado de manera

¹¹ En “Una visión de los contratos de consumo y de la jurisprudencia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, en *Estudios de derecho civil con motivo del Bicentenario...* “ob. cit.”.

¹² ALTERINI, ATILIO ANIBAL, “Las reformas a la Ley de Defensa del Consumidor. Primer lectura, 20 años después”, La Ley, 2008-B, 1239. Suplemento Especial Reforma de la Ley de defensa del consumidor 2008 (abril), 3-Derecho Comercial Doctrinas Esenciales Tomo V, 775.

¹³ PIZARRO, RAMÓN-STIGLITZ, RUBÉN S., “Reformas...”, La Ley, 2009-B, 949.

inmediata, excluye de la noción a todo daño que sea consecuencia mediata de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. c) Remarcan que la referencia acerca de que el perjuicio deba ser susceptible de apreciación pecuniaria, puede llevar a que se excluya el daño moral, circunscribiendo la noción únicamente al daño patrimonial. Dicha conclusión sostiene resulta equivocada. De esta forma concluyen que el llamado daño directo que prevé la norma, comprende tanto al daño patrimonial como al moral, que sea consecuencia inmediata de la acción u omisión del proveedor profesional de bienes y servicios.

PICASSO¹⁴ al respecto estima que “...la tortuosa definición proporcionada por el legislador resume, en el mejor de los casos, en la facultad de la administración de ordenar al proveedor que indemnice al consumidor el valor de los bienes destruidos o deteriorados por un hecho u omisión suyos que constituya una infracción a la ley. Sólo a ese supuesto puede limitarse la intervención de la autoridad de aplicación, debiendo tenerse presente que, en tanto la norma en comentario importa conferir a esta última facultades jurisdiccionales — que constitucionalmente corresponden al Poder Judicial— sólo cabe interpretar sus términos estricta y restrictivamente, en atención a su carácter de excepción”

Realizado pues el estudio acerca de la conceptualización del daño directo, cabe adentrarnos al análisis del segundo párrafo del artículo, el cual establece que “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 Canastas Básicas Total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)”.

Como se observa la norma otorga a la autoridad de aplicación la facultad para determinar la existencia del daño directo al consumidor o usuario, resultante de la infracción del proveedor de bienes o del prestador de servicios. Y a su vez, obliga al infractor a resarcirlo hasta un valor máximo de cinco canastas básicas total para Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC). Así, el art. 40 bis faculta a la autoridad de aplicación a establecer: a) la existencia del daño directo y b) fijar

¹⁴ PICASSO, SEBASTIÁN, *Nuevas categorías de daños en la Ley de Defensa del Consumidor, en Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor*, dir. por Roberto Vázquez Ferreyra, La Ley, Buenos Aires, 2008, p. 128

la pertinente indemnización al damnificado. Y a esos fines, el texto determina el máximo del quantum de ésta.

Con la modificación se dota, entonces, a la Autoridad Administrativa de Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor para determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor y obligar al proveedor a resarcir al mismo hasta un valor máximo de 5 (cinco) Canastas Básicas Total para el Hogar tres.

Ello ha generado serias dudas acerca de su constitucionalidad, ya que tal proceder vulneraría los principios básicos de división de poderes que consagra la Constitución Nacional y resultaría contradictorio con lo resuelto por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, que al resolver el caso “*Ángel Estrada y Cía.*”¹⁵, negó la posibilidad de que un ente administrativo resuelva la procedencia de un resarcimiento a los usuarios por parte de la empresa prestadora del servicio público domiciliario¹⁶.

No obstante lo señalado precedentemente, cabe preguntarse si la doctrina sentada por el Tribunal Superior en el citado caso, resulta aplicable al supuesto del art. 40 bis de la ley en estudio. Entendemos que aquí, a diferencia de lo que ocurría en la causa citada, la ley le otorga a la administración la facultad para determinar indemnizaciones, lo que encontraría su fundamentación en la especialización de la autoridad de aplicación.

