

**XVI JORNADAS Y
VI INTERNACIONAL DE
COMUNICACIONES
CIENTÍFICAS DE LA
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS UNNE**

Compilación:
Alba Esther de Bianchetti

2020
Corrientes -
Argentina

XVI Jornadas y VI Internacional de Comunicaciones Científicas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Política-UNNE : 2020 Corrientes-Argentina / Mirian Beatriz Acosta ... [et al.] ; compilado por Alba Esther De Bianchetti. - 1a ed compendiada. - Corrientes : Moglia Ediciones, 2020.
CD-ROM, PDF

ISBN 978-987-619-372-6

1. Comunicación Científica. I. Acosta, Mirian Beatriz. II. De Bianchetti, Alba Esther, comp.

CDD 340.115



ISBN N° 978-987-619-372-6

Editado por **Moglia Ediciones**

Todos los derechos reservados - Prohibida su reproducción total o parcial, por cualquier método
Queda hecho el depósito que previene la ley 11.723

Impreso en **Moglia S.R.L.**, La Rioja 755

3400 Corrientes, Argentina

mogliaibros@hotmail.com

www.mogliaediciones.com

Noviembre de 2020

JUSTICIA DEL CONSUMIDOR EN TIEMPOS DE COVID-19

Bustos Valenzuela Melisa E.

melisa.bustvalenzuela@gmail.com

Resumen

En el siguiente trabajo desarrollaré la existente problemática entre proveedores y consumidores respecto a la situación mundial actual que se da la gran necesidad de tener un fuero de protección al consumidor en la provincia de Corrientes con sistemas de resoluciones de conflictos en las relaciones de consumo realizadas electrónicamente.

Palabras claves:

Relación de consumo – contratación electrónica – sistemas de resolución de conflictos.

Introducción

Los derechos del consumidor en los tiempos que vivimos deben ser dinámicos. El consumo se encuentra en el núcleo del sistema económico y, por lo tanto, cualquier situación anómala como del Covid19, como ser la cancelación o reprogramación unilateral de eventos, vuelos y reservas; servicios pagados y no prestados; cambios unilaterales en la forma de cumplir el contrato; imposibilidad de ejercer el derecho de garantía; etc. En condiciones normales, muchas de las situaciones planteadas acarrearían la responsabilidad civil del proveedor, pero lo cierto es que nos encontramos en una nueva normalidad.

Materiales y método

Para realizar éste trabajo de investigación, utilicé fuentes bibliográficas digitalizadas, artículos actualizados, doctrinas, jurisprudencias, leyes nacionales como la 24.240 y 26.993 como así también fichajes de información de la subsecretaría de defensa al consumidor recolectadas durante el proceso de investigación.

Resultados y discusión

Uno de los avances más recientes, la Ley 26.993, inicialmente propuesta por el Poder Ejecutivo como parte de un “bloque legislativo” formado por tres proyectos de Ley para la “regulación de las relaciones de producción y consumo”, incluye importantes innovaciones en la materia, con la intención última de progresar el acceso a la justicia a los usuarios y consumidores a través de la creación de mecanismos tendientes a “agilizar la resolución de conflictos en el marco de las relaciones de consumo”. El inédito sistema creado por la ley se regirá por los principios rectores de celeridad, inmediatez, economía procesal, oralidad, gratuidad y protección del derecho de defensa y debido proceso.

Si bien la realidad de que existiera un fuero que esté a la altura, aportando amparos a los que la provincia hoy lo solicita, que en el mismo se aplique estos sistemas de la ley 26. 993, en cuanto a las contrataciones electrónicas y procedimientos judiciales virtualmente.

Desde 1993 tomamos posesión de la ley de defensa del consumidor (24.240) y con la reforma constitucional en su artículo 43 se progresó en las resoluciones de las controversias y además en la provincia de Corrientes existe una subsecretaría de Defensa del Consumidor que también podría brindar asesoramiento para la parte más débil de la relación de consumo pero desafortunadamente no se ha tenido mayor consideración respecto a situaciones de suma emergencia.

Las empresas comercializan sus productos o servicios al consumidor, mediante contratos de adhesión que se entiende como el contrato que se redacta por una sola de las partes y el aceptante simplemente se adhiere o no al mismo tiempo, aceptando o rechazando el contrato en su integridad. En el cual establecen sus propias condiciones que únicamente los usuarios solo pueden aceptar; utilizan publicidades engañosas para atraer clientes, figuran las cláusulas abusivas para aumentar sus ganancias.

Lo innovador de esta investigación no es la forma en que operan las autoridades el caso fortuito, sino que se considera que deben realizar nuevos deberes de información y de mitigación de daños producto de esta pandemia. En esa línea, se pide a los proveedores que informen las nuevas condiciones, suspensiones y reprogramaciones, su tiempo de duración, modalidades y todas las acciones destinadas a aminorar los daños.

