

ASPECTOS NEGATIVOS DE LA LEY N° 26.993 SOBRE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

Por Esteban Javier Arias Cáu

I.- INTRODUCCIÓN

El régimen del consumidor por importancia económica y jurídica se ha transformado en el nuevo Derecho Civil o mejor dicho en el Derecho Civil del siglo XXI atrapando gran número de operaciones económicas y jurídicas que realizan diariamente los consumidores y usuarios de bienes o servicios. En efecto, a partir de su incorporación al ordenamiento legal de la República Argentina (1993) y luego constitucional (1994), paulatinamente ha visto ensanchado su ámbito de aplicación hasta concluir con su incorporación al reciente Código Civil y Comercial que entrará en vigencia el próximo 1 de agosto de 2015.

Sin embargo, esta característica relevante ha sido ensombrecida por las numerosas modificaciones legislativas, tanto en derecho de fondo como de forma, que fue introduciendo el legislador nacional. Especialmente, en su última modificación, por intermedio de la ley N° 26.993 (2014), se establece un sistema novedoso de resolución de conflictos incluyéndose normas de índole procedimental y procesal.

El objeto del presente trabajo tendrá como finalidad destacar los aspectos negativos previstos por el nuevo régimen legal, tanto para el consumidor como para el proveedor, dentro de la relación de consumo dejando para otra oportunidad resaltar los positivos, que sin duda los tiene.

II.- CONSUMIDOR: LA INSTANCIA OBLIGATORIA Y PREVIA

En la modificación producida por ley N° 26.993, se suprimió la *otrora* Subsecretaría de Defensa del consumidor, quedando establecido el organigrama con la Subsecretaría de Comercio Interior que comprende a la "Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y arbitraje de consumo". La ley establece un esquema de *conciliación obligatoria y previa* ya contenido en germen en la ley 24.240 originaria (art. 45), comprensivo desde el art. 1 al 21 inclusive, pero con algunas modificaciones sustanciales, como veremos a continuación.

Con una clara finalidad de *unificación*, se dispone la creación del "Servicio de Conciliación Previa en las relaciones de consumo", en el ámbito de la Secretaría de Comercio de la Nación (COPREC), que actuará en la Capital Federal y en aquellas dependencias similares que se establezcan en el resto del país (art. 1º). Se prescribe que intervendrá en los reclamos de derechos *individuales* de consumidores o usuarios que versen sobre relaciones de consumo y cuyo monto no exceda a 55 salarios mínimos vital y móvil, aproximadamente \$ 242.000 (art. 2º). Advertimos que los reclamos ante el COPREC tienen una doble limitación: a) Por naturaleza de derechos involucrados (individuales y no colectivos); b) Por el monto del reclamo (hasta \$242.000).

Este mecanismo, a diferencia de lo que ocurre actualmente en las provincias al momento de escribirse estas líneas, es *previo y obligatorio* para el consumidor, ya sea ante la "Auditoría en las Relaciones de consumo" o en su caso ante la "Justicia Nacional en las relaciones de consumo". En otras palabras, el consumidor previamente deberá formular obligatoriamente el reclamo ante el COPREC para luego, una vez que el procedimiento no arribe a un acuerdo conciliatorio por cualquier motivo, elegir su nueva promoción administrativa ante la Auditoría o bien promover una acción judicial por ante la

Justicia Nacional del Consumo. Por lo tanto, si no se realiza dicho procedimiento el proveedor en el juicio podrá oponerle al consumidor alguna excepción dilatoria que impida continuar con el proceso.

Esta decisión resulta harto opinable, puesto que esta valla no se encontraba prevista en el régimen anterior de la ley N° 24.240 (t.o. ley N° 26.361) puesto que era optativo formular el reclamo en sede administrativa. En cambio, se ha mantenido el *derecho de opción* para aquellos “supuestos de relaciones de consumo reguladas por otras normas, [ya que] el consumidor o usuario podrá presentar su reclamo ante el COPREC o ante la autoridad instituida por la legislación específica” (art. 2, párrafo tercero). Este supuesto, por lo general, resulta aplicable en el ámbito de los servicios públicos domiciliarios (ej. luz eléctrica, gas, telefonía, etc.) en los cuales el consumidor podrá elegir el COPREC o bien el Ente regulador que corresponda a dicho servicio (ej. ENARGAS).

III.- PROVEEDOR: LA INCORPORACIÓN DEL SOLVE ET REPETE

La autoridad de aplicación, ya sea de oficio o bien por denuncia del consumidor, está facultada para promover un procedimiento administrativo a los fines de constatar una infracción a la LDC. Una vez llevado a cabo el mismo, se “dictará una resolución definitiva”, que puede seguir dos caminos: a) Desestimar la denuncia o infracción; b) Imponer una sanción del elenco fijado en el art. 47 de la LDC al proveedor. Una digresión: El problema que se plantea en la práctica es que el régimen legal *no ha tipificado* