



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho, Ciencias Sociales y Políticas

**"La protección del consumidor como débil jurídico
mediante instituciones del Derecho del Trabajo argentino
vigentes: la convención colectiva de trabajo"**

Autor: Ab. Esp. Lucio Andrés Terrasa

Directora: Dra. María Laura Estigarribia Bieber

Co-Director: Dr. Cristian Ricardo Abel Piris

Año 2018



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



1. Resumen

El trabajador y el consumidor son sujetos que, en su relación con su contraparte contractual -empleador y proveedor-, presentan una vulnerabilidad estructural originada en la disparidad de poder que las partes detentan.

Ello llevó a que los trabajadores desarrollasen una herramienta que, basada en la fuerza del número, les permitiese negociar con los empleadores en pie de igualdad: la convención colectiva de trabajo. En el Derecho del Consumo dicha posibilidad de negociación colectiva es desconocida.

Por ello nos proponemos efectuar un aporte novedoso al Derecho del Consumo mediante el estudio y desarrollo de las que llamaremos convenciones colectivas de consumo. Para ello utilizaremos un enfoque metodológico descriptivo, realizando una investigación pura y transversal.

No encontramos estudios en Argentina que traten específicamente las similitudes de ambas ramas del Derecho. Sin embargo, hemos podido determinar que los principios e instituciones que informan el Derecho del Trabajo son perfectamente asimilables a los que fundamentan el Derecho del Consumo.

Ello nos permite concluir que la existencia de las convenciones colectivas de consumo es perfectamente posible, mediante la utilización de los conocimientos generados en el Derecho de las convenciones colectivas de trabajo.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



2. Agradecimientos

Deseamos agradecer al Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), el que por Resolución D 4977/2015 nos otorgó una beca de Finalización de Doctorado.

Asimismo-, agradecemos a la Universidad de la Cuenca del Plata (UCP) la que, en el marco del “Programa de estímulo a la formación en carreras de Posgrado del personal académico de la UCP”, nos otorgó una beca para la realización del Doctorado en Derecho.

Por último, dejar constancia de nuestra gratitud para con la Directora, Dra. María Laura Estigarribia Bieber, y el Co-Director de esta investigación, Dr. Cristian Ricardo Abel Piris, con la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Nordeste, la Universidad Nacional del Nordeste y todas aquellas personas que, de un modo u otro, permitieron la realización de este trabajo.



3. **Índice**

Carátula

1. Resumen.....	2
2. Agradecimientos.....	3
3. Índice.....	4
4. Introducción.....	9
4.1. La motivación para elegir el tema.....	13
4.2. Presentación del tema.....	17
5. Objetivos.....	27
5.1. Objetivo general.....	27
5.2. Objetivos particulares.....	28
5.2.1. Determinar los principios del Derecho Colectivo del Trabajo argentino vigentes mediante el estudio y análisis de la normativa y opiniones doctrinarias en Argentina.....	28
5.2.2. Definir las instituciones del Derecho Colectivo del Trabajo argentino vigentes que se relacionen con el Derecho del Consumo.....	30
5.2.3. Analizar los principios del Derecho del Consumo argentino vigentes mediante el estudio y análisis de la normativa y opiniones doctrinarias de Argentina.....	32
5.2.4. Determinar las instituciones del Derecho del Consumo argentino vigentes.....	33
5.2.5. Relacionar los principios e instituciones del Derecho Colectivo del Trabajo y del Derecho del Consumo para determinar la compatibilidad/incompatibilidad de los principios de las convenciones colectivas de trabajo al régimen jurídico de protección del consumidor.....	33
6. Metodología.....	39



7. Materiales y Métodos.....	40
7.1. Normativos.....	40
7.2. Bibliográficos.....	42
8. Tratamiento de datos.....	42
8.1. Variables.....	43
8.2. Análisis crítico.....	43
8.3. Análisis de resultados.....	43
8.4. Difusión de resultados.....	43
8.5. Informes.....	43
9. Hipótesis.....	45
10. Marco teórico.....	48
10.1. La historia de las convenciones colectivas de trabajo.....	54
10.2. Los principios del Derecho Colectivo del Trabajo argentino vigentes.....	59
10.2.1. Principio de Libertad Sindical.....	61
10.2.2. Principio de autonomía colectiva.....	66
10.2.3. Principio de democracia sindical.....	67
10.2.4. Principio de pluralidad limitada por la unidad de representación - representatividad sindical.....	68
10.3. Definir las instituciones del Derecho Colectivo del Trabajo argentino vigentes que se relacionen con el Derecho del Consumo.....	70
10.3.1. Considerando el sujeto trabajador/consumidor por sí mismo y su relación con los representantes de sus propios intereses, cualesquiera sean ellos.....	71
10.3.2. Considerando la relación del trabajador/consumidor con su contraparte contractual.....	71
10.3.3. Considerando la relación del trabajador/consumidor con las auto- ridades administrativas y judiciales que regulan su actividad o intervie- nen la misma.....	72



10.4. Analizar los principios del Derecho del Consumo argentino vigentes mediante el estudio y análisis de la normativa y opiniones doctrinarias de Argentina.....	73
10.4.1. Principio protectorio.....	73
10.4.2. Principio de gratuidad.....	78
10.4.3. Principio de irrenunciabilidad.....	82
10.4.4. Principio de Buena Fe.....	84
10.5. Determinar las instituciones del Derecho del Consumo argentino vigentes.....	85
10.5.1. Seguridad.....	85
10.5.2. Información.....	86
10.5.3. Educación para el consumo.....	87
10.5.4. Protección de los intereses económicos.....	89
10.6. Relacionar los principios e instituciones del Derecho Colectivo del Trabajo y del Derecho del Consumo para determinar la compatibilidad/incompatibilidad de las convenciones colectivas de trabajo al régimen jurídico de protección del consumidor.....	92
10.6.1. Principio de Libertad Sindical.....	93
10.6.2. Principio de autonomía colectiva.....	93
10.6.3. Principio de democracia sindical.....	95
10.6.4. Principio de pluralidad limitada por la unidad de representación - representatividad sindical.....	96
10.6.5. Instituciones.....	97
10.7. Conclusiones del marco teórico.....	99
11. Discusión.....	102
11.1. De los sujetos de las convenciones colectivas de consumo.....	103



11.1.1. Inespecificidad de las asociaciones de defensa de consumidores y usuarios.....	104
11.1.2. La dispersión y falta de cohesión de los consumidores y usuarios.....	106
11.2. Objeto de las convenciones colectivas de consumo.....	112
11.3. De las formalidades de las Convenciones Colectivas de Consumo.....	112
11.3.1. Celebrarse por escrito.....	114
11.3.2. Indicación de lugar y fecha.....	114
11.3.3. Sujetos intervinientes.....	115
11.3.4. Ámbito de aplicación material. Las relaciones de consumo regulada.....	116
11.3.5. Ámbito territorial de aplicación.....	117
11.3.6. Período de vigencia.....	118
11.3.7. Ámbito personal de aplicación de las convenciones colectivas de consumo.....	119
11.3.8. Ultractividad de la convención colectiva de consumo.....	124
11.3.9. La articulación normativa de las convenciones colectivas de consumo.....	126
11.3.10. Los contratos de consumo.....	127
11.3.11. Multiplicidad de convenciones colectivas.....	130
11.3.12. Del vencimiento del plazo de vigencia de la convención.....	130
11.3.13. De las violaciones a lo estipulado en las convenciones colectivas.....	131
11.3.14. De las Comisiones negociadoras.....	133
11.3.15. Facultades de las comisiones negociadoras.....	134
11.3.16. Las Convenciones Colectivas y los servicios públicos esenciales.....	135
12. Proyecto de ley de convenciones colectivas de consumo.....	136



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



13. Resultados.....	143
14. Conclusiones.....	144
15. Bibliografía utilizada.....	145
16. Bibliografía consultada.....	149
16.1. Libros.....	149
16.2. Artículos.....	151



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



4. Introducción

Tanto el trabajador en el contrato de trabajo como el consumidor en la relación de consumo son, ambos, sujetos débiles respecto de su contraparte (empleador y proveedor, respectivamente), por lo que necesitan de la especial protección del ordenamiento jurídico.

Es evidente que el modelo de economía libre o de mercado capitalista liberal hoy vigente ha generado cambios veloces en los hábitos y modos de consumo de la inmensa mayoría de la población mundial. Estos cambios, facilitados por los medios de difusión masiva, no han sido acompañados debidamente por un desarrollo normativo adecuado para proteger a la figura más débil de toda relación de consumo: el consumidor.

El hecho social del consumo ha desbordado la capacidad normativa de los Estados aún más diligentes, dando lugar a situaciones de abuso que ponen al consumidor en una situación de indefensión y lo hacen proclive a sufrir perjuicios que nadie indemnizará.

Esta situación actual del consumidor es comparable a la situación de los trabajadores desde la revolución industrial hasta los inicios del siglo XX cuando, escasamente organizados, sufrían toda clase de explotaciones por parte de los empleadores.

Ello llevó a que los Estados debiesen adoptar legislaciones imperativas (integrantes de lo que se denominó el "Orden Público Laboral") a fin de morigerar los poderes de los empleadores en relación a sus trabajadores.

En un estadio más avanzado del desarrollo del Derecho del Trabajo se adicionó a la heteronormatividad -las normas dictadas por el Estado a las partes de la relación de trabajo- una fuente normativa única en todo el Derecho y que caracteriza al Derecho del Trabajo: la autonormatividad, a través de los convenios colectivos de trabajo.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Para esto fue necesario que, previamente, los trabajadores se organizaran colectivamente a fin de equilibrar, con el número, el poderío económico del poseedor de los bienes de producción.

Nuestra tesis buscará aprovechar los conocimientos generados en el Derecho del Trabajo, en particular aquellos relativos a la protección o compensación de la fragilidad del trabajador, para su aplicación al Derecho del Consumo. Esto implicaría un avance notorio en el conocimiento de esta dimensión del Derecho del Consumo, acelerando el proceso, llevándolo a lapsos muy inferiores a los que le insumió al Derecho del Trabajo.

En el marco de nuestras modernas sociedades de consumo, hoy asistimos a una subrayada desigualdad entre las partes de la relación de consumo, desigualdad que se manifiesta en (i) un notable aumento del poder empresario a través de la concentración de sociedades, derivando en un cuasi monopolio de hecho y derecho; (ii) la radicación en la región de capitales extranjeros atraídos por las altas rentabilidades y los bajos controles que permiten los estados sudamericanos; (iii) la disponibilidad de información sobre el producto o servicio que posee el proveedor; (iv) la posibilidad del proveedor de predisponer absolutamente el contenido contractual.

Esto deriva en la eliminación de la escasa autonomía de la voluntad que le restaba al consumidor, que se veía reflejada en la posibilidad -ya casi olvidada- de escoger su contraparte contractual y el contenido del documento base del negocio. Hoy se impone la contratación por adhesión, despersonalizada y en masa: se opera con contratos de consumo predispuestos.

En el Derecho del Consumo, la parte débil -el consumidor- lo es por cuanto: (a) es inducido, mediante la publicidad, a llevar a cabo consumos que la mayoría de las veces no necesita realizar; (b) para efectuar estos consumos cuenta con limitada o nula información -especialmente técnica- respecto del producto o servicio que va a adquirir. La escasa información que tiene es la que el proveedor selecciona para brindar al con-



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



sumidor; (c) efectuado el consumo, el consumidor es librado a su suerte en la utilización de lo adquirido y en la solución de eventuales problemas que puedan surgir en lo referente a posibles daños que pueda experimentar a causa de esta.

En la relación de trabajo, el trabajador es débil por cuanto: (a) sólo cuenta con su fuerza de trabajo para satisfacer sus necesidades y las de su familia; (b) una vez celebrado el contrato de trabajo, la efectiva prestación del trabajo pone en juego la personalidad misma del trabajador y su dignidad, la que muchas veces es avasallada por el empleador; (c) como alternativa a esta solución queda al trabajador la búsqueda de un nuevo trabajo en un mercado notoriamente deprimido y con altas tasas de desempleo o de empleo no registrado/informal de calidades pésimas, lo cual convierte esta opción en difícil por sus posibles consecuencias.

Estas debilidades señaladas hacen que la conciencia jurídica actual lleve al Derecho a regular para proteger aquellas situaciones donde la naturaleza misma de la vinculación de las partes hace que una de ellas se encuentre en inferioridad de condiciones. El Derecho cada vez se aleja más de las relaciones entre iguales para poner su énfasis en proteger a aquellas personas que, por condiciones de la más variada índole, se encuentran expuestas a sufrir un perjuicio por su debilidad estructural en el mercado.

Desde el año 2013, cuando comenzamos nuestra investigación, no hemos encontrado autores en ninguna de las dos ramas del Derecho (Trabajo y Consumo) que se hayan ocupado tangencialmente siquiera de la vinculación de ambas ramas, en función de hallar un modelo de protección que pudiese ser transferido de un corpus a otro.

Entendemos que nuestra tesis brindará una nueva perspectiva al Derecho del Consumo que conllevará un mayor nivel de protección al consumidor.

Hasta el momento se han buscado soluciones a los abusos de los proveedores mediante la creación de normas tomadas generalmente de regímenes jurídicos ex-



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



tranjeros que regulan relaciones de consumo, pero no hemos detectado trabajos que analicen la problemática del consumidor a través del prisma del Derecho del Trabajo.

En este sentido, es dable destacar la normativa del Código de Defensa del Consumidor brasileño, que en su artículo 107 prevé la posibilidad de regulación de las relaciones de consumo mediante convenciones colectivas que tengan por objeto establecer condiciones relativas al precio, calidad, cantidad, garantía y características de productos y servicios, así como a la reclamación y composición de conflictos de consumo, organizando un registro de tales instrumentos que beneficiarán a los afiliados a las entidades signatarias, sin posibilidad de eximición del proveedor con fecha posterior a la del acuerdo. Esta institución resulta interesante y tiene aplicación en el ámbito del derecho brasileño y, tal vez, merece ser estudiada como una de las alternativas de solución al problema de la debilidad jurídica del consumidor, mediante su asociación y negociación mediante las citadas convenciones colectivas.

La disparidad en el desarrollo del Derecho del Consumo con relación al Derecho del Trabajo, tal vez devenido de su diferente época de aparición, nos convence de que esta Tesis doctoral será una aporte a futuras modificaciones del sistema de derechos y garantías del consumidor, mediante la realización de un paralelismo con el desarrollo del Derecho del Trabajo y la eventual implementación en el mercado de consumo de las soluciones que fueron útiles en las relaciones de trabajo, específicamente de las convenciones colectivas de consumo.

Para ello determinaremos un paralelismo entre las ramas de Derecho estudiadas y diseñaremos una propuesta normativa a fin de que, en un futuro mediato, las convenciones colectivas sean una realidad en Argentina, elevando los estándares de protección de los consumidores mediante la celebración de ese tipo de acuerdos.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



4.1. **La motivación para elegir el tema**

Colocados en la difícil tarea de escribir las primeras líneas de un capítulo introductorio de una tesis doctoral, comenzaremos explicitando los motivos que nos llevaron a elegir el tema de tesis¹.

La vida del ser humano es, por excelencia, una vida social, una vida en relación con los otros para la consecución de los logros personales y colectivos. Sólo en Robinson Crusoe, la famosa obra de Daniel Defoe, puede verse una persona en solitario realizando su vida en un medio natural.

Hoy día la velocidad y disponibilidad de la información lleva a que estemos relacionados unos con otros, sea con nuestros vecinos, los demás habitantes de nuestra ciudad o con cualquier persona del mundo, en esto que ha dado en llamarse la *aldea global*.

Y dentro de la pléyade de relaciones humanas posibles hay una que nos apasionó desde siempre: las relaciones laborales.

Nacidos y criados en una familia de comerciantes, desde que contamos con uso de razón escuchamos en la mesa al momento de las reuniones familiares, o en las charlas de nuestros adultos, las opiniones personales sobre los empleados, los problemas laborales, las dificultades para abonar los salarios, anécdotas, entre otros muchos, llegando siempre a la conclusión -en tono fatalístico y resignado- que, al final de cuentas *la ley siempre defendía a los trabajadores*.

¹ “El objetivo de la introducción definitiva será ayudar al lector a entrar en la tesis; pero nada de prometerle lo que no se le va a dar. La introducción sirve también para establecer cuál será el centro de la tesis y cuál su periferia.”

ECO, Humberto. (2000). *Cómo se hace una monografía*. México: Cía. Editorial ElectroComp, S.A. de C.V. 24ta reimpresión. Título del original italiano: *Come si fu una tesi di laurea*. (1977). Pág. 141.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Ya llegados a la vida adulta, y emancipados de la casa familiar, debimos prestar servicios para otras personas en típicas relaciones laborales, básicamente vendiendo nuestro tiempo y habilidades a cambio de un precio en dinero: trabajábamos a las órdenes de otros para ganar nuestro sustento.

Y allí vivimos en carne propia las angustias que la relación de dependencia causa al trabajador.

Pero no fue sino hasta el momento de estudiar en quinto año de la carrera de Abogacía que entendimos la filosofía del Derecho del Trabajo y su finalidad. Y esta materia no dejaría de apasionarnos hasta hoy.

En las relaciones laborales se ven las pasiones personales, el carácter de las personas, la manera cómo ellas interactúan en un ámbito en el que, nos guste o no, es donde más tiempo estamos durante nuestras vidas. Ni siquiera con la esposa o el esposo estamos las 48 horas semanales (o más) que estamos con nuestros compañeros de trabajo y superiores jerárquicos, o en situación laboral.

Este tiempo de convivencia nos lleva a tener las más diversas relaciones en nuestro ambiente de trabajo: amores, odios, celos, altruismo, caridad; todos los sentimientos imaginables.

Casi al mismo tiempo que acabábamos de introducirnos en el conocimiento del Derecho del Trabajo nos sucedió un hecho de esos que cambian la vida: la Asociación de Universidades del Grupo Montevideo nos becó para, durante 6 meses, estudiar Derecho del Consumo en Porto Alegre, Brasil, bajo la dirección de la Profesora Dra. Claudia Lima Marques, referente mundial de la materia.

Fue así que en el segundo semestre del año 2005 estudiamos lo que en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario -donde cursamos la carrera de grado y obtuvimos el título de Abogado- se estudiaba en la Bolilla IX del programa de Derecho Civil III.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Y en Brasil comenzamos a entender el Derecho del Consumo, y su filosofía.

Luego de haber concluido los estudios universitarios de grado nos mudamos a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en Argentina en el año 2007, donde tuvimos oportunidad de aplicar en la profesión los conocimientos de ambas ramas del Derecho, del Trabajo y del Consumo, al defender a clientes que requerían nuestros servicios (generalmente, trabajadores, empleadores y empresas imputadas de faltas a la normativa consumerista).

Fue en el ejercicio de la práctica profesional donde, quizás inconscientemente, comenzó a gestarse esta tesis doctoral.

Por ello, al reubicarnos en la ciudad que nos vio crecer, Corrientes Capital, y en el marco de la beca de Iniciación a la investigación que nos otorgara la Universidad Nacional del Nordeste durante el período 2013-2016, propusimos estudiar ambas ramas del Derecho, la del Trabajo y la del Consumo, a fin de ver las similitudes entre ambas y, sobre todo, cómo el Derecho del Trabajo podía colaborar en el desarrollo del Derecho del Consumo.

El Derecho del Trabajo cuenta con casi 100 años más de antigüedad en su aparición, lo que lleva a que se encuentre mucho más desarrollado teóricamente que el Derecho del Consumo:

“La desatención legal y doctrinal quizá se deba al hecho de que, comparados con los distintos problemas jurídicos tradicionales, los de los consumidores tienen una historia relativamente corta. Hasta finales del siglo pasado, la figura del consumidor no empieza a tener una impronta en el orden económico-social, y sobre todo debido al reflejo de la revolución económica, se pensaba que los mecanismos del



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



mercado, dentro de un sistema de equilibrios económicos, eran capaces de asegurar por sí mismos, la protección del consumidor... ”².

Ese desarrollo teórico también se ve reflejado y coadyuvado en otras realidades derivadas del prístino surgimiento del Derecho del Trabajo: esta rama del Derecho tiene autonomía didáctica, científica; existen tribunales específicos en la materia. Todo ello coadyuvó a que el Derecho del Trabajo pudiese desarrollarse en mayor medida que el Derecho del Consumo³.

Fue en el desarrollo de esta investigación que, utilizando los conocimientos adquiridos en Brasil, pudimos determinar que, en el marco del Derecho argentino, las convenciones colectivas de trabajo podrían ser readecuadas a fin de ser aplicadas al Derecho del Consumo mediante convenciones colectiva de consumo, institución que se encuentra implementada en el derecho del consumo del hermano país.

Ello nos lleva a proponer hoy como tesis doctoral la mencionada en la carátula de este trabajo: "La protección del consumidor como débil jurídico mediante instituciones del Derecho del Trabajo argentino vigentes: la Convención Colectiva de Trabajo".

Esperamos tenga una acogida favorable en la comunidad científica argentina.

² PRADA ALONSO, Javier. (1998). *Protección del consumidor y responsabilidad civil*. Madrid: Marcial Pons. Página 14.

³ Antes de la reforma constitucional de 1994 el Derecho del Consumo tuvo, en Argentina, una fugaz vida netamente legal, a través de la ley de Defensa del Consumidor.

RIVERA, Julio C. (1994). *El Derecho privado constitucional*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni Editores. Revista de Derecho Privado y Comunitario 7, "Derecho Privado de la reforma constitucional". Página 28, nota 2.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



4.2. **Presentación del tema**

Declarada la motivación para la elección del tema de tesis, pasamos a presentar nuestro trabajo.

Para ello deseamos resaltar, en primer lugar, que no es que la ley proteja a los trabajadores porque se les ocurrió a los legisladores, ni que los empleadores abusen de sus trabajadores.

Por un lado, el Derecho del Trabajo no hace más que reconocer legalmente un hecho de la realidad: el trabajador es débil en su relación con el empleador, es hiposuficiente. El trabajador pone un bien que no recuperará jamás, su tiempo y sus competencias, a disposición del empleador, a fin de que éste los utilice según los objetivos de su empresa.

El trabajador, persona, sujeto de libre albedrío, durante su jornada laboral ve supeditada su voluntad a la voluntad de quien, a cambio del salario, puede darle órdenes y dirigir su actividad según su voluntad (siempre, obviamente, en el marco de la legalidad y el respeto debido a la personalidad y dignidad del trabajador).

Este hecho, ya de por sí peyorativo para una persona, se ve agravado por los temores que la dependencia económica genera al trabajador. Quien trabaja en relación de dependencia lo hace por necesidad, para proveer a su vida y, la mayoría de las veces, la de su familia también. Ello incrementa los temores de los trabajadores de perder su puesto de trabajo.

El Derecho del Trabajo vendrá entonces a intentar equilibrar normativamente la desigualdad que, en la realidad, existe entre las partes de la relación laboral. Establecerá una serie de normas protectoras del trabajador como tarima sobre la cual el trabajador pueda colocarse para, elevado, igualar el poderío legal y económico del empleador.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Así habrá normas que llegarán a decir que “[l]as desigualdades que creara esta ley a favor de una de las partes, sólo se entenderán como forma de compensar otras que de por sí se dan en la relación”⁴.

Por el otro lado, los empleadores no hacen más que ejercer las prerrogativas que el ordenamiento normativo laboral les da sobre sus trabajadores para lograr los objetivos de su empresa.

El empleador da órdenes porque el Derecho del Trabajo le permite hacerlo. El Derecho del Trabajo se lo permite por cuanto es el empleador quien corre con los riesgos de la empresa y quien paga por la puesta a disposición, por parte del trabajador, de su tiempo y capacidad laborativa.

En el mismo sentido, el empleador es quien organiza y dirige la empresa por cuanto ésta le pertenece. Es él quien ha establecido la índole del emprendimiento, quien organizó los distintos factores de la producción, quien invirtió capital en la empresa, quien proyectó las actividades a realizar y es el principal interesado en que los trabajadores observen un orden interno a fin de lograr sus objetivos:

“Como puede verse, el derecho del trabajo no es el fruto de una sola doctrina ni de un factor determinado; representa el resultado de todo un complejo proceso social, económico, político y moral, tendiente a la rectificación de principios en los cuales se basaba un régimen que se caracterizó por dejar al individuo librado a sus solas fuerzas, lo cual implicaba someter al económicamente débil a la voluntad del capital”⁵.

⁴ Art. 17 bis, ley 20744, Argentina.

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/25552/texact.htm>. Última consulta el día 19 de octubre de 2017.

⁵POZZO, Juan D. (1948). *Derecho del Trabajo*. Buenos Aires: Ediar. Tomo I, página 292.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Al igual que en el Derecho del Trabajo, el consumidor es, respecto del proveedor de bienes y servicios, débil o hiposuficiente, teniendo presente la desigualdad estructural en que se desarrolla la relación entre ambos.

Por regla, el proveedor tiene los conocimientos que su profesionalismo le ha brindado, mientras que el consumidor tiene una necesidad (real o creada) por satisfacer, sin más conocimiento que el que pudo haber adquirido en la búsqueda del bien o servicio que iba a adquirir. De cualquier modo, en el supuesto de querer procurarse la información, la mayoría de las veces lograrlo tiene un costo que no se justifica, razón por la cual se renuncia a ello.

En la mayoría de los casos, el proveedor tiene un poderío económico enorme o, a veces, ejerce un monopolio que coloca al consumidor en un desequilibrio económico respecto de su contraparte, que le impide negociar las cláusulas de su contrato.

Dirá Prada Alonso (1998) respecto de los proveedores que “[e]n relación a ellos, el individuo sólo no puede defenderse y debe tomarse conciencia de que cada vez es más importante al consumidor organizarse en asociaciones para defenderse de los abusos de que es objeto, dando entrada así a los intereses colectivos”⁶.

La más autorizada doctrina brasilera⁷ identifica cuatro tipos de vulnerabilidades del consumidor: técnica, científica, fáctica e informacional. Entendemos que, si bien en ciertos casos la vulnerabilidad informacional puede ser subsumida dentro de la

⁶ PRADA ALONSO, Javier. (1998). *Protección del consumidor y responsabilidad civil*. Madrid: Marcial Pons. Página 16.

⁷ LIMA MARQUES, Claudia – MIRAGEM, Bruno. (2012). *O novo Direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais. Página 154 y siguientes.

AMATRUDO, Rosangela. (2004). *Publicidade abusiva*. Revista de Direito do Consumidor on-line. Volumen 52. Página 163. Octubre de 2004. Cita: DTR/2004/599.

BENJAMIN, Antonio H. (2014). *Manual de direito do consumidor*. 6ª Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. Página 42 y siguiente.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



técnica (ya que la falta o exceso de información perjudica los conocimientos del consumidor respecto del acto de consumo), en otros muchos casos la excede largamente, pues la vulnerabilidad informacional involucrará todos los aspectos relacionados con la venta o de financiación, garantías, cláusulas limitativas o eximentes de responsabilidad, etc.

Respecto de la vulnerabilidad *técnica*, sucede por cuanto el consumidor medio no posee conocimientos específicos respecto de todos los bienes y servicios que obtiene del mercado de consumo. Ello lleva a que sufra perjuicios de toda índole derivados de su ignorancia, lo cual es natural en un mundo globalizado con una variedad inmensa de bienes que hace imposible conocer los detalles de todos.

La vulnerabilidad *científica* se plasma en la falta de conocimientos del consumidor respecto de los aspectos legales, contables, financieros o de otra naturaleza que requieren estudios específicos para conocer las particularidades de la contratación. El consumidor no conoce todas las aristas médicas, legales, contables, etcétera que cada consumo involucra, lo que le ocasiona un riesgo potencial de sufrir perjuicios en su persona o bienes.

De la vulnerabilidad científica surge patente la necesidad de obligar al proveedor a brindar información completa y adecuada al consumidor respecto de la vinculación a entablar.

Por su parte, la vulnerabilidad *fáctica* refleja la típica hiposuficiencia del consumidor en su contraposición con el proveedor. Normalmente el proveedor, sea por su capacidad económica, su posición en el mercado o el monopolio que ostenta, tiene la capacidad de imponer su voluntad al consumidor, cuya única intervención se limita a aceptar las condiciones de contratación o no utilizar el servicio -lo que en algunos casos no es posible; por ejemplo, no poseer servicio de agua potable-.

“La vulnerabilidad del consumidor constituye una presunción legal absoluta, que determina si las normas del derecho del consumidor deben ser aplicadas y cómo



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



deben ser aplicadas. Existe en la sociedad actual un desequilibrio entre dos sujetos económicos, el consumidor y el proveedor, en las relaciones jurídicas que establecen entre sí. El reconocimiento de esta situación por parte del Derecho fundamenta la existencia de reglas especiales, una ley racione personae de protección del sujeto más débil de la relación de consumo”⁸.

En estas asimetrías, tanto el trabajador como el consumidor se encuentran en situaciones casi idénticas:

“La primera arista referida-se refiere a la aproximación del microsistema del Derecho del Consumidor a la teoría de los Derechos Humanos- tiene un efecto para el propio Derecho del Consumidor que consiste en que el mismo se apropia de la construcción de los Derechos Humanos como discurso, lo cual transforma su caudal retórico que sin dudas se ve fortalecido y reforzado. En efecto, colocar como piedra angular de la idea sujeto consumidor a su dignidad lo aproxima al sujeto del Derecho del Trabajo y la Seguridad Social, permitiendo visibilizar el hilo de continuidad que existe entre ambas construcciones –no sólo en sus aspectos fundacionales, sino en cuanto a sus arquitecturas principales, funciones sociales y caja de herramientas técnicas-, así como su diferente densidad y peso específico, y evitar la tentación de cambiar una manera de adquisición de ciudadanía por otra”⁹.

⁸ “A vulnerabilidade do consumidor constitui presunção legal absoluta, que informa se as normas do direito do consumidor devem ser aplicadas e como devem ser aplicadas. Há na sociedade atual o desequilíbrio entre dois agentes econômicos, consumidor e fornecedor, nas relações jurídicas que estabelecem entre si. O reconhecimento desta situação pelo direito é que fundamenta a existência de regras especiais, uma lei racione personae de proteção do sujeito mais fraco da relação de consumo”. MIRAGEM, Bruno. (2014). Curso de Direito do consumidor. 5ta edición. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. Página 122. Traducción libre del autor.

⁹SOZZO, Gonzalo. (2013). *Consumo digno y verde: Humanización y ambientalización del Derecho del Consumidor (Sobre los principios de dignidad del consumidor y de consumo sustentable)*. Santa Fe: Ru-



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Pero, a diferencia del Derecho del Trabajo, cuya actividad crea un sentido de pertenencia a un colectivo, en el Derecho del Consumo este sentimiento es inexistente y debiera promoverse su construcción. Ello lleva a que el consumidor actual difícilmente pueda imponerse al proveedor o siquiera negociar en un pie de igualdad.