A su vez, la norma en el tercer párrafo dispone que “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”. Como vemos nos encontramos ante un acto administrativo, que una vez firme, constituirá un título ejecutivo a favor del consumidor o usuario, quien deberá recurrirlo en el plazo indicado en el precepto señalado.

Por último, el artículo establece que “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”.

¹⁵ CSJN, Fallos 328:651.

¹⁶ Al respecto PICASSO en (PICASSO, SEBASTIÁN, Nuevas categorías....., p. 125) sostiene que “*la solución del precedente mencionado, parecería prima facie poner en jaque la constitucionalidad de la norma, lo que de todos modos debe ser matizado a la luz de los hechos de la causa. Ya que el Tribunal Superior remarcó que la asignación de facultades jurisdiccionales a organismos administrativos se justifica en el caso de cuerpos expertos, cuya jurisdicción se circunscribe a las materias que configuran el corazón de las tareas que tuvo en miras el Congreso que las emplazó*”.

ALTERINI¹⁷, con relación al párrafo citado precedentemente entiende que ello constituye una razonable aplicación del principio de que, por un mismo hecho, el damnificado no puede recibir indemnizaciones a doble título.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la apelación ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario se realiza mediante un recurso directo, lo que permite acotar temporalmente la cuestión y a su vez, dar todos los resguardos de constitucionalidad

b) Daño Punitivo:

La ley 26.361 introduce este texto como artículo 52 bis de la ley 24.940: "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".

Se ha definido al daño punitivo como la condenación suplementaria que en determinados casos, se aplica a quien causa un daño injusto, como consecuencia de la comisión de un ilícito, por encima del efectivo resarcimiento de aquel¹⁸.

Estos daños se plasman en la norma en estudio en la multa civil, que podrá imponer el juez al proveedor y a favor del consumidor o usuario damnificado que lo hubiera solicitado.

El nuevo art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, incorporado a través de la ley 26.361, como ya lo hemos dicho, ingresa al ordenamiento jurídico nacional una figura nueva, ajena a nuestras tradiciones, denominada daño punitivo o multa civil.

Se establece la posibilidad de que los usuarios puedan reclamar en la Justicia por esta nueva categoría de perjuicio al consagrar el resarcimiento del "daño punitivo", hasta un tope de cinco millones de pesos.

¹⁷ ALTERINI, ATILIO ANIBAL, "Las reformas ...", p. 1239 y ss.

¹⁸ BRUN, CARLOS A., "Los llamados daños punitivos en la nueva Ley de Defensa del Consumidor", DJ, 4/6/08.

Estamos ante una figura del derecho anglosajón, que consiste en una multa civil que el consumidor puede obtener, y cuyo importe no guarda relación con el daño que ha sufrido. El objeto de este instituto es impedir que el proveedor siga vendiendo un producto que genere perjuicios, estimando que resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarla o no en el caso concreto y graduarla conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. El daño punitivo tiende a ser ejemplificador a los efectos de que otros proveedores no incurran en nuevos incumplimientos.

Entre quienes propician la norma encontramos a ALTERINI¹⁹ quien señala que ha sugerido su incorporación al Proyecto de Código Civil de 1998²⁰. Así, resalto como positivos los siguientes aspectos: a) Que para fijar el monto de la multa civil se tome en cuenta “*la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso*”, aunque manifiesta que hubiese sido preferible considerar puntualmente —como dispone el artículo 49 para las sanciones previstas en el artículo 47— “*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*”. b) Que se independice la multa de otras indemnizaciones que correspondan. c) Que se establezca la responsabilidad "solidaria", que también resulta del artículo 40 de la ley.

