

CONTRATOS UNIDAD V

RELACION Y CONTRATOS DE CONSUMO

PROFESOR: JUAN MARTIN PITA

CONTRATOS DE CONSUMO

- Los derechos del consumidor se incorporan en nuestro ordenamiento con la ley 24240 del año 1993 (mod. por 26.361, año 2008) y en la Const. Nac. (ref. 1994, art. 42).
- CCyC 2014 (Titulo III, art. 1092 a 1122):
 - * Tiene 4 capítulos: 1 (Relación de consumo), 2 (Formación consentimiento), 3 (Modalidades especiales) y 4 (Cláusulas abusivas)
 - * Hay una fragmentación del tipo general de contratos que influye sobre los tipos especiales.
 - * Se establecen principios y reglas generales de protección mínima y de lenguaje común. Demás reglas en L.D.C.
 - * Código recupera centralidad en dialogo de fuente: establece el lenguaje común de lo no regulado en ley especial y determina pisos mínimos de tutela.
- Mayoría de legislación comparada solo los regula en legislación especial (Italia, Estados Mercosur, etc.), salvo Alemania, y Quebec (similar CCyC).

14

TITULO III: Contratos de consumo
CAPITULO 1: Relación de consumo

Art. 1092.- Relación de consumo. Consumidor. *Relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor.*

Se considera consumidor:

"a la persona humana o jurídica" (sin distinciones sobre objeto social)
"que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios"

- Incluye bienes usados, muestras gratis.

"como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social."

- Empresario: duda por bienes y servicios que se integran en forma mediata a proceso productivo. Vgr. compra comida o auto para empleados. Jurisp. vaciante. Anteproyecto: "siempre que no tenga vínculo con actividad". Stglitz: No (banalización protección, tienen otras reglas de protección)

"Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social".

- **Consumidor equiparado:** 3º sin vínculo directo con proveedor pueden reclamar: persona que recibe electrodoméstico de regalo o que se lo compra a un consumidor.

- Se sustituyó art. 1 LDC que incluía al **consumidor expuesto** (bystander): no tienen vínculo contractual ni son usuarios pero padecen consecuencia de relación de consumo (CSJN "Mosca": oblig. Seguridad organizador con 3º no contratante)

- Fund. Anteproyecto lo rechaza: riesgos que 3º víctima de accidente invoque inoponibilidad de declaración o franquicia de seguro.

Relación de consumo: vínculo entre consumidor y proveedor que incluye no solo a contrato de consumo, sino también a actos unilaterales (vgr. ofertas precontractuales) o hechos o actos jurídicos vinculados a una relac. de consumo (sujetos expuestos), hechos ilícitos (art. 40 LDC), prácticas precontractuales (publicidad).

Art. 1093.- Contrato de consumo. *Contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.*

Art. 2 L.D.C. Proveedores de cosas o servicios: *"persona física o jurídica de naturaleza privada o pública que desarrolle de manera profesional (ejerce actividad con capacidad relevante que lo coloca en situación de superioridad técnica, de información o jurídica), aun ocasionalmente (no es necesario que sea habitual), actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley".* Segundo parr.: excluye aplicación LDC a profesiones liberales universitarias, salvo por publicidad.

Art. 1094.- Interpretación y prelación normativa. *Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable (der. acceso a bienes esenciales -vgr. Servicios público: inconst. Norma impida acces- y a no afectar medio ambiente y generaciones futuras). En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor.*

Art. 1095.- Interpretación del contrato de consumo. *El contrato se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa.*

CAPITULO 2: Formación del consentimiento

SECCION 1ª: Prácticas abusivas

Art. 1096.- Ambito de aplicación. *Las normas de esta Sección y de la Sección 2a del presente Capítulo son aplicables a todas las personas expuestas a las prácticas comerciales, determinables o no, sean consumidores o sujetos equiparados conforme a lo dispuesto en el artículo 1092.*

Prácticas comerciales: mecanismos, técnicas o métodos que sirven para facilitar la salida de la producción (publicidad, sobreventa, marcas, acoso a clientes, spamming, asociación de paginas)

Art.1097.- Trato digno. *Los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. La dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos. Los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.*

Jurisprudencia: oblig. realizar acceso discapacitado, daños por tratar como delincuente por alarma, trato irrespetuoso a cliente (vgr. llamar a vecino por deuda). Derecho a reclamar: daños, multa, cese conducta, daño punitivo (B bis LDC) o acción colectiva

Art. 1098.- Trato equitativo y no discriminatorio. *Los proveedores deben dar a los consumidores un trato equitativo y no discriminatorio. No pueden establecer diferencias basadas en pautas contrarias a la garantía constitucional de igualdad, en especial, la de la nacionalidad de los consumidores. Jurisprudencia: oblig. brindar servicio telefónico en villa, improcedencia aumento cuota medicina prepaga cuando llega a determinada edad.*