El consumidor realiza el acto de consumo de manera aislada, personal. En ese acto de consumir sus posibilidades negociales frente a su contraparte contractual son, sino nulas, definitivamente limitadas en cuanto a la discusión de los términos contractuales, máxime recordando que casi todas se plasman mediante contratos celebrados por adhesión a condiciones generales predeterminadas por el proveedor.

Para paliar la debilidad estructural del consumidor la doctrina diseñó, y la legislación incorporó, la idea del colectivo de consumidores y usuarios unidos en defensa de sus intereses. Era el nacimiento de las asociaciones de consumidores.

Probablemente inspiradas en las asociaciones sindicales, las asociaciones de consumidores buscan igualar, mediante la fuerza del número, la posición del proveedor en el mercado de consumo.

Si bien en un principio surgieron como simples asociaciones de personas con una finalidad lícita, al amparo de las normas constitucionales internas e internacionales que protegen la asociación con fines útiles fueron adquiriendo importancia en cuanto a su reconocimiento, primero en el orden social y luego normativamente.

Es así que se crearon organismos estatales específicos para contenerlas y regular su actividad; se les brindó apoyo oficial para poder subsistir; se les reconoció la capacidad para actuar en defensa de sus miembros y del colectivo que pretendían representar; entre otros logros que fueron obteniendo estas asociaciones.

binzal-Culzoni Editores. Revista de Derecho Privado y Comunitario 2012 - 3, "Proyecto de Código Civil y Comercial - II". Página 147 y siguientes.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Pero será su reconocimiento a nivel legal y, más aún, la inclusión de su protección en las constituciones de los países los hechos que darían a las asociaciones de consumidores y usuarios una entidad y jerarquía de la cual las asociaciones sindicales gozaban hace décadas. En Argentina fue incluida en la reforma de 1994, en los artículos 42 y 43, otorgándole legitimación activa para representar al colectivo de consumidores, incluso para promover la acción de amparo¹⁰.

Esta jerarquización normativa de las asociaciones de consumidores no ha tenido en Argentina, desafortunadamente, una internalización por parte de los consumidores y usuarios. Estos últimos, los principales beneficiarios de la existencia de las asociaciones, no conocen su existencia y, cuando la conocen, no recurren a ellas en busca de asesoramiento y ayuda, así como tampoco existe un espíritu asociativo, desconociendo la fuerza de la actuación de dichas entidades para regular algunos aspectos del mercado.

Peor aún, la experiencia nos ha demostrado que quienes tienen que propender a la defensa de consumidores y usuarios y a la creación de asociaciones de consumidores, las Autoridades (por expresa manda constitucional), son reacias a dar participación a las asociaciones en temas vinculados al Derecho del Consumo.

Si esta grave afirmación se da en el ámbito de la Administración Pública en todos sus escalafones, el panorama empeora cuando la respectiva asociación desea plantear una acción judicial. Desde el rechazo de su capacidad para representar intereses

¹⁰Artículo 43 Constitución Nacional. *Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva.*

Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el defensor del pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización...



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



colectivos hasta la imposición de costas judiciales, todo tipo de trabas son impuestas a las asociaciones en el ámbito judicial.

“En la práctica del Derecho del Consumo se observa, en Argentina, una peculiaridad poco tenida en cuenta en los textos académicos pero de enorme relevancia: la aplicación y eficacia de esta parcela del ordenamiento es muy desigual en diferentes jurisdicciones territoriales. En algunas, durante mucho tiempo se dictaron pocas sentencias fundadas en la ley 24.240 (LDC) y aún hoy existe resistencia a la aplicación plena de su contenido normativo. Casos obviamente regidos por normas de consumo fueron sentenciados sobre la base de normas del Código Civil y algunas instituciones con impacto en el proceso de consumo tuvieron una recepción muy dispar en muchos tribunales.¹¹”

Ello sin contar que el “procedimiento más abreviado” que necesita la tutela del consumidor en el ámbito judicial concluye siendo un proceso ordinario más, que tarda años inclusive sólo para integrar la litis.

Con el objetivo de avanzar en el reconocimiento de las asociaciones de consumidores como importantes actores sociales -como lo son las asociaciones sindicales en el ámbito del trabajo- y salvar las iniquidades que acabamos de resaltar, entendemos que las convenciones colectivas de consumo pueden coadyuvar a realizar los objetivos que las asociaciones de consumidores tienen que alcanzar, permitiéndoles la defensa de los consumidores y usuarios por sí y frente a los proveedores.

Nosotros entendemos por convenio colectivo de consumo el acuerdo de voluntades a celebrarse entre una asociación de consumidores, una pluralidad de asocia-

¹¹ ACCIARRI, Hugo A. *La regulación de los contratos de consumo en el nuevo Código. Algunas notas para su análisis económico*. Buenos Aires: La Ley, Revista Código Civil y Comercial (septiembre 2015), pág. 277 y ss.
También puede ser consultado en https://works.bepress.com/hugo_alejandro_acciarri/43/.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



ciones o una Federación que las nucleee y uno o más proveedores a fin de regular condiciones del mercado de consumo (oferta, contratación, garantías, servicio técnico, etc.), así como la relación entre las partes signatarias.

Las convenciones colectivas de consumo vendrían a realizar, en el ámbito del Derecho del Consumo, lo que las convenciones colectivas de trabajo vienen logrando en materia de derechos laborales hace décadas, sino siglos.

Para ello, desarrollaremos la presente tesis doctoral en la cual, luego del presente capítulo introductorio, expondremos los objetivos que intentaremos lograr y la metodología científica que utilizaremos para atingirlos.

Seguidamente plantearemos nuestra hipótesis, la cual intentaremos verificar mediante el método científico escogido.

Con el rigor científico que toda tesis doctoral exige, desarrollaremos el marco teórico que entendemos nos servirá para, luego de analizar el estado del arte, ingresar plenamente en el apartado más importante y, si se quiere, central de nuestra tesis: la discusión, donde intentaremos realizar el aporte original a la ciencia jurídica que nos comprometimos al iniciar el Doctorado en Derecho.

Luego de realizar lo que entendemos será nuestro aporte al conocimiento científico procederemos a exponer los resultados y conclusiones de nuestra tarea investigativa, determinando si la hipótesis que planteáramos durante el desarrollo de esta tesis fue corroborada o, por el contrario, debe desecharse.

Finalmente, será listada la bibliografía consultada, analizada y utilizada en esta tesis doctoral.

Esperamos que, al finalizar el estudio de la presente tesis doctoral, el lector comparta con el autor la esperanza en la implementación de esta herramienta jurídica en un futuro cercano, así como se convenza de la necesidad y conveniencia de la regulación de las convenciones colectivas de consumo en Argentina.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas





Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



5. Objetivos

Para el desarrollo de la presente tesis doctoral nos fijamos un objetivo general y 5 objetivos particulares:

5.1. El objetivo general consiste en determinar la aplicabilidad de los principios de las convenciones colectivas de trabajo al Derecho del Consumo, para permitir una mayor protección del consumidor.

Buscamos aprovechar los conocimientos generados, mediante el desarrollo de la doctrina, en el Derecho del Trabajo en su faz colectiva a fin de elevar los estándares de protección de los consumidores.

Indudablemente, tanto el trabajador como el consumidor presentan grandes similitudes en sus respectivas vinculaciones con sus contrapartes contractuales, las que los colocan en una similar posición de hiposuficiencia o debilidad.

A través de largas luchas sociales los trabajadores han logrado disminuir la brecha de poderío que los separa de sus empleadores mediante su organización sindical y el empleo de medidas de acción directa. Esto ha sido posible, sin lugar a dudas, por una característica singular del hecho social del trabajo como es la agrupación de los trabajadores en torno a la empresa y la consecución de sus fines.

Esta agrupación permite que los trabajadores tengan un sentido de pertenencia al colectivo “trabajador”, vínculo que es aún más estrecho con sus compañeros de trabajo en el establecimiento respectivo. La vinculación cercana permitió que los trabajadores se organizaran en gremios, sindicatos o uniones que, representando a una gran parte de los trabajadores de una actividad, oficio o profesión, enfrentaban a los empleadores en la lucha por los derechos de todos los compañeros de actividad en mayor paridad.

Entendemos que la situación de desigualdad es similar entre los consumidores y los proveedores de bienes o servicios, por lo cual los principios de la convención co-



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



lectiva de trabajo deberían ser factibles de asimilación por parte del Derecho del Consumo.

Esta factibilidad no se logrará sin percances, ya que el hecho social del consumo presenta muchas similitudes con el hecho social del trabajo, pero también marcadas diferencias que obstan, en principio, a la unión del colectivo de consumidores.

No obstante ello, en este análisis pretendemos salvar los obstáculos que se presenten, a fin de lograr una mayor protección de los consumidores mediante las convenciones colectivas de consumo.

5.2. Los objetivos particulares son:

5.2.1. Determinar los principios del Derecho Colectivo del Trabajo argentino vigentes mediante el estudio y análisis de la normativa y opiniones doctrinarias en Argentina.

En aras de lograr la comprensión cabal de los diversos aspectos del Derecho Colectivo del Trabajo, como primer objetivo determinaremos y plasmaremos sus principios.

Conforme Grisolí¹², “[l]os principios generales del derecho son pautas superiores emanadas de la conciencia social sobre la organización jurídica de una sociedad. Fundamentan el ordenamiento jurídico y orientan al juez o al intérprete de la norma”.

¹²GRISOLÍA, Julio A. (2013). *Tratado de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*. Buenos Aires: Abeledo Perrot. Pág. 204. Puede consultarse también LORENZETTI, Ricardo L. (2014). *Código civil y comercial de la Nación comentado*. Tomo I. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni. Págs. 37 y ss. Comentario del Dr. Lorenzetti.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Desde un punto de vista economicista, Alexy¹³ dice que “...*los principios son normas que ordenan que se realice algo en la mayor medida de lo posible, en relación con las posibilidades jurídicas y fácticas. Los principios son, por consiguiente, mandatos de optimización que se caracterizan porque pueden ser cumplidos en diversos grados...*”.

Nosotros coincidimos con el Dr. Grisolia en cuanto al carácter subyacente de los principios respecto del ordenamiento positivo. Por ello, para cumplir con este objetivo analizaremos, en primer término, la normativa aplicable en Argentina a las relaciones colectivas del trabajo. Ello no quita que, existiendo organismos supranacionales como la Organización Internacional del Trabajo y aquéllos en la órbita del Mercosur, entre otros, la normativa de éstos sea consultada para profundizar los conocimientos en la materia.

Esperamos extraer de las normas en cuestión los principios del Derecho Colectivo del Trabajo, para lo cual nos ayudará el segundo aspecto de este objetivo, como ser el análisis de la doctrina argentina que lo ha estudiado.

Si bien creemos en la originalidad del tema de tesis doctoral propuesto, sin lugar a dudas nos basaremos en conocimientos generales previos ya elaborados y arraigados, los que nos servirán de plataforma para intentar hacer un aporte novedoso a la ciencia jurídica mediante la determinación de la posible existencia, en el Derecho del Consumo, de las convenciones colectivas de consumo.

Consideraremos como principios aquéllos axiomas o postulados que, si bien puede que no se encuentren plasmados en normas positivas, sirven de pilar o fundamento a una determinada rama del Derecho, siendo a partir de ellos que se construye toda la lógica del sistema.

¹³ ALEXY, Robert. *Sistema jurídico, principios jurídicos y razón práctica*. Traducción del alemán por M. Atienza. Revista Doxa, Nº 5, 1988. Citado en MEDINA, Graciela - RIVERA, Julio C. (2014). *Código Civil y Comercial de la Nación*. Buenos Aires: La Ley. Pág. 13. Comentario de Renato Rabbi y Baldi Cabanillas.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Los principios del Derecho, cualquiera sea la rama de la cual tengan esa jerarquía, cumplen diversas funciones, como ser:

(i) informadora: los principios intervienen en el proceso racional del legislador, moldeando su pensamiento en la elaboración de las normas. Al crear las normas deben tenerse en cuenta los principios a fin de respetar la teleología de la rama del Derecho respectiva;

(ii) interpretativa: al tener que resolver las cuestiones sometidas a su conocimiento, los jueces u operadores de las normas jurídicas positivas deben considerar los principios como orientadores en la interpretación a dar a las mencionadas normas;

(iii) normativa: los principios son fuente formal del Derecho, en tanto y en cuanto las normas positivas se remiten a ellos cuando se trata de resolver una cuestión no prevista legalmente. Funcionan como una cláusula de clausura del ordenamiento, brindando solución a todas aquellas cuestiones no previstas legalmente, de manera de darle carácter autosuficiente al sistema¹⁴.

5.2.2. Definir las instituciones del Derecho Colectivo del Trabajo argentino vigentes que se relacionen con el Derecho del Consumo;

Una vez analizada la normativa mediante el cumplimiento del primer objetivo particular, determinaremos cuáles de las instituciones tratadas en las normas analizadas son susceptibles de vinculación con el Derecho del Consumo.

Para ello será fundamental la comprensión cabal del sistema normativo y los principios que de él se derivan pues sólo ella permitirá, mediante el correspondiente análisis estructural de las ramas del Derecho involucradas, determinar cuáles de las ins-

¹⁴En esta clasificación seguimos a GRISOLÍA, Julio A. (2013). *Tratado de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*. Buenos Aires: Abeledo Perrot. Págs. 204 y ss.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



tituciones del Derecho Colectivo del Trabajo analizadas pueden ser utilizadas en beneficio del Derecho del Consumo.

En nuestra investigación entendemos por ‘institución’ el conjunto de normas que rigen “determinados ámbitos problemáticos”¹⁵ en el marco de una regulación mayor. Este concepto es de trascendental importancia en la tarea del intérprete o de quien debe aplicar la norma en el caso de concurrencia de regulaciones respecto del mismo problema jurídico.

Por ejemplo, en materia de Derecho del Trabajo las instituciones pueden observarse en el procedimiento para determinar cuál es la norma más favorable para el trabajador. En caso de que existan dos cuerpos normativos que regulen un mismo aspecto de la relación laboral (por ejemplo, la ley 20744 y el convenio colectivo respectivo regulen sobre vacaciones), se aplicará uno u otro dependiendo de cuál de las regulaciones respecto de las vacaciones sea, en su totalidad, más favorable para el trabajador.

Así se descarta la determinación de la norma más favorable comparando artículo por artículo la regulación de las vacaciones -lo que llevaría a crear una norma excesivamente favorable y a desconsiderar la integralidad del tratamiento dado al tema-.

Tampoco se aplica la comparación por conglobamiento, lo que llevaría a contrastar todo el convenio colectivo con toda la ley 20744. En su lugar, se determinan las instituciones a comparar (remuneraciones, descanso, extinción del contrato de trabajo, etc.) y se aplica el cuerpo normativo cuyo regulación de la institución íntegra sea más favorable para el trabajador.

“Quizá sirva mejor evocar que el conglobamiento orgánico o por instituciones nace como una de las expresiones de la reacción morigeradora contra las vertientes extremas concebidas para definir la unidad de comparación: la teoría del conjunto

¹⁵TOSTO, Gabriel en MAZA, Miguel A. Dir. (2012). Régimen de contrato de trabajo. Buenos Aires: La Ley. Pág. 189.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



o "conglobamiento" a secas; la teoría de la acumulación o "atomista". Expresiones aquéllas en todas las cuales se advierten exigencias comunes: apartarse sí de la unidad de comparación excesivamente amplia, pero cuidarse al propio tiempo de escindir lo inescindible, evitar la disociación de "...las diversas partes de las condiciones de trabajo que están relacionadas entre sí íntimamente, aun cuando se hallen separadas exteriormente...", no separar las diversas "...disposiciones (que) se equilibran y se justifican las unas por las otras...", no desintegrar el conjunto compuesto "...por las normas referidas al mismo tema que no pueden disociarse sin mengua de su armonía interior"¹⁶.

Esta relación entre el Derecho del Trabajo y el Derecho del Consumo se analizará en diferentes estamentos:

El primero será considerando el sujeto trabajador/consumidor por sí mismo y su relación con los representantes de sus propios intereses, cualesquiera sean ellos;

El segundo verá la relación del trabajador/consumidor con su contraparte contractual; y

Por último, se analizará la relación del trabajador/consumidor con las autoridades administrativas y judiciales que regulan su actividad o intervienen la misma.

5.2.3. Analizar los principios del Derecho del Consumo argentino vigentes mediante el estudio y análisis de la normativa y opiniones doctrinarias de Argentina;

A fin de lograr el objetivo general propuesto es de fundamental importancia que conozcamos acabadamente la estructura y filosofía del Derecho del Consumo, conocimiento que permitirá detectar las falencias en el sistema de protección del consumi-

¹⁶ GOLDÍN, Adrián O. (1986). *Concurrencia, articulación y sucesión de normas en el Derecho del Trabajo (Lineamientos para una investigación)*. Buenos Aires: La Ley. Revista Derecho del Trabajo, 1986-B, págs. 931 y ss.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



dor y determinar si las convenciones colectivas de consumo pueden coadyuvar a incrementar los estándares de protección de los consumidores en Argentina.

No obstante ser una rama del Derecho de creación reciente (en comparación con las otras ramas, especialmente el Derecho del Trabajo), la profusión de normas dictadas permitirá deducir de ellas o inducir a través de ellas los principios que rigen el Derecho del Consumo, principios cuya determinación nos permitirá el conocimiento mencionado en el párrafo anterior (estructura y filosofía del Derecho del Consumo).

Como ya mencionamos en cuanto a los principios del Derecho *ut-supra*, éstos puede que no estén positivizados, pero surgirán indefectiblemente del ordenamiento normativo respectivo, por la función informadora que tienen.

5.2.4. Determinar las instituciones del Derecho del Consumo argentino vigentes.

El estudio de la normativa y doctrina relacionadas a los principios del Derecho del Consumo nos permitirá determinar aquéllas instituciones que rigen las áreas de regulación en materia del consumo.

Entendiendo por institución el conjunto de normas que regula una temática determinada dentro de la rama del Derecho respectiva, consideraremos instituciones lo atinente a publicidad, precios, garantías, servicio técnico, entre otras.

Al conocer las instituciones podremos determinar aquéllas en las cuales alguna debilidad estructural permita la aplicación de las convenciones colectivas de consumo, a fin de reforzar la posición del consumidor frente a su contraparte contractual.

5.2.5. Relacionar los principios e instituciones del Derecho Colectivo del Trabajo y del Derecho del Consumo para determinar la compatibilidad/incompatibilidad de



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



los principios de las convenciones colectivas de trabajo al régimen jurídico de protección del consumidor.

Determinados los principios e instituciones de ambas ramas del Derecho tratadas en esta tesis podremos relacionar el Derecho Colectivo del Trabajo y el Derecho del Consumo a fin de intentar contribuir a la construcción de un Derecho Colectivo de Consumo, tendiente a lograr el objetivo general y, de esa manera, corroborar la hipótesis de nuestra tesis.

Para realizar esta tarea será necesario encontrar las compatibilidades y similitudes entre ambas ramas del Derecho para, luego, descender de nivel de análisis al de las instituciones de cada rama y así detectar aquéllas que presenten similitudes que permitan traspolar las soluciones del Derecho Colectivo del Trabajo al Derecho del Consumo.

En esta tarea será fundamental considerar las semejanzas que presentan los sujetos de tutela de ambas ramas del Derecho, el trabajador y el consumidor, a quienes la Constitución Nacional de la República Argentina ha dado un trato preferencial, junto a otros sujetos como ser los pueblos originarios, los ancianos y los niños.

El Derecho busca actualmente dejar de ser una ciencia de regulación de derechos y obligaciones entre sujetos iguales para tender a ser ciencia de la protección de los vulnerables. Se trata de una modificación del eje central del Derecho, retirándose de aquéllas relaciones que no necesitan de su intervención para reforzar su presencia en las relaciones en las cuales un sujeto precisa de protección.

“Esta bella expresión de la nueva doctrina alemana -se refiere a “Derecho privado solidario”- busca simbolizar el proceso contemporáneo de cambio y sorprendente re-sistematización (o reconstrucción) del derecho privado por el conjunto de valores e ideas de la Modernidad (libertad, igualdad y fraternidad), ahora bajo un nuevo ropaje. A mitad de camino entre el interés centrado en sí (egoísmo) y el interés



*Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas*



centrado en el otro (altruismo) está la solidaridad, con su interés mirando al grupo, al conjunto social, al individuo en la función y papel de cada uno en la vida en sociedad (humanitas). Sería un nuevo derecho privado con función social, un derecho privado solidario”¹⁷.

Cuando dos compañías celebran un contrato de abastecimiento o compraventa el Derecho presume que son sujetos profesionales cuyo conocimiento del negocio en cuestión les permitirá acordar contractualmente lo que sea más ventajoso para cada una de ellas. Por ello les brinda un marco normativo básico, con escasa o nula intervención, a fin de que sean quienes celebran el negocio los que normen su relación.

En cambio, cuando se trata de un trabajador o un consumidor el Derecho interviene a través de lo que se dio en llamar Orden Público Laboral u Orden Público del Consumo, a fin de establecer un conjunto mínimo de normas inderogables que las partes, especialmente el empleador o el proveedor, a quienes está destinado a limitar el Orden Público, no pueden dejar de observar o cuya inobservancia acarrea la nulidad del acto. Como dato histórico importante, ya a mediados del siglo XX Rafael Bielsa enseñaba:

“Además, la conciencia popular es pesimista, y con algún fundamento, en punto a la eficacia de nuevas leyes, pues bien pronto se procuran los medios para eludir su

¹⁷ “Esta bela expressão da nova doutrina alemã procura simbolizar o processo contemporâneo de mudança e de surpreendente ressystematização (ou reconstrução) do direito privado pelo conjunto de valores e ideais da Modernidade (liberdade, igualdade e fraternidade), agora sob uma nova roupagem. No meio caminho entre o interesse centrado em si (egoismus) e o interesse centrado apenas no outro (altruismus) está a solidariedade, com seu interesse voltado para o grupo, o conjunto social, o indivíduo na função e no papel de cada um na vida em sociedade (humanitas). Seria um novo direito privado com função social, um direito privado solidário”.

LIMA MARQUES, Claudia – MIRAGEM, Bruno. (2012). *O novo Direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo, Brasil: Revista dos Tribunais. Página 25. Traducción libre del autor.



*Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas*



cumplimiento y sus sanciones. Para que esto no ocurra, o al menos ocurra lo menos posible, el legislador rodea a la ley de una especie de muralla: la declara de orden Público, con lo cual la autonomía contractual, o sea, prácticamente la libre voluntad de las partes en punto a las cláusulas del convenio cede ante la prohibición legislativa. Así ha debido hacer con las leyes de trabajo; v. gr., de indemnización por accidentes, de salario mínimo, de limitación de la jornada, de pago del salario en dinero efectivo, etcétera.

Y no sólo lo ha hecho respecto al trabajo, sino también ahí donde uno de los contratantes está en situación económica o moralmente inferior a la del otro. A veces la ley se inspira en principios de efectivo (no aparente) bienestar general; otras veces, con capa de ese bienestar general, sale en ayuda de pródigos o de opulentos arruinados por desórdenes de su gestión patrimonial, pero con gravitación en política, para lograr una ley a favor propio”¹⁸.

El Estado brinda su protección mediante el establecimiento del llamado “orden público económico” o también llamado “orden público de dirección”, mediante el cual interviene en las relaciones contractuales, con el fin de equilibrar las desigualdades producidas por las “fallas del mercado”.

Siguiendo a Lorenzetti¹⁹, presentaremos una “sistematización del orden público, distinguiendo cuatro funciones:

1) Garantía del consentimiento pleno: orientado a corregir obstáculos a la manifestación de voluntad: error, dolo, violencia, deberes de información, interpretación contra el estipulante, regulación de la publicidad.

¹⁸ BIELSA, Rafael. (1943). *El orden político y las garantías jurisdiccionales*. Santa Fe: Imprenta de la Universidad Nacional del Litoral. Página 52.

¹⁹ LORENZETTI, Ricardo L. (2009). *Consumidores*. 2da. Edición. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni. Págs. 32 y ss.



*Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas*



2) *Garantía de protección de la parte débil: encaminado a obtener una garantía procesal y objetiva en la igualdad de oportunidades para expresar el consentimiento.* En esta faz actúa tutelando a una de las partes, restableciendo el equilibrio contractual, quebrado por las desigualdades inherentes a la relación de consumo.

3) *Orden público de coordinación: busca la adecuación a los valores esenciales del ordenamiento jurídico, mediante standards como la socialidad del contrato, buena fe, etc.* Tiene como objetivo “controlar la licitud de lo pactado por las partes, principalmente su adecuación a los valores esenciales del ordenamiento jurídico”, mediante el establecimiento de principios mínimos inderogables, que sirven de límite a la autonomía privada;

4) *Orden público de dirección al que le interesan las externalidades contractuales, desde la perspectiva de la organización jurídico – económica del Estado”.*

Esta última función del orden público, conocida como de dirección o económico, es entendida como “...imposiciones que se hacen a los contratantes y que recorran sus posibilidades de actuación”.

Continúa diciendo el autor citado que “[t]odo ello da una idea de cierta dirección, cierto modo de organizar económicamente una sociedad, que aparece nítidamente expresada en la Carta Constitucional, en las leyes inferiores, en la tradición jurídica. En este caso lo relevante es la justicia distributiva; son los objetivos económicos que tiene el Estado y que se imponen a la población, y se mira al contrato en función de las externalidades económicas”.

Entendemos que en materia de Derecho del Consumo esta “intervención” del Estado se torna imprescindible, ya que la debilidad estructural del colectivo consumidores puede dar lugar a abusos por parte de los proveedores, imponiendo condiciones contractuales leoninas, causando daños a la integridad de los consumidores, etc.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Por ello, teniendo en consideración la necesidad de protección del consumidor, determinaremos la viabilidad de elevar sus derechos mediante la creación del marco normativo de las convenciones colectivas de consumo, las que a través de la fuerza asociativa tratarán de igualar las capacidades negociales de los consumidores frente a los proveedores.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



6. **Metodología**²⁰

En la investigación que realizaremos utilizaremos un enfoque metodológico descriptivo. Mediante el análisis interpretativo de la legislación y doctrina de la República Argentina buscaremos determinar la aplicabilidad del sistema de convenciones colectivas de trabajo al Derecho del Consumo. Dada la índole del análisis propuesto, no se realizarán encuestas o recolección de datos de la realidad.

Asimismo, se tratará de una investigación pura (o básica) ya que el fin inmediato será generar nuevo conocimiento sobre el objeto de estudio, sin pretender la aplicación inmediata a la realidad del conocimiento hallado, más allá de aquellas aplicaciones que pudieran surgir, posteriormente, de su transferencia al medio.

Sin perjuicio de no buscar la aplicación inmediata de los conocimientos generados, elaboraremos un proyecto de marco normativo de hipotética aplicación a la realidad, diseñando la que podría ser la futura regulación de las convenciones colectivas de consumo, que constituirá una propuesta de intervención.

Se partirá de los conocimientos existentes en cada una de las ramas del Derecho involucradas (Trabajo y Consumo) para lograr mayores conocimientos en pos de la defensa de los consumidores.

²⁰ “En el capítulo sobre metodología es usual hacer mención al diseño concreto que se ha elaborado y a la justificación del mismo; a las técnicas de recolección de datos empleadas, a los instrumentos utilizados y a las formas en que se ha procedido -eventualmente- a efectuar mediciones, seleccionar una muestra o realizar un tratamiento estadístico de la información obtenida. También han de aparecer allí consideraciones generales sobre el tipo de enfoque que guía al autor así como otros elementos más concretos que tienen relación con la actividad desplegada para la obtención de los datos.”

SABINO, Carlos A. (1996). *Cómo hacer una tesis y elaborar toda clase de trabajos escritos*. Colombia: Panamericana Editorial. Página 49.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Por último, se tratará de una investigación transversal debido a que se tomará el tiempo actual acotado a la normativa argentina vigente y doctrina del país. A tal efecto, consideramos un lapso razonable el período 2005/actualidad, sin perjuicio de la consulta de obras más antiguas, pero de indudable valía intelectual.

También se consultarán y utilizarán obras de autores del hermano país de Brasil, debido a que nuestros primeros acercamientos al Derecho del Consumo lo fueron en ese país, así como también por tener un desarrollo mucho más avanzado de la teoría y práctica del Derecho del Consumo, amén de tener reguladas en ley las convenciones cuyo estudio será el tema central de nuestra tesis.

7. Materiales y Métodos

Se utilizarán materiales de dos tipos:

7.1. Normativos

Se analizará la normativa aplicable al Derecho Colectivo del Trabajo y al Derecho del Consumo que estimamos más pertinente, vigente en la actualidad en Argentina, para lo cual se consultarán los sitios oficiales de legislación www.infoleg.gob.ar y www.infojus.gob.ar.

Particularmente, analizaremos las siguientes leyes:

14250 (de convenciones colectivas de trabajo): en su totalidad, dado que regula todo lo atinente a las convenciones colectivas de trabajo. Estimamos que de aquí podremos extraer las normas bases de un futuro régimen de convenciones colectivas de consumo en cuanto a su estructura, sujetos intervinientes, materias a regular, procedimiento de publicidad, entre otros;



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



20744 (de contrato de trabajo): en su totalidad, ya que prevé todos los principios e instituciones que protegen al trabajador, de los cuales se extraerán los que podrían llegar a ser de aplicación a los consumidores;

22802 (de lealtad comercial): artículos 1 a 10 y 17 a 31, pues regulan las conductas de los proveedores que son anti éticas y sus sanciones. Estas normas, vinculadas con la ley 23551, pueden orientar nuestra investigación respecto de las sanciones a aplicar a la asociación colectiva (sea de proveedores o de consumidores) que viole sus obligaciones;

23551 (de asociaciones sindicales): en su totalidad, ya que regula los derechos de las asociaciones sindicales, los que intentaremos determinar si pueden ser aplicados a las asociaciones de consumidores y sus representantes, garantías que establece la ley, determinación de la representatividad, etc.;

24240 (de defensa del consumidor): en su totalidad, pues aquí se encontrarían las lagunas que buscaremos llenar mediante la aplicación de los principios e instituciones del Derecho Colectivo del Trabajo, especialmente las convenciones colectivas de trabajo. Esta norma se focaliza especialmente en el aspecto individual del Derecho del Consumo, mencionando sólo tangencialmente las asociaciones de consumidores;

25156 (de defensa de la competencia): artículos 1 a 16 y 46 a 55, donde se regulan las conductas anticompetitivas y sus sanciones. Esta ley nos aportará idénticos elementos que la pre mencionada ley 22802;

25212 (de infracciones laborales), Anexo II: artículos 1 a 15, que regulan las infracciones al sistema de derechos del trabajador. De este cuerpo normativo podremos extraer criterios de sanción para aquella parte de la relación colectiva de consumo que no cumpla con sus obligaciones establecidas por ley.