Por otro lado, recalco como negativo que: a) La multa civil no debió ser fijada “*a favor del consumidor*”. Al establecerse tal destino entiende que se da sustento a las críticas que se fundan en el enriquecimiento sin causa del consumidor beneficiario de la multa, quien sólo tiene un derecho personal a ella en la limitada medida de los gastos que realizó para permitir “*a la justicia tomar conocimiento de la falta cometida y sancionar al autor*” pues la ley deja intacto su derecho “*a otras indemnizaciones que correspondan*”. Por lo cual remarca que hubiera sido preferible deferir el destino de la multa civil a la decisión del juez en cada caso, o haberla asignado directamente al “*Fondo especial*” creado por el nuevo artículo 47 para la educación del consumidor y la ejecución de ciertas políticas. b) No se ha

¹⁹ ALTERINI, ATILIO ANIBAL, “Las reformas...”, p. 1239 y ss.

²⁰ En su art. 1687, bajo la denominación de multa civil establece “*Multa civil. El tribunal tiene atribuciones para aplicar una multa civil a quien actúa con grave indiferencia respecto de los derechos ajenos o de los intereses de incidencia colectiva. Su monto se fija tomando en consideración las circunstancias del caso, en especial los beneficios que aquél obtuvo o pudo haber obtenido con su conducta, y tiene el destino que le asigne el tribunal por resolución fundada*”.

tenido en cuenta que ese enriquecimiento sin causa se expandiría con alcances absurdos, y varios consumidores o usuarios pretendieran que, por una misma causa generadora, se la fijara independientemente a favor de cada uno de ellos. c) Debería poder multarse una sola vez por la misma causa generadora, mediante una *multa global*, pero sin techo cuantitativo, y defiriendo al juez la libre determinación del monto.

Siguiendo esta línea de ideas, PÉREZ BUSTAMANTE²¹ ha expresado que la inclusión de la figura del daño punitivo es una novedad de nuestro ordenamiento civil, que viene acompañada de la solidaridad en su imposición, con un tope de \$ 5.000.000. Se estima esta norma un adelanto que aporta una reparación para el consumidor y contribuye concretamente al mejoramiento del mercado, en transparencia y seguridad.

Por su parte, CENTANARO- ELISECHE²² afirman que la norma en estudio establece la posibilidad de que los usuarios puedan reclamar al órgano jurisdiccional por esta nueva categoría de perjuicio, al consagrar el resarcimiento del “daño punitivo”, hasta un tope de cinco millones pesos.

Sostienen, los autores citados que es una figura del derecho anglosajón, que consiste en una multa civil que el consumidor puede obtener, y cuyo importe no guarda relación directa con el daño que ha sufrido. Señalan que el objeto de este instituto es impedir que el proveedor siga vendiendo un producto que genere perjuicios, estimando que resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicar esta multa, o no, en el caso concreto y graduarla conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. El daño punitivo tiende a ser ejemplificador, a los efectos de que el mismo proveedor u otros, no incurran en nuevos incumplimientos.

Entre quienes²³ critican la novedad afirman que el instituto resulta extraño a nuestro sistema jurídico, que prácticamente no concibe la existencia de las denominadas penas privadas. Por el contrario, en nuestro ordenamiento legal afirman que rige la regla que el responsable debe resarcir todo el perjuicio causado, pero sólo el perjuicio causado.

²¹ PÉREZ BUSTAMANTE, LAURA, “La reforma de la ley de defensa del consumidor”. Publicado en: Sup. Esp. Reforma de la Ley de defensa del consumidor 2008 (abril), 109.

²² CENTANARO, IVANA-ELISECHE ANDRÉS ALEJANDRO, “Procedimiento para la defensa de usuarios y consumidores”, Rev. La Ley de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Año 2, Nro.2, Abril 2009, p. 130.

²³ PICASSO, SEBASTIÁN, *Nuevas categorías.....*, p. 129

A su vez, PIZARRO-GHERSI²⁴ han expresado que si bien “la reforma introducida por la ley 26.361 que incorpora la figura, es digno de elogio; lamentablemente, la recepción de los denominados daños punitivos se ve severamente malograda por la pésima redacción del artículo 50 bis, que denota muchísimas imperfecciones, con virtualidad suficiente para convertir a la ley en un instrumento de inseguridad jurídica y, peor aun, de inequidad. Es lamentable que el legislador no haya tenido la sensatez de reproducir el texto del Proyecto de 1998, que era claro, preciso, prudente y que había merecido apoyo generalizado de la inmensa mayoría de la doctrina nacional”.