Art. 1099.- Libertad de contratar. *Están prohibidas las prácticas que limitan la libertad de contratar del consumidor, en especial, las que subordinan la provisión de productos o servicios a la adquisición simultánea de otros, y otras similares que persigan el mismo objetivo.*

Para proteger libertad la LDC y CCyC : 1) prevén deberes de información, 2) regula publicidad, 3) derecho a revocar aceptación, y 4) prohíbe cláusula y situaciones abusivas

SECCION 2ª: Información y publicidad dirigida a los consumidores

Art. 1100.- Información. *El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión. (Igual art. 4 LDC. Su violación da derecho a solicitar nulidad total o parcial –art. 37 LDC- y responsabilidad)*

Art. 1101.- Publicidad: *Está prohibida toda publicidad que:*

- a) *contenga indicaciones falsas o de tal naturaleza que induzcan o puedan inducir a error al consumidor; cuando recaigan sobre elementos esenciales del producto o servicio;*
- b) *efectúe comparaciones de bienes o servicios cuando sean de naturaleza tal que conduzcan a error al consumidor;*
- c) *sea abusiva, discriminatoria o induzca al consumidor a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.*

Art. 1102.- Acciones. *Los consumidores afectados o quienes resulten legalmente legitimados pueden solicitar al juez: la cesación de la publicidad ilícita, la publicación, a cargo del demandado, de anuncios rectificatorios y, en su caso, de la sentencia condenatoria.*

Art. 1103.- Efectos de la publicidad. *Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor y obligan al oferente. (replica art. 8 LDC)*

CAPITULO 3: Modalidades especiales

Art. 1104.- Contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales. Está comprendido en la categoría de contrato celebrado fuera de los establecimientos comerciales del proveedor:

- a) el que resulta de una oferta o propuesta sobre un bien o servicio concluido en el domicilio o lugar de trabajo del consumidor, en la vía pública, o por medio de correspondencia,
- b) los que resultan de una convocatoria al consumidor o usuario al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objetivo de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación, o se trate de un premio u obsequio. (vgr. invitación a cena y le venden tiempo compartido)

- Hay una acción directa del proveedor para motivar al consumidor para celebrarlo. Acto irreflexivo

Art. 1105.- Contratos celebrados a distancia. Contratos celebrados a distancia son aquellos concluidos entre un proveedor y un consumidor con el uso exclusivo de medios de comunicación a distancia, entendiéndose por tales los que pueden ser utilizados sin la presencia física simultánea de las partes contratantes. En especial, se consideran los medios postales, electrónicos, telecomunicaciones, así como servicios de radio, televisión o prensa.

- Motivo protección; menor información; sin contacto con la cosa

Art. 1106.- Utilización de medios electrónicos. Siempre que en este Código o en leyes especiales se exija que el contrato conste por escrito, este requisito se debe entender satisfecho si el contrato con el consumidor o usuario contiene un soporte electrónico u otra tecnología similar.

- Es una alternativa para el consumidor. Si pretende documento escrito puede requerirlo (el documento debe contener lo dispuesto por art. 10 LDC).

- Art. 288 CCyC :requisito firma se satisface con firma digital (anteproyecto: firma se satisfacía con cualquier método que asegurara razonablemente la autoría e inalterabilidad del documento)

Art. 1107.- Información sobre los medios electrónicos. Si las partes se valen de técnicas de comunicación electrónica o similares para la celebración de un contrato de consumo a distancia, el proveedor debe informar al consumidor, además del contenido mínimo del contrato y la facultad de revocar, todos los datos necesarios para utilizar correctamente el medio elegido, para comprender los riesgos derivados de su empleo, y para tener absolutamente claro quién asume esos riesgos.

- Una cláusula que traslade los riesgos al consumidor puede declararse abusiva.

Art. 1108.- Ofertas por medios electrónicos. Las ofertas de contratación por medios electrónicos o similares deben tener vigencia durante el período que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles al destinatario. El oferente debe confirmar por vía electrónica y sin demora la llegada de la aceptación.

- Contrato queda perfeccionado por la recepción de la aceptación por el oferente (980 CCyC). Si el proveedor no confirma el contrato esta perfeccionado y se demora plazo para revocación.

Art. 1109.- Lugar de cumplimiento. En los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales, a distancia, y con utilización de medios electrónicos o similares, se considera lugar de cumplimiento aquel en el que el consumidor recibió o debió recibir la prestación. Ese lugar fija la jurisdicción aplicable a los conflictos derivados del contrato. La cláusula de prórroga de jurisdicción se tiene por no escrita.

