

**XV JORNADAS DE
COMUNICACIONES
CIENTÍFICAS DE LA
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS UNNE**

Compilación:
Alba Esther de Bianchetti

2019
Corrientes - Argentina

XV Jornadas de Comunicaciones Científicas de la Facultad de

Derecho y Ciencias Sociales y Políticas -UNNE : 2019
Corrientes -Argentina / Fernando Acevedo ... [et al.] ;
compilado por Alba Esther De Bianchetti. - 1a ed.-
Corrientes : Moglia Ediciones, 2019.
CD-ROM, EPUB

ISBN 978-987-619-345-0

1. Análisis Jurídico. I. Acevedo, Fernando. II. De Bianchetti, Alba Esther, comp.
CDD 340



ISBN Nº 978-987-619-345-0

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

mogliabros@hotmail.com

www.mogliaediciones.com

Octubre de 2019

JUSTICIA DEL CONSUMIDOR

Bustos Valenzuela, Melisa E.

melisa.bustvalenzuela@gmail.com

Resumen

En el siguiente trabajo se desarrollará la problemática entre proveedores y consumidores y la gran necesidad de tener un fuero de protección al consumidor en la provincia de Corrientes con la aplicación de un “plus” que son los sistemas de resolución de conflictos en las relaciones de consumo equiparadas en la ley 26.993 desde septiembre del 2014.

Palabras claves: Proveedores y consumidores, fuero de protección al consumidor, sistemas de resolución de conflictos.

Introducción

En ésta comunicación se expondrá la situación sobre la problemática existentes en la aplicación de la ley nacional 26.993, teniendo como eje conductor los puntos controversiales de aquellas personas que se sienten vulnerables al contratar por adhesión para consumo final, siendo la forma más habitual en que se da éstas relaciones y las posibles implicancias para lograr la creación de un fuero específico para los consumidores en la provincia de Corrientes.

Materiales y método

Para realizar éste trabajo de investigación, se recurrió a fuentes bibliográficas, doctrinas, jurisprudencias, leyes nacionales como la 24.240 y 26.993 como así también fichajes de información de la subsecretaría de defensa al consumidor.

Resultados y discusión

Desde 1993 con la aparición de la ley de defensa del consumidor (24.240) y con la reforma constitucional en su artículo 43 se ha avanzado en las resoluciones de las controversias y a nivel estatal se creó una subsecretaría de Defensa del Consumidor por la accesible litigiosidad que trata en la materia, además para que ahorre todo tipo de trámite y tratar de conseguir conciliaciones o medidas más rápidas y satisfactoria para el consumidor; también puede brindar información o un mejor asesoramiento para justamente la parte débil de la relación de consumo.

Las empresas comercializan sus productos o servicios al consumidor, mediante contratos de adhesión donde establecen sus propias condiciones que únicamente los usuarios solo pueden aceptar; utilizan publicidades engañosas para atraer clientes además existen cláusulas abusivas para incrementar sus ganancias, solo por el simple hecho de ser la parte fuerte de la relación de consumo, esa desigualdad muchas veces engendra abusos de dicha parte en perjuicio de la otra más débil. Entonces, la idea de “contrato” en éste caso, sus elementos esenciales, explicados más adelante, se transforma en un problema social.

Teniendo en cuenta estos datos, es posible considerar que es de gran importancia tener presente las conceptualizaciones para poder entender y explicar de qué se trata la investigación.

Primero que nada, ¿qué es un contrato? el Código Civil y Comercial del Congreso de la Nación Argentina 2015 lo define en su artículo 957: *“El contrato es el acto jurídico mediante el cual dos o más partes manifiestan su consentimiento para crear, regular, modificar, transferir o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales.”*

La definición es la puerta de ingreso a un concepto sumamente complejo, porque presupone necesariamente un conjunto de elementos y de factores que se encuentran entre las líneas de su enunciado, es claro que la voluntad a la que se hace referencia debe ser expresada por sujetos capaces; adecuadamente exteriorizada; no

encontrarse afectada por ningún vicio (error, dolo o violencia), ni haber dado lugar a un acto jurídico que adolezca de lesión, simulación o fraude; a lo que se agrega que dicho actor debe respetar las exigencias que, en materia de objeto y causa, establece el propio Código. (Picasso y otros, 2016, p...)