Efectuada esta breve reseña doctrina acerca de las diversas posturas sobre la institución en estudio, seguidamente efectuaré una resaltaré los criterios de graduación de la multa, su destino y si solidaridad.

Con relación a la graduación de la sanción la ley determina dos pautas a los efectos de graduar la multa a aplicarse. Así, menciona la gravedad del hecho y las demás circunstancias del caso. Se ha estimado²⁵ que dicha cláusula resulta demasiado abierta y librada a la subjetividad del juzgador quien, al aplicarla, deberá dimensionar y valorar la gravedad del hecho.

La ley ha fijado como tope máximo para la multa civil que se imponga el máximo de la sanción de multa prevista en el art. 47, inc b) de la ley, es decir, \$5.000.000. Por último, cabe señalar que se recepta la responsabilidad solidaria de cuanto proveedor resulte responsable.

En cuanto al destino de la multa, la norma establece que el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor. Al respecto se ha expresado²⁶ que el nuevo art. 47 contiene una última disposición, en virtud de la cual un determinado porcentaje del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades será destinado a un fondo especial relativo a la educación al consumidor y otras políticas de consumo. Por esa razón, el destino de la multa civil, si bien debe quedar en una determinada proporción en la persona del consumidor o usuario, el resto debería destinarse al mencionado fondo especial del art. 47 de la ley.

²⁴ PIZARRO, RAMÓN-STIGLIZT, RUBÉN S., “Reformas ...”, p. 949 y ss..

²⁵ PINESE, GRACIELA G- CORBALÁN PABLO S., *Ley de Defensa del Consumidor*, Cathedra Jurídica, Buenos Aires, 2009, p. 330.

²⁶ PINESE, GRACIELA G- CORBALÁN PABLO S., *Ley de Defensa...* “ob. cit.”, p. 331.

Para concluir, y a modo de síntesis podemos establecer que para hacer jugar la norma, deberán reunirse los siguientes requisitos: a) Que el proveedor haya incumplido sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor. b) El damnificado deberá solicitar su aplicación. c) En tal caso, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor. d) La graduación de la sanción se realizará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de las demás indemnizaciones que correspondan. e) Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que correspondan. f) La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47 , inc. b) de la ley.

c) Ampliación del objeto de las contrataciones de consumo

De manera expresa se incluyen nuevas formas de comercialización de ciertos bienes, tales como los llamados tiempos compartidos, cementerios y figuras afines.

Asimismo, con la nueva redacción del artículo 1º que establece 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...", se incorpora el término "bienes" a los efectos de incluir distintos objetos a las relaciones de consumo, a saber: objetos materiales e inmateriales susceptibles de tener un valor, es decir las cosas, muebles e inmuebles, los derechos patrimoniales y los servicios, entre otros.

En el sentido, de lo expuesto precedentemente es menester resaltar que se incorporan como objeto de protección los contratos a título gratuito, eliminándose el requisito de la onerosidad.

d) Trato digno.

Se añade expresamente a la modificación de la Ley de Defensa del Consumidor la obligación de los proveedores de garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios, debiendo abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

En tal sentido, se impide a los proveedores realizar reclamos extrajudiciales de deudas, con apariencia judicial. El claro ejemplo es cuando un consumidor recibe una intimación por

parte de algún estudio jurídico avocado al cobro de deudas, en donde se informa que se ha comenzado un proceso judicial, que se procederá en forma inminente al embargo y remate de los bienes del consumidor, cuando en realidad el trámite se encuentra todavía en una etapa previa a la iniciación de las acciones judiciales.

e) Servicios públicos.