- Se complementa con regla fijada en normas D.I.P. (2654 CPCC): alternativas para el consumidor para fijar competencia (puede iniciar demanda ante juez donde consumidor realiza actos necesarios para celebración contrato; solo puede ser demandado ante los jueces del estado de su domicilio)

Art. 1110.- Revocación. En los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales y a distancia, el consumidor tiene el derecho irrenunciable de revocar la aceptación dentro de los diez días computados a partir de la celebración del contrato.

Si la aceptación es posterior a la entrega del bien, el plazo debe comenzar a correr desde que esta última se produce.

Si el plazo vence en día inhábil, se prorroga hasta el primer día hábil siguiente.

Las cláusulas, pactos o cualquier modalidad aceptada por el consumidor durante este período que tengan por resultado la imposibilidad de ejercer el derecho de revocación se tienen por no escritos.

Art. 1111.- Deber de informar el derecho a la revocación. El proveedor debe informar al consumidor sobre la facultad de revocación mediante su inclusión en caracteres destacados en todo documento que presenta al consumidor en la etapa de negociaciones o en el documento que instrumenta el contrato concluido, ubicada como disposición inmediatamente anterior a la firma del consumidor o usuario. El derecho de revocación no se extingue si el consumidor no ha sido informado debidamente sobre su derecho.

Art. 1112.- Forma y plazo para notificar la revocación. La revocación debe ser notificada al proveedor por escrito o medios electrónicos o similares, o mediante la devolución de la cosa dentro del plazo de diez días computados conforme a lo previsto en el artículo 1110.

Art. 1113.- Efectos del ejercicio del derecho de revocación. Si el derecho de revocar es ejercido en tiempo y forma por el consumidor, las partes quedan liberadas de sus obligaciones correspondientes y deben restituirse recíproca y simultáneamente las prestaciones que han cumplido.

ARTICULO 1114.- Imposibilidad de devolución. La imposibilidad de devolver la prestación objeto del contrato no priva al consumidor de su derecho a revocar. Si la imposibilidad le es imputable, debe pagar al proveedor el valor de mercado que la prestación tiene al momento del ejercicio del derecho a revocar, excepto que dicho valor sea superior al precio de adquisición, en cuyo caso la obligación queda limitada a este último.

ARTICULO 1115.- Gastos. El ejercicio del derecho de revocación no debe implicar gasto alguno para el consumidor. En particular, el consumidor no tiene que reembolsar cantidad alguna por la disminución del valor de la cosa que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su propia naturaleza, y tiene derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que realizó en ella.

ARTICULO 1116.- Excepciones al derecho de revocar. Excepto pacto en contrario, el derecho de revocar no es aplicable a los siguientes contratos:

- a) los referidos a productos confeccionados conforme a las especificaciones suministradas por el consumidor o claramente personalizados o que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos o puedan deteriorarse con rapidez;
- b) los de suministro de grabaciones sonoras o de video, de discos y de programas informáticos que han sido decodificados por el consumidor, así como de ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente;
- c) los de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas.

96

CAPITULO 4
Cláusulas abusivas

Art. 1117.- Normas aplicables. *Se aplican en este Capítulo lo dispuesto por las leyes especiales y los artículos 985, 986, 987 y 988 (Contrato celebrados por adhesión), existan o no cláusulas generales predispuestas por una de las partes.*

Art. 1118.- Control de incorporación. *Las cláusulas incorporadas a un contrato de consumo pueden ser declaradas abusivas aun cuando sean negociadas individualmente o aprobadas expresamente por el consumidor.*

Art. 1119.- Regla general. *Sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes especiales, es abusiva la cláusula que, habiendo sido o no negociada individualmente, tiene por objeto o por efecto provocar un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor.*

-Para ver si hay desequilibrio juez debe evaluar que derechos y oblig. hubiera aceptado un contratante razonable y de buena fe en un contrato negociado libremente y con reciprocidad.
-También pautas art. 37 LDC y Resolución 53/2003: desnaturalicen oblig., limiten responsabilidad, renuncia o restricción a derechos, inversión carga prueba

Art. 1120.- Situación jurídica abusiva. *Se considera que existe una situación jurídica abusiva cuando el mismo resultado se alcanza a través de la predisposición de una pluralidad de actos jurídicos conexos.*

- Se aplica en contratos conexos por finalidad común (art. 1073-1075)

- Puede ocurrir que el análisis aislado de cada contrato en cuestión los muestre como perfectamente lícitos y no abusivos, pero que de su combinación surja el desequilibrio.

Art. 1121.- Límites. *No pueden ser declaradas abusivas:*

- a) las cláusulas relativas a la relación entre el precio y el bien o el servicio procurado;
- b) las que reflejan disposiciones vigentes en tratados internacionales o en normas legales imperativas.