A mi parecer, los derechos de los consumidores siguen siendo válidos en tiempos de pandemia, pero debe exigirse de una reinterpretación. En efecto, la extensión de estos derechos es algo que se debe reinterpretar a la luz de las circunstancias, teniendo siempre en consideración la clase de contrato (contrato de adhesión de consumo) que, como se sabe, implica asumir que la norma aplicable es un estatuto protector, inspirado en principios especiales (pro consumidor, transparencia y profesionalismo, entre los más importantes).

Asimismo, éste proyecto se orienta hacia ideario de los derechos de los contratos en tiempo de pandemia que se transforma en un problema social.

Entre los cambios introducidos por el Código Civil y Comercial de la Nación (Ley 26.994) se incorpora la definición de contratos electrónicos siendo éstos acuerdos de voluntades cuya celebración se perfecciona sin la presencia física de las partes contratantes y a través del uso de medios electrónicos. se contempla allí una de sus características esenciales, como ser: No hay persona física al momento de perfeccionarse el consentimiento contractual, que forma parte del género “contratos a distancia” o “contratos entre ausentes” en lo cual se distingue en la situación de emergencia que estamos viviendo.

En cuanto a la libertad de contratación, según el art. 958 del Código Civil y Comercial, se reduce a su mínima expresión, a contratar o no hacerlo y a su parecer, elegir con quién y cuándo realizarlo. ROSATTI (2012) opina:

“... presupone un sistema de mercado abierto (aquel que permite la permanente incorporación de nuevos oferentes sin plantearle trabas irrazonables), competitivo (aquel que asigna premios y castigos a los oferentes en función de su performance) y diversificando (aquel que atiende a las más variadas demandas), en el que sea posible escoger entre distintas ofertas en busca de mejores niveles de calidad y precio. Desde la perspectiva del demandante, la libertad de elección se opone al llamado mercado cautivo, hipótesis en la cual aquél debe conformarse con el bien o servicio que se le ofrece, pues no puede aspirar a otro (ya sea porque no existe o porque le resulta inaccesible). La libertad de elección no debe, asimismo, confundirse con la posibilidad de opción, pues optar es “elegir entre pocas alternativas” (una especie de elección minimalista, por el “mal menor”)... (p. 95 y 96)

Hoy más que nunca debe aplicarse, en todo el país, la ley 26.993, denominada Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, sancionada en septiembre 17 del 2014 y promulgada en septiembre 18 del 2014. Dicho sistema incluye el COPREC (servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo), la Auditoría en las Relaciones de Consumo y la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, ya que es un sistema gratuito para que los usuarios o consumidores hagan los reclamos en forma electrónica contra las empresas.

El COPREC, según detalla la ley, su intervención tendrá “carácter previo y obligatorio al reclamo ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o, en su caso, a la demanda ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo de conformidad con lo establecido en la presente ley”, estas dos últimas, todavía sin operar.

Conclusión

Analizada la investigación y haber constatado la complejización de las relaciones de consumo que nos encontramos a raíz la aparición del COVID-19 en donde nacen nuevas problemáticas tanto para compradores de algún producto como para los adquirentes de un determinado servicio, que además la justicia tarda en llegar aunque tengamos legislaciones aplicables para cada tipo de situación; digo que la creación de un Fuero de relaciones de consumo en la provincia de Corrientes y más aún la aplicación de sistemas de contrataciones electrónicas con sus determinadas resoluciones de los conflictos en dichas relaciones de consumo tendrían por finalidad, no sólo alivianar la litigiosidad y sobrecarga en el poder judicial, sino también que los perjudicados en la mencionada pandemia, puedan obtener información adecuada para sus problemáticas, y acceso efectivo a la justicia.

Referencias bibliográficas

APARICIO, JUAN MANUAL, Contratos, Parte General, Tomo I, 2da Edición, Ed. Hammurabi, año 2016

BORDA, ALEJANDRO, Derecho Civil, contratos, 1ra ed., Ciudad Autónoma de Buenos Aires: La Ley 2016.

RITTO, GRACIELA, Sistema de defensa del consumidor, 1ra ed, Grupo Editorial 20XII, año 2016.

ROSETTI, HORACIO D., “La “relación de consumo” y su vinculación con la eficaz protección de los derechos reconocidos por el artículo 42 de la Constitución Nacional”, en Revista de Derecho Privado y Comunitario, 2012-1, Eficacia de los derechos de los consumidores, Ed. Rubinzal Culzoni Editores.

SHINA, FERNANDO, (2019), Los Contratos de Adhesión en el Código Civil y Comercial, Argentina, Pensamiento Civil, <https://www.pensamientocivil.com.ar/doctrina/4166-contratos-adhesion-codigo-civil-y-comercial>.

SÁNCHEZ MARIÑO, GUSTAVO SEBASTIÁN y otros, Contratos en el Código Civil y Comercial de la Nación. Parte General, Corrientes, Mave Editora, 2020.

Filiación

Becaria de investigación de la Facultad de Derecho, Ciencias Sociales y Política. **Director** Dr. Sánchez Mariño, Gustavo S. **Codirector** Dr. San Lorenzo, Facundo. **Período de beca** 2019-2020. **PEI** Denominación: “Instauración del fuero de protección al consumidor en la provincia de Corrientes”