Respecto de los servicios públicos, en general, y con relación a la normativa aplicable se modifica el criterio de supletoriedad por el de integración normativa, con las concernientes legislaciones específicas. La norma habilita al usuario o consumidor a optar con relación al régimen jurídico aplicable, ya sea el marco regulatorio de los servicios públicos o la normativa que tiene como objeto la defensa del consumidor.

f) Tribunales arbitrales en todas la provincias.

Se propicia la organización de tribunales en todas las provincias, aunque la adhesión por parte de las empresas sigue siendo voluntaria. Recordemos que el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, que funciona en la Ciudad de Buenos Aires, tiene más 400 compañías adheridas.

g) Modos anormales de extinción de la contratación.

El art. 10 ter, que regula los modos de rescisión (tomamos la expresión legal, a nuestro modo de ver indebida) cuando se contrata un servicio, establece: "...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 72 (setenta y dos) horas posteriores a la recepción del pedido de rescisión. Esta disposición debe ser publicada en la factura o documento equivalente que la empresa enviare regularmente al domicilio del consumidor o usuario".

En este caso la incorporación, es de suma importancia atento a que es práctica habitual de las empresas establecer un procedimiento sencillo y ágil para acceder al servicio y un

trámite engorroso y complejo para la rescisión del mismo, por lo que con este articulado se pretende equilibrar los derechos de las partes contratantes.

5. LA FORMA EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO.

No obstante lo hasta aquí referido, oportuno resulta mencionar acerca de la obligación de información por parte del proveedor en el proceso de conformación del consentimiento en los contratos en masa y que tantos dolores de cabeza les han traído a partir de la frondosa jurisprudencia de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario local.

En este orden, un aporte novedoso desarrollado por SÉRIAUX²⁷ quien refiere a un nuevo tipo de “forma” que parece surgir en nuestros días y que denomina “informativa” o “*ad luciditatem*”. El fin perseguido con su exigencia reside en asegurar al contratante — considerado más débil de la negociación— que se le ha de suministrar una completa información sobre el contrato, sus alcances y efectos previo a su celebración. La necesidad de esta forma, encuentra su fundamento en aquellos casos en los que se producen claros desequilibrio de las posiciones contractuales, situación que diariamente afecta en gran punto a las contrataciones en la que intervienen consumidores.²⁸

Siguiendo esta línea de ideas, es dable señalar que la mayoría de la doctrina nacional distingue, entre los contratos formales, aquellos en los que la forma es exigida *ad solemnitatem* (absolutos y relativos) y aquellos en los que ella es requerida *ad probationem*. Según nuestro criterio²⁹, sin embargo, los contratos formales admiten la siguiente clasificación:

- a) solemnes (de forma constitutiva, visceral, sustantiva o *ad solemnitatem*) pudiendo dicha solemnidad, a su vez, ser legal (por ej. el art. 1810 del Código Civil) o convencional (art. 1186 de dicha legislación);
- b) relativos (supuestos del art. 1184 del Código Civil), en cuyo caso su incumplimiento no impide la existencia del contrato sino que obligará al de la formalidad establecida;

²⁷ SÉRIAUX, ALAIN, *Droit des obligations*, Puf, París, 1992, p. 73 y ss.

²⁸ Coincidente con mi voto como integrante de la Sala II, de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la CABA en los autos “*Banco Cetelem Argentina S.A. c/G.C.B.A. s/ Otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apel.*”, Expte. N° 678/0, 29/08/07 ; “*Zurich International Life limited Sucursal Argentina c/G.C.B.A. s/ Otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apel.*”, Expte. N° 1885, del 29/9/10, entre otros.

²⁹ CENTANARO, ESTEBAN, *Contratos. Parte general*, Educa, Buenos Aires, 2008, p. 306 y ss.

c) meramente probatorios (o *ad probationem*) y establecida a efectos de su comprobación (art. 2006 del Código Civil) y

d) informativos (o *ad luciditatem*); es decir, aquéllos en los que debe cumplirse con los recaudos que impone la ley de Defensa del Consumidor (arts. 4° y 7° de la ley 24.240) respecto de toda contratación alcanzada por ella.