Código Civil y Comercial de la República Argentina: artículos 1092 a 1122, así como toda otra norma que incorpore el principio de protección del débil jurídico.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Respecto de toda esta normativa haremos un análisis del contenido de las mismas y la interpretación que los autores le otorgan, relacionándolas a fin de determinar si sus estructuras son similares y permiten, en consecuencia, operar con ellas a través de la analogía.

7.2. Bibliográficos

En la delimitación del material a utilizar tendremos en cuenta los autores clásicos tanto del Derecho del Trabajo como del Consumo. A ellos sumaremos obras de otros autores que, si bien no directamente relacionadas con las materias principales de nuestra tesis (Trabajo y Consumo), realizan aportes importantes a aspectos troncales de esta materia (responsabilidad civil, daños, procesal, constitucional).

Si bien, como ya fuera dicho, procuraremos utilizar producción doctrinaria que date del año 2005 al momento de redacción de la presente tesis, no podemos dejar de utilizar bibliografía más antigua, pero que ha realizado aportes a la ciencia jurídica que aún hoy continúan vigentes.

8. Tratamiento de datos

La presente tesis no es un intento aislado de aportar al conocimiento del Derecho del Consumo, sino que es el resultado de un proceso investigativo que, a la fecha de presentación de esta tesis, tiene más de cinco años.

El tema de tesis comenzó a perfilarse durante la investigación que realizamos en nuestro carácter de becarios investigadores de Iniciación tipo “A” de la Universidad Nacional del Nordeste (período marzo de 2013 - marzo de 2016).

En esa oportunidad, tratando como tema de investigación “La protección del débil jurídico como meta del Derecho posmoderno: paralelismo entre el Derecho del



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Trabajo y el Derecho del Consumo”, buscamos analizar cómo el Derecho del Trabajo podía realizar aportes al Derecho del Consumo.

Como resultado comprobado de la investigación pudimos determinar que, entre otros, sería posible elevar los estándares de protección de los consumidores mediante la celebración de convenciones colectivas de consumo, las que ya existen y se encuentran reguladas en la República Federativa de Brasil.

8.1. Variables: Definidos a investigar las convenciones colectivas de trabajo y su posible impacto en el Derecho del Consumo, propusimos el tema de tesis en tratamiento: “La protección del consumidor como débil jurídico mediante instituciones del Derecho del Trabajo argentino vigentes: la convención colectiva de trabajo”.

Durante el lapso de seis meses realizamos una exhaustiva revisión de la bibliografía utilizada en nuestra investigación inicial. Toda esta tarea fue debidamente registrada en ficheros personales y bases de datos relacionados a la investigación.

8.2. Análisis crítico: determinada la variable a analizar, efectuamos un análisis crítico del material recolectado bibliográficamente y de todo material que en el transcurso de nuestra investigación se nos presentó, así como de la legislación que hemos detallado.

8.3. Análisis de resultados: con la información obtenida elaboramos una propuesta de respuesta teórica a la hipótesis de trabajo planteada, la que fue discutida y analizada con la Directora y el Co-Director de Tesis y con especialistas independientes del área de conocimiento en estudio, que la han validado.

8.4. Difusión de resultados: una vez determinado el marco teórico, en el curso de desarrollo de la investigación procedimos a la presentación de sus resultados en eventos científicos especializados, así como a su publicación en revistas científicas.

8.5. Informes: con los pareceres de los especialistas ya incorporados, pasamos a redactar una primera versión del proyecto de tesis, que fue sometida nuevamente a



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



revisión de la Directora y del Co-Director para, con sus observaciones, efectuar la redacción de la tesis final.

Una vez que hayamos defendido nuestra tesis divulgaremos las conclusiones a las que arribemos en ella.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



9. Hipótesis

Luego de haber realizado la revisión bibliográfica de rigor y determinado la variable a investigar, nos propusimos como hipótesis de trabajo:

“El aprovechamiento y aplicación por parte del Derecho del Consumo de la institución convención colectiva generada en la experiencia realizada en el ámbito del Derecho del Trabajo proveerá una mejor y más amplia protección del consumidor”.

Entendemos que, atento tratarse de dos ramas del Derecho de corte netamente proteccionista de la parte débil de la relación, esa similitud estructural permitirá utilizar el mismo modelo de protección de una (Derecho del Trabajo) en la otra (Derecho del Consumo).

Por Derecho entendemos, conforme la Real Academia Española²¹, el “[c]onjunto de principios y normas, expresivos de una idea de justicia y de orden que regulan las relaciones humanas en toda sociedad y cuya observancia puede ser impuesta de manera coactiva”.

Cuando este “conjunto” regula las relaciones entre consumidores y proveedores será “del Consumo”. Si la regulación respectiva se refiere a las relaciones entre trabajadores y empleadores, entonces el Derecho será “del Trabajo”.

Consumidor, por su parte, y conforme la acepción de los artículos 1º de la ley 24240 en su versión dada por la ley 26994 y 1092 del Código Civil y Comercial, es la

“...persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

²¹Diccionario de la Lengua Española, vigésimo tercera edición, Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=CGv2o6x>. Consultada el 04 de septiembre de 2017.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



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”.

Nuestra hipótesis parte de un sustrato fáctico innegable: las convenciones colectivas de trabajo constituyeron, al momento de su aparición, una evolución inconmensurable en la protección de las personas trabajadoras.

Con las convenciones colectivas de trabajo los trabajadores lograron por primera vez en la historia un poder negocial del cual carecían bajo el individualismo clásico, en el cual se suponía que las partes de la relación laboral eran iguales y por ello podían negociar libremente las condiciones de contratación de la fuerza de trabajo.

A través de la negociación colectiva se lograron mejoras impensadas en el período anterior a su aparición, reduciéndose la extensión de la jornada de trabajo, imponiéndose el pago de un salario mínimo que permitiese la subsistencia del trabajador y su familia, el goce de vacaciones remuneradas, protección ante accidentes laborales, etcétera.

Hipotetizamos que el Derecho del Consumo aprovechará las ventajas ya consolidadas que las convenciones colectivas de trabajo aportaron al Derecho del Trabajo y elevará notablemente la protección de los consumidores mediante la implantación de las convenciones colectivas de consumo.

Con nuestra tesis pretendemos realizar un aporte novedoso al Derecho del Consumo argentino, estableciendo las bases de un futuro régimen de convenciones colectivas de consumo.

No esperamos agotar el tema de investigación, sino que tenemos la esperanza de dar el puntapié inicial de una serie de estudios que, tomando como base la presente



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



tesis doctoral, desarrollen el marco teórico que aquí esbozamos y logren, como corolario, la implementación en la realidad social de las convenciones colectivas de consumo.

Si en un futuro no tan lejano nuestro aporte es superado por otros estudios científicos que aporten nuevos bríos al tema escogido, sabremos que hemos cumplido nuestra función de dar origen al debate.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



10. Marco teórico²²

En este capítulo mostraremos al lector el proceso que llevamos adelante para identificar la teoría elaborada y desarrollada con anterioridad a nuestra tesis y que estimamos nos servirá para realizar nuestros objetivos y corroborar nuestra hipótesis.

Luego de explicar cómo llegamos a recabar los datos bibliográficos que se expresan en nuestra investigación realizaremos un somero repaso respecto de la evolución de la temática en cada rama del Derecho (Trabajo y Consumo) separadamente considerada para entender de esa manera la situación actual en ambas materias.

Esto nos permitirá desarrollar teóricamente los diversos componentes de nuestro trabajo, desarrollo en el cual partiremos de los aspectos más generales de cada componente para arribar a los más específicos que lo fundamentan.

Por último efectuaremos un resumen de todo lo tratado en este capítulo.

Como ya fuera indicado, la revisión bibliográfica se inició en el mes de marzo de 2013, al iniciarse el período de tres años durante el cual fuimos becados por la Universidad Nacional del Nordeste como Investigador Iniciación “A” (ello sin perjuicio del estudio que de ambas materias desarrollamos desde el año 2005, como ya fue destacado). Puede decirse que en el año 2013 comienza el análisis específicamente orientado al tema que, delimitado, hoy constituye nuestro objeto de estudio.

Debemos resaltar que el Doctorado en curso nace como consecuencia del compromiso asumido al postularnos para la Beca de Iniciación Científica de iniciar estudios de maestría o doctorado en el lapso de 6 (seis) meses de iniciada la beca.

²² “Un marco teórico, llamado a veces también marco conceptual, es un conjunto de ideas -generalmente ya conocidas en una disciplina- que permite organizar los datos de la realidad para lograr que de ellos puedan desprenderse nuevos conocimientos.”

SABINO, Carlos A. (1996). *Cómo hacer una tesis y elaborar toda clase de trabajos escritos*. Colombia: Panamericana Editorial. Página 47.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Al inicio de nuestro plan de trabajo realizamos una exhaustiva revisión bibliográfica durante la cual consultamos todo el material bibliográfico que pudimos obtener en las siguientes bibliotecas:

- Superior Tribunal de Justicia de Corrientes;
- Superior Tribunal de Justicia del Chaco;
- Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Nordeste;
- Biblioteca de la Facultad de Derecho, Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Nacional del Nordeste;
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Nordeste;
- Bibliotecas particulares de los miembros del Grupo de Investigación al que pertenecemos.

La identificación del material bibliográfico y su estudio, inicialmente previsto con una duración de seis meses, se extendió en la práctica a un año, debido a lo profuso del material a relevar.

Luego de esta etapa se inició la determinación de variables de investigación, las cuales fueron fijadas en el número de 4 (cuatro):

1. Teoría general de principios: los principios del Derecho del Trabajo son claramente aplicables al Derecho del Consumo, pues ambos protegen a un vulnerable en su relación con la contraparte contractual;

2. El Orden Público Laboral: pudimos concluir que es perfectamente posible sistematizar un Orden Público del Consumo, conforme las disposiciones de la ley 24240 y el Código Civil y Comercial que lo establecen;

3. Pudo concluirse también que podrían ser aplicables, en el ámbito del Derecho del Consumo, las convenciones colectivas de trabajo;



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



4. Por último, es perfectamente posible establecer límites al consumo mediante la aplicación analógica de los límites impuestos a los trabajadores por parte del Orden Público Laboral, límites que se manifiestan por ejemplo tanto en la imposibilidad de embargar más del 20% de sus remuneraciones como permitir adelantos de sueldo sólo hasta un 50% de su salario.

Como puede notarse, esa tercera variable detectada durante la investigación realizada fue la escogida para ser nuestro tema de estudio debido a lo novedoso de la misma en la República Argentina y la importancia que, estimamos, puede tener en un futuro mediano la implementación de las convenciones colectivas de consumo.

En lo que interesa al aspecto bibliográfico específico de nuestra investigación tuvimos una nueva oportunidad de realizar un profundo relevamiento bibliográfico durante el mes de enero de 2015 cuando fuimos becados por la Universidad Nacional del Nordeste para realizar una estadía de dos semanas en la Faculdade de Direito de la Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil.

En esa oportunidad relevamos toda la bibliografía atinente al Derecho de Consumo en la Facultad que tiene como Profesora Titular de la materia y Directora de Posgrado a la Profesora Doctora Claudia Lima Marques, quien fuera nuestra tutora de intercambio en el año 2005 cuando estudiamos un semestre como intercambista de grado.

La bibliografía obtenida durante la estadía fue debidamente digitalizada y ordenada en nuestros archivos digitales. Iniciado el período de redacción de la presente tesis en abril de 2016 analizamos esta bibliografía y pudimos obtener importantes aportes doctrinarios.

Obviamente, el aprovechamiento de material bibliográfico estuvo siempre presente desde el año 2013, más allá de los períodos netamente dedicados a ese aspecto de la investigación, aprovechando aquéllas novedades editoriales que estimamos pertinentes para nuestra investigación.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



En el relevamiento bibliográfico realizado, siempre con el afán de determinar el estado del arte en cuanto a la temática propuesta, nos encontramos ante la carencia absoluta de autores y/o normas que traten, en la República Argentina, la vinculación entre el Derecho del Trabajo y el Derecho del Consumo específicamente.

Ello nos coloca en la situación descrita por Herrera²³:

Si el tema desarrollado, por su novedad, no permite echar mano a alguna teoría preexistente, la forma más apta para determinarla será la de efectuar comparaciones con otros sistemas análogos, a fin de elaborar una teoría nueva, que en cualquier supuesto debe presentar una “coherencia total”, en el sentido de que no puede contradecir ninguna de las premisas que se hayan dado por válidas previamente. En tal supuesto, el autor deberá justificar suficientemente las innovaciones que propone. En cambio, si el “estado del arte” presenta un cuerpo teórico suficientemente consolidado como para permitir el desarrollo de la cuestión dentro de un marco concreto, resultará suficiente con reiterar las ideas principales que se aceptan como propias, remitiendo a las fuentes correspondientes sin mayores explicaciones.

Esta carencia de referencias específicas a nuestra temática doctoral no impide que existan autores que identificaron las similitudes de ambas ramas del Derecho²⁴. Así,

²³ HERRERA, Enrique. (1998). *Práctica metodológica de la investigación jurídica*. Buenos Aires: Astrea. Página 61.

²⁴ “Cabe señalar la diferencia de este régimen legal -refiere a la irrenunciabilidad de los créditos laborales en todo momento- con el correspondiente a las prestaciones alimentarias del Derecho familiar, regidas por el Derecho Civil, en las que es posible la transacción sobre las ya devengadas. Otra diferencia puede



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



el Dr. Lorenzetti²⁵ muestra la progresión del espíritu proteccionista del Derecho en un acertado párrafo:

Actualmente nadie niega que en el plano privado hay desigualdades importantísimas entre los individuos, tal vez tan relevantes como las que antes existieron respecto del Estado. Primero fueron las distancias entre obreros y patronos, que motivaron una norma protectoria imperativa que desmitificó el voluntarismo de la contratación laboral. Luego las distancias económicas en el consumo, que dieron lugar a las normas protectorias del Derecho consumerista. Finalmente, las distorsiones en el plano del conocimiento entre el experto y el profano, que causan deberes imperativos de información que apuntan a mejorar el discernimiento en el acto voluntario.

Esta evolución expresada por el Dr. Lorenzetti avala el espíritu de la tesis en desarrollo: aprovechar las normas protectorias desarrolladas en primer lugar por el Derecho del Trabajo y la experiencia de su aplicación, para aumentar la protección de los consumidores²⁶.

verse en las cláusulas modificatorias de la responsabilidad en el Derecho de los Consumidores, marcadamente signado por la irrenunciabilidad y el orden público, y en las que sólo son válidas cuando se pactan con posterioridad a la producción del daño, pero no antes.”

MAZA, Miguel A. (2010). *La irrenunciabilidad de los créditos laborales*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni Editores. Página 26.

²⁵ LORENZETTI, Ricardo L. (1999). *Nuevos paradigmas del Derecho privado*. En Kemelmajer de Carlucci, Aída – López Cabana, Roberto M. (Directores). *Derechos y garantías en el siglo XII*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni. Página 135.

²⁶ “...c) Se admite la existencia de una nueva fuente de derecho -la voluntad colectiva de las partes-, original y sólo utilizada masivamente en el derecho del trabajo.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Así como las convenciones colectivas de trabajo han encontrado resistencias en su implementación, entendemos que idénticas o aún peores oposiciones podrían sufrir las convenciones colectivas de consumo, pero ello no será óbice para que finalmente éstas sean aceptadas por la comunidad científica y la sociedad toda, cuando puedan observarse sus efectos positivos para la protección de los derechos del consumidor.

Casi simultáneamente con la notificación por parte del CONICET de la elección de nuestra postulación para la beca de Finalización de Doctorado se publicó en la revista DPI cuántico (Derecho para innovar) un artículo de Alejandro Álvaro Alonso Pérez Hazaña titulado “Los convenios colectivos de consumo: una propuesta de solución para viejos problemas”. En este artículo el autor concluye:

Considero que el camino del derecho del consumidor irremediablemente deberá reforzar la faz colectiva, tanto de la negociación como de la protección (judicial y administrativa). El camino ya recorrido por el derecho laboral desde hace más de 50 años, es conocido: sólo resta transitarlo²⁷.

Con el presente estudio pretendemos iniciar, en la República Argentina, el camino hacia la existencia de legislación que prevea las convenciones colectivas de consumo.

d) Se requiere extender los mecanismos de la representación del derecho privado, hasta que alcance a grupos de personas indiscriminadas. La comprensión de este hecho, como se verá, es la clave principal para entender en qué consisten jurídicamente los convenios colectivos de trabajo.”

RODRÍGUEZ MANCINI, Jorge en Rodríguez Mancini, Jorge (Director). (2010). *Derecho del Trabajo*. Buenos Aires: Astrea. Tomo 3. Pág. 98.

²⁷ ALONSO PÉREZ HAZAÑA, Alejandro A. (2015). *Los convenios colectivos de consumo: una propuesta de solución para viejos problemas*. DPI, Diario Consumidores y Usuarios Nro. 58 on-line del 22 de diciembre de 2015. https://dpicuantico.com/area_diario/doctrina-en-dos-paginas-diario-consumidores-y-usuarios-nro-58-22-12-2015/

Consultado por última vez el 27 de noviembre de 2017 a las 19:04.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



10.1. La historia de las convenciones colectivas de trabajo

Para poder adentrarnos en los aspectos medulares de nuestro estudio creemos necesario realizar un breve repaso por lo que es la historia de las convenciones colectivas de trabajo y la explicación de su surgimiento.

Desde las teorías del origen contractualista de la sociedad y el carácter netamente social de las personas se manifestó la tendencia natural del hombre a agruparse para, de esa manera, lograr objetivos comunes que, de otra manera, individualmente, serían de difícil o nula concreción.

Mientras que la estructura económica de la sociedad se basó en los feudos, explotados por los siervos de la gleba a favor del señor feudal; y en los talleres de artesanos, donde el maestro instruía a los aprendices en un oficio determinado, no se daban las condiciones para el surgimiento de los movimientos colectivos de trabajadores.

Será recién con la Revolución Industrial que se irán creando aquellas condiciones, muchos años después, de las modernas asociaciones sindicales de trabajadores.

“En la evolución occidental de la historia de la humanidad, a las Revoluciones Francesas y Norteamericanas siguió la Revolución Industrial, responsable por la formación de una masa proletaria, sometida a condiciones indignas de trabajo y de remuneración. De cierta manera tal situación era legitimada por los principios de igualdad y de libertad, tal cual reconocidos hasta entonces: trabajador y empleador contrataban entre sí como iguales ante la ley, como si hubiese paridad de fuerzas, desconociéndose que el primero no era propietario de los medios productivos ni poseía poder económico”. “La sociedad liberal le ofreció (al individuo), a cam-



*Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas*



bio, la seguridad de la legalidad, con la garantía de igualdad de todos ante la ley. Pero esa isonomía pronto se reveló como una fastuosa inutilidad para la legión creciente de trabajadores obligados a emplearse en las empresas capitalistas. Patrones y operarios eran considerados, por la majestuosidad de la ley, como contratantes perfectamente iguales en derechos, con total libertad para pactar el salario y las demás condiciones de trabajo’’²⁸.

Los trabajadores rurales y de los talleres, de pequeño número y dispersos en grandes superficies, pasaron a ocupar los espacios de las fábricas, contándose por cientos e incluso miles en espacios en los cuales antes había menos de una decena.

El hacinamiento tanto en las fábricas como en los conventillos donde debían habitar en las ciudades para poder trabajar en las fábricas llevó a que los trabajadores comenzaran a realizar reuniones, primero aisladas y esporádicas, para luego permanen-

²⁸ “Na evolução histórica ocidental da humanidade, às Revoluções Francesa e Norte-Americana seguiu a Revolução Industrial, responsável pela formação de uma massa proletária, submetida a condições indignas de trabalho e de remuneração. De certa maneira tal situação era legitimada pelos princípios da igualdade e da liberdade tal qual reconhecidos até então: trabalhador e empregador contratavam entre si como iguais perante a lei, como se houvesse paridade de forças, desconsiderando-se que o primeiro não era proprietário dos meios produtivos e nem era detentor de poder econômico. “A sociedade liberal ofereceu-lhe [indivíduo], em troca, a segurança da legalidade, com a garantia da igualdade de todos perante a lei. Mas essa isonomia cedo revelou-se uma pomposa inutilidade para a legião crescente de trabalhadores, compelidos a se empregarem nas empresas capitalistas. Patrões e operários eram considerados, pela majestade da lei, como contratantes perfeitamente iguais em direitos, com inteira liberdade para estipular o salário e as demais condições de trabalho”.

SERRANO NUNES JÚNIOR, Vidal - BATALHA TRETTEL, Daniela. *Limites à publicidade comercial e proteção de direitos fundamentais*. Revista de Direito Constitucional e Internacional. Volumen 63. Página 270. Abril de 2008. Cita: DTR/2008/753.

Traducción libre del autor.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



tes, a fin de planear la defensa de sus derechos y lograr la mejora en sus condiciones de trabajo y vida²⁹.

Los precursores de la actividad sindical fueron los trabajadores de las industrias que más influencia tenían en la época (inicios del siglo XIX), como ser la industria ferroviaria y metalmecánica, que empleaban gran cantidad de personas trabajando en espacios reducidos.

El movimiento sindical que así surgía atravesaría tres etapas³⁰:

1° En un primer momento la incipiente acción sindical fue prohibida por la legislación, mayormente reglamentos de Policía locales.

Así se impidió a los trabajadores reunirse, ya sea en la fábrica o en otros lugares públicos, a fin de intercambiar sus opiniones y coordinar acciones en defensa de sus intereses. Esta prohibición de reunión iba acompañada, usualmente, de actos de fuerza de la Autoridad encargada de la policía del orden público para reprimir a quienes no observasen la prohibición.

Amén de ello, se disponía el arresto de los líderes de los movimientos sindicales nacientes a fin de desalentar a los trabajadores menos activistas a continuar con su actividad *contra-legem*.

²⁹ “La primera parte tiene que ver con Marx mismo. La descripción que da de la condición obrera y por lo tanto de la explotación capitalista, de la extracción de la plusvalía, está ligada a un contexto histórico que es el del capitalismo salvaje del siglo XIX, en una época en la que las posibilidades de lucha, la organización del movimiento obrero, estaban en sus inicios, y donde el desequilibrio entre la dominación capitalista y la condición de los trabajadores, hombres, mujeres y niños, estaba llevada hasta su extremo. Por esta razón pienso que Marx no pudo contener este contexto y no pudo encarar más específicamente el eslabón intermedio de la organización”.

DEJOURS, Christophe. (2015). *El sufrimiento en el trabajo*. Buenos Aires: Topía Editorial. Página 57.

³⁰ Un desarrollo detallado de estas etapas puede consultarse en: ETALA, Carlos A. (2002). *Derecho colectivo del trabajo*. Buenos Aires: Astrea. También: Centro de estudios para el desarrollo de Políticas regionales. *Manual de Historia del Movimiento Obrero Argentino*. Desarrollado por el Centro de Estudios CEDPRE para la formación de cuadros de la UOM Bahía Blanca, con el apoyo del Programa de Formación Sindical del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación. Disponible en: <http://www.trabajo.gov.ar/downloads/formacionSindical/Manual%20de%20Historia.pdf>.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Sumado a ello se daba el caso de la inclusión de los activistas sindicales en listas negras que impedían que éstos, ya arrestados y liberados por violar la prohibición de reunión, pudiesen encontrar un nuevo trabajo, obstaculizándoseles de ese modo la subsistencia en los centros urbanos, tanto del trabajador como de su familia.

Obviamente, en esta etapa del derecho colectivo del trabajo era impensable la celebración de cualquier acuerdo colectivo que regulase condiciones de trabajo. Los contratos de trabajo eran celebrados entre el empleador y cada trabajador aislado, fundándose en la autonomía de la voluntad y la falsa premisa de la igualdad de todos ante la ley.

2° En un segundo momento, frente a la inevitabilidad del movimiento sindical y lo infructuoso de las medidas adoptadas para reprimir un fenómeno social destinado a continuar incrementándose, se da un período de “tolerancia” de la actividad sindical.

Esto implicó que los reglamentos de Policía dejaran de prohibir las reuniones con fines de organización del movimiento obrero, pero tampoco regularon respecto del ejercicio del derecho de reunirse con fines asociacionales.

Este segundo período se basó en una permisón por inexistencia de normas que prohíban la actividad.

Sin perjuicio de ello, la actitud de los empleadores continuó siendo hostil hacia la actividad sindical, impidiendo por todos los medios que los trabajadores se organizaran y que defendiesen colectivamente sus derechos. Esta hostilidad se manifestaba, principalmente, mediante las vías ya indicadas en la primera etapa de prohibición expresa de la actividad sindical: despido de los activistas sindicales e inclusión de éstos en listas negras.

Atenta la carencia de prohibición expresa, en esta etapa se toleraban los acuerdos celebrados entre grupos de trabajadores organizados primitivamente en pseudo sindicatos y, por lo general, un empleador o un grupo reducido de empleadores. Estos acuer-



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



dos sólo eran válidos para las partes contratantes, no pudiendo hacer extensivos sus efectos a quienes no hubiesen suscripto el respectivo acuerdo.

3° Por último, una tercera etapa de permisión expresa de la actividad sindical mediante la inclusión del respectivo derecho en los textos constitucionales de carácter social.

Reconociendo el derecho de asociarse como un derecho humano, se constitucionalizó el derecho de crear sindicatos y la actividad de éstos, procediendo luego la legislación ordinaria a regular pormenorizadamente los diversos aspectos del derecho colectivo del trabajo.

En lo atinente al tema de investigación escogido, se regula normativamente el derecho de los sindicatos y/o gremios, según la denominación que al efecto quiso utilizarse, a celebrar convenios colectivos de trabajo, entendidos estos convenios como la posibilidad de que los sujetos intervinientes de la relación laboral puedan regular para todo el colectivo de trabajadores de una misma actividad u oficio lo atinente a la prestación laboral.

“Por su misma índole, las leyes de trabajo son de orden público. Es decir, de aquellas que según los principios clásicos no pueden renunciarse ni relajarse por convenios particulares. La razón es clara. Su misma existencia es una derogación a la libertad de contratar. El interés social está muy vinculado a su cumplimiento. Y la presunción que les sirvió de base fue la de que el trabajador carece de libertad efectiva en sus relaciones con el patrono: lo que con él convenga es, pues, sospechoso de ser efecto de violencia económica”³¹.

³¹CALDERA, Rafael. (1960). *Derecho del Trabajo*. 2da edición. Caracas, Venezuela: El Ateneo. Página 180.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Así se reguló respecto de los legitimados para celebrar la convención colectiva, los aspectos susceptibles de regulación, mecanismos de aprobación de los acuerdos logrados, entre otros varios aspectos de regulación contingente de acuerdo a cada país y su régimen normativo.

Con ello se pasó de una primera etapa de prohibición de la actividad negociadora colectiva y su resultado: el convenio colectivo de trabajo, a una etapa de expresa autorización para el funcionamiento de los sindicatos y la celebración de acuerdos colectivos.

10.2. Los principios del Derecho Colectivo del Trabajo argentino vigentes

El Derecho, como ciencia, se funda en principios jurídicos, los cuales legitiman el ordenamiento jurídico positivo reflejado en el Derecho de un estado dado. Si bien algunos principios se plasman en normas positivas ello no es necesario, pues tienen una existencia y validez ajena a la positivización en un texto dado.

En la teoría general del Derecho los estudios dedicados al análisis de esta cuestión de la dimensión dinámica de los principios manifiestan acuerdo en que tienen, al menos, seis funciones: En primer lugar, desarrollan una función informadora en cumplimiento de la cual inspiran las soluciones concretas del ordenamiento. En segundo lugar, desempeñan una función jurigenética actuando como fuente de derechos y obligaciones anexas (v. gr., de custodia, colaboración, seguridad o protección e información). En tercer lugar, cumplen la función de integración supletoria, los principios poseen, paralelamente, una función creadora, denominada también integradora o integrativa del sistema con el objeto de llenar sus lagunas. En cuarto lugar, los principios sirven para corregir el contenido del negocio; se la denomina función limitativa del ejercicio de los derechos. A través de esta función se



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



*controla la justicia o regularidad del ejercicio de los derechos. En quinto lugar, desarrollan una función interpretativa; es unánimemente reconocido el rol destacado que cumplen los principios, al tiempo de abocarse el operador a la tarea de interpretación de las cláusulas contractuales. Por último, en sexto puesto, los principios desempeñan una función argumentativa*³².

Así como el Derecho en general (y el Derecho del Trabajo en particular) tienen sus principios jurídicos propios, el Derecho Colectivo del Trabajo, por la especial índole de las relaciones que se establecen en su seno, así como de los sujetos que intervienen en él, tiene principios específicos que justifican ser estudiados *per-se*.

Todo lo que el hombre ha creado, tanto en el plano individual como colectivo, tiene como fin último resaltar su dignidad. Las personas nos diferenciamos del resto de los animales por tener un espíritu que nos enaltece y nos permite tener la autoconciencia de nuestro destino y función en la Tierra.

De ese modo, tanto las acciones individuales como las de los colectivos que integramos tienden a poner de relieve y efectivizar nuestra dignidad en los diferentes ámbitos donde interactuamos. El aspecto colectivo de las relaciones de trabajo y sus principios no escapan a ello.

Pasemos sin más a numerar y explicar sucintamente cada uno de los principios mencionados.

³² SOZZO, Gonzalo. (2013). *Consumo digno y verde: Humanización y ambientalización del Derecho del Consumidor (Sobre los principios de dignidad del consumidor y de consumo sustentable)*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni Editores. Revista de Derecho Privado y Comunitario 2012 - 3 "Proyecto de Código Civil y Comercial - II". Página 150.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



10.2.1. Principio de Libertad Sindical

Dentro de la temática en tratamiento, un primer principio a estudiar es el de “Libertad Sindical”, que es entendida, en el ámbito colectivo laboral, como el equivalente a la libertad de los individuos en su faz individual.

En el ordenamiento legal argentino este principio se encuentra reflejado en diversos cuerpos normativos, de distinto rango.

A nivel constitucional podemos encontrarlo en las siguientes normas: artículo 14 bis de la Constitución Nacional; artículo XXII de la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre; artículo 23, inciso 4º, de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; artículo 16 de la Convención Americana de Derechos Humanos; artículo 8º del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, cuyo inciso 3º y su remisión al convenio OIT 1948 relativo a la libertad sindical ha otorgado a este último jerarquía constitucional.