-Criticado por doctrina (por princ. const. se podría en casos abuso posición dominante, etc.).
Debe recurrir a la lesión (322 CCyC)

Art. 1122.- Control judicial. *El control judicial de las cláusulas abusivas se rige, sin perjuicio de lo dispuesto en la ley especial, por las siguientes reglas:*

- a) la aprobación administrativa de los contratos o de sus cláusulas no obsta al control;
- b) las cláusulas abusivas se tienen por no convenidas;
- c) si el juez declara la nulidad parcial del contrato, simultáneamente lo debe integrar, si no puede subsistir sin comprometer su finalidad;
- d) cuando se prueba una situación jurídica abusiva derivada de contratos conexos, el juez debe aplicar lo dispuesto en el artículo 1075 (efectos contratos conexos).

Situación en nuestro derecho luego de CCyC 2014:

Fragmentación del tipo contractual (superación modelo único):

A) Contratos discrecionales:

- Resultan de un consentimiento negociado
- Regidos por principio autonomía voluntad
- Su regulación es la regla general.

B) Celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas:

- Hay una adhesión de una de las partes al contenido predispuesto por la otra
- Se establecen reglas para la tutela del adherente (art. 984/989 CCyC):
 - * Control de incorporación: requisitos para que cláusulas sean conocidas por el adherente
 - * Control de contenido: tutela judicial por cláusulas abusiva
 - * Reglas interpretación: contra predisponente y prevalencia claus. partic.

C) Contratos de consumo:

- No interesa si consentimiento es negociado o no, sino situación de debilidad de una parte (consumidor)
- Microsistema normativo con fundamento en principio de rango constit. (42 CN)
- Orden público protectorio con reglas más intensas que B)
- CCyC regula en título III (1092/1122) piso mínimo derechos. También L.D.C.

**CONTRATOS CELEBRADOS POR ADHESIÓN A CLÁUSULAS GENERALES
PREDISPUESITAS (Sección 2ª)**

ARTICULO 984.- Definición. *El contrato por adhesión es aquel mediante el cual uno de los contratantes adhiere (no discute) a cláusulas generales (para una generalidad de personas) predispuestas unilateralmente (redactadas en forma previa y sin intervención de la otra parte)*

, por la otra parte o por un tercero, sin que el adherente haya participado en su redacción.

ARTICULO 985.- Requisitos. *Las cláusulas generales predispuestas deben ser comprensibles (entendibles) y autosuficientes (contener toda información que permita su entendimiento y conocimiento). La redacción debe ser clara, completa y fácilmente legible. Se tienen por no convenidas aquellas que efectúan un reenvío a textos o documentos que no se facilitan a la contraparte del predisponente, previa o simultáneamente a la conclusión del contrato.*

La presente disposición es aplicable a la contratación telefónica, electrónica o similares.

ARTICULO 986.- Cláusulas particulares. *Las cláusulas particulares son aquellas que, negociadas individualmente, amplían, limitan, suprimen o interpretan una cláusula general. En caso de incompatibilidad entre cláusulas generales y particulares, prevalecen estas últimas.*

ARTICULO 987.- Interpretación. *Las cláusulas ambiguas predispuestas por una de las partes se interpretan en sentido contrario a la parte predisponente.*

fin 17

ARTICULO 988.- Cláusulas abusivas. *En los contratos previstos en esta sección, se deben tener por no escritas:*

- a) *las cláusulas que desnaturalizan las obligaciones del predisponente;*
(excluyen la obligación esencial caracterizante del contrato. Vgr: liberar oblig. custodia propietario estacionamiento o banco por caja seguridad)
- b) *las que importan renuncia o restricción a los derechos del adherente, o amplían derechos del predisponente que resultan de normas supletorias;*
(no son abusivas si renuncia o ampliación tiene una adecuada contraprestación. Vgr: menor precio. Sino normas supletoria serian imperativas)
- c) *las que por su contenido, redacción o presentación, no son razonablemente previsibles.*
(No si se acepta expresamente. Cláusula previsible: la que usualmente utilizada en el comercio)

ARTICULO 989.- Control judicial de las cláusulas abusivas. *La aprobación administrativa de las cláusulas generales no obsta a su control judicial. Cuando el juez declara la nulidad parcial del contrato, simultáneamente lo debe integrar, si no puede subsistir sin comprometer su finalidad.*

➤ **La situación en nuestro Derecho antes de CCyC 2014:**

- Nuestro CC carecía de normas expresas sobre el particular (se aplicaba norma genérica de abuso derecho), pero si es regulado por la Ley 24240 (defensa del consumidor) que dispone en el art. 37 cuales son las cláusulas que "se tendrán por no convenidas":
 - * Las que limitan la responsabilidad o desnaturalicen las obligaciones.
 - * Las que importan renuncia a lo derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte.
 - * Las que inviertan la carga de la prueba contra el consumidor.
- El art. 38 dice que los contratos por adhesión o en formularios no pueden contener estas cláusulas.