Brevemente, los primeros son aquellos en los cuales la inobservancia de la forma legal establecida no sólo provoca la nulidad del acto como tal, sino que también lo priva de cualquier otro efecto civil.³⁰ Si no existe el elemento propio esencial forma, se entiende que el consentimiento no ha sido prestado, siendo, a su vez, incoercible. Si ella está establecida y no se cumple, aquél no nace, porque la solemnidad integra su sustancia; sin la forma no hay acto (*forma data esse rei*).³¹

Así, se ha dicho que en estos contratos, la formalidad tiende a proteger a las partes, llamando la atención sobre la importancia del acto que realizan, al tiempo que subsidiariamente protege la seguridad de terceros.³²

Dicha formalidad, cabe aclarar, puede encontrarse establecida legal³³ o convencionalmente; esto último acontece cuando, tal como estipula el art. 1186 del Código Civil³⁴ —pese a que su nota exprese lo contrario—, la forma es voluntariamente solemnizada por las partes. Es que, en un todo de acuerdo con el espíritu del Código, VÉLEZ decidió, en este punto, apartarse de la doctrina francesa y respetar los principios de autonomía de la voluntad (art. 1197) y de libertad de formas (art. 974). En esa misma dirección, ya había adelantado, al referirse a la solemnidad de los actos jurídicos, que en los casos en que la expresión por

³⁰ Ver, como ejemplo de lo expuesto, el art. 1810 del Código Civil que impide la aplicación del 1185 de la misma legislación.

³¹ Por eso es que el Código Italiano de 1942 incluye este tipo de forma como elemento esencial del contrato, si bien no lo es de todos, como el resto de aquéllos —consentimiento, objeto y causa—.

³² MESSINEO, F., *Il Contratto in genere*, Giuffrè, Milano, 1973, t. I, p. 145.

³³ Arts. 1810 (ante escribano público, las donaciones de bienes inmuebles y las de prestaciones periódicas y vitalicias), 1454 (forma escrita del contrato de cesión), del Código Civil. Asimismo, lo dispuesto por el art. 1823 respecto de la donación remuneratoria; según la doctrina que compartimos, de éste artículo surge claramente la solemnidad, puesto que si, con la intención de realizar una donación remuneratoria, no se especifica en un instrumento la tarea que se tiene en miras remunerar, la donación se tendrá como simple. En otras palabras, este artículo impone la forma instrumental para la donación remuneratoria.

³⁴ Art. 1186 del Código Civil: “El artículo anterior [actual art. 1185, que permite la reconversión y no el 1185 bis] no tendrá efecto cuando las partes hubiesen declarado en el instrumento particular que el contrato no valdría sin la escritura pública”. La nota, por su parte, expresa que “[l]a cláusula por la cual las partes convengan en consignar sus convenciones en un acto bajo forma privada o de que consten por escritura pública, no hace depender la existencia de ellas del cumplimiento de éstas formalidades en los contratos en que las leyes no las exigen. Una cláusula de ésta naturaleza deben en general ser considerada, como que sólo tiene el objeto de asegurar la prueba de la convención a la cual se refiere. TROPLONG, *De la Vente*, núm. 19. TOULLIER, t. 8, núm. 140. AUBRY y RAU, § 343, nota 9.”

escrito fuere exclusivamente ordenada o convenida³⁵ no podrá ser suplida por ninguna otra prueba y el acto será de ningún efecto (art. 975). Dicha norma resulta aplicable a los contratos no sólo por existir entre aquéllos y éstos una relación de género a especie, sino también en virtud de una expresa disposición legal; a saber, el art. 1182 del Código Civil. Lo dispuesto en cuanto a las formas de los actos jurídicos debe observarse en los contratos. En resumidas cuentas, convenida una forma *ad solemnitatem*, el contrato no quedará concluido como tal, ni prestado el consentimiento, hasta que las partes cumplan con la forma que convinieron imponerse.