Todos estos tratados fueron incorporados a la Constitución Nacional por el art. 75, inc. 22.

Con jerarquía infraconstitucional, pero supralegal, puede observarse en los convenios OIT 87, 98, 135, 141 y 151, así como en la Declaración Sociolaboral del Mercosur.

En lo específicamente atinente a la tesis encontramos el principio de libertad sindical en la ley 23551 y su decreto reglamentario, el 467/88. La ley 23551 expresamente dispone:

TITULO PRELIMINAR



*Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas*



De la tutela de la libertad sindical

Artículo 1°. La libertad sindical será garantizada por todas las normas que se refieren a la organización y acción de las asociaciones sindicales.

Artículo 4°. Los trabajadores tienen los siguientes derechos sindicales:

- a) Constituir libremente y sin necesidad de autorización previa, asociaciones sindicales;*
- b) Afiliarse a las ya constituidas, no afiliarse o desafiliarse; ...”.*

El hecho de ser el primer tema tratado por la ley de asociaciones sindicales da una idea de la importancia que la libertad sindical tiene en el Derecho colectivo del trabajo. Dice Rodríguez Mancini (2010) que:

De tal manera, como en el derecho individual aparece en primer lugar el principio protectorio con sus distintas manifestaciones (in dubio pro operario, la norma más favorable y la condición más beneficiosa); en el derecho colectivo surge como principio más importante el de la libertad sindical, entendida con todas sus manifestaciones, pero a partir del reconocimiento de que se trata de una protección debida al trabajador individualmente considerado, como forma de asegurar que mediante la libre elección y asociación con otros trabajadores, puede desarrollarse plenamente como persona humana³³.

Un primer momento de la libertad sindical se manifiesta en el derecho que tiene todo trabajador de constituir libremente asociaciones sindicales.

³³ RODRÍGUEZ MANCINI, Jorge en Rodríguez Mancini, Jorge (Director). (2010). *Derecho del Trabajo*. Buenos Aires: Astrea. Tomo 3. Pág. 6.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Esta libertad es amplísima, no pudiendo las autoridades administrativas exigir más que el cumplimiento de las formalidades y legalidad mínimas necesarias para garantizar la seriedad de la asociación a crearse.

“La libertad sindical se refiere a la posibilidad de constituir sin restricciones una organización sindical, lo cual de hecho significa la existencia del pluralismo sindical. Desde luego que entendido no como un pluralismo necesario, sino como un pluralismo que puede existir así por la voluntad de los propios trabajadores que, deliberadamente, podrían decidir constituir un sindicato único, pero sin imposición o coacción estatal o aun empresarial en tal sentido”³⁴.

Cumplidos los requisitos establecidos legal o reglamentariamente para que una asociación sindical pueda existir, no tiene la Administración facultad o potestad alguna de negar la inscripción en el registro de asociaciones sindicales por motivos de oportunidad y/o conveniencia.

Ejercida la facultad de crear una asociación sindical, la libertad sindical se manifiesta en las relaciones de carácter individual y colectivo, tanto positiva como negativamente³⁵, que involucran a los trabajadores ya la asociación.

En el aspecto individual positivo, cada trabajador en relación de dependencia es libre de afiliarse a la asociación sindical que, comprendiéndolo en sus ámbitos de actuación personal y territorial, lo nuclea.

³⁴MARTÍNEZ VIVOT, Julio J. (1994). *Elementos del derecho del trabajo y de la seguridad social*. Buenos Aires: Astrea. 4ta. edición. Página 454.

³⁵ GOLDÍN, Adrián O. (dir.). (2013). *Curso de derecho del trabajo y la seguridad social*. Buenos Aires: La Ley. 2da. edición. Pág. 698.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



En el aspecto individual negativo, el mismo trabajador y respecto de la misma entidad sindical puede mantenerse al margen de cualquier actividad y simplemente no afiliarse, adoptando una posición neutral respecto de sus representantes.

Pero aún mayor expresión de la faz individual negativa de la libertad sindical es la posibilidad que tiene el trabajador afiliado a una entidad sindical de desafiliarse de la misma sin necesidad de expresar los motivos del acto de desafiliación.

La libertad sindical también implica la imposibilidad de que cualquier sujeto influya sobre la decisión del trabajador de adoptar alguna de las conductas protegidas por el ordenamiento jurídico, manteniendo, éste, su libre albedrío respecto de acatar o no las decisiones adoptadas por el sindicato.

Estos aspectos positivos y negativos de la libertad sindical individual se ven replicados, con la misma intensidad que en el aspecto individual, en las relaciones colectivas entre las asociaciones de base, las Federaciones y las Confederaciones.

Recordemos que Argentina tiene un régimen de tres niveles de asociaciones sindicales, según su conformación: Asociaciones de base, Federaciones (que agrupan asociaciones de base, generalmente en un ámbito territorial de actuación mayor) y Confederaciones (que agrupan Federaciones y uniones). Las relaciones entre estos sujetos colectivos, en cuanto a la libertad sindical, se desarrollan de la misma manera que la del trabajador, persona física, respecto de la asociación de base.

Así, una asociación de base podrá afiliarse, no afiliarse o desafiliarse de una Federación; y las Federaciones podrán afiliarse, no afiliarse o desafiliarse a las Confederaciones existentes.

Como en el aspecto individual, nadie puede influenciar la decisión del trabajador persona física; de la misma manera, las asociaciones de base y Federaciones no podrán ver influenciada su libertad sindical por interferencias de organismos del Estado,



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



sea al momento de su constitución (más allá de un control de formalidad y legalidad), en su funcionamiento o con miras a su disolución.

Derivadas del derecho a la libertad sindical, existen también una serie de obligaciones que deben observar tanto el trabajador respecto de su asociación sindical así como éstas respecto de la Federación y la Federación respecto de la Confederación.

Como si se tratase de la membresía de un club, el trabajador debe cumplir con el aporte o contribución solidaria a favor de la asociación a fin de que, con los recursos así generados, la asociación sindical pueda cumplir los fines para los cuales fue creada.

El trabajador debe, también, observar la normativa dictada por la asociación sindical a fin de regir su funcionamiento interno, el régimen de elecciones, el disciplinario; en fin, el estatuto de la respectiva asociación sindical. Ello sin considerar el caso especial de aquéllos trabajadores que ejerzan funciones representativas en los respectivos lugares de trabajo, en cuyo caso su relación con la asociación sindical es más estrecha y sus obligaciones más intensas en virtud de la representación que ejercen.

Otro aspecto en el cual la libertad sindical adquiere significación es el vinculado a la unidad o pluralidad sindical, entendida como la imposición por ley de la existencia de una única asociación sindical o el permiso legal para que coexistan tantas asociaciones como los trabajadores decidan formar.

La pluralidad sindical es otra expresión más del principio de libertad sindical.

Esta libertad permite a los trabajadores formar tantas asociaciones sindicales como sientan necesarias para reflejar la pluralidad de la vida, que el hecho del trabajo no anula, sino que por el contrario resalta. Y si bien una excesiva atomización puede llevar a la disolución de la fuerza del conjunto de los trabajadores, la libertad es un derecho supremo del hombre que no puede ser limitado bajo la excusa de la volatilización del poder del colectivo.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



10.2.2. Principio de autonomía colectiva

Íntimamente vinculado con el principio de libertad sindical se encuentra el de Autonomía Colectiva.

Este principio busca tutelar la independencia de la asociación sindical respecto de la injerencia de cualquier otro sujeto de derecho sobre todos los momentos de su vida institucional.

Como ya vimos en el principio de libertad sindical, el Estado no puede imponer más requisitos en el momento de constitución de una asociación sindical que aquellos estrictamente necesarios para garantizar su seriedad.

En cuanto a la autonomía colectiva, este principio protege que la constitución, funcionamiento y eventual disolución de la asociación sindical sea consecuencia de la voluntad libre y espontánea de quienes vayan a constituirla, y no una imposición de autoridad o empleador alguno.

En el texto del mencionado Convenio 87 de la OIT se encuentra bien referida esta autonomía en cuanto ella significa que la constitución y la existencia, y aún la extinción del sindicato, no pueden depender de extraños, sino sólo de la voluntad de sus propios componentes. No sólo es aquel principio de poder constituir libremente el sindicato, sino también el de fijar sus estatutos, el de regular su funcionamiento sin intervenciones o restricciones y no quedar sujeto a una disposición estatal que determine su extinción.³⁶

La autonomía privada colectiva permite a los grupos intermedios -sindicatos y empleadores o asociaciones de empleadores- auto regular sus intereses en cuanto grupo,

³⁶ MARTÍNEZ VIVOT, Julio J. (1994). *Elementos del derecho del trabajo y de la seguridad social*. Buenos Aires: Astrea. 4ta. edición. 787 páginas. Página 457.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



siempre que dicha regulación no contraponga los intereses de la sociedad en la cual esos grupos se encuentran inmersos.

No existe en otra rama del Derecho la posibilidad de que los particulares regulen, colectivamente y para un universo de sujetos inclusive desconocido, las relaciones jurídicas futuras que se entablarán entre integrantes actuales y futuros del colectivo.

10.2.3. Principio de democracia sindical

Este principio significa que la organización sindical debe ser gobernada por sus afiliados y que en ellos reside la soberanía de la institución.

A semejanza del Estado, las asociaciones sindicales tienen una comisión directiva que hace las veces de *poder ejecutivo*. De composición variable, esta comisión tiene a su cargo la resolución de las cuestiones diarias de la asociación, así como la ejecución de las directrices que le imponga la asamblea de afiliados.

La asamblea de afiliados es el órgano máximo de la asociación sindical. Constituye el *poder legislativo* de la asociación, decidiendo las cuestiones fundamentales respecto de ella, aprobando la gestión de la comisión directiva (pudiendo removerla), disponiendo la aplicación de medidas disciplinarias a los afiliados, y todas las demás posibilidades de actuación que le otorgue el estatuto de la asociación.

Por último, los estatutos pueden prever la constitución de un tribunal de disciplina -*poder judicial de la asociación*-, el que tendrá como finalidad evaluar los casos que se le presenten como supuestas conductas anti sindicales de sus afiliados y autoridades para, respetando el debido proceso, decidir sobre la sanción y/o eventual expulsión del afiliado que haya tenido conductas reñidas con los principios sindicales, o haya adoptado conductas contrarias a los intereses de la asociación.

Estos organismos de la asociación deben estar constituidos por afiliados a la misma, en las condiciones que la ley 23551 y los respectivos estatutos exijan. Lo impor-



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



tante en cuanto al principio en examen es que la constitución de los cuerpos mencionados lo sea a través de elecciones libres y periódicas, donde se garantice la posibilidad de postularse de todos los afiliados que así quieran hacerlo.

Las elecciones deben ser libres, significando que todo afiliado tenga el derecho de elegir y ser elegido, constituyendo para este último fin la lista de candidatos que estime necesaria para disputar los espacios de conducción de la asociación.

Asimismo, las elecciones deben ser periódicas, garantizando de esta manera la renovación de la conducción de la asociación, permitiendo a los afiliados la elección de los candidatos que entiendan los representen de mejor manera, e impidiendo la perpetuación de unos pocos en la conducción de la asociación.

10.2.4. Principio de pluralidad limitada por la unidad de representación - representatividad sindical

Como todo cuerpo que ejerce una representación, y busca ser representativo, en el ámbito colectivo del Derecho del Trabajo rige el principio de la pluralidad, limitada por la unidad de representación.

La ya mencionada libertad sindical y la autonomía colectiva buscan asegurar que las asociaciones sindicales surjan como consecuencia de la libre voluntad de trabajadores libres, miembros de un colectivo de trabajo.

Esos hombres libres obviamente tienen diferentes ideologías políticas, religiosas, etcétera. Estas diferencias se ven reflejadas en el seno de la asociación sindical, la cual por naturaleza debe ser pluralista.

Ahora bien, esa pluralidad se ve restringida al momento de elegir la conducción de la asociación sindical respectiva, ya que entre las diversas listas posibles de candidatos surgirá una que será la que ostentará los cargos directivos de la asociación y,



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



como consecuencia, ejercerá la representación de la asociación ante los trabajadores, delegados sindicales, empleadores y autoridades públicas.

Pero esta representación no coincidirá con la representatividad.

Recordemos que los representantes sindicales representan, valga la redundancia, a todos los trabajadores comprendidos en el ámbito de actuación de la asociación sindical, sean o no afiliados a la misma, y aún a aquéllos trabajadores afiliados que no comparten o comulgan la manera de representar a la asociación que tiene la lista ganadora de las elecciones para los cargos representativos.

Sin embargo, casi imposible será que esta representación otorgada por la ley coincida con la representatividad que debería tener la conducción de la asociación sindical, ya que es posible que algunos afiliados (o no) no se sientan representados por los dirigentes de la asociación.

En ese caso la gestión que realicen los representantes de la asociación será de aplicación a aquéllos que no se sienten representados por los dirigentes, no siendo en consecuencia una gestión representativa en lo que a ellos respecta, pero sus decisiones les serán igualmente aplicables como integrantes del colectivo.

Dice Martínez Vivot (1994) que este principio está íntimamente vinculado con el de democracia sindical “...*en cuanto a la legitimidad del origen de sus dirigentes, así como la autenticidad de la representación del conjunto comprendido en la actividad, sector u oficio que pretendan representar*”³⁷.

Esta pluralidad también tiene su reflejo a nivel número de asociaciones por cuanto, si bien el principio de libertad sindical garantiza que todo trabajador tiene el derecho de fundar el sindicato que mejor represente sus intereses, a la hora de negociar colectivamente la legislación argentina concede ese privilegio, así como el de celebrar

³⁷ MARTÍNEZ VIVOT, Julio J. (1994). *Elementos del derecho del trabajo y de la seguridad social*. Buenos Aires: Astrea. 4ta. edición. Página 457.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



convenios colectivos de trabajo, a la asociación sindical que haya obtenido la personería gremial.

Por ello, se considera al régimen sindical argentino como plural con unicidad promocionada.

10.3. Definir las instituciones del Derecho Colectivo del Trabajo argentino vi gentes que se relacionen con el Derecho del Consumo

La doctrina laboralista de Argentina es conteste en que las instituciones del Derecho Colectivo del Trabajo se corresponden con los tres grandes eje temáticos de la materia, dos de las cuales reseñamos al mencionar la normativa que analizaríamos en nuestra investigación: las asociaciones sindicales (ley 23551) y las convenciones colectivas de trabajo (ley 14250). Sumada a ellas, la negociación colectiva (ley 14789).

De estas tres instituciones una es de indiscutida relación con el Derecho del Consumo: la asociación sindical. Este colectivo organizado es uno de los pocos con reconocimiento expreso en la Constitución Nacional argentina en su artículo 14 bis, introducido en la reforma constitucional de 1957.

El mismo reconocimiento tuvieron, a partir de 1994, las asociaciones de consumidores, con su inclusión en el artículo 42 de la Carta Magna.

Respecto de las otras dos instituciones mencionadas (negociación colectiva y convenciones colectivas de trabajo), ellas serán determinantes para lograr corroborar la hipótesis de la presente tesis doctoral. Si bien en Argentina no hemos logrado encontrar estudios que propongan la regulación normativa de convenciones colectivas de consumo, en Brasil hace más de 25 años que tienen vigencia las referidas convenciones.

La relación que procuraremos entre las instituciones del Derecho Colectivo del Trabajo y el Derecho del Consumo tiene diferentes estamentos:



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



10.3.1. Considerando el sujeto trabajador/consumidor por sí mismo y su relación con los representantes de sus propios intereses, cualesquiera sean ellos;

En este nivel de análisis la relación entre la teoría y estructura normativa de las asociaciones sindicales y las asociaciones de consumidores es total.

La relación entre los trabajadores y su asociación sindical, regulada por la ley 23551, es asimilable por completo a la relación entre los consumidores y la asociación que los representa.

10.3.2. Considerando la relación del trabajador/consumidor con su contraparte contractual;

Aquí el Derecho Colectivo del Trabajo ha logrado superar la instancia de pura negociación individual entre el trabajador aislado y el empleador, para pasar a negociar la asociación sindical en representación de los trabajadores incluidos en sus ámbitos de representación personal y territorial.

Esta negociación por parte de sujetos colectivos da lugar a lo que se conoce como “Orden Público convencional”, el cual tiene por objetivo elevar los mínimos inderogables que establece el orden público laboral mediante la celebración de convenciones colectivas de trabajo.

Entendemos, y es nuestra hipótesis de investigación, que las convenciones colectivas de trabajo pueden y deben ser utilizadas por el Derecho del Consumo, como base a tener en cuenta a fin de lograr elevar los estándares de protección de los consumidores.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



10.3.3. Considerando la relación del trabajador/consumidor con las autoridades administrativas y judiciales que regulan su actividad o intervienen la misma.

Aquí se da una situación paradójica por cuanto, no obstante ser sujeto de preferente tutela constitucional, el consumidor no ha llegado aún a obtener la misma protección por parte de las autoridades que tiene el trabajador.

Posiblemente debido a la diferente fecha de aparición de ambas ramas del Derecho, la protección del trabajador tiene hoy día una aceptación social mucho más arraigada y desarrollada en tanto que el consumidor, si bien normativamente goza de una protección importante, entendemos que las autoridades no han entendido aún la filosofía del Derecho del Consumo (lo que también se refleja en la falta de un fuero judicial específico; trámites administrativos lentos y engorrosos, entre otros).

Ello fue resaltado por nosotros en un artículo de doctrina³⁸ donde destacamos que, no obstante lo avanzado del desarrollo de ambas ramas del Derecho en cuanto a protección de los sujetos trabajador y consumidor, aún falta una internalización por parte de los operadores que deben aplicar las normas, concluyendo:

Creemos que las herramientas del ordenamiento son suficientes para lograr que se respete la dignidad de las personas, pero falta un cambio de actitud en los encargados de aplicar las soluciones que el ordenamiento brinda ante casos de violaciones a la dignidad de un trabajador o consumidor. En ese cambio de actitud estará la clave de lograr relaciones de trabajo y consumo más dignas.

³⁸ TERRASA, Lucio A. (2015). *La Dignidad (en el trabajo y en el consumo)*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni online. Boletín de Doctrina y Jurisprudencia. Cita: RC D 412/2015.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Y diferenciamos hoy que en el caso del consumidor ello es peor que para el trabajador, pues sus reclamos son resueltos por jueces civiles y comerciales, quienes por lo general aplican la regla de la igualdad ante la ley, no internalizando la vulnerabilidad e hiposuficiencia del consumidor.

10.4. Analizar los principios del Derecho del Consumo argentino vigentes mediante el estudio y análisis de la normativa y opiniones doctrinarias de Argentina

Al igual que el Derecho en general, y el Derecho Colectivo del Trabajo en particular, el Derecho del Consumo tiene principios que le son propios, y que le dan una entidad distinta y autonomía científica y didáctica³⁹.

10.4.1. Principio protectorio

Este principio del Derecho del Consumo coincide con el principal principio del Derecho Individual del trabajo, de idéntico nombre en esta última rama del Derecho.

Como fue señalado, el consumidor es débil respecto de su contraparte contractual, el proveedor. Esta debilidad se da en el mercado de consumo, y es estructural. El consumidor -al menos la inmensa mayoría- no tiene conocimientos específicos respecto de los productos que compra, los procesos de producción, los efectos de la utilización de lo que adquiere, los sistemas de financiamiento, etcétera.

Decimos que es estructural porque la propia composición del mercado lo coloca en ella. Ubicado al final de toda la cadena de producción/comercialización (de allí

³⁹ LORENZETTI, Ricardo L. (2009). *Consumidores*. 2da. Edición. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni. Págs. 49 y ss. También WAJNTRAUB, Javier H. en LORENZETTI, Ricardo L. Director. (2014). *Código civil y comercial de la Nación comentado*. Tomo VI. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni. Comentario a los arts. 1092 a 1116. Págs. 238 y ss.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



que sea consumidor “final”), la utilización que hace de lo que adquiere o utiliza no tiene otro propósito que agotar el bien o servicio recibido.

El consumidor, al menos en su faz individual, carece de facultades para alterar el mercado, la cadena de producción, la distribución, discutir los precios o condiciones de comercialización, entre otros. Su escasa participación se da en escoger el producto que va a adquirir y abonar el precio.

“En resumen, el principio de vulnerabilidad es aquél que establece la presunción iure et de iure de fragilidad o debilidad del consumidor en el mercado de consumo, lo que fundamenta la existencia de normas de protección y guía su aplicación en la relación de consumo. Podrá, también, variar dependiendo del modo en que se presenta en relación a cada consumidor, teniendo en cuenta sus características personales y sus condiciones económicas, sociales o intelectuales”⁴⁰.

Ello lleva a que el Derecho busque *proteger* al consumidor (de allí la denominación “protectorio”) mediante la creación de desigualdades jurídicas que buscan, con su aplicación, igualar la desigualdad económica, cognitiva y posicional que beneficia a los proveedores.

“Esta situación de campo caracteriza a la posición del consumidor frente a la relación de consumo como la parte más vulnerable de la misma (débil jurídico). A tal

⁴⁰“Em resumo, o princípio da vulnerabilidade é aquele que estabelece a presunção absoluta de fraqueza ou debilidade do consumidor no mercado de consumo, de modo a fundamentar a existência de normas de proteção e orientar sua aplicação na relação de consumo. Poderá, todavia, variar quanto ao modo como se apresenta em relação a cada consumidor, em face de suas características pessoais e suas condições econômicas, sociais ou intelectuais.” Traducción libre del autor.

MIRAGEM, Bruno (2014). *Curso de direito do consumidor*. 5ª Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. Página 125.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



desigualdad natural, se propicia corregirla mediante desigualdades jurídicas, que desembocan en el principio protectorio, de la misma manera que las inequidades del contrato de trabajo generaron la aparición del derecho laboral”⁴¹.

Este principio protectorio, en el Derecho del Consumo⁴² argentino, no tiene el mismo desarrollo teórico doctrinario que en el Derecho del Trabajo⁴³ nacional, limitán-

⁴¹ TAMBUSI, Carlos E. en GORDILLO, Agustín - FLAX, Gregorio. (2007). *Derechos humanos*. 6ta edición. Edición on-line en: <http://www.gordillo.com/DH6/capVII.pdf>. Consultado el 05 de junio de 2017 a las 18:36 horas.

⁴² Ley 24240, artículo 3º: “...*En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. ...*”.

Código Civil y Comercial argentino. Libro Tercero - Derechos Personales. Título II: Contratos en general. Capítulo 3: Formación del consentimiento. Sección 2ª: Contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas:

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

Artículo 988.- Cláusulas abusivas. En los contratos previstos en esta sección, se deben tener por no escritas:... b) las que importan renuncia o restricción a los derechos del adherente,....

Libro Tercero. Título III: Contratos de consumo. Capítulo 1: Relación de consumo:

ARTICULO 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. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor.

ARTICULO 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.

Libro Tercero. Título III: Contratos de consumo. Capítulo 4: Cláusulas abusivas:

ARTICULO 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.

⁴³ Ley 20744, artículo 9º. “El principio de la norma más favorable para el trabajador. En caso de duda sobre la aplicación de normas legales o convencionales prevalecerá la más favorable al trabajador, considerándose la norma o conjuntos de normas que rija cada una de las instituciones del derecho del trabajo.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



dose sólo a establecer que, en caso duda respecto de la interpretación de los principios en materia de Derecho del Consumo o de las cláusulas contractuales, deberá estarse a la de interpretación más favorable para el consumidor.

Ésta es una de las derivaciones que, en el Derecho del Trabajo, la doctrina otorga al principio protectorio, pero entendemos que las tres derivaciones que se observan en el Derecho del Trabajo pueden ser de aplicación al Derecho del Consumo:

In dubio pro consumidor: ésta, que es una de las derivaciones del principio protectorio en el Derecho del Trabajo, ha sido erigida como la característica que da lugar al principio protectorio en el Derecho del Consumo argentino.

Como quedó dicho implica que, en caso de duda en la interpretación de los contratos de Consumo, debe estarse a la más favorable al consumidor.

Norma más favorable: sin embargo, el Derecho del Trabajo da más contenido al principio protectorio. Esta derivación del principio protectorio implica que, en caso de coexistencia de varias normas de idéntico o distinto rango jerárquico, debe aplicarse la más favorable al trabajador, efectuando la comparación por instituciones.

En el Derecho del Trabajo ello implica la derogación del orden jerárquico de aplicación de normas para permitir el orden de prelación en su aplicación, en cuyo caso se deberá aplicar la norma inferior siempre y cuando la institución respectiva regulada en ella otorgue al trabajador más beneficios que la norma superior en jerarquía.

Entendemos que es perfectamente aplicable al Derecho del Consumo que, por lo demás, posee la particularidad de estar regido por normas de orden público.

Condición más beneficiosa: por último, la tercera derivación del principio protectorio en el Derecho del Trabajo menciona que, cuando en la evolución de los estándares de protección en materia de Derecho del Trabajo se ha alcanzado un nivel de pro-

Si la duda recayese en la interpretación o alcance de la ley, o en la apreciación de la prueba en los casos concretos, los jueces o encargados de aplicarla se decidirán en el sentido más favorable al trabajador."



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



tección determinado, el mismo no puede ser dejado de lado y volverse sobre el nivel de protección del trabajador, en detrimento del mismo.

Implica erigir al principio protectorio y la derivación de la condición más beneficiosa en una especie de “cuña” que impide volver sobre los avances obtenidos en materia de protección de derechos. Una vez obtenido un nivel de protección determinado, no podrá ser modificación *in peius* en el futuro.

3. La progresividad de las normas del Derecho del Consumidor

La normativa incorporada por el Código Civil y Comercial, representa –por su contenido- un avance significativo para el Derecho del Consumidor.

En efecto, las normas sobre defensa del consumidor, que se añaden a través del Código (contratos de consumo, etc.), mejoran notoriamente el sistema de protección jurídica.

En particular, regulaciones pormenorizadas, novedosas y progresivas en materia de contratos por adhesión, cláusulas abusivas, prácticas abusivas (en general), publicidad abusiva, cesación de la publicidad ilícita y anuncios rectificatorios, conexidad contractual, comercio electrónico, etc., de las que adolece el régimen especial de la ley 24.240 (y que no fueron abordadas por la modificatoria 26.361).

Además –como se explica en los Fundamentos del Proyecto-, “también es considerable el beneficio en cuanto a la coherencia del sistema, porque hay reglas generales sobre prescripción, caducidad, responsabilidad civil, contratos, del Código Civil que complementan la legislación especial, proveyendo un lenguaje normativo común”⁴⁴.

⁴⁴ STIGLITZ, Gabriel A. *Defensa del consumidor, diálogo de fuentes y principio de protección*. Revista de Derecho del Consumidor, Número 1, Noviembre 2016. Cita: IJ-CCXVIII-919.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Entendemos que también sería aplicable al Derecho del Consumo.

10.4.2. Principio de gratuidad

De idéntica denominación que otro de los principios del Derecho del Trabajo, esta vez no el individual, sino para todo el Derecho del Trabajo en general, este principio busca garantizar al consumidor el acceso a todas las instancias de defensa de sus derechos sin cortapisas de carácter económico.

La aplicación de este principio en materia de Derecho del Consumo se justifica desde una doble vertiente: una subjetiva y otra objetiva, las cuales son consideradas con carácter general y no en las particularidades de cada caso (recordemos que el legislador, valga la redundancia, legisla para toda la sociedad).

Desde el *punto de vista subjetivo*, el Derecho tiene en cuenta las particulares características del consumidor que ya fueron desarrolladas a lo largo de este estudio, y que continuarán desarrollándose: persona física o jurídica que adquiere un bien o servicio para su consumo final.

En la gran mayoría de los casos se tratará de una persona física cuyos ingresos son utilizados en su totalidad para la subsistencia de la persona y su familia, sin poder destinarlos para los gastos que implica defender sus derechos en sede administrativa y/o judicial.

Por ello el Derecho garantiza que el consumidor tenga acceso a la defensa de sus derechos sin obstáculos de carácter económico, lo que se conoce como “principio de gratuidad”⁴⁵.

⁴⁵ Puede consultarse MOSSET ITURRASPE, Jorge - LORENZETTI, Ricardo L. (1993). *Defensa del consumidor*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni. Pág. 387.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Este principio fue previsto en el art. 53 de la ley 24240, en su texto originario:
“Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley gozarán del beneficio de justicia gratuita”.

“En este caso, las fallas de mercado afectan la dogmática del proceso, derivando la atención a sus costos, su lentitud, su ineficacia, todo lo cual incide directamente en la imposibilidad absoluta o relativa de litigar para grandes masas de las poblaciones. Mediante esta metodología se han identificado “obstáculos”: - El económico, por el cual muchas personas no tienen acceso a la justicia en virtud de su pobreza...”⁴⁶.

Sin embargo, al momento de promulgar la ley mediante Decreto 2089/1993, dicho principio fue vetado porque *“...el beneficio de litigar sin gastos, o carta de pobreza, se encuentra regulado en forma específica por las leyes provinciales locales, conforme a los requisitos establecidos en ellas, y torna innecesaria la previsión del artículo 53, la que por otra parte podría alentar la proliferación de acciones judiciales injustificadas.”*

No compartimos la justificación dada por el Poder Ejecutivo de turno para el veto transcripto, ya que el beneficio de litigar sin gastos es más amplio que el principio de gratuidad, en nuestro entender, ya que el beneficio de litigar sin gastos no sólo exime de tasas judiciales para acceder a la justicia, sino que exime del pago de costas hasta tanto el beneficiario mejore de fortuna.

En cambio el principio de justicia gratuita no exime del pago de las costas judiciales. Así sucede por ejemplo en la justicia laboral, donde el trabajador no abona tasa alguna para acceder a la Justicia, pero sí las costas en caso de ser condenado a ellas.

⁴⁶ LORENZETTI, Ricardo L. (2009). *Consumidores*. 2da. Edición. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni. Pág. 21.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



En función de facilitar el acceso a la Justicia, también se promueven las acciones colectivas que, lamentablemente, no han tenido aún consagración legislativa, si bien han sido admitidas por la jurisprudencia en varios casos trascendentes⁴⁷.

“Una de sus técnicas es bajar costos: - Los que tiene el reclamante, a fin de que pueda accionar sin obstáculos económicos. Aquí se piensa no sólo en la tasa de justicia, sino en fomentar la estructura organizativa de grupos de reclamantes, tales como las asociaciones de defensa de los consumidores...”⁴⁸.

Esta disquisición⁴⁹ se diluye en materia de acciones colectivas iniciadas por asociaciones de consumidores, donde la CSJN adoptó el criterio que el principio de justicia gratuita establecido en el art. 55-símil art. 53- de la ley 24240 tiene el mismo alcance que el beneficio de litigar sin gastos⁵⁰.