Como se habló anteriormente, uno de sus elementos esenciales es la voluntad de las partes, o sea el consentimiento de cada uno de realizar algún contrato, además tenemos el objeto y la causa, que sin ellos no existiría un contrato, sino otro acto jurídico.

¿Qué es un contrato de adhesión? Se entiende que es el contrato que es redactada por una sola de las partes y la otra, “el adherente”, simplemente se suscribe o no al mismo tiempo, aceptando o rechazando el contrato en su integridad.

¿Qué son las cláusulas abusivas? Son aquellas estipulaciones o condiciones contractuales que no han sido negociadas individualmente por el consumidor y que, en contra de la buena fe, causan un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que derivan de un contrato. Afirma (Shina, 2019) “Un desequilibrio sin causa legal que lo justifique entre los derechos y obligaciones puestos en cabeza de cada una de las partes de un contrato de consumo”. Se refiere que son perjudiciales para el consumidor, nunca a favor.

Aprendiendo todos estos conceptos, hay que investigar si existe alguna ley nacional que pueda facilitar a los consumidores, a los usuarios a realizar sus reclamos de forma rápida y segura, de fácil acceso, que pueda implementarse junto al fuero de justicia aquí en la provincia de Corrientes.

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.

Ahora, ¿qué es un sistema de resolución de conflictos? Es un sistema gratuito para que los usuarios o consumidores hagan los reclamos en forma electrónica contra las empresas. Se puede usar como una manera de resolver el reclamo antes de usar el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC). La autoridad de aplicación establecerá el procedimiento para usar este servicio.

¿Qué es el COPREC? Sus siglas significan: Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo, Esto es un mecanismo para que los usuarios o consumidores hagan sus reclamos contra las empresas. En el COPREC hay conciliadores que ayudan a las partes a solucionar el conflicto sin necesidad de iniciar un juicio.

El COPREC, instaurado en la primera parte de la norma, actuará a nivel nacional mediante su sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las dependencias, delegaciones u oficinas fijas o móviles que se establezcan en el resto del país, y 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.

El procedimiento será gratuito, conforme los principios que regulan la materia, lo que fue receptado específicamente en el artículo 3º de la Ley 26.993. La competencia del COPREC se regirá dependiendo de la elección del consumidor, que podrá decidir entre el lugar de consumo o uso, el de celebración del contrato, el del proveedor o prestador o del domicilio de la citada en garantía. Existe también un monto máximo para el reclamo, que es de 55 salarios mínimos, lo que equivale a una suma de \$ 259.380.

¿Qué es la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo? Es el conjunto de jueces que deben escuchar el reclamo y dictar una sentencia. Sólo se ocupan de relaciones de consumo. Cuando los juzgados queden formados, estarán integrados por Jueces de Primera Instancia y una Cámara de Apelaciones.

Los consumidores disconformes con los productos comprados o con algún servicio, pueden presentar su reclamo en un plazo de 30 días, en donde la empresa se va a presenciar en una audiencia con todos ellos para que un conciliador resuelva los problemas planteados. Pero para ellos se requiere que dichos usuarios cumplan los siguientes requisitos: Principalmente ser mayor de 18 años, debe estar inscripto en la web, tiene que ser titular de dicho reclamo, ser consumidor final, que su reclamo sea contra un proveedor, además que el monto del reclamo no supere los \$487.300, claramente no tener el mismo reclamo y vigente en el COPREC.

Conclusión

Luego de producida la investigación, descomponer las variadas controversias entre los proveedores y usuarios, corroborar que existen cláusulas abusivas tanto para compradores de algún producto como para los adquirientes de un determinado servicio, por ellos resulta muy evidente la carencia de un Fuero concreto en la materia empleando los sistemas de resolución de los conflictos de las relaciones de consumo, que no sólo tenga su sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sino que en todo el interior del país también lo tenga.

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.

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>.

PICASSO, SEBASTIÁN, y otros, Código Civil y Comercial de la Nación, Comentado, Tomo III, Libro Tercero, Editorial Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, año 2016.

Filiación

Becaria de investigación de la Facultad de Derecho, Ciencias Sociales y Política. Integrante del PEI “Instauración del fuero de protección al consumidor en la provincia de Corrientes”.