Se admite, por otra parte, la existencia de los denominados contratos formales relativos. Si bien en este caso, al igual que en el supuesto anterior, la forma no hace a la validez del contrato, sí hace a la producción de sus efectos (a diferencia de los primeros); prueba de lo apuntado es que resultan coaccionables por la vía judicial la escrituración en caso de que una de las partes se negase a otorgarla. En efecto, la omisión de cumplimiento de la forma exigida opera únicamente sobre la producción de los efectos, pero no incide sobre la validez del contrato.

Los contratos formales probatorios o *ad probationem* son aquellos en que la forma es simplemente un requisito de prueba. La validez del contrato no está en juego, sino sólo su acreditación. Reproducimos aquí el art. 2006 del Código Civil, claro ejemplo de lo expuesto: “La fianza puede contratarse en cualquiera forma: verbalmente, por escritura pública o privada; pero si fuera negada en juicio, sólo podrá ser probada por escrito”.

Es decir que, si no se observa la forma prevista, el acto no será nulo. El cumplimiento del recaudo exigido por la ley sólo está previsto a los fines de acreditar la existencia del acto.

Por último, sostenemos la existencia de la forma informativa (*ad luciditatem*) que se caracteriza en el deber de información que debe darse en una contratación de consumo (arts. 4° y 7° de la ley 24.240).

En efecto, en el ámbito del derecho del consumo, existe la denominada forma *ad luciditatem* o informativa, cuyo fin es garantizar al contratante más débil que llegará a sus

³⁵ En todos los casos, cuando la ley o las partes impongan la forma escrita, regirá el requisito de doble ejemplar, impuesto por el art. 1021 del Código Civil para las convenciones perfectamente bilaterales. Cabe dejar a salvo que, en el campo de los contratos comerciales, el enunciado requisito, según doctrina y jurisprudencia mayoritarias, no es exigible (puede verse un análisis del requisito del doble ejemplar en los contratos comerciales en GASTALDI, J. M., *Introducción al estudio del contrato*, La Ley, Buenos Aires, 2003, p. 63 y ss.).

manos la información suficiente sobre una serie de extremos del contrato que celebra.³⁶ Dichos extremos, que se concretan imperativamente en la regulación de cada contrato particular, tienen una recepción general, en nuestro ordenamiento, en el art. 10 de la ley de Defensa del Consumidor.

Es que, esa información permite al consumidor, entre otras cosas, contrastar las condiciones de su contrato con las que le ofrecen en el mercado otros comerciantes para similares productos o servicios; otorgar un consentimiento lúcido, al saber con exactitud a qué se obliga y cuál es la contrapartida que obtiene; reequilibrar su posición contractual por medio del conocimiento de las disposiciones legales destinadas a protegerlo, etc.

6. INTRODUCCIÓN A LA REFORMA DE LAS LEGISLACIONES CIVIL Y COMERCIAL Y LA INCORPORACIÓN DEL “CONSUMO” AL COMPENDIO NORMATIVO.

Como bien es sabido, a esta altura de los acontecimientos, se encuentra en plena labor legislativa la discusión acerca de la necesidad de reforma de las legislaciones civil y comercial.

Existe un interesante proyecto que si bien reduce drásticamente el articulado, hay importantes modificaciones de aspectos contractuales y, en particular, relacionado a la contratación en masa.

Uno de los primeros interrogantes y objeto de importantes discusiones ha sido la eventual colisión entre aquellas normas previstas por el legislador en los Código Civil y Comercial y los enunciados de la ley especial de Defensa del Consumidor.

Mucho se ha dicho sobre ello, si existe o no supletoriedad de una normativa a la otra, si operan por carriles separados, o si se está tendiendo a tildar innecesariamente “de consumo” a una transcendente cantidad de contratos paritarios, entre otros argumentos.

Ahora bien, todas estas discusiones parecieran disolverse o, al menos, aplacarse a partir de la nueva redacción del Proyecto de Código Civil y Comercial de la Nación que, desde luego, tendrá una ingerencia trascendental en el ordenamiento aplicable al fuero Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad.