En el año 2008, mediante ley 26361, se volvió al texto originario de la ley 24240, permitiendo que las “...actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita”, pero con un apartado más que modificó la naturaleza jurídica del beneficio que se concedía: “La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio.”

⁴⁷ “Unión de Usuarios y Consumidores c/ Peugeot Citroen S.A. s/ Ordinario”, CSJN, fallo del 26 de septiembre de 2017. “Proconsumer c/ Banco Itau Buen Ayre SA s/Sumarísimo”, CSJN, fallo del 17 de mayo de 2016. “PADEC Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor c/ Citibank NA s/ sumarísimo”, CSJN, fallo del 07 de octubre de 2014.

⁴⁸ LORENZETTI, Ricardo L. (2009). *Consumidores*. 2da. Edición. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni. Pág. 22.

⁴⁹ Un análisis de la cual puede estudiarse claramente en RITTO, Graciela. (2016). *Sistema de defensa del consumidor: paradigmas del nuevo Código y de las leyes 26.993 y 24.240*. C.A.B.A.: 20XXII Grupo Editorial. Pags. 90 y ss.

⁵⁰Unión de Usuarios y Consumidores c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ sumarísimo, fallo del 20 de febrero de 2018, causa (49-U)/CS1; Unión de Usuarios y Consumidores c. Nuevo Banco de Entre Ríos S.A. s/ ordinario, fallo del 30 de diciembre de 2014, causa U. 10. XLIX. REX, entre muchos otros.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



La gratuidad no se debería vincular con la capacidad económica o no del consumidor, sino que se le debería conceder por el sólo hecho de formar parte del colectivo. Así, cuando un trabajador inicia un juicio laboral no se consulta si tiene o no posibilidad de pagar los costos de iniciación del proceso, sino que se le otorga el beneficio⁵¹.

Con la última salvedad introducida al art. 53 de la ley 24240 se desnaturalizó la gratuidad, vinculándola con la efectiva situación económica del consumidor y no con su participación en la clase.

Así, las normas de protección al consumidor se fundan en la debilidad que éste presenta frente al profesional. Se trata de una vulnerabilidad de índole estructural porque surge del rol que ocupa el consumidor en el mercado, asociada a las fallas e imperfecciones que le son propias a éste. Es por ello que el sistema tutelar reconoce como principio la vulnerabilidad del consumidor. Su admisión no solo no genera cuestionamientos, sino que tampoco se duda que está presente en “toda la categoría de sujetos que realizan prácticas de consumo”⁵².

Desde el *punto de vista objetivo*, y siempre considerando la generalidad de los casos, muchas veces las violaciones a derechos de los consumidores se tratan de pequeñas sumas de dinero sustraídas a una gran masa de consumidores, lo que ocasiona grandes “ganancias” al proveedor que así actúa y desalienta el accionar individual de los consumidores.

⁵¹ PINESE, Graciela - CORBALÁN, Pablo. (2009). *Ley de defensa del consumidor*. Buenos Aires: Catedra Jurídica. Estos autores, a fs. 337 de la obra señalada, citan el art. 25 de la ley de la provincia de Buenos Aires 13133 como ejemplo de amplitud en esta materia: “Las actuaciones judiciales promovidas por consumidores o usuarios, individual o colectivamente, de conformidad con las normas de defensa del consumidor, estarán exentos del pago de tasas, contribuciones u otra imposición económica. El juez al momento de dictar la sentencia impondrá las costas evaluando la proporcionalidad del monto de la pretensión y los costos del proceso con la capacidad económica de las partes.” Consultada en <http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/l-13133.html>.

⁵² FRUSTAGLI, Sandra A. *La tutela del consumidor hipervulnerable en el derecho argentino*. Revista de Derecho del Consumidor, Número 1, Noviembre 2016. Cita: IJ-CCLI-396.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



También se observa la creación e imposición de cargos económicos al consumidor sin que éste los haya solicitado, lo que lleva a obligarlo a perder tiempo laboral o de ocio para tener que efectuar su reclamo para la baja del cargo, pero no se le restituye lo indebidamente percibido por el proveedor.

Esta práctica está expresamente prohibida por la ley 24240, artículo 35: *“Prohibición. Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice.”*

En todos estos casos el costo económico de reclamar la protección de sus derechos (pago de abogados, aranceles de justicia, etcétera) puede desalentar al consumidor, quien ve que la ecuación defensa de sus derechos / pérdida por la conducta del proveedor es contraria a sus intereses económicos y se inclina a dejar subsistentes las pérdidas antes que reclamar por sus derechos.

Por ello este principio busca quitar costos que el Estado impone a los reclamos entre iguales a fin de que el consumidor pueda acceder a la protección de sus derechos.

10.4.3. Principio de irrenunciabilidad

En otra manifestación más de la similitud entre ambas ramas del Derecho, tanto la del Trabajo como la del Consumo tienen este principio fundamental de su ordenamiento.

En el Derecho del Trabajo este principio es amplísimo por cuanto busca proteger al trabajador a fin de que, por la necesidad imperiosa de conseguir trabajo para proveer a su sustento, renuncie a condiciones básicas que hacen a su dignidad, en la relación de trabajo.

Decimos es amplísimo ya que regula todos los momentos de la relación laboral, e incluso momento anteriores y posteriores a la misma. Es que antes de la contrata-



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



ción laboral, al momento de celebrarse el contrato de trabajo, durante su ejecución, en la oportunidad de la extinción del contrato e inclusive con posterioridad a ella puede inducirse al trabajador a realizar renunciaciones prohibidas por la ley dada su desesperación por obtener y/o mantener el contrato de trabajo o para obtener una suma de dinero que le permita subsistir una vez extinto el contrato, hasta la obtención de uno nuevo.

En el Derecho del Consumo la inmensa mayoría de renunciaciones prohibidas se dan en la etapa pre-contractual y al momento de celebrar el contrato. Es en esos momentos donde el poderío informacional del proveedor brinda al consumidor un sinnúmero de formularios a completar y firmar si desea obtener la contratación, con cláusulas predisuestas que implican, muchas veces, renunciaciones a derechos básicos del consumidor.

Por ello el Derecho del Consumo incorpora este principio, salvaguardando los derechos del consumidor y declarando la nulidad de aquellas cláusulas que impliquen renunciaciones prohibidas a derechos consagrados por el orden público consumeril, a favor del consumidor. Declarada la nulidad de la cláusula respectiva, el contrato será válido sin ella, salvo que se trate de una cláusula esencial, en cuyo caso quien deba resolver sobre la contratación deberá integrar la laguna generada con la norma correcta; en caso que ello fuera imposible dada la entidad de la cláusula declarada nula, el contrato todo quedará sin efecto por ser nulo.

Nuevamente traemos a cita la obra del Dr. Rafael Bielsa quien, en los albores del Derecho del Trabajo y casi dos décadas antes del célebre discurso del Presidente Kennedy mencionando que todos somos consumidores, escribía:

“Entonces la ley se propone proteger al contratante más débil y no dejarlo librado al más fuerte, por lo que limita, en esa parte, el derecho de contratar, puesto que lo sería en perjuicio de la parte más débil. Así son las leyes que prohíben renunciar a la eventual indemnización por accidentes del trabajo; las del salario mínimo; la cláusula de irresponsabilidad del transportador, etc. Pero es que entonces hay un



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



*poder jurídico superior al de los contratantes, poder que limita la autonomía contractual, porque la ley presupone la falta de libertad en un caso, y de capacidad en otro*⁵³.

10.4.4. Principio de Buena Fe

Por último, pero no por ello menos importante, el Principio de Buena Fe rige en el Derecho del Consumo, así como rige en todas las relaciones interpersonales.

Al igual que el principio de irrenunciabilidad, la Buena Fe debe observarse tanto en los momentos previos a la contratación (brindando información adecuada, suficiente y entendible para el consumidor, especificando las condiciones de contratación, etcétera), al momento de celebrarse el contrato, durante la ejecución del mismo si se tratase de una relación de consumo de tracto sucesivo, al concluirse la relación de consumo e inclusive luego, en un momento poscontractual.

La Buena Fe implica para cada parte ajustar su conducta respecto de la contraparte al estándar del “buen consumidor” y “buen proveedor”, entendiéndose por ellos el comportamiento que se espera y es deseable de un consumidor y proveedor medio, la observancia de las reglas de conducta que, en la generalidad de los casos, es dable exigir al consumidor y/o proveedor.

“En el sistema rige con mucha intensidad la regla de buena fe; se distinguen la buena fe subjetiva (buena fe-creencia) y la buena fe objetiva (buena fe-probidad o buena fe-confianza). La buena fe subjetiva (creencia) consiste en la impecable conciencia de estar obrando conforme a Derecho y es antecedente para la adquisición de un derecho, por lo común un derecho real; por ejemplo, cuando alguien adquiere una cosa, se lo considera de buena fe si tiene la convicción de que el enajenante

⁵³BIELSA, Rafael. (1943). *El orden político y las garantías jurisdiccionales*. Santa Fe: Imprenta de la Universidad Nacional del Litoral. Página 10 y siguiente.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



es su dueño. La buena fe objetiva implica una regla de conducta de probidad, que genera en los demás la confianza en que será acatada. Y –aunque con la vaguedad propia de los sustantivos que designan a los Standard jurídicos- es comprendida como la que se atiene al criterio de recíproca lealtad de conducta o confianza entre las partes (Videla Escalada), o al comportamiento leal y honesto de la gente de bien (Alsina Aتيenza)”⁵⁴.

En materia de Derecho del Consumo es de especial relevancia la Buena Fe objetiva en su derivación de deber de cooperación entre las partes. Por ello nuestra Directora dijo “[l]a visión actual del concepto de Buena Fe excede a la actitud pasiva, al no actuar de mala fe, importa una conducta activa, de cooperación con la otra parte, con el objetivo de lograr que el contrato tenga el mejor resultado posible para ambas, estableciéndose una pauta de conducta social, basado en la solidaridad”⁵⁵.

10.5. Determinar las instituciones del Derecho del Consumo argentino vigentes

Como toda rama del Derecho, el Derecho del Consumo se estructura sobre la base de instituciones, entendidas estas últimas como aquellos ejes temáticos de mayor importancia en la materia y que hacen las veces de estructura básica de la materia. Ello sin perjuicio de la existencia de un sinnúmero de temas que se traten en la regulación específica, lo troncal de la materia versará sobre sus instituciones.

10.5.1. Seguridad

⁵⁴ ALTERINI, Atilio A. (1998). *Contratos civiles, comerciales, de consumo. Teoría General*. Buenos Aires: Abeledo Perrot. Pág. 34

⁵⁵ ESTIGARRIBIA BIEBER, María L. *La Buena Fe. Aspectos integrativos y limitativos de la autonomía de la voluntad*. Estudios en homenaje al Dr. Jorge Mosset Iturraspe, Perú. Inédito.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



El consumo debe ser realizado de manera tal que, realizado en condiciones normales, no afecte la integridad física ni síquica del consumidor, así como tampoco sus bienes.

De allí se deriva la regulación de la seguridad como un aspecto esencial del Derecho del Consumo. Ello por cuanto lo atinente a la seguridad en el mercado de consumo tiene íntima vinculación con la salud de las personas. Un alimento en mal estado, un producto defectuoso, un servicio riesgoso pueden afectar la integridad del consumidor.

La Constitución Nacional dispone en su artículo 42 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;...”.

Esta genérica mención en la Carta Magna se irá precisando a medida que descendemos en el nivel normativo de regulación, haciéndose cada vez más específicos los requerimientos de seguridad a fin de que los bienes y servicios puedan ser comercializados sin causar daños.

El cumplimiento de las normas que regulan la institución Seguridad conlleva un mercado de consumo seguro, con confianza de los consumidores en que pueden interactuar con sus proveedores sin riesgos para su persona y las consiguientes sanciones para quienes incumplan con el mandato legal, que deberán responder objetiva y solidariamente por los daños que causen.

10.5.2. Información

Todo lo atinente al derecho a la información con que cuenta el consumidor es fundamental en el Derecho del Consumo. Por ello, las normativas específicas regulan qué información debe brindar el proveedor, respecto de qué aspectos del producto o servi-



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



cio, en qué condiciones y cantidad debe ser brindada la información, etcétera; así como las consecuencias del incumplimiento del deber de información por parte del proveedor.

La información adquiere primordial importancia en el Derecho del Consumo por cuanto, como ya vimos en 4.2., el consumidor no posee conocimientos específicos respecto de todos los aspectos del consumo a realizar y a sus condiciones de comercialización con lo cual, dado el principio de Buena Fe tratado en 10.4.4., debe confiar en que la información que le fue brindada por el proveedor antes de contratar y al momento mismo del contrato tiene la entidad suficiente para permitirle realizar una elección adecuada y, posteriormente, utilizar el producto o servicio conforme las instrucciones, sin riesgos para su salud, su integridad ni sus bienes.

10.5.3. Educación para el consumo

Otro aspecto esencial en las relaciones de consumo es la educación del consumidor con el objetivo de formar en él criterio de decisión para el momento de consumir.

No es lo mismo un consumidor que adquiere un producto porque le pareció que era conveniente, sin conocer las características del mismo ni entender el eventual negocio financiero que le permitió consumir, que un consumidor *educado para el consumo*.

Este último tipo de consumidor, el que recibió la educación necesaria, conocerá claramente cuáles son sus derechos y tendrá más posibilidades de analizar la conveniencia o no del contrato a realizar, comparar las características de los productos o servicios y la forma en que económicamente accede al consumo.

Lo complejo de este principio es que, para su cabal consumación, es necesaria la intervención de los proveedores -facilitando el acceso a la información relacionada con sus productos y/o servicios de manera entendible para un lego- y del Estado (en todos sus estamentos), así como las Asociaciones de consumidores.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



En primer lugar, el proveedor debe cumplir con el principio analizado en el apartado anterior y brindar la información necesaria para que el consumidor pueda razonar sobre la operatoria a celebrarse. Por más educado que se encuentre un consumidor, si no se le proporciona la información para que pueda aplicar sus conocimientos es en vano haberlo educado. Pero si el consumidor está educado va a exigir esta información.

Precisamente de esa educación se debe ocupar, en primer lugar, el Estado, sea nacional, provincial o municipal.

“El principio de intervención del Estado resulta del reconocimiento de la necesidad de actuación del Estado en la defensa del consumidor. La Constitución brasileña, al consagrar el derecho del consumo como derecho fundamental, lo hizo imponiendo al Estado el deber de defensa de este derecho. En este sentido, lo obliga a que por intermedio de la ley intervenga en el sentido de protección del interés del consumidor. Por ello no se exige del Estado neutralidad al regular, por medio de la legislación o el poder judicial, las relaciones entre consumidores y proveedores. Al contrario, el deber estatal de defensa del consumidor hace que, por ejemplo, el Código de Defensa del Consumidor, en esta tesitura, establezca para los consumidores una serie de derechos subjetivos y a los proveedores los respectivos deberes de respetar y realizar tales derechos.”⁵⁶”

⁵⁶“O princípio da intervenção do Estado resulta do reconhecimento da necessidade da atuação do Estado na defesa do consumidor. A Constituição brasileira, ao consagrar o direito do consumidor como direito fundamental, o faz impondo ao Estado o dever de defesa neste direito. Neste sentido, impõe que por intermédio da lei, intervenha no sentido de proteção do interesse do consumidor. Assim, não se exige do Estado a neutralidade ao arbitrar, via legislativa ou judicial, as relações entre consumidores e fornecedores. Ao contrário, o dever estatal de defesa do consumidor faz com que, por exemplo, o Código de Defesa do Consumidor, nesta condição, estabeleça aos consumidores uma série de direitos subjetivos e aos fornecedores os respectivos deveres de respeitar e realizar tais direitos”. Traducción libre del autor.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Juntamente con el Estado deben destacarse las asociaciones de consumidores, entes civiles sin fines de lucro que, entre sus fines, deben contar con el de realizar acciones de educación a los consumidores.

Si todo consumidor es de por sí vulnerable, aquél consumidor que no recibe educación se torna hipervulnerable, ya que a su debilidad estructural le suma la educacional, siendo en los hechos un *analfabeto* respecto del acto de consumo que realiza.

10.5.4. Protección de los intereses económicos

Para comenzar el análisis de este instituto es útil recordar una gran verdad: en el mercado de consumo no hay muestras gratis. Aún en aquellas situaciones en que, como consumidores, nos es entregada una pequeña presentación de un producto como “gratis”, esa adjetivación no es cierta.

En primer lugar, la empresa que realiza aquella acción lo hace como un medio publicitario, especulando con que la mayor cantidad de personas posibles tome conocimiento directo de su producto y, con suerte, se transformen en consumidoras del mismo.

En segundo lugar, la “muestra gratis” obviamente fue elaborada, procesada, envasada, distribuida y entregada por personas que cobran un salario, con insumos que cuestan dinero, etcétera. Y todo ese precio fue abonado con las ganancias que el proveedor que reparte las “muestras gratis” obtuvo en el mercado de consumo... y especulando con obtener más.

MIRAGEM, Bruno (2014). *Curso de direito do consumidor*. 5ª Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. Página 139.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



O sea, los actuales consumidores financiaron la elaboración de las muestras para que, de ese modo, el proveedor pueda captar nuevos consumidores e incrementar sus ganancias.

Por último, los proveedores pueden pretender de esa manera generar una acción publicitaria mediante sus productos sin cargar con las consecuencias que los daños que puedan acarrear los mismos les sean adjudicados. Ello no es así. Quien crea un riesgo debe responder por las consecuencias dañosas de esos riesgos, y las muestras gratis no son una excepción⁵⁷.

Por ello la ley 24240, en su versión dada por la ley 26994 y en vigencia desde el 1º de agosto de 2015, dispone en su art. 1º:

ARTICULO 1º —Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

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

⁵⁷ De allí las claras definiciones de la ley 24240 y el Código Civil y Comercial de la Nación y la inclusión de quien intervino gratuitamente en una relación de consumo:

Ley 24240. Artículo 1º. Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

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.

Código Civil y Comercial. Artículo 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 que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

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.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Esta definición es transcrita casi literalmente en el art. 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación:

ARTICULO 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 que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

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.

Dentro de la protección de los intereses de naturaleza económica de los consumidores podemos encontrar también todo lo relacionado a la garantía que debe otorgar el proveedor al consumidor respecto de la idoneidad del producto o servicio que comercializa para satisfacer la necesidad y funcionalidad que se trate.

Superados los tiempos en que la relación proveedor consumidor se agotaba con la percepción del precio y entrega de la cosa o provisión del servicio, la moderna doctrina en materia de consumo vincula a las partes de la relación de consumo por un lapso posterior al acto de consumo, de manera de garantizar que el esfuerzo económico que realizó el consumidor para adquirir el producto u obtener la prestación del servicio no se vea truncado por los defectos de fabricación o prestación. Esto deriva de la figura



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



de los vicios redhibitorios, pero se lo establece facilitado, atento el tenor de la contratación.

Esta obligación de garantía actualmente debe ser cubierta no sólo por el proveedor que intervino en la transacción con el consumidor, sino por toda la cadena de elaboración, distribución y comercialización del producto y/o servicio que posibilitó que el producto o servicio llegase al consumidor.

En lo que atañe a la responsabilidad por vicios o defectos de los productos o servicios, se imputa mediante un factor de adjudicación de tipo objetivo. La razón es simple: quien obtiene una ganancia del mercado debe responder por los daños que produce a quienes le otorgaron la ganancia con su consumo; es decir que el factor responde al riesgo de empresa.

10.6. Relacionar los principios e instituciones del Derecho Colectivo del Trabajo y del Derecho del Consumo para determinar la compatibilidad/incompatibilidad de las convenciones colectivas de trabajo al régimen jurídico de protección del consumidor

Llegados a la instancia donde debemos relacionar las ramas del Derecho que venimos analizando y estudiando, sinceramente nos sorprende no haber podido determinar la existencia de estudios previos que realizaran la vinculación entre el Derecho del Trabajo y el Derecho del Consumo en detalle.

Ambas ramas presentan similitudes y semejanzas que nos animan a continuar profundizando nuestro estudio a fin de lograr un aporte de consideración al Derecho del Consumo.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



10.6.1. Principio de Libertad Sindical

Respecto del principio de *Libertad Sindical*, entendemos que en el Derecho del Consumo podría ser llamado “principio de Libertad Asociacional”, ya que los mismos derechos que el trabajador tiene respecto del sindicato son y deben ser otorgables al consumidor respecto de la asociación de consumidores de que se trate.

Es deseable para el Derecho que el consumidor pueda mantenerse al margen de la actividad de las asociaciones de consumidores o ingresar a formar parte de la asociación que desee o pueda desafiliarse, si la actividad de la asociación no cumple con sus expectativas.

Ahora bien, respecto de la posibilidad de mantenerse indiferente a la actividad de la asociación de consumidores o la posibilidad de desafiliarse, un inconveniente que se presenta es cómo colaborará ese consumidor con el sostenimiento económico de la asociación que, mal que le pese, lo represente en las negociaciones colectivas.

En el Derecho Colectivo del Trabajo argentino esta cuestión se encuentra solucionada mediante la imposición de la contribución de solidaridad prevista en el artículo 8° de la ley 14250. Habría que idear la forma de que el consumidor no afiliado igual contribuya, por ejemplo mediante el acto de gravar el consumo mediante un mínimo aporte para la asociación de consumidores que represente al consumidor del producto o servicio de que se trate.

10.6.2. Principio de autonomía colectiva

En cuanto al principio de *autonomía colectiva*, este principio del Derecho Colectivo del Trabajo resulta de plena aplicación al Derecho del Consumo, si bien en este último se observan algunas deficiencias en la regulación que no existen en el Derecho Colectivo del Trabajo.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



En primer lugar, todo lo atinente a la regulación de los sindicatos y su inscripción como asociaciones sindicales para poder funcionar como tales es de competencia nacional, con lo cual existe un único registro de asociaciones sindicales dependiente del actual Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

A fin de inscribirse en ese registro de asociaciones sindicales aquellas asociaciones de trabajadores que así lo deseen deben cumplimentar con los requisitos que manda la legislación, limitándose la intervención del Ministerio de Trabajo a realizar un control de legalidad, no pudiendo rechazar el pedido de inscripción por otro motivo que no sea el incumplimiento de los requisitos fijados por la legislación.

En cambio, el registro de las asociaciones de consumidores tiene dos niveles: uno nacional, el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores, llevado por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, dependiente de la Subsecretaría de Comercio Interior - Secretaría de Comercio - Ministerio de Producción. Y el segundo nivel se da en las provincias, donde existen registros locales de las asociaciones de consumidores, con sus requisitos para la inscripción (cuando tal vez sería deseable que se promueva la inscripción automática de aquéllas que se encuentran inscriptas a nivel nacional).

Lo más engorroso de esta duplicación de inscripciones es que cada nivel administrativo exige la renovación anual de la inscripción mediante el cumplimiento de una serie de requisitos fijados por cada organismo que lleva el registro correspondiente.

Por otro lado, más grave aún, es que las autoridades administrativas encargadas del registro de asociaciones de consumidores tienen la facultad de denegar la inscripción o renovación de la asociación respectiva, quedando la asociación sin autorización para trabajar en la defensa colectiva de los consumidores y usuarios, tanto en el ámbito nacional o provincial, según el registro de que se trate. Ello sin perjuicio de la revisión del acto administrativo que disponga la denegación de la registración o renovación del registro correspondiente.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Eso no ocurre con las asociaciones sindicales, cuya revocación de la autorización para funcionar como tales debe ser solicitada por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social a la Justicia, y será en un proceso judicial donde se resolverá la cesación de la inscripción como asociación sindical.

Por ello entendemos deseable que la autonomía colectiva de las asociaciones de consumidores reflejen los avances obtenidos en materia de asociaciones sindicales.

En primer lugar, que cumplidos los requisitos *mínimos y necesarios* para garantizar la seriedad de la asociación y su existencia como persona jurídica, la inscripción sea obligatoria para el organismo que lleve el registro de asociaciones de consumidores en el ámbito local o nacional, dependiendo del ámbito territorial de actuación que pretenda la asociación.

Una vez inscripta la asociación de consumidores, que su funcionamiento quede sujeto a la normativa que le sea aplicable, la que deberá ser lo más objetiva posible en cuanto a los deberes y derechos de las asociaciones, reduciendo el margen de discrecionalidad de la administración en cuanto a lo que sea dable exigirle.

Por último, la inscripción de la asociación sólo debería ser revocable por decisión judicial, previo proceso donde se garantice el derecho de defensa de la asociación.

10.6.3. Principio de democracia sindical.

Al igual que los anteriores principios, el principio de democracia sindical es de plena aplicación al Derecho del Consumo, y sería deseable que sea observado con la misma intensidad que en el Derecho Colectivo del Trabajo.

A diferencia de las asociaciones sindicales, cuya pertenencia a las mismas o la representación que ejercen es dada por la actividad u oficio que realiza el trabajador o la empresa en la cual trabaja, los afiliados a las asociaciones de consumidores lo son por su propia elección, sean asociados fundacionales o incorporados con posterioridad.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Cualquiera sea el momento en que el consumidor pasó a formar parte de la asociación de consumidores, por ese sólo hecho adquiere los derechos políticos que deben brindar los estatutos respectivos. En consecuencia, puede postularse para integrar los cargos directivos de la asociación, tiene derecho a participar en las asambleas con voz y voto, puede elegir y ser elegido, etcétera.

Como sucede en la asociación sindical, las asociaciones de consumidores cuentan con una comisión directiva y una asamblea de asociados, con las mismas funciones que vimos al analizar este principio en las asociaciones sindicales (10.2.3.).

10.6.4. Principio de pluralidad limitada por la unidad de representación - representatividad sindical

El denominado *principio de pluralidad limitada por la unidad de representación - representatividad sindical* (del Derecho Colectivo del Trabajo), que representa la posibilidad que dentro de la democracia asociacional existan diferentes corrientes de pensamiento, es totalmente aplicable a las asociaciones de consumidores.

Ahora bien, en la realidad de las asociaciones de consumidores esta pluralidad será bastante más acotada por cuanto, a diferencia de las asociaciones sindicales, los órganos directivos de un gran número de asociaciones de consumidores son formados por grupos pequeños de personas conocidas entre sí, que comulgan con idénticos principios y preocupaciones respecto de la defensa de los derechos de consumidores y usuarios. Ello no es óbice para que personas de cualquier lugar del planeta puedan ser asociadas, pero generalmente las necesidades de administración y funcionamiento de la asociación llevarán a que sean administradas por personas cercanas entre sí.

Mientras que en los sindicatos los afiliados se cuentan por cientos y miles, en las asociaciones de consumidores difícilmente pasen la centena de afiliados. Inclusive cuando la asociación tiene capacidad de representación nacional, son pocos los consu-



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



midores que se afilian a las asociaciones -comparando este número con el colectivo representado-. Por todo ello la aplicación del principio de pluralidad ante conflictos entre asociados de asociaciones de consumidores será de difícil ocurrencia.

Respecto de la pluralidad de asociaciones de consumidores que propendan a la protección de intereses de consumidores y usuarios del mismo producto o servicio, o rama de actividad, ello también es perfectamente posible.

Sin embargo, no existe en la legislación consumeril argentina una norma que, llegado el momento de negociar colectivamente por parte de una asociación de consumidores, determine qué asociación debe hacerlo (a diferencia del régimen de personería gremial indicado respecto de las asociaciones sindicales).

Al llegar a la discusión (11.) propondremos el régimen que entendemos más apropiado para la situación de pluralidad de asociaciones de consumidores con capacidad de negociar una convención colectiva de consumo.

10.6.5. Instituciones

En lo atinente a las instituciones del Derecho Colectivo del Trabajo, las asociaciones sindicales tienen su fiel reflejo en las asociaciones de consumidores, con lo cual huelga discurrir sobre este tópico.

En cuanto a la negociación colectiva y el procedimiento que debe observarse en el Derecho Colectivo del Trabajo para negociar a esos niveles, entendemos que lo prescripto es perfectamente observable y necesario en el Derecho del Consumo. Esta cuestión excede las pretensiones de este estudio y podría ser objeto de futuras investigaciones.

La institución que hipotetizamos que puede ser de aplicación al Derecho del Consumo y que contribuirá a elevar los niveles de protección de los consumidores es la convención colectiva de trabajo.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Este acuerdo de voluntades entre entes que ejercen una representación colectiva es el objeto de estudio de nuestra tesis doctoral.

La Organización Internacional del Trabajo, en su Recomendación 91, definió el convenio colectivo de trabajo como “...*todo acuerdo escrito relativo a las condiciones de trabajo y de empleo, celebrado entre un empleador, un grupo de empleadores o una o varias organizaciones de empleadores, por una parte, y, por otra, una o varias organizaciones representativas de trabajadores o, en ausencia de tales organizaciones, representantes de los trabajadores interesados, debidamente elegidos y autorizados por estos últimos, de acuerdo con la legislación nacional*”.

Lo que nos interesa destacar de estos contratos colectivos son sus peculiares efectos. Siendo un acuerdo de voluntades entre sujetos privados que representan un colectivo, sus efectos se replican en los contratos individuales que cada uno de los representados celebran, aun cuando éstos últimos no estén de acuerdo con los términos del convenio -o peor aún, sean de opinión contraria-.

Un trabajador puede no estar afiliado a la asociación sindical o Federación que celebró el convenio colectivo y, aun así, sus efectos se le aplican por el sólo hecho de integrar el colectivo de trabajadores de la actividad, rama, oficio o profesión.

Escapa al objeto de nuestro análisis los efectos que la homologación de los convenios colectivos acarrea, pero los mencionamos para destacar que, no obstante que la autoridad administrativa no homologase un convenio por el motivo que fuere, el mismo tendría validez para aquéllos afiliados a las partes signatarias⁵⁸.

⁵⁸ Esto es cuestionado por VÁZQUEZ VIALARD, Antonio. (1978). *Derecho del trabajo y la seguridad social*. Buenos Aires: Astrea. Pág. 596, ya que entiende que la parte empleadora no celebra el convenio colectivo por derecho propio, sino en representación de su sector y sobre la base de esa creencia. Entiende dicho autor que sujetarlo a dicho convenio no homologado sería ponerlo en desventaja respecto de sus competidores.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



10.7. Conclusiones del marco teórico

Luego de analizar detenidamente el marco teórico que da fundamento a nuestro estudio, así como también nuestros objetivos particulares planteados en 5.2., podemos concluir que los principios de las Convenciones Colectivas de Trabajo son compatibles para su implementación en el régimen jurídico de protección del consumidor.