³⁶ DÍAZ ALABART, SILVIA, “La forma *ad luciditatem* en la contratación con consumidores” en *Obligaciones y contratos en los albores del siglo XXI. Homenaje al Profesor Dr. Roberto M. López Cabana*, AMEAL, OSCAR J. [dir.] – TANZI, SILVIA Y. [coord.], p. 635.

En primer término cabe puntualizar que los contratos con cláusulas predispuestas que caracterizan actualmente a los negocios en masa pasan a tener una regulación propia en materia de conformación del consentimiento.

En efecto, aquellas figuras analizadas desde un ángulo doctrinario y, por qué no, jurisprudencial acerca del negocio llevado a cabo entre el predisponente y el aceptante que se volcaban en un acuerdo de adhesión pasaría a tener una regulación específica.

Sin dudas que, pese a la falta de un tratamiento expreso, era ampliamente receptada la idea de que existía acuerdo en aquellos negocios donde la parte predisponente (entendida como el contratante “fuerte”) desarrollaba las cláusulas a las que sólo el co-contratante podía adherir o rechazar. En tales casos cabe asignarles a las manifestaciones negociales las características propias de una oferta y una aceptación; sin embargo, entendemos que a tenor de cómo se configura ese negocio podría tratarse, en alguna hipótesis, de una fuente generadora de cláusulas abusivas.

Afortunadamente el proyecto de reforma recepciona tales aspectos y prevé aplicar este sistema de cláusulas predispuestas (sean generales o particulares) tanto a los contratos de consumo como así también a los contratos paritarios, cuestión esta última muy novedosa por cierto. Dicha legislación además admite pautas específicas de interpretación con lo que brinda suficiente herramientas para que las partes y, en última instancia, a los jueces para que puedan operar en los conflictos que se susciten con importantes facultades de integración contractual (sea a pedido de parte o aún de oficio cuando se comprometa el orden público).

Ahora bien, una acápite especial le espera al derecho del consumo. Si alguna duda quedaba acerca de cuál era la trascendencia del negocio en masa, la Comisión de reforma le atribuye una importancia tal que no puede quedar fuera del código.

Las principales incorporaciones se basan en la introducción de la “estructura o relación de de consumo” hoy muy criticada a partir del art. 1º de la ley 26.361. Asimismo, se traspola de la ley de Defensa del Consumidor la visión de las figuras del Proveedor y el Consumidor como partes intervinientes.

Otros aspectos relevantes son la incorporación al nuevo texto de la “obligación de información” así como “la publicidad”, cuestiones de vital importancia en materia de consumo para la conformación del negocio y que regirán en su ejecución.

Por otra parte, también se volcarán las operaciones domiciliarias, que siguiendo alguna crítica vertida³⁷, ahora se pasarían a llamar “contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales” y que se ajusta adecuadamente al tratamiento que las normas en particular le dispensan.

Finalmente, también el proyecto cuenta con un enunciado referido a las cláusulas abusivas y que brindarán al operador jurídico una herramienta esencialísima en materia de derecho de consumo.

Quedan, desde luego, algunas dudas acerca de cuál será la suerte de la ley 24.240 y sus modificaciones posteriores toda vez que existe un vaciamiento de esta norma a partir de las incorporaciones de los nuevos artículos al Proyecto de Código Civil y Comercial. Por lo pronto, pareciera que la Ley de Defensa del Consumidor quedaría con un tinte más bien reglamentario o complementario del Código. Sin embargo, no deja de estar este proyecto en estudio por lo que las primeras aproximaciones que se pueden formular tienden a la mera introducción a los eventuales cambios que podrían vislumbrarse.

³⁷ CENTANARO, ESTEBAN - DEBRABANDERE, CARLOS MARTÍN, “Ventas domiciliarias en la relación de consumo - Rescisión unilateral en los contratos de ejecución instantánea”, *LL*, 13/07/12. p. 1/3.