Quedó demostrado en el análisis realizado que el Derecho del Trabajo y del Consumo presentan similitudes estructurales que los hacen sustancialmente idénticos - será por ello que el Dr. Lorenzetti⁵⁹ llega incluso a postular una “generalización del principio protectorio”-, lo cual nos anima a continuar en la profundización del estudio de las convenciones colectivas de consumo, a fin de contribuir a una mejor protección de los consumidores.

Una opinión similar, pero estrictamente relacionada con nuestro tema de estudio, ha sido expresada por Antonio Benjamín:

“Existe cierto paralelismo entre el trabajador y el consumidor. Está sucediendo con la defensa del consumidor el mismo fenómeno vivido hace cincuenta años cuando surgió la protección del trabajador en las relaciones laborales: esa protección sólo fue posible y se concretó luego de que se reconociese la situación de debilidad y dependencia económica del trabajador frente al empleador. Lo mismo es-

⁵⁹ “La existencia de principios de interpretación a favor del deudor evolucionó hacia el *favor debilis*, a favor del consumidor, y luego a favor del individuo en particular. La generalización hace que se pase de una visión bilateral a una estructural, que toma en cuenta la posición del individuo en el mercado. Esta extensión provoca que el Derecho Privado asuma un carácter defensivo del individuo en general, sin aditamentos.”

LORENZETTI, Ricardo L. (2014). *El Derecho privado como protección del individuo particular*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni Editores. Revista de Derecho Privado y Comunitario 7, “Derecho Privado de la reforma constitucional”. Página 54.



*Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas*



tá ocurriendo ahora en relación al consumidor, ya que del reconocimiento de su vulnerabilidad está naciendo la tutela legal”⁶⁰.

Ya en los fundamentos del anteproyecto de Código Civil y Comercial de la Nación⁶¹ la Comisión redactora señaló en el primer apartado, bajo el título “Aspectos valorativos”, que presentaban un “*Código de la igualdad. Los textos vigentes regulan los derechos de los ciudadanos sobre la base de una igualdad abstracta, asumiendo la neutralidad respecto de las asignaciones previas del mercado. El anteproyecto busca la igualdad real, y desarrolla una serie de normas orientadas a plasmar una verdadera ética de los vulnerables*”.

Creemos que la finalidad expresada por el Código Civil y Comercial refleja el sentimiento actual de la sociedad argentina respecto de la regulación legal de sus relaciones interpersonales.

Durante casi un siglo y medio rigió un Código Civil basado en los principios de la revolución francesa, el que presumía que las personas eran iguales en derechos y deberes, y que entre ellas podían regular sus relaciones sin necesidad de intervención del legislador o terceros.

Esa pretensión -justificada en su momento por la situación político social y las corrientes de pensamiento que llegaban de Europa- hoy se muestra insuficiente ante un

⁶⁰ “*Há certo paralelismo entre o empregado e o consumidor. Está ocorrendo com a defesa do consumidor o mesmo fenômeno vivido há cinqüenta anos quando surgiu a tutela do empregado nas relações de trabalho: é que tal tutela só foi possível e se tornou real após o reconhecimento da situação de fragilidade e dependência econômica do empregado em face do empregador. O mesmo está ocorrendo agora em relação ao consumidor, ou seja, do reconhecimento de sua vulnerabilidade está nascendo a tutela legal*”. Traducción libre del autor.

BENJAMIN, Antonio H. (2014). Manual de direito do consumidor. 6ª Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. Págs. 26 y siguiente.

⁶¹ Cuya consulta puede realizarse en:
<http://www.nuevocodigocivil.com/wp-content/uploads/2015/02/5-Fundamentos-del-Proyecto.pdf>.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



mundo globalizado, donde asistimos a un desarrollo del conocimiento de dimensiones impensadas. El poseedor de ese conocimiento detenta un poder que le significa una ventaja considerable en su relación con los otros.

Como consecuencia de esas asimetrías que se dan en la vida el Derecho - entendido como norma estatal imperativa- pretende crear asimetrías jurídicas que compensen las desigualdades que se dan en la realidad. Obviamente, el Derecho es posterior al hecho, lo que conlleva que las soluciones que brinda el Derecho no remedien abusos pasados, sino que pretenden evitar que se produzcan en el futuro.

Con esta finalidad en mente, sostenemos que las convenciones colectivas de consumo se mostrarán como herramientas adecuadas del Derecho del Consumo para lograr una negociación más justa entre proveedores y consumidores, estos últimos ya no individualmente ni una pluralidad de ellos, sino debidamente organizados en las asociaciones que los nuclean.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



11. **Discusión**

En esta instancia de nuestra investigación nos adentraremos en el aporte original que intentamos realizar al conocimiento del Derecho en Argentina -específicamente, del Consumo- mediante la consideración de las convenciones colectivas de consumo como herramientas de mejora de los estándares de protección de los consumidores.

Durante el proceso de investigación y luego, al momento de escribir estas líneas, intentamos dilucidar y expresar claramente las diversas implicancias de instaurar un régimen de convenciones colectivas de consumo en la República Argentina.

Dada la carencia de material de estudio local que permitiese contar con un estado del arte desarrollado del cual partir nos vemos en el desafío y oportunidad de diseñar aquí, en esta discusión, un bosquejo primigenio y original de la que, entendemos, será una institución novedosa en el Derecho del Consumo argentino.

Para ello iremos enunciando y desarrollando cada una de las instituciones que entendemos fundamentales en el futuro régimen de relaciones colectivas del consumo para, finalmente, proponer a la comunidad científica un proyecto de legislación a dictarse para regularlas.

Definición de convención colectiva de consumo

En nuestro estudio entendemos por convenio colectivo de consumo el acuerdo de voluntades a celebrarse entre una asociación de consumidores, una pluralidad de asociaciones o una Federación que las nuclea y uno o más proveedores a fin de regular condiciones del mercado de consumo (oferta, contratación, garantías, servicio técnico, etc.), así como la relación entre las partes signatarias.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Esta definición, que será analizada pormenorizadamente en los sucesivos apartados, busca reflejar los aspectos medulares del convenio cuya implementación en Argentina propugnamos: la convención colectiva de consumo.

Destacamos que debe tratarse de un “acuerdo de voluntades”, esto es, el fruto de la negociación libre entre dos o más partes a fin de regular un aspecto de la realidad social, el mercado de consumo en cualquiera de sus ramas.

Con ello queremos descartar todo acuerdo que surja como consecuencia de la intervención del Estado o como fruto de presiones ajenas a las partes signatarias del acuerdo, como podría ser el de movimientos sociales de cualquier ideología que busquen imponer su voluntad por la fuerza.

11.1. De los sujetos de las convenciones colectivas de consumo

En primer lugar debemos analizar quiénes podrán ser partes de una convención colectiva de consumo; o sea, qué sujetos de derecho contarán con la aptitud representativa necesaria para negociar y, finalmente, suscribir la convención colectiva de consumo, tornando obligatorio para los representados lo que se haya convenido.

Debemos descartar en un primer momento del análisis la posibilidad que un consumidor aislado sea quien negocie estas convenciones debido, precisamente, a su debilidad estructural. Una pretensión de esa naturaleza no sólo sería poco atractiva para los proveedores, quienes se podrían ver expuestos a millares de negociaciones individuales, sino que justamente estas convenciones son colectivas por cuanto al menos uno de los sujetos celebrantes debe representar a una colectividad, y esa parte es la consumidora.

Por el lado del consumidor no tenemos dudas que debe ser parte una asociación de consumidores con la capacidad técnica suficiente para conocer los productos o servicios respecto de los cuales negociará y, finalmente, suscribirá el acuerdo conven-



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



cional. Para el caso de que exista más de una asociación con estas características, seguidamente en nuestro análisis propondremos la aplicación de la solución italiana para la negociación colectiva laboral.

11.1.1. Inespecificidad de las asociaciones de defensa de consumidores y usuarios

Ahora bien, encontramos en la República Argentina una dificultad para la implementación de las convenciones colectivas cual es la inespecificidad de las asociaciones de defensa de consumidores y usuarios.

En una comparación con lo que sucede en el ámbito laboral, en este último la asociación sindical representa, por ejemplo, a los empleados de comercio, bancarios, tranviarios, etc., con lo cual su ámbito material de representación es claro.

Las asociaciones de consumidores representan al universo “consumidor”, sin que les sea exigida por norma legal una especificidad respecto de un sector del mercado de consumo. Por ello, una asociación debidamente inscripta puede representar consumidores tan disímiles como ser compradores de automotores, usuarios de servicios financieros, de energía eléctrica, etc.

Cualquier persona puede trabajar en defensa del colectivo de consumidores. Si quien pretende representarlos se trata de una persona jurídica debe adoptar la forma jurídica de una asociación civil. Y si esta asociación civil pretende arrogarse la representación colectiva de consumidores y usuarios debe estar inscripta en un registro, cuya admisión dependerá de cuan extensa sea la representación que pretenda y pueda acreditar.

Si su objetivo es defender consumidores de una provincia determinada bastará con que la asociación en cuestión se inscriba en el registro de asociaciones de consumi-



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



dores de esa provincia, donde exista dicho registro. Si no existe tal registro, bastará con la inscripción en el organismo que regule las personas jurídicas.

Si la asociación pretende representar a los consumidores y usuarios de toda la República Argentina deberá estar inscrita en un Registro Nacional creado al efecto por la Resolución 461/1999 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería de la Nación. Pero he aquí que, para lograr la inscripción en ese registro nacional, no es necesario tener una finalidad específica más allá de la de representar a los consumidores y usuarios, sin distinción.

La autoridad administrativa no exige -y no puede hacerlo- que se represente a los consumidores de electrodomésticos, usuarios de servicios financieros, de servicios bancarios, de servicios públicos de agua y saneamiento, etc. Basta con que la asociación se encuentre inscrita en el organismo que regula las personas jurídicas correspondiente a fin de poder solicitar su inscripción en el registro de asociaciones de consumidores y, de esa manera, ejercer la representación de todos los consumidores y usuarios de las más diversas relaciones de consumo (salvo, claro está, que la propia asociación se auto limite en cuanto a quienes pretende representar en su objeto estatutario).

Esta falta de especificidad y/o de representación de una clase específica de consumidores y usuarios entendemos constituye y constituirá un óbice a que las asociaciones puedan celebrar convenios colectivos de consumo pues, por ejemplo, negociar con bancos precisa de conocimientos específicos profundos en materia bancaria, con empresas tecnológicas precisa de conocimientos de tecnología, y una asociación de consumidores genérica e inespecífica no tendrá especialistas en todas las ramas a fin de cumplir adecuadamente sus fines (sí existen asociaciones con una finalidad específica que cuentan con personal idóneo).



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Así lo pone de manifiesto Rudiger⁶² cuando menciona que:

“A la generalización de la negociación colectiva de las cláusulas generales se le efectúan varias objeciones: a) la representatividad de las asociaciones es cuestionable; b) el número de cláusulas generales posibles es enorme; c) la comparación entre intereses colectivos de grupos e intereses difusos es difícil; y d) el efecto erga omnes de los convenios colectivos de consumidores presenta dificultades doctrinarias”.

Por ello creemos que aquella asociación de consumidores que pretenda celebrar convenios colectivos de consumo deberá tener un objeto estatutario específico respecto de un sector del mercado de consumo, y estar inscrita como tal, lo que le permitirá representar adecuadamente dicho sector.

11.1.2. La dispersión y falta de cohesión de los consumidores y usuarios

Sumado a la inespecificidad de las asociaciones de consumidores tenemos la dispersión y falta de cohesión de los consumidores y usuarios, como colectivo social.

A esta altura del desarrollo de nuestro estudio creemos poder concluir que el Derecho del Consumo se encuentra en el mismo estadio que el Derecho del Trabajo a inicios del siglo XX. La diferencia entre ambas ramas del Derecho es que el hecho so-

⁶² “À generalização da negociação coletiva das cláusulas gerais são feitas varias objeções: a) a representatividade das associações é questionável; b) o número de cláusulas gerais possíveis é muito grande; c) a comparação entre interesses coletivos de grupos e interesses difusos é difícil e d) o efeito erga omnes dos contratos coletivos de consumidores encontra dificuldades doutrinárias”. Traducción libre del autor.

RUDIGER, Dorothee S. (1993). *Contratos coletivos, contratos de direito civil e proteção do consumidor*. Revista de Direito do Consumidor. San Pablo, Brasil: Revista dos Tribunais. Volumen 5, enero de 1993. Página 132. Cita: DTR/1993/579.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



cial del trabajo crea colectivos de personas con sentimiento de pertenencia a un medio común: la fábrica, el taller, la oficina o la actividad.

Así dijo Corte⁶³:

“La norma -como otras similares de ordenamientos precedentes- formula una de las premisas típicas del “modelo sindical” argentino, en el sentido de que la profesionalidad como condición objetiva de sindicalización (es decir, la pertenencia a una misma actividad, oficio, profesión, categoría o empresa) es la base de nucleamiento sindical en la República Argentina”.

En cambio, el acto de consumo, si bien realizado por todos los seres humanos del planeta -en diversas medidas, obviamente-, no crea lazos de comunidad entre los consumidores. El acto de consumo o uso en los términos del Derecho del Consumo se da aisladamente, el consumidor frente al proveedor aunque, obviamente, de hecho se constituyan comunidades de consumidores o usuarios, principalmente ante la prestación de servicios que afrontan problemáticas comunes.

Por ello la negociación colectiva se dificulta, ya que los consumidores no sienten pertenecer al universo de consumidores y no se sienten representados por las asociaciones de consumidores, cuya existencia ni siquiera conocen, debido a una falencia cultural al respecto.

Konder Comparato⁶⁴ concluye que “[l]a solidaridad que surge espontáneamente en nuestro pueblo es de origen afectivo y emocional, nunca de contenido voluntario o

⁶³ Corte, Néstor T. (1994). *El Modelo Sindical Argentino*. 2ª Ed. Santa Fe, Argentina: Rubinzal-Culzoni. Página 164.

⁶⁴“A solidariedade que se manifesta espontaneamente em nossa gente é de cunho afetivo e emocional, nunca de conteúdo voluntarista ou racional; ou seja, ela medra no âmbito familiar e entre os amigos, dificilmente nas relações de interesse.” Traducción libre del autor.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



racional; o sea, ella tiene su origen en el ámbito familiar y entre los amigos, difícilmente en las relaciones de interés”.

Sin embargo, estas dificultades no tienen entidad suficiente para truncar la existencia de las futuras convenciones colectivas de consumo.

Respecto de la inespecificidad de las asociaciones de consumidores en cuanto a su objeto estatutario, entendemos que en el procedimiento de inscripción de la asociación en el registro respectivo debe establecerse como requisito que, si la asociación pretende celebrar convenciones colectivas, su objeto social deberá ser específico respecto del universo de consumidores o usuarios a representar.

Básicamente se trata de lo que, por el hecho social mismo del trabajo, se cumple en las asociaciones sindicales de trabajadores -de base, no hablamos de confederaciones-. Ninguna asociación sindical representa a los trabajadores de la República Argentina sin más, sino que representa a los empleados de comercio, obreros de la construcción, empleados de la sanidad, etc.

En la República Argentina existen asociaciones de consumidores con objeto específico (por ejemplo, “Consumidores Financieros, asociación civil para su defensa”), pero esta especificidad se debe a una autolimitación de los miembros de la asociación, y no como un requisito necesario para su funcionamiento como ente colectivo representante de intereses colectivos a través de las convenciones colectivas que se proponen, atento que aún no se encuentran previstas.

A los efectos de la celebración de las convenciones colectivas propugnamos que se establezca como requisito la especificidad del objeto estatutario a fin que quienes

Konder Comparato, Fábio. (2011). A proteção do consumidor. Importante capítulo do direito econômico. Revista de Direito do Consumidor. San Pablo, Brasil: Revista dos Tribunais. Volumen 77, janeiro de 2011. Página 27. Cita: DTR/2011/1218.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



representen a los consumidores y/o usuarios en un sector específico de la economía sean expertos en ese sector, así como sus asociados, asegurando de esa manera mejores resultados en la defensa de los consumidores.

Esto sin perjuicio de levantar un alerta: este requisito no debe ser de cumplimiento tan específico que haga imposible el funcionamiento de las asociaciones; las que precisan de un cierto número de asociados a fin de proveer a su sustento y mantenimiento, sólo las limitaría a los efectos de la participación en la negociación colectiva. Al igual que el atomismo sindical, que debilita al colectivo de los trabajadores, el excesivo fraccionamiento de las asociaciones por causa de su objeto puede hacer ilusoria la pretensión de defensa de los mismos.

Ahora bien, este requisito de la especificidad de las asociaciones no implica que deba existir una única asociación que represente a un determinado universo de consumidores o usuarios, pues imponer esa unicidad atentaría contra el principio constitucional de libertad para asociarse con fines útiles.

Mas, si fuese del caso que existe más de una asociación que represente, por ejemplo, a los usuarios de servicios financieros: ¿cuál tiene legitimidad para negociar colectivamente con las entidades financieras?

Este problema existe desde los albores del Derecho Colectivo del Trabajo. En la República Argentina fue solucionado con la institución del régimen de personería gremial por medio de la cual se otorga a la asociación sindical “más representativa” una serie de prerrogativas, entre ellas la de negociar colectivamente y acordar convenios colectivos de trabajo.

Este régimen de personería gremial ha generado cuestionamientos desde su actual implementación en el año 1987 por la Organización Internacional del Trabajo (“OIT”), quien año tras año observa que viola los convenios 87 y 98 de la OIT.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



A fin de sortear las observaciones realizadas en el ámbito del Derecho Colectivo del Trabajo al otorgamiento de “preferencia” a una asociación mediante el instituto de la personería gremial o cualquiera sea el *nomen juris* que se le otorgue, entendemos que lo más adecuado sería, para el caso de existencia de más de una asociación de consumidores capaz de celebrar la convención colectiva de consumo, aplicar la solución italiana brindada en las negociaciones sindicales laborales: la creación de una comisión negociadora *ad-hoc*⁶⁵, en la cual se otorgará el poder de decisión en las votaciones de manera proporcional al número de asociados.

Así, ante la presencia de más de una asociación de consumidores con aptitud negocial para celebrar el acuerdo colectivo que se trate, entendemos que la autoridad administrativa de contralor debe invitar a las asociaciones competentes a que designen representantes que integrarán la comisión que llevará adelante la negociación, el acuerdo y posterior firma del convenio colectivo de consumo.

Estos negociadores deben ser nombrados proporcionalmente a la importancia de las respectivas asociaciones involucradas, teniendo en cuenta o número de asociados

⁶⁵ Art. 39. L'organizzazione sindacale è libera. Ai sindacati non può essere imposto altro obbligo se non la loro registrazione presso uffici locali o centrali, secondo le norme di legge. È condizione per la registrazione che gli statuti dei sindacati sanciscano un ordinamento interno a base democratica. I sindacati registrati hanno personalità giuridica. Possono, rappresentati unitariamente in proporzione dei loro iscritti, stipulare contratti collettivi di lavoro con efficacia obbligatoria per tutti gli appartenenti alle categorie alle quali il contratto si riferisce. <https://www.senato.it/documenti/repository/istituzione/costituzione.pdf>. Consultada el 10 de agosto de 2017 a las 18:57 horas.

“Art. 39 La organización sindical será libre. No se podrá imponer a los sindicatos otra obligación que la de registrarse ante departamentos locales o centrales, según lo que la ley disponga. Será condición para el registro que los estatutos de los sindicatos sancionen un régimen interior fundado en los principios democráticos. Los sindicatos registrados tendrán personalidad jurídica. Podrán, representados unitariamente en proporción a los respectivos afiliados inscritos, concertar convenios colectivos de trabajo con efectos obligatorios para todos los pertenecientes a las categorías a que se refiera el convenio.” Traducción libre del autor.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



a las mismas, o intervenciones en defensa de los derechos de consumidores que hayan realizado en un período de tiempo determinado, o antigüedad en el registro, etcétera.

Otra posibilidad a fin de obviar el problema que puede representar un número excesivo de negociadores por la parte consumidora sería que aquéllas asociaciones con un porcentual de afiliados superior al mínimo que se establezca envíen un solo representante cuyo voto tendrá la misma importancia porcentual que la cantidad de afiliados que represente.

Sumado a la especificación de las asociaciones, y a fin de lograr la cohesión de los consumidores, su sentido de pertenencia al colectivo “consumidor” y legitimación de las asociaciones, entendemos que debería gravarse en la fuente -cada acto de consumo- una suma ínfima con destino a la asociación de consumidores y usuarios respectiva, a fin de colaborar con su financiamiento y funcionamiento.

Así, siguiendo con el ejemplo anterior, cuando el usuario del servicio financiero lo utilice, debería haber un ínfimo porcentual de los montos involucrados destinados a la asociación respectiva.

Esta contribución no sólo ayudará a la asociación respectiva, sino que sobre todo creará en el usuario la autoafirmación de su derecho de requerir la ayuda de la asociación llegado el caso, pues al contribuir a su financiamiento tendrá expectativas de que la asociación lo defienda (“Si yo pago para sostenerla...”).

Concluyendo, sería deseable lograr la reforma de la ley 24240 a fin de que prevea las convenciones colectivas de consumo y, en el marco de esa regulación, que imponga la readecuación de los objetivos sociales estatutarios de las asociaciones de consumidores que pretendan celebrar convenciones colectivas de consumo, propendiendo así a la mayor especificidad.

A mediano/largo plazo es deseable que, en caso de producirse una modificación de la Constitución Nacional, se prevea una regulación más detallada de las asocia-



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



ciones de consumidores, así como la contenida en el artículo 14 bis de la Constitución Nacional respecto de las asociaciones de trabajadores, a las cuales dedica un párrafo detallando sus derechos y los derechos de los representantes de los trabajadores.

11.2. Objeto de las convenciones colectivas de consumo

Los contratos colectivos que proponemos podrán tener por objeto todo aspecto que pueda ser acordado en los contratos individuales, tanto lo relativo a la concertación jurídica del acuerdo de voluntades -plazos de entrega, condiciones de pago, garantía, transporte, etc.- como referirse a los bienes que se comercializarán.

También podrán ser objeto de las convenciones analizadas los acuerdos que regulen la relación entre la/s asociación/es de consumidores signatarias de la misma y la parte proveedora, los cuales pueden ser compromiso de revisión periódica de la convención y el estado de su implementación, obligación de información respecto de reclamos fundados en el acuerdo celebrado, etc.

11.3. De las formalidades de las Convenciones Colectivas de Consumo

Las convenciones cuya implementación propugnamos son acuerdos de voluntades que, dada la especial materia que regularán y sus alcances, entendemos deben ser objeto de especiales requerimientos en cuanto al acto de su celebración.

“Por ello, la designación expresa de las partes y el objeto de la convención deben constar en el instrumento; el período de vigencia (que se aconseja no debe ser extenso en condiciones de política económica inestable); las condiciones que regirán las relaciones de consumo entre los firmantes; reglas para la composición de con-



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



flictos y procedimientos para la atención de reclamos; disposiciones sobre revisión, prórroga y extinción de las convenciones; derechos y deberes de las partes y sanciones para el caso de su incumplimiento”⁶⁶.

Consideramos *requisitos mínimos* en cuanto a la forma de las convenciones colectivas de consumo el que su celebración tenga lugar por escrito debiendo las firmas de quienes intervienen ser certificadas por escribano público o la autoridad administrativa con competencia de acuerdo al ámbito de aplicación de la convención que se celebra, debiendo indicarse lugar y fecha, indicando los sujetos que intervienen, ámbito de aplicación material y las relaciones de consumo reguladas, ámbito territorial de aplicación, ámbito personal de aplicación de las convenciones colectivas de consumo, período de vigencia.

También deberán regular respecto de la ultractividad de la convención colectiva de consumo, la articulación normativa de las convenciones colectivas de consumo, los contratos de consumo, el caso de multiplicidad de convenciones colectivas, del vencimiento del plazo de vigencia de la convención, las violaciones a lo estipulado en las convenciones colectivas, de las Comisiones negociadoras y sus facultades.

Por último, y en caso de corresponder, deberá preverse la posibilidad de su celebración cuando se encuentren involucrados servicios públicos esenciales, conforme definiremos en el apartado específico.

⁶⁶ “Assim, a designação expressa das partes e o objeto da convenção devem constar do instrumento; o período de vigência, que se aconselha não deva ser longo nas condições de política econômica instável; as condições que regerão as relações de consumo entre os filiados; regras para composição dos conflitos e procedimento para o trato de reclamações; disposições sobre revisão, prorrogação e extinção da convenção; direitos e deveres das partes e sanções para o seu descumprimento”. Traducción libre del autor.

FINK, Daniel R. en AA.VV. (2007). *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 9ª Ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária. Página 1015.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



11.3.1. Celebrarse por escrito

Como todo acuerdo de voluntades destinado a perdurar en el tiempo y no agotarse en el momento de su celebración y ejecución, debe darse a la convención colectiva de consumo un sustento material que garantice su durabilidad en el tiempo. Por ello, en primer lugar debe establecerse la obligatoriedad de su celebración por escrito, a la cual pueden sumarse medios de digitalización que permitan su difusión por la red Internet.

La firma de quienes celebren el acuerdo deberá ser certificada por escribano público o, en caso que las partes así lo dispongan, por la autoridad de aplicación de la convención celebrada, de acuerdo al ámbito en el cual registrará la convención.

Este acuerdo escrito deberá ser registrado ante el organismo público competente en virtud del alcance territorial que se atribuya al acuerdo (en el ámbito nacional, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, organismo dependiente de la Subsecretaría de Comercio Interior, Secretaría de Comercio, Ministerio de Producción; en las provincias, el respectivo órgano de aplicación de la ley).

Esta registración y la publicación del texto de la convención en el Boletín Oficial de la Nación acarreará la obligatoriedad de la convención para todos los proveedores abarcados por la misma.

11.3.2. Indicación de lugar y fecha

En segundo lugar, debe expresarse claramente el lugar y fecha en que se celebra la convención. En cuanto al lugar, su mención es imprescindible para determinar, en el caso de asociaciones de consumidores de actuación local, la competencia de las mismas para celebrar el acuerdo.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



El lugar también fijará la competencia de los organismos administrativos que entenderán en las negociaciones y celebración de las convenciones y su homologación y judiciales para el caso de eventuales impugnaciones que deban efectuarse basadas en la convención. Asimismo, determinará las competencias para la solución de eventuales conflictos surgidos de su aplicación.

Respecto de la inserción de la fecha en que se celebra la convención colectiva de consumo, deberá establecerse la fecha a partir de la cual la misma será obligatoria para las partes signatarias, así como garantizar el principio de no retroactividad de la ley.

La fecha será cierta en virtud de la certificación de firmas que propugnamos en el requisito de celebración por escrito, sea hecha esta certificación por escribano público o la autoridad administrativa señalada.

11.3.3. Sujetos intervinientes

Seguidamente, a fin de delimitar el ámbito personal de aplicación de la convención colectiva de consumo respectiva, deberán indicarse los sujetos intervinientes en su celebración y la representación que invocan y acreditan.

Como fue explicado al tratar los sujetos intervinientes en la convención colectiva de consumo, por la parte empresarial no es necesaria la existencia de un colectivo de sujetos, pudiendo un solo proveedor o un grupo de ellos celebrar la convención. En ese caso será suficiente la individualización de quién/quienes se trate.

Para el caso de que por la parte proveedora sea una asociación la que celebre la convención colectiva de consumo, deberá invocar y acreditar la representación que se atribuye.

Por parte de los consumidores será siempre un sujeto colectivo quien celebre la convención colectiva de consumo ya que justamente la fuerza de la asociación de



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



consumidores será la que permita negociar en pie de igualdad con los proveedores. Y para el caso de que exista más de una asociación con capacidad negocial, deberá indicarse que negocia una comisión designada por ellas y la representación porcentual que las mismas establezcan.

11.3.4. *Ámbito de aplicación material. Las relaciones de consumo reguladas*

Quizá tan importante como la determinación de los sujetos intervinientes y su capacidad negocial para celebrar la convención colectiva de consumo sea la delimitación de su ámbito de aplicación material.

A tal efecto, existen actividades económicas de tipo vertical, en las cuales puede considerarse que rige una unicidad que actúa como hilo conductor de la actividad. Por ejemplo, la industria automotriz (en lo que respecta a una marca), la provisión de agua potable, los servicios financieros de un banco, etcétera.

Este tipo de negocios es más sencillo de regular pues desde el ensamble del auto en la terminal hasta la venta al comprador final intervienen pocos sujetos - fabricante, transportista, agencia-, normalmente vinculados por contratos de exclusividad.

Otro tipo de actividades económicas son de tipo horizontal o transversal, pues atraviesan varias actividades de las que denominamos “verticales”. Por ejemplo, los supermercados, shoppings, etcétera.

En ellas, un sujeto proveedor ofrece a los consumidores una amplia gama de productos y servicios producidos por los más diversos proveedores, actuando como intermediario, integrando la cadena de producción-distribución-comercialización. Estos



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



proveedores horizontales normalmente no producen bienes ni servicios, sino que comercializan los producidos por otros proveedores.

Pues bien, será imperioso que la convención colectiva de consumo especifique claramente a qué actividad económica de producción de productos o servicios será aplicable la misma, pues de ello dependerá la exigibilidad de la convención colectiva de consumo.

Creemos que así como es deseable la especificación de las asociaciones de consumidores para mejorar la actuación de las mismas, el ámbito de aplicación material de las convenciones colectivas de consumo no debe ser tan amplio que haga imposible la verificación de su cumplimiento, ni tan estrecho que sean necesarias miles de convenciones para lograr el objetivo de regular entre las partes las relaciones de consumo.

11.3.5. Ámbito territorial de aplicación

El ámbito territorial de aplicación generalmente coincidirá con el menor de los ámbitos de representación personal de los sujetos intervinientes en la convención colectiva de consumo.

Así, si la asociación de consumidores es de actuación nacional, y el proveedor también lo es, la convención colectiva de consumo se aplicará en todo el territorio del país (salvo, obviamente, que en la convención se estipule de manera distinta).

Ahora bien, si una de las partes tiene un ámbito de actuación menor, siendo por ejemplo la asociación de consumidores de alcance nacional, pero el proveedor de alcance provincial (como podría ser el caso de una empresa concesionaria del servicio público de agua y cloacas), la convención colectiva de consumo necesariamente registrará en la provincia de la cual es proveedora la empresa de agua, no siendo aplicable a empresas de idéntica actividad de otras provincias. Así deberá determinarse en el texto de la misma convención.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



En este sentido, con referencia a las convenciones colectivas de trabajo, Goldín⁶⁷ dijo:

“En cualquier caso, es menester insistir en que el ámbito del convenio colectivo no puede superar el espacio de coincidente aptitud representativa de ambas partes; ninguna de ellas, tampoco ambas en conjunto, puede pretender que se encuentren dentro de ese ámbito trabajadores o empresas no incluidos en la unidad de representación de una de ellas o en la de ninguna de ambas”.

11.3.6. Período de vigencia

Dada la especial naturaleza de las relaciones a regularse por las convenciones colectivas de consumo estimamos prudente que las mismas cuenten con un plazo de vigencia durante el cual sus cláusulas obliguen a las partes signatarias, y beneficien de manera cierta a los consumidores.

Este plazo no debe ser tan corto como para tornar superflua la celebración de la convención colectiva, ni tan largo que impida renegociarla para el caso que la situación de hecho (económica o social) cambie con el transcurso del tiempo.

Entendemos como plazo razonable el de tres años, tiempo que permite readecuar las condiciones negociadas según la evolución en la implementación de la convención y que da cierta estabilidad a lo convenido.

Sin embargo, y basados en la teoría de la imprevisión, si con anterioridad al vencimiento del plazo las cláusulas de la convención se demostrasen excesivamente onerosas para alguna de las partes signatarias, entendemos que la perjudicada podría

⁶⁷ GOLDÍN, Adrián O. (Director). (2013). *Curso de derecho del trabajo y la seguridad social*. Buenos Aires: La Ley. 2da. edición. Pág. 805.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



pedir la revisión de lo convenio por haber sido de imposible contemplación al momento de la celebración.

11.3.7. Ámbito personal de aplicación de las convenciones colectivas de consumo

En el apartado 11.3.3. analizamos los sujetos habilitados para celebrar la convención colectiva de consumo. Ahora bien, ¿a qué consumidores y proveedores obliga la convención celebrada?

En cuanto a los proveedores, la convención obligará al proveedor, grupo de proveedores y/o asociación de proveedores -sus miembros- que haya celebrado la convención colectiva. Siendo sujetos de derecho, su capacidad para negociar impone que deban cumplir el compromiso que han asumido al celebrar la convención.

Respecto de los consumidores la situación no es tan sencilla.

Estamos convencidos que la convención debe beneficiar (y obligar) a todos los consumidores afiliados a la asociación de consumidores respectiva, o a las asociaciones de consumidores en el caso de que existiese más de una y se haya designado una comisión negociadora por la parte de los consumidores.

Habiendo consentido voluntariamente formar parte de una asociación de consumidores, los actos de ésta realizados en su representación los obligan como si fuesen actos realizados personalmente por cada uno de los afiliados.

La situación se torna más difusa respecto de aquéllos consumidores que no son afiliados de la asociación y/o asociaciones que intervinieron en la negociación. ¿Debe la convención serles aplicable a ellos?

En un primer momento del análisis, quizás superficial, la respuesta negativa se impondría ya que respecto de estos consumidores la convención es *res inter alios acta*.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Esta es la solución en el Derecho del Trabajo para aquellas convenciones colectivas de trabajo que, habiendo sido firmadas por la patronal y la representación de los trabajadores, no es aún homologada o se rechaza su homologación.

Sin embargo, nosotros entendemos que esto no debe replicarse en el Derecho del Consumo (es más, creemos que ni siquiera debería existir en el Derecho del Trabajo⁶⁸) y que la convención celebrada debe ser aplicable a todos los consumidores que quepan en el ámbito material de aplicación de la misma, sin importar que sean o no afiliados a la/s asociación/ones respectiva/s.

Concordamos con la posición sostenida por Silva Neto (2013):

“A pesar que el Código –refiriéndose al Código del Consumidor brasileño- dispone (§ 2.º) que la Convención solamente obligará a los afiliados a las entidades firmantes, tal disposición debe ser entendida con prudencia. La Convención solamente obligará a los afiliados a las entidades firmantes del empresariado, pero los compromisos asumidos en ella deberán ser observados en relación a la universalidad de los consumidores”⁶⁹.

⁶⁸a) Limitación del instituto de la homologación: Los convenios colectivos deben poseer eficacia y alcance general *per se* sin necesidad, salvo excepciones, de sujetarse a la homologación, atento a que el efecto *erga omnes* proviene de interpretar al convenio colectivo como herramienta de ejecución mínima de los principios y garantías previstos en el Art. 14 bis de la Constitución Nacional. Sería, entonces, la representatividad negocial la que llegaría a adquirir mayor importancia jurídica y fáctica, como para merecer un tratamiento técnico diferenciado.”

SIMÓN, Julio C. (1999). *Negociación colectiva*. En AA. VV. *Derecho Colectivo del Trabajo*. Avellaneda, Buenos Aires: La Ley. Págs. 413-506.

⁶⁹ “*Apesar de o Código dispor (§ 2.º) que a Convenção somente obrigará os filiados às entidades signatárias, tal disposição deve ser entendida com prudência. A Convenção somente obrigará os filiados às entidades signatárias do empresariado, mas os compromissos ali assumidos deverão ser observados em relação à universalidade dos consumidores*”. Traducción libre del autor.

SILVA NETO, Orlando C. da. (2013). *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. Rio de Janeiro: Forense. Página 841.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Se nos podrá cuestionar que esta propuesta es muy riesgosa por cuanto implica que la voluntad de personas de la más variada capacidad, desde personas por nacer (que consumen a través de la madre gestante) hasta adultos mayores, sea sustituida por lo negociado y celebrado por una asociación, quizá distante miles de kilómetros del domicilio del consumidor que ni siquiera sabe de su existencia.

Esa crítica no nos conmoviera por cuanto constantemente somos representados por personas que no conocemos o, peor aún, que no queremos que nos representen, pero la vida en una sociedad democrática así nos obliga. ¿Cuántas personas conocen todos los diputados y senadores nacionales que actúan invocando la representación de los habitantes de la provincia y de la provincia misma que habitan? Nos animamos a afirmar que menos del 1% de los sujetos representados. Y sin embargo las leyes de la Nación son dictadas en representación del pueblo de las provincias y las provincias por sí.

Y como ese ejemplo pueden pensarse muchísimos más donde somos “representados” por personas que ni siquiera conocemos y cuyas decisiones nos afectan. ¿Por qué no permitir que una asociación de consumidores lo haga?

Después de todo, siempre tendremos como defensa a nuestro favor el Orden Público de Dirección, constituido como barrera de derechos mínimos inderogables por debajo de la cual nadie podría negociar una condición en el consumo peyorativa de la dispuesta por la ley.

Sumado a ello tendremos:

a) el principio Protectorio (10.4.1.), en su derivación de la condición más beneficiosa, por la cual no podría la convención estipular en contra de un logro en el nivel de protección de derechos del consumidor logrado por ley o en la contratación individual del consumidor;



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



b) el principio de Irrenunciabilidad (10.4.3.), que impediría a la asociación de consumidores renunciar a un derecho que el titular primigenio del mismo, el consumidor, no podría renunciar (el representante no puede tener una facultad más extensa que aquella que le corresponde al representado).

Creemos que la clave de la aplicabilidad de las convenciones colectivas de consumo a todos los consumidores se encuentra en el proceso de registro de las asociaciones de consumidores, en el cual debe analizarse el objeto social de la asociación respectiva y la idoneidad de los miembros y representantes de la asociación para poder llevar adelante el cometido de la misma.

Si el procedimiento administrativo de inscripción en el registro de asociaciones denota que la asociación que peticiona la inscripción es lo suficientemente seria y cuenta con personal idóneo para defender los derechos de los consumidores, al inscribirla quedaría habilitada para celebrar las convenciones colectivas de consumo, y estas últimas deberían poder representar al universo de consumidores que su objeto social y la autoridad administrativa autorizaron representar.

Ahora bien, celebrada la convención colectiva de consumo, ¿es necesario algún acto de la Autoridad administrativa para que entre en vigencia o sea aplicable a todos los consumidores?

Nos referimos al caso de que sea necesario algún acto administrativo al estilo de la homologación que reciben las convenciones colectivas de trabajo por parte del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación Argentina.

Creemos que no, que no es necesario ningún acto posterior a la celebración de la convención colectiva de consumo para que ésta entre en vigencia y sea aplicable a los sujetos intervinientes en su celebración (lo mismo que creemos excesiva la homologación de las convenciones colectivas de trabajo).



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Ello por un doble orden de ideas, que ya empezamos a esbozar párrafos arriba: 1º la autoridad administrativa tiene suficiente intervención al autorizar la inscripción de la asociación de consumidores, oportunidad en la cual podrá velar por la idoneidad de la misma para representar al colectivo de consumidores; 2º si la convención colectiva de consumo fuese perjudicial para los consumidores, siempre les quedará la protección del Orden Público de Protección y los principios del Derecho del Consumo que mencionamos *ut-supra*, todo lo cual garantiza la indemnidad de los consumidores ante convenciones colectivas de consumo perjudiciales para ellos.

Por ello entendemos suficiente, luego de la celebración de la convención, la registración de la misma para que sea exigible a los proveedores que resulten obligados por ella. Y en virtud del deber de información el proveedor deberá comunicar al consumidor la existencia de la convención que rige sus relaciones de consumo.

Por ejemplo, hemos observado en una reconocida cadena de supermercados con sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, colocado al lado del acceso principal al mismo, un cartel de dimensiones considerables donde se informaban al consumidor sus derechos, autoridad donde dirigirse en caso de quejas, medios de comunicación, persona responsable de atender a los consumidores en el lugar. Ello podría replicarse respecto de las cláusulas principales de la convención colectiva, así como la puesta a disposición del texto completo en el establecimiento en cuestión.

Dado el caso que una asociación de consumidores celebre una convención colectiva de consumo que la autoridad administrativa entienda perjudicial para los consumidores, quedará a esa autoridad solicitar judicialmente el retiro de la aptitud de la asociación para celebrar convenios colectivos o, si lo realizado es de suma gravedad, la exclusión de la asociación del registro de asociaciones, perdiendo con ello aptitud para continuar invocando la representación con que contaba por el acto de la inscripción.

Ínterin, entendemos que la convención continuaría siendo formalmente válida y vigente, pero respecto de los consumidores afectados no podría serle oponible por



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



cuanto contrariaría el orden público de protección, piso mínimo de derecho que regula las condiciones básicas esenciales del mercado.

11.3.8. Ultractividad de la convención colectiva de consumo

Al analizar los requisitos que debía reunir una convención colectiva de consumo para ser válida analizamos la determinación de su período de vigencia, el cual deberá estar claramente determinado en la convención respectiva.

La pregunta problemática que nos surge es: ¿Qué ocurrirá cuando el plazo de vigencia expire?

Habiéndose el mercado acostumbrado a la vigencia de la convención de que se trate, entendemos que sería disvalioso desde todo punto de vista proponer que el acuerdo cese en su aplicabilidad y/o vigencia al cumplirse el plazo para el cual fue prevista, pues sería echar por la borda la relación establecida entre el proveedor, la asociación de consumidores y los consumidores mismos mientras rigió la convención.

Por otro lado, creemos acertada sólo parcialmente la solución dada por la legislación laboral respecto de la ultractividad de las convenciones colectivas de trabajo cuando refiere que vencido el término de duración de la convención ésta continuará rigiendo *ipso facto* las relaciones de trabajo hasta tanto se celebre una nueva convención.

¿Y si no es voluntad de las partes celebrar una nueva convención? La solución brindada en el Derecho del Trabajo pareciera no dejar lugar a esta posibilidad, siendo la única alternativa ante el vencimiento de una convención la celebración de una nueva.

Proponemos que ésta solución se aplique al régimen de las convenciones colectivas de consumo, pero brindando también la posibilidad de que cualquiera de las partes pueda denunciar la convención y las relaciones de consumo que nazcan con posterioridad a la denuncia queden regidas por el Derecho del Consumo, lisa y llanamente.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Esta es la solución dada en el Derecho del Trabajo para el caso que el trabajador dependiente enferme y agote los períodos de licencia paga y de reserva de puesto sin goce de haberes. Transcurrido el año de reserva de puesto sin cobro de remuneración, si el trabajador no está en condiciones de retomar su trabajo el contrato de trabajo continúa vigente hasta que cualquiera de las partes manifieste a la otra su intención de extinguirlo, sin que ello acarree consecuencias indemnizatorias para la parte que decide poner fin al contrato.

Durante el término de vigencia de la convención colectiva de consumo ninguna de las partes podrá incumplir sus disposiciones, ni siquiera el proveedor que, habiendo sido representado por una asociación de proveedores en la firma de la convención, con posterioridad se desvinculase de ella.

En este último caso el proveedor escindido de su asociación deberá continuar cumpliendo con los términos de lo convenido, pues se trató de un sujeto de derechos que fue debidamente representado por su asociación, con lo cual no puede intentar desconocer los compromisos asumidos a través de ella frente a los consumidores con el simple subterfugio de no pertenecer más a la asociación profesional respectiva.

Respecto de este proveedor renunciante a la asociación de proveedores que celebró el convenio entendemos que no es aplicable la misma solución dada a aquéllos que continúan siendo parte de la asociación. Proponemos en este caso que al renunciante le sea exigible el cumplimiento de la convención únicamente hasta el vencimiento del plazo de vigencia, luego de lo cual el proveedor autoexcluido de la asociación de proveedores quedaría exonerado de observar los términos de la convención.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



11.3.9. La articulación normativa de las convenciones colectivas de consumo

Con este apartado intentamos identificar y regular las diversas relaciones que puede tener una convención colectiva de consumo con el ordenamiento positivo estatal; o sea, cómo se insertaría la convención en el marco normativo vigente.

Debemos tener en cuenta que, a diferencia de la legislación estatal, que es impuesta a los ciudadanos y cualquier persona que se encuentra en el territorio argentino (regulación heterónoma, en el sentido de que su origen es externo a la voluntad del sujeto a ella), las convenciones colectivas de consumo son acuerdos de voluntades privados (regulación autónoma, realizada por los propios destinatarios de ella) destinados a regir relaciones privadas.

Pero no obstante su carácter autónomo, las convenciones colectivas de consumo tendrán grandes implicancias en la sociedad y sus miembros, dada la materia que se regula y su obligatoriedad con alcance, en principio, indefinido.

Por ello, en primer lugar, la convención colectiva de consumo no podrá desconocer o intentar modificar las normas dictadas en protección del interés general de la población, ni aquellas basadas en el. Así, por ejemplo, no podría modificar el régimen de pesificación dispuesto por las leyes de emergencia dictadas en la crisis del año 2001/2002 en Argentina.

Tampoco podría la convención colectiva de consumo regular materia tributaria, ni de Derecho Penal, por ser materia tan sensible que la Constitución Nacional inclusive veda al Presidente de la Nación el dictar decretos de necesidad y urgencia en esa materia. Únicamente una ley del Congreso Nacional en sentido formal puede disponer sobre ellas.

Fuera de esos casos, proponemos una total libertad de regulación por parte de las convenciones colectivas de consumo sobre todos los aspectos relacionados con el



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



mercado de consumo. Así, estimamos sería posible regular sobre la oferta de bienes y servicios, publicidad, los contratos a implementarse, las condiciones en las cuales los productos deben ser provistos y los servicios prestados -cantidad, normas de calidad, periodicidad, abastecimiento, etcétera-, garantías, financiamiento, responsabilidades de las partes de la relación de consumo y de la cadena de producción y comercialización, vinculación de las partes entre sí, cese de la relación de consumo, entre otros.

Respecto de la libertad para regular por la cual bregamos para las convenciones colectivas de consumo, la misma debe ser siempre para elevar los estándares de protección de los consumidores, utilizando las normas positivas estatales como referencia y *mínimum* inderogable de derechos.

Así, la convención colectiva de consumo podrá regular aspectos no previstos en la legislación consumeril. En este caso, siempre deberán observarse las normas generales dictadas en aras del interés general. Por ejemplo, no podría modificar la convención normas relativas a la capacidad de las personas.

En aquéllos casos que las normas específicas de Derecho del Consumo prevean la institución o situación de hecho respectiva, las convenciones colectivas de consumo solamente podrán disponer mejoras en los derechos acordados a favor de los consumidores.

11.3.10. Los contratos de consumo

En el análisis que venimos realizando respecto de las convenciones colectivas de consumo fuimos progresando desde lo general hacia lo particular, comenzando por el Orden Público del Consumo, para luego tratar las convenciones colectivas de consumo y llegar al presente apartado, donde analizaremos los contratos de consumo.

El sentido del análisis es partir desde la base de protección (el Orden Público), piso de derechos del consumidor que de ninguna manera puede disminuirse y resulta



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



aplicable a todo consumidor, para progresar en el análisis de situaciones cada vez más singulares.

Estimamos y proponemos en nuestro estudio que ese piso de derechos pueda ser elevado mediante un acuerdo de voluntades -convenios colectivos de consumo- celebrados entre sujetos colectivos (por lo menos, la parte consumidora) que negocien y acuerden mejorar los derechos de los consumidores.

Este sería un escalón intermedio en una pirámide de intensidad de protección de los derechos.

En la cúspide de la pirámide se encontraría el contrato de consumo, el cual si bien es de difícil concreción-entendido el contrato como acuerdo igual de voluntades- en una sociedad de consumo masificada, cuando ocurre cuenta con la ventaja que se negocia en el ámbito más reducido posible, donde ambas partes pueden delimitar correctamente sus intereses y la mejor manera de protegerlos.

Se advertirá claramente que no nos referimos al contrato de consumo por adhesión, en el cual no existe negociación de cláusulas. Evocamos el verdadero contrato individual de consumo, aquél en que las partes negocian las condiciones -hoy en franca extinción-.

“Las relaciones de mercado han dejado de ser contratos celebrados entre dos sujetos iguales que previo a una negociación arriban a un acuerdo para dar lugar a operaciones masificadas, despersonalizadas y estandarizadas en la que la publicidad es el principal impulso para la contratación. Si en los contratos clásicos el eje fundamental estaba en la regulación del consentimiento, en los contratos de la



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



posmodernidad, el eje estará en la regulación de las prácticas de mercado, entre ellas la publicidad”⁷⁰.

Respecto de este último, ¿qué función cumple la convención colectiva?

En nuestra opinión se da una progresión en el grado de intensidad de la protección, donde cada estamento anterior sirve de base para el que le sigue, no pudiendo disminuirse los derechos que se van adquiriendo en los diversos niveles.

Así, el nivel de protección brindado por el Orden Público del Consumo sólo podrá ser mejorado por las convenciones colectivas, las que nunca podrán regular por debajo del mismo. Si la ley dispone que la garantía para el caso de compraventa de cosas muebles no consumibles es de seis meses, la convención colectiva sólo podrá ampliar ese término, jamás disminuirlo. Por ejemplo, doce meses.

Una vez ampliado el piso mínimo legal por la convención colectiva, el contrato individual de consumo sólo podría superar el piso que, esta vez, fue impuesto por convención colectiva y que por eso podemos llamar orden público Convencional.

Así, siguiendo el ejemplo de la garantía en la compraventa de cosas muebles no consumibles, el contrato individual sólo podría disponer un plazo de garantía superior a doce meses, jamás menos (aun cuando fuese superior a los seis meses y respetase, de ese modo, el Orden Público del Consumo).

Con ello la intención es que, a menor el ámbito de negociación o regulación, mayor sea la intensidad de protección que se obtenga.

Es más, entendemos que una vez celebrado el contrato individual de consumo una convención colectiva posterior no podría alterar en perjuicio del consumidor el con-

⁷⁰ BAROCELLI, Sergio S. *La regulación de la publicidad en el Código Civil y Comercial*. Revista de Derecho del Consumidor, Número 1, Noviembre 2016. Cita:IJ-CCXI-180.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



tenido de lo negociado particularmente por las partes en virtud del principio protectorio, en su derivación de la condición más beneficiosa.

11.3.11. Multiplicidad de convenciones colectivas

Dada la libertad constitucional de asociarse con fines útiles puede ocurrir que existan asociaciones de consumidores de ámbito provincial y nacional que representen a la misma categoría de consumidores y usuarios. Y aún puede darse el caso que diferentes niveles de representación celebren convenios colectivos de consumo.

Con miras a la aplicación de la nueva convención colectiva deberá utilizarse el Principio Protectorio en su derivación de la norma más favorable, efectuando la comparación entre convenciones colectivas por institutos. Así, por ejemplo, si la nueva convención regulase todo lo referido a garantía de manera más favorable para los consumidores comprendidos en su ámbito de aplicación, en ese aspecto la nueva convención prevalecería sobre la anterior.

11.3.12. Del vencimiento del plazo de vigencia de la convención

Según fue analizado en 11.3.8., la convención colectiva de consumo será ultractiva en el sentido que, salvo disposición en contrario, continuará rigiendo aún agotado su plazo de vigencia, siempre que alguna de las partes no decida dar por extinguida la convención de plazo vencido.

Ahora bien, creemos prudente que el Organismo encargado del registro de las convenciones colectivas de consumo (se propuso a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, en el ámbito nacional; en el orden provincial deberían ser las respectivas autoridades de aplicación) comunique a las asociaciones de consumidores y de proveedores, o los proveedores particulares participantes, que la convención se halla próxima a vencer.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Juntamente con la comunicación del próximo vencimiento estimamos políticamente correcto que se incluya la invitación a las partes signatarias de la convención a negociar una nueva o actualizar las cláusulas de la aún vigente.

Dada la celeridad de los cambios en el mercado de consumo entendemos que no puede obligarse a las partes a negociar una nueva convención que, dadas las circunstancias sociales, económicas, políticas, etcétera, al momento del vencimiento de la convención no sea querida por alguna de ellas.

11.3.13. De las violaciones a lo estipulado en las convenciones colectivas
Como todo contrato, las estipulaciones de las convenciones colectivas pueden ser desconocidas por alguna de las partes contratantes, dando lugar a las responsabilidades correspondientes.

Dado que las convenciones colectivas buscan primordialmente elevar los estándares de protección de los derechos de consumidores y usuarios establecidos en la legislación que constituye el Orden Público de protección, creemos que las violaciones a lo convenido surgirán de la parte proveedora, por ser la que adoptará la mayor cantidad de compromisos a través de la convención colectiva.

Sin perjuicio de esos regímenes generales de regulación de la actividad de los integrantes de la cadena de fabricación, distribución y comercialización, estimamos debe dictarse una ley que específicamente sancione conductas disvaliosas realizadas en el ámbito del mercado de consumo, las que, si bien previstas en general en el Código Civil, la ley 24240 y en las leyes especiales, por actividad (tarjetas de crédito, seguros, etc.), creemos que un único texto ayudaría al conocimiento por parte de los consumidores y daría mayor certeza respecto del régimen aplicable.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Así como la ley 25212 regula el conocido como “Pacto Federal del Trabajo”, en cuyo Anexo II todas las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires acordaron un régimen sancionatorio básico y mínimo respecto de las infracciones laborales, entendemos que debe sancionarse un régimen similar en materia de consumo.

Esta norma a dictarse por el Congreso de la Nación, para luego lograr la adhesión de las Provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberá tener un régimen detallado en cuanto a inspecciones, denuncias, procedimiento de verificación, procedimiento sancionatorio, sanciones aplicables, recursos, entre otros.

Por una cuestión de practicidad y podría decirse de “paralelismo de las competencias”, entendemos que la autoridad de aplicación en ese régimen federal de regulación del mercado de consumo debería ser la misma autoridad que también llevará el registro de asociaciones de consumidores y el registro de convenciones colectivas de consumo celebradas. Hoy día, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, organismo dependiente de la Subsecretaría de Comercio Interior, Secretaría de Comercio, Ministerio de Producción o el organismo que haga las veces de la misma en el futuro, en el orden nacional y las respectivas autoridades de aplicación en los ámbitos provinciales o municipales.

Ello facilitará el acceso a la información necesaria para todas las actividades que implica el control de un mercado tan diverso como el de consumo, lo que se vería obstaculizado por la burocracia estatal si un organismo tuviese el registro de asociaciones de consumidores, otro el de convenciones colectivas y un tercero el control del mercado de consumo.

No podemos dejar de resaltar que las propuestas que realizamos son en el ámbito de la Administración, con lo cual siempre será de aplicación la ley 19549 y su decreto reglamentario, así como todos los principios y garantías del Derecho Administrativo, incluyendo la revisión judicial del acto administrativo que se dicte.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



Por último, las facultades de la Administración en cuanto a verificación y eventuales sanciones no enervarían el derecho del ciudadano de reclamar por vía judicial la defensa de sus derechos de manera individual. Ello así por cuanto la Administración actúa defendiendo los intereses de la comunidad y protegiendo la seguridad jurídica y del comercio, no teniendo como principal consideración el interés individual afectado.

De eso dan cuenta las sanciones que imponen las Autoridades locales en materia de defensa del consumidor, las cuales son para las arcas públicas y no para el consumidor afectado que ha realizado la denuncia y procuró la defensa de sus derechos. Para este último siempre le quedará la indemnización del daño directo que haya sufrido, pero la Administración es reacia a otorgar el daño directo a menos que cuente con prueba concluyente; y los proveedores cuestionan la constitucionalidad de que una Autoridad administrativa aplique el daño directo, arrogándose facultades judiciales. Esas consideraciones nos llevan a afirmar que deberá siempre garantizarse al ciudadano consumidor la posibilidad de acceso a la justicia.

11.3.14. De las Comisiones negociadoras

Los convenios colectivos serán acuerdos de voluntades destinados a regir relaciones futuras presupuestas desde la óptica del presente. De ese modo, puede suceder que las cláusulas que hoy se pacten considerando una realidad dada, el día de mañana queden desactualizadas como consecuencias de las más variadas causas.

A fin de evitar que las normas convencionales caigan en desuetudo por falta de actualización, proponemos que la convención colectiva regule la creación de una comisión negociadora de carácter permanente, integrada de manera paritaria por representantes de las partes signatarias, a fin de mantener actualizado el contenido de las convenciones colectivas.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



A diferencia de las comisiones paritarias reguladas en el ámbito de las convenciones colectivas de trabajo, las cuáles son optativas en el régimen de la ley 14250, proponemos que la previsión y constitución de las comisiones negociadoras sean obligatorias en el marco de las convenciones colectivas de consumo, por cuanto las condiciones del mercado de consumo son mucho más dinámicas que el mercado de trabajo, y los tiempos de constitución de una comisión pueden ser demasiado extensos.

11.3.15. Facultades de las comisiones negociadoras

De manera general podemos decir que la misión de las comisiones negociadoras será mantener en condiciones de vigencia las convenciones colectivas, cuidando que lo estipulado por las partes signatarias siga siendo aplicable.

De esa manera, mediante la interpretación de cláusulas confusas o adaptación de aquéllas que queden desactualizadas la comisión negociadora mantendrá la plena vigencia de las convenciones, sin necesidad de celebrar una nueva pendiente el plazo de vigencia de aquélla que creó la comisión.

Por su carácter paritario, los acuerdos nacidos en el seno de la comisión gozarán de la misma fuerza obligacional que la convención misma, lo que convertiría a las comisiones negociadoras en útiles instrumentos de pacificación social ya que su intervención evitará conflictos de la más variada índole surgidos como consecuencia de la imprevisibilidad del hombre al momento de celebrar la convención.

Estos acuerdos nacidos en el seno de las comisiones deberán cumplir con las mismas formalidades y ser registrados y publicados al igual que los convenios que modifican o interpretan, a fin de lograr la misma obligatoriedad que el acuerdo modificado.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



11.3.16. Las Convenciones Colectivas y los servicios públicos esenciales

Si bien pregonamos las más amplias facultades para que las asociaciones de consumidores y los proveedores puedan celebrar convenciones colectivas de consumo, entendemos que existe un ámbito donde debe limitarse la autonomía de la voluntad de estos sujetos: los servicios públicos esenciales.

Si bien no hay dudas que esos servicios también están incluidos en el ámbito del mercado y del Derecho del Consumo, por su vital importancia para la sociedad no puede dejarse librado a sujetos de derecho privado sin más la posibilidad de regular las condiciones de comercialización de los servicios públicos esenciales.

Actualmente se continúa discutiendo cuáles son los servicios públicos que, por su trascendencia, deben ser considerados “esenciales”. Se propugna declarar servicio público esencial a la telefonía, la educación, el transporte de pasajeros y cargas, entre otros, tanto por una finalidad altruista, como es garantizar la prestación de los mismos en ciertas condiciones mínimas, como por una finalidad de poder (principalmente por parte de las autoridades) ya que permite regular las condiciones con miras políticas y limitar las libertades en el ámbito de los servicios públicos esenciales.

Al declarar servicio público esencial la educación se busca que los Docentes no puedan realizar huelga o, si la realizan, que lo hagan garantizando la prestación de servicios mínimos. La misma finalidad se busca con el transporte en sus diversas ramas. En este último caso se llegó al disparate jurídico de que la Provincia de Córdoba, durante el mes de junio de 2017, sancionara una ley provincial declarando servicio público esencial el transporte de pasajeros, luego de una huelga de 9 días que dejó sin transporte a esa ciudad⁷¹.

Nosotros consideraremos servicios públicos esenciales, a los efectos de esta tesis, los mismos que así determina el artículo 24 de la ley 25877 (o el que en el futuro

⁷¹Ley de la provincia de Córdoba 10461, cuyo artículo 2º incluyó “Los servicios de transporte público de pasajeros” como servicio esencial en los términos de la ley nacional 25877.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



lo reemplace). Dicho artículo lista como esenciales los servicios sanitarios y hospitalarios, la producción y distribución de agua potable, energía eléctrica y gas y el control del tráfico aéreo.

Entendemos que los servicios mencionados justifican su carácter de esenciales por sí mismos, ya que su falta de funcionamiento acarrea serio peligro o alteración de la normalidad de la vida o salud de las personas.

Es interesante remarcar que el decreto reglamentario del artículo 24 de la ley 25877, decreto nacional 272/2006, crea una comisión que denomina “Comisión de Garantías”, la que siguiendo ciertos procedimientos y contemplando las consideraciones legales y del propio decreto, puede determinar que será un servicio esencial otro de los mencionados en la ley.

Esta Comisión de Garantías puede, según el artículo 2º inciso e) del decreto 272/2006, “[c]onsultar y requerir informes a los entes reguladores de los servicios involucrados, a las asociaciones cuyo objeto sea la protección del interés de los usuarios y a personas o instituciones nacionales y extranjeras, expertas en las disciplinas involucradas, siempre que se garantice la imparcialidad de las mismas.”

Nuevamente se destaca la importancia de las asociaciones de consumidores y usuarios en el proceso de formación de la voluntad de la Administración Pública, máxime en un tema tan delicado como el que analizamos.

12. Proyecto de ley de convenciones colectivas de consumo

Llegado este punto, creemos oportuno esbozar un proyecto de ley de convenciones colectivas de consumo, como consecuencia del desarrollo teórico realizado.

Como todo proyecto, creemos que es susceptible de ser perfeccionado por futuros estudios que demuestren un mejor desarrollo del mismo.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



También en un futuro mediato la (esperada) implementación de las convenciones colectivas de consumo conllevará la detección de aspectos a ser mejorados con miras al funcionamiento del sistema colectivo del Derecho del Consumo, tanto a nivel legal como reglamentario.

Sin más, pasamos a redactar el proyecto de ley de convenciones colectivas de consumo:

EL SENADO Y LA CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN ARGENTINA
REUNIDOS EN CONGRESO, ETC.
SANCIONAN CON FUERZA DE LEY

Artículo 1º: Se entiende por convenciones colectivas de consumo los acuerdos celebrados entre un proveedor, un grupo de proveedores o una asociación representativa de proveedores, por una parte, y una asociación de consumidores o una comisión negociadora integrada por representantes de las asociaciones de consumidores con capacidad para celebrar el convenio colectivo, que tengan como principal objeto regular las condiciones de comercialización de productos o servicios en la República Argentina.

Artículo 2º: Las convenciones colectivas podrán regular sobre todo lo atinente a las relaciones de consumo, siempre que no le esté expresamente vedado por ley y que lo regulado no sea contrario al orden público. Concretamente, podrá regir acerca de precios, calidad, condiciones de financiamiento, garantías, etc.

En la celebración de las convenciones colectivas de consumo deben observarse, bajo pena de nulidad absoluta, los siguientes requisitos:

- a. Celebrarse por escrito;
- b. Indicarse el lugar y fecha de celebración;



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



- c. Determinarse los sujetos intervinientes, mediante la acreditación de las personerías que se invoquen;
- d. Especificarse los productos y/o servicios comprendidos;
- e. Estipularse el ámbito territorial de aplicación;
- f. Fijarse el plazo de vigencia de sus cláusulas.
- g. Suscribirse por las partes intervinientes;
- h. Inscribirse en el registro creado al efecto por la autoridad de aplicación del ámbito de competencia respectivo.
- i. Darse a publicidad mediante los medios que determine la reglamentación. Será ineludible su publicación en el Boletín Oficial de la Nación y/o de la provincia en cuyo territorio sea de aplicación la convención.

Artículo 3º: Las convenciones colectivas de consumo serán obligatorias para el proveedor, grupo de proveedores o asociación de proveedores que la celebren, y serán aplicables a todos los consumidores que se vinculen con los proveedores obligados, sea a título gratuito u oneroso, independientemente que sean afiliados o no a la asociación de consumidores o grupo de ellas que intervino en la celebración.

La convención será obligatoria desde la fecha en que la respectiva convención lo disponga o, en defecto de disposición al respecto, desde el día de su publicación en el Boletín Oficial de la Nación. La publicación podrá ser efectuada por cualquiera de las partes signatarias, y será sin costo para la parte que represente a los consumidores.

La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, organismo dependiente de la Subsecretaría de Comercio Interior, Secretaría de Comercio, Ministerio de Producción o el organismo que haga las veces de la misma será la encargada de llevar el registro de convenciones colectivas de consumo celebradas, el que deberá ser de acceso libre y gratuito y encontrarse publicado *on-line* en su sitio web oficial.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



En el ámbito provincial serán encargadas las respectivas autoridades con competencia en la aplicación de la ley 24240.

ARTÍCULO 4º: Vencido el plazo de vigencia de la convención, lo estipulado en ella continuará rigiendo las relaciones de consumo que se celebren en su ámbito de aplicación hasta tanto se celebre una nueva convención o cualquiera de las partes signatarias comunique a la otra y a la autoridad nacional o provincial encargada del registro de convenciones, según corresponda, su voluntad de extinguir el acuerdo celebrado de plazo vencido. Esta comunicación deberá ser efectuada como mínimo noventa (90) días antes de la fecha que se pretenda dar por concluido el convenio colectivo de plazo vencido.

ARTÍCULO 5º: Si la convención fue celebrada por una asociación de proveedores y se encontrase vigente, el miembro de la asociación de proveedores que renunciase a formar parte de la misma continuará obligado por la convención hasta que venza su vigencia. Vencido el plazo de vigencia el proveedor que renunció a la asociación que lo representó en la firma de la convención quedará desobligado respecto de los términos de la convención.

ARTÍCULO 6º: Las convenciones colectivas no podrán alterar en perjuicio del consumidor los mayores derechos con que el consumidor cuente en virtud del contrato individual de consumo que haya celebrado con un proveedor. En todos los casos se aplicará la cláusula más beneficiosa para el consumidor.

ARTÍCULO 7º: Cuando para un mismo ámbito de aplicación personal y territorial existiese más de una convención colectiva, la que se celebre con posterioridad deberá contemplar lo pactado en la convención preexistente. Para determinar cuál será de aplicación deberán compararse por instituciones, siendo aplicable al consumidor la más favorable a sus intereses.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



El consumidor siempre tendrá la posibilidad de escoger expresamente la Convención que desea que se le aplique.

ARTÍCULO 8º: Con una antelación de noventa días corridos, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, organismo dependiente de la Subsecretaría de Comercio Interior, Secretaría de Comercio, Ministerio de Producción o el organismo que haga las veces de tal en cuanto al registro de las convenciones colectivas notificará a las partes del vencimiento de la convención celebrada y las invitará a que, de creerlo conveniente, negocien su sustitución por una nueva convención. Lo mismo será realizado por las respectivas autoridades locales de aplicación en el caso de convenciones celebradas en su ámbito de competencia.

ARTÍCULO 9: Los incumplimientos de las cláusulas de las convenciones colectivas serán sancionados mediante las disposiciones que se preverán en una ley específica que dictará el Congreso de la Nación dentro de los 180 (ciento ochenta) días posteriores a la publicación de la presente ley en el Boletín Oficial de la Nación, sin perjuicio de la aplicabilidad de otros regímenes existentes.

La autoridad de aplicación del régimen de sanciones a las infracciones a las convenciones colectivas será la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, dependiente de la Subsecretaría de Comercio Interior - Secretaría de Comercio - Ministerio de Producción, o el organismo que haga las veces de tal. En las provincias lo serán las respectivas autoridades locales con competencia en la materia.

ARTÍCULO 10º: El procedimiento administrativo y/o la eventual sanción administrativa que pudiera disponer la Autoridad de aplicación no obstarán las acciones civiles, penales o de cualquier otra naturaleza que el consumidor afectado por la infracción promueva.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



DE LAS COMISIONES NEGOCIADORAS DE NIVEL PARTICULAR

ARTÍCULO 11: Las convenciones colectivas deberán prever la constitución de una Comisión Negociadora de carácter paritario, compuesta por representantes de las partes signatarias, de carácter permanente mientras dure su vigencia.

ARTÍCULO 12: Serán funciones de las comisiones negociadoras:

- a) Interpretar las cláusulas de las convenciones colectivas con alcance general y vinculante para los sujetos representados en la convención, a pedido de alguna de las partes signatarias, de un consumidor con interés actual o a requerimiento de cualquier autoridad pública;
- b) Integrar las convenciones colectivas ante carencias de regulación que surjan de la aplicación de las convenciones colectivas mediante el dictado de cláusulas negociales que serán parte integrante de la convención para el futuro y tendrán su misma fuerza vinculante, una vez cumplidos los requisitos de inscripción y publicidad;
- c) Sugerir a las partes signatarias de la convención, con una antelación no menor a 60 días hábiles al vencimiento de la misma, la realización de una nueva negociación, proponiendo cláusulas a incorporar a la convención que se proyecte celebrar;
- d) Asesorar a las autoridades que así lo requieran respecto de la implementación de la convención colectiva;
- e) Intervenir en conflictos individuales donde se discuta respecto de una cláusula del convenio colectivo, exclusivamente a requerimiento de alguna de las partes y en carácter de *Amicus Curiae* de quien deba, en definitiva, resolver el diferendo.

ARTÍCULO 13: No podrán celebrarse Convenciones Colectivas respecto de aquéllos servicios considerados esenciales, de acuerdo a lo previsto en el artículo 24 de la ley 25877 o el que en el futuro lo reemplace.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



La reglamentación establecerá un procedimiento por el cual los entes reguladores de los servicios esenciales recibirán propuestas de las asociaciones de consumidores y usuarios respecto del servicio que se trate y, de considerarlas procedentes, su implementación se llevará a cabo por el proveedor del servicio esencial.

ARTÍCULO 14: La presente ley se incorporará a la ley 24240 como Capítulo XVII, debiendo reordenarse el texto de la misma y su articulado con motivo de su adición al texto vigente. El Poder Ejecutivo Nacional reglamentará la presente ley en el plazo de ciento ochenta (180) días de su publicación en el Boletín Oficial de la Nación.

ARTÍCULO 16: De forma.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



13. **Resultados**

Ingresando en la etapa final de nuestro estudio creemos oportuno recordar la hipótesis que nos planteamos:

“El aprovechamiento y aplicación por parte del Derecho del Consumo de la institución convención colectiva generada en la experiencia realizada en el ámbito del Derecho del Trabajo proveerá una mejor y más amplia protección del consumidor”.

Entendemos que nuestra hipótesis se verificó.

En primer lugar pudimos teóricamente determinar que las convenciones colectivas de trabajo son perfectamente aplicables en el marco del Derecho del Consumo.

Ello por cuanto ambas ramas del Derecho poseen una filosofía proteccionista de la parte más débil que torna aplicable la defensa colectiva de los derechos de los individuos que componen los colectivos trabajador-consumidor.

Siendo factible la celebración de convenciones colectivas de consumo, al igual que su par en el Derecho del Trabajo, estas convenciones brindarán estándares de protección del consumidor superiores a los actuales, basados netamente en regulación estatal (heterónoma) de relaciones de consumo individuales.

La intervención de las asociaciones de consumidores permitirá negociar y regular más específicamente aquellas relaciones de consumo incluidas en su ámbito de actuación dada la especificidad que hemos propuesto tenga el objeto estatutario de las asociaciones.

Asimismo, la convención colectiva de consumo sumará un nuevo nivel de protección de los derechos de los consumidores, el colectivo, que se adicionará a la protección estatal (difusa, indeterminada, inespecífica) y la casi nula posibilidad de negociación individual del consumidor.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



14. Conclusiones

La redacción de la presente tesis nos ha dejado altamente satisfechos en virtud de los resultados alcanzados, así como entusiasmados respecto de la posibilidad cierta de que en un futuro mediato podamos ver realizadas normativamente las convenciones colectivas de consumo.

En un mercado signado por continuas violaciones a los derechos de los consumidores creemos que la intervención de éstos, a través de la asociación respectiva, en la regulación de sus relaciones de consumo equilibrará las fuerzas en la negociación y brindará un marco más transparente, específico y útil a las condiciones de contratación y ejecución de las relaciones de consumo.

Reconocemos que las convenciones que propugnamos generarán resistencias en los proveedores, acostumbrados a imponer sus condiciones de negociación con casi nula intervención del consumidor, pero ello no será un obstáculo insalvable.

Creemos que con el avance en las negociaciones y celebraciones de convenciones colectivas los proveedores notarán que el acceder a negociar en un plano colectivo constituirá una pauta de publicidad favorable, otorgando una ventaja competitiva respecto de aquéllos proveedores que se nieguen.

Los proveedores incluso podrán promocionar la firma de las convenciones colectivas como una demostración de su Responsabilidad Social Empresaria.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



15. **Bibliografía utilizada**

- ACCIARRI, Hugo A. *La regulación de los contratos de consumo en el nuevo Código. Algunas notas para su análisis económico*. Buenos Aires: La Ley, Revista Código Civil y Comercial (septiembre 2015), pág. 277 y ss. También puede ser consultado en https://works.bepress.com/hugo_alejandro_acciarri/43/.
- ALTERINI, Atilio A. (1998). *Contratos civiles, comerciales, de consumo. Teoría General*. Buenos Aires: AbeledoPerrot. Pág. 34.
- AMATRUDO, Rosangela. (2004). *Publicidade abusiva*. Revista de Direito do Consumidor on-line. Volúmen 52. Octubre de 2004. Cita: DTR/2004/599.
- BAROCELLI, Sergio S. *La regulación de la publicidad en el Código Civil y Comercial*. Revista de Derecho del Consumidor, Número 1, Noviembre 2016. Cita: IJ-CCXI-180.
- BENJAMIN, Antonio H. (2014). *Manual de direito do consumidor*. 6ª Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais.
- BIELSA, Rafael. (1943). *El orden político y las garantías jurisdiccionales*. Santa Fe: Imprenta de la Universidad Nacional del Litoral.
- CALDERA, Rafael. (1960). *Derecho del Trabajo*. 2da edición. Caracas, Venezuela: El Ateneo.
- Corte, Néstor T. (1994). *El Modelo Sindical Argentino*. 2ª Ed. Santa Fe, Argentina: Rubinzal-Culzoni.
- DEJOURS, Christophe. (2015). *El sufrimiento en el trabajo*. Buenos Aires: Topía Editorial.
- ECO, Humberto. (2000). *Cómo se hace una monografía*. México: Cía. Editorial ElectroComp, S.A. de C.V. 24ta reimpresión. Título del original italiano: Come si fu una tesi di laurea. (1977).



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



- ESTIGARRIBIA BIEBER, María L. *La Buena Fe. Aspectos integrativos y limitativos de la autonomía de la voluntad*. Estudios en homenaje al Dr. Jorge Mosset Iturraspe, Perú. Inédito.
- FINK, Daniel R. en AA.VV. (2007). *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 9ª Ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- FRUSTAGLI, Sandra A. *La tutela del consumidor hipervulnerable en el derecho argentino*. Revista de Derecho del Consumidor, Número 1, Noviembre 2016. Cita: IJ-CCLI-396.
- GOLDÍN, Adrián O. (director). (2013). *Curso de derecho del trabajo y la seguridad social*. Buenos Aires: La Ley. 2da. edición.
(1986). *Concurrencia, articulación y sucesión de normas en el Derecho del Trabajo (Lineamientos para una investigación)*. Buenos Aires: La Ley. Revista Derecho del Trabajo, 1986-B, págs. 931 y ss.
- GRISOLÍA, Julio A. (2013). *Tratado de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*. Buenos Aires: AbeledoPerrot.
- HERRERA, Enrique. (1998). *Práctica metodológica de la investigación jurídica*. Buenos Aires: Astrea.
- Konder Comparato, Fábio. (2011). *A proteção do consumidor. Importante capítulo do direito econômico*. Revista de Direito do Consumidor. San Pablo, Brasil: Revista dos Tribunais. Volumen 77, janeiro de 2011. Cita: DTR/2011/1218.
- LIMA MARQUES, Claudia – MIRAGEM, Bruno. (2012). *O novo Direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais.
- LORENZETTI, Ricardo L. (2014). *El Derecho privado como protección del individuo particular*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni Editores. Revista de Derecho Privado y Comunitario 7, “Derecho Privado de la reforma constitucional”.
Director. (2014). *Código civil y comercial de la Nación comentado*. Tomo I. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



(2009). *Consumidores*. 2da. Edición. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni.

(1999). *Nuevos paradigmas del Derecho privado*. En Kemelmajer de Carlucci, Aída – López Cabana, Roberto M. (Directores). Derechos y garantías en el siglo XII. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni.

- MARTÍNEZ VIVOT, Julio J. (1994). *Elementos del derecho del trabajo y de la seguridad social*. Buenos Aires: Astrea. 4ta. edición.
- MAZA, Miguel A. (2010). *La irrenunciabilidad de los créditos laborales*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni Editores.
- MEDINA, Graciela - RIVERA, Julio C. (2014). *Código Civil y Comercial de la Nación*. Buenos Aires: La Ley. Comentario de Renato Rabbi y Baldi Cabanillas.
- MIRAGEM, Bruno. (2014). *Curso de direito do consumidor*. 5ª Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais.
- MOSSET ITURRASPE, Jorge - LORENZETTI, Ricardo L. (1993). Defensa del consumidor. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni. Pág. 387.
- PINESE, Graciela - CORBALÁN, Pablo. (2009). *Ley de defensa del consumidor*. Buenos Aires: Cathedra Jurídica.
- POZZO, Juan D. (1948). *Derecho del Trabajo*. Buenos Aires: Ediar. Tomo I.
- PRADA ALONSO, Javier. (1998). *Protección del consumidor y responsabilidad civil*. Madrid: Marcial Pons.
- RITTO, Graciela. (2016). Sistema de defensa del consumidor: paradigmas del nuevo Código y de las leyes 26.993 y 24.240. C.A.B.A.: 20XXII Grupo Editorial. Págs. 90 y ss.
- RIVERA, Julio C. (1994). *El Derecho privado constitucional*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni Editores. Revista de Derecho Privado y Comunitario 7, “Derecho Privado de la reforma constitucional”.
- RODRÍGUEZ MANCINI, Jorge en Rodríguez Mancini, Jorge (Director). (2010). *Derecho del Trabajo*. Buenos Aires: Astrea. Tomo 3.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



- RUDIGER, Dorothee S. (1993). *Contratos coletivos, contratos de direito civil e proteção do consumidor*. Revista de Direito do Consumidor. San Pablo, Brasil: Revista dos Tribunais. Volumen 5, enero de 1993. Cita: DTR/1993/579.
- SABINO, Carlos A. (1996). *Cómo hacer una tesis y elaborar toda clase de trabajos escritos*. Colombia: Panamericana Editorial.
- SERRANO NUNES JÚNIOR, Vidal - BATALHA TRETTEL, Daniela. (2008). *Limites à publicidade comercial e proteção de direitos fundamentais*. Revista de Direito Constitucional e Internacional. Volumen 63. Abril de 2008. Cita: DTR/2008/753.
- SIMÓN, Julio C. (1999). *Negociación colectiva*. En AA. VV. Derecho Colectivo del Trabajo. Avellaneda, Buenos Aires: La Ley.
- SILVA NETO, Orlando C. da. (2013). *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. Rio de Janeiro: Forense.
- SOZZO, Gonzalo. (2013). *Consumo digno y verde: Humanización y ambientalización del Derecho del Consumidor (Sobre los principios de dignidad del consumidor y de consumo sustentable)*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni Editores. Revista de Derecho Privado y Comunitario 2012 - 3 “Proyecto de Código Civil y Comercial - II”.
- STIGLITZ, Gabriel A. *Defensa del consumidor, diálogo de fuentes y principio de protección*. Revista de Derecho del Consumidor, Número 1, Noviembre 2016. Cita: IJ-CCXVIII-919.
- TAMBUSSI, Carlos E. en GORDILLO, Agustín - FLAX, Gregorio. (2007). *Derechos humanos*. 6ta edición. Edición on-line en: <http://www.gordillo.com/DH6/capVII.pdf>.
- TERRASA, Lucio A. (2015). *La Dignidad (en el trabajo y en el consumo)*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni on-line. Boletín de Doctrina y Jurisprudencia. Cita: RC D 412/2015.
- TOSTO, Gabriel en MAZA, Miguel A. Dir. (2012). *Régimen de contrato de trabajo*. Buenos Aires: La Ley.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



- VÁZQUEZ VIALARD, Antonio. (1978). *Derecho del trabajo y la seguridad social*. Buenos Aires: Astrea.

16. **Bibliografía consultada**

16.1. Libros

- ALMEIDA, João B. de. (2009). 7ª Ed. São Paulo: Saraiva.
- ÁLVAREZ, Eduardo. (1999). *Conflicto colectivo y derecho del trabajo*. En AA. VV. Derecho Colectivo del Trabajo. Avellaneda, Buenos Aires: La Ley. Págs. 566-583.
- AMAYA, Jorge A. (2004). *Mecanismos procesales de protección al consumidor*. Buenos Aires: La Ley.
- ARESE, César. (2011). *Derecho de los conflictos colectivos de trabajo*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni.
- ARRUDA ALVIM, Eduardo - ALVIM, Thereza - MARINS de SOUZA, James J. (1995). *Código do consumidor comentado*. 2ª Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais.
- BERMÚDEZ, Jorge G. (1999). *Metodología legal para acceder a la tutela judicial en la ley de asociaciones sindicales*. En AA. VV. Derecho Colectivo del Trabajo. Avellaneda, Buenos Aires: La Ley. Págs. 402-412.
- CARVALHO, Sylvio V. de. (1997). *O direito do consumidor: código de proteção e defesa do consumidor: comentários, notas, índices, legislação complementar*. Porto Alegre: Sagra Luzzatto.
- DEVEALI, Mario L. (1972). *Tratado de Derecho del Trabajo*. 2ª Ed. Buenos Aires: La Ley. Tomo V.
- LIMA MARQUES, Claudia - BENJAMIN, Antônio H. V. - MIRAGEM, Bruno. (2013). *Comentário ao Código de Defesa do Consumidor*. 4ª Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



- LÓPEZ, Guillermo A. F. (1999). *Pasado, presente y futuro del Derecho Colectivo del Trabajo*. En AA. VV. Derecho Colectivo del Trabajo. Avellaneda, Buenos Aires: La Ley. Págs. 1-38.
- LÓPEZ, Justo. (1999). *Libertad Sindical*. En AA. VV. Derecho Colectivo del Trabajo. Avellaneda, Buenos Aires: La Ley. Págs. 81-202.
- MENDICOA, Gloria E. (2003). *Sobre tesis y tesisistas: lecciones de enseñanza-aprendizaje*. Buenos Aires: Espacio.
- MORAES OLIVEIRA, Júlio. (2014). *Curso: Direito do Consumidor Completo*. Belo Horizonte: Editora D'Plácido.
- PEREIRA da CUNHA, Belinda. (2011). *Direito do consumidor*. 4ª Ed. São Paulo: Saraiva. 129 páginas.
- QUADROS de CARVALHO SILVA, Jorge A (2008). *Código de Defesa do Consumidor anotado e legislação complementar*. 6ª Ed. São Paulo: Saraiva.
- RIZZATTO NUNES, Luis A. (2009). *Comentário ao Código de Defesa do Consumidor*. 4ª Ed. São Paulo: Saraiva.
- SAAD, Eduardo G. (1998). *Comentário ao Código de Defesa do Consumidor: Lei n. 8-078, de 11.9.90*. 3ª Ed. São Paulo: LTr.
- SHINA, Fernando. *Los menores, el derecho mercantil y las relaciones de consumo*. Buenos Aires: elDial.com. Publicado el 05 de febrero de 2016. Cita: elDial DC2083.
- STIGLITZ, Gabriel A. (1990). *Protección jurídica del consumidor*. Buenos Aires: Edigraf.
- VIDAL SERRANO NUNES, Júnior - ALVES PINTO SERRANO, Yolanda (2003). *Código de defesa do consumidor interpretado*. 1ª Ed. São Paulo: Saraiva. 278 páginas.
- ZENUN, Augusto (1998). *Comentário ao Código do Consumidor*. 1ª Ed. Rio de Janeiro: Forense. 177 páginas.



16.2. Artículos

- ALBISO de SOUZA, Washington P. *Considerações a respeito do Código de Proteção e Defesa do Consumidor*. Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor, vol. 1, p. 475, abril de 2011. Cita: DTR/2012/483.
- ALTERINI, Atílio A. *Os contratos de consumo e as cláusulas abusivas*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 15, p. 5, julho de 1995. Cita: DTR/1995/291.
- BAROCELLI, Sergio S. Las víctimas de daños como sujetos expuestos a una relación de consumo. Buenos Aires: Astrea. 2012. Consultado en <https://www.astrea.com.ar/resources/doctrina/doctrina0352.pdf>.
- BENJAMIN, Antônio H. V. *A proteção do consumidor nos países menos desenvolvidos - A experiência da América Latina*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 8, p. 200, outubro de 1993. Cita: DTR/1993/470.
- BULGAKOV KLOCK, Andréa - CAMBI, Eduardo. *Vulnerabilidade socioambiental*. Revista dos Tribunais, vol. 898, p. 49, agosto de 2010. Cita: DTR/2010/373.
- BURGUEÑO IBARGUREN, Manuel G. *Dogmática del Derecho Civil Constitucionalizado del consumo. Concepto de consumidor y su repercusión en el sistema de la relación jurídica y de la obligación*. IJ Editores on-line, número 15, julio de 2016. Cita: IJ-XCVIII-525.
- BÜSCHER VON TESCHENHAUSEN EBERLIN, Fernando. *O concorrente como consumidor equiparado*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 66, p. 9-35, abril - junho 2008. Cita: DTR/2008/825.
- CABANELLAS, Guillermo. (1966). *Derecho normativo laboral*. Buenos Aires: Bibliográfica Omeba.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



- CARPENA, Heloísa. *Superendividamento: proposta para um estudo empírico e perspectiva de regulação*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 55, p. 120, julho de 2005. Cita: DTR/2005/926.
- CORRÊA JACQUES, Daniela. *A proteção da confiança no Direito do Consumidor*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 45, p. 100, janeiro de 2003. Cita: DTR/2003/739.
- DOS SANTOS GALEA, Felipe E. *Confiança do Consumidor na sociedade de risco massificada*. Revista de Direito Privado, vol. 47, p. 449, julho de 2011. Cita: DTR/2011/2751.
- FEITEN WINGERT ODY, Lisiane. *O conceito de consumidor e noção de vulnerabilidade nos países do Mercosul*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 64, p. 80, outubro de 2007. Cita: DTR/2007/603.
- FERREIRA da CRUZ, Guilherme. *A responsabilidade civil das empresas fabricantes de cigarros*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 47, p. 67, julho de 2003. Cita: DTR/2003/825.
- GARCÍA, José A. *O princípio da dimensão coletiva das relações de consumo: reflexos no “processo do consumidor”, especialmente quanto aos danos morais e às conciliações*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 28, p. 68, outubro de 1998. Cita: DTR/1998/678.
- GREGORI, María S. *O Código de Defesa do Consumidor aplica-se aos planos de saúde*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 78, p. 339, abril 2011. Cita: DTR/2011/1566.
- GRILLO COUTINHO LEONARDO da SILVA, Sayonara - LUNARDELLI CAVALLAZZI, Rosángela. *Vulnerabilidade e direitos: lei e jurisprudência sobre consumo e trabalho na sociedade contemporânea*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 86/2013, p. 13, março de 2013. Cita: DTR/2013/3083.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



- HERMAN SALEM CAGGJANO, Mônica. *Código do Consumidor - Aspectos constitucionais*. Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor, vol. 2, p. 363, abril de 2011. Cita: DTR/1991/86.
- JUNQUEIRA CALIXTO, Marcelo. *A reforma do CDC no tocante ao consumidor superendividado: primeiras impressões*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 87/2013, p. 273, maio de 2013. Cita: DTR/2013/3460.
- LIMA LOPES, José R. de. *O aspecto distributivo do Direito do Consumidor*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 41, p. 140, janeiro de 2002. Cita: DTR/2002/719.
- LIMA MARQUES, Claudia. *Estudo sobre a vulnerabilidade dos analfabetos na sociedade de consumo: o caso do crédito consignado a consumidores analfabetos*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 95/2014, p. 99, setembro de 2014. Cita: DTR/2014/10483.
- LIMA MORAES, Voltaire de. *Da tutela do Consumidor*. Revista dos Tribunais, vol. 655, p. 24, maio de 1990. Cita: DTR/1990/256.
- MAMORU NISHIYAMA, Adolfo - DENSA, Roberta. *A proteção dos consumidores hipervulneráveis: os portadores de deficiência, os idosos, as crianças e os adolescentes*. Revista dos Tribunais online. Revista de Direito do Consumidor, vol. 76, p. 13, outubro de 2010. Cita: DTR\2010/788.
- MARINONI, Luiz G. *A tutela específica do consumidor*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 50, p. 71, abril de 2004. Cita: DTR/2004/884.
- MARTINS HARTMANN, Ivar A. *O princípio da precaução e sua aplicação no Direito do Consumidor: dever de informação*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 70, p. 172, abril de 2009. Cita: DTR/2009/251.
- MAZON, Marília. *O controle e a prevenção do dano ao Consumidor perante a publicidade abusiva*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 78, p. 225, abril de 2011. Cita: DTR/2011/1574.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



- MERINO ACUÑA, Roger. *El sistema de desprotección al consumidor. Apuntes críticos desde la comparación jurídica* en “Las necesarias reformas en el régimen de protección al consumidor, Edición especial”. Lima, Perú: Actualidad Jurídica. N° 186, Gaceta Jurídica, Mayo, 2009. Págs. 63 a 73. Consultado en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1697302>.
- MELLO CASADO, Márcio. *Responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor - Justificativas, precedentes e análise do Sistema Nacional*. Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor, vol. 5, p. 729, abril de 2011. Cita: DTR/2000/365.
- MIRAGEM, Bruno N. B. *Os direitos da personalidade e os direitos do consumidor*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 49, p. 40, janeiro de 2004. Cita: DTR/2004/785.

O princípio da defesa do consumidor e sua aplicação na regulação da propriedade intelectual, livre concorrência e proteção do meio ambiente.
Revista de Direito do Consumidor, vol. 81/2012, p. 39, janeiro de 2012.
Cita: DTR/2012/548.
- MORENO TALAVERA, Glauber. *Coisa julgada na tutela coletiva*. Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo, vol. 21, p. 127, janeiro de 2008. Cita: DTR/2008/108.
- NERY JUNIOR, Nelson. *Os princípios gerais do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 3, p. 44, julho de 1992. Cita: DTR/1992/188.
- PASQUALOTTO, Adalberto. *A defesa coletiva dos consumidores no Brasil*. São Paulo: Revista dos Tribunais online. Revista de Direito do Consumidor, vol. 16, p. 37, outubro de 1995. Cita: DTR\1995\411.
- PASQUALOTTO, Adalberto. *Conceitos fundamentais do Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais online. Revista Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor, vol. 1, p. 63, abril de 1995. Cita: DTR\1991\85.



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales y Políticas



- PRUX, Oscar I. *O direito do Consumidor em tempos de crise econômica persistente - Problemática das relações entre fornecedores e consumidores*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 89/2013, p. 59, Setembro de 2013. Cita: DTR/2013/9280.
- RUDIGER, Dorothee S. Contratos coletivos, contratos de direito civil e proteção do consumidor. Revista de Direito do Consumidor, vol. 5, p. 132, janeiro de 1993. Cita: DTR/1993/579.
- SCHERTEL MENDES, Laura. *O direito básico do Consumidor à proteção de dados pessoais*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 95/2014, p. 53 - 75, setembro-outubro de 2014. Cita: DTR/2014/10481.a
- SCHMIDT DA SILVA, Agathe E. *Cláusula geral de boa-fé nos contratos de consumo*. São Paulo: Revista dos Tribunais online. Revista de Direito do Consumidor, vol. 17, p. 146, janeiro de 1996. Cita: DTR\1996\46.
- STRINGHI FLORES, André - DOSSENA JUNIOR, Juliano - ENGELMANN, Wilson. *Nanotecnologias e Código de Defesa do Consumidor*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 76, p. 152, outubro de 2010. Cita: DTR/2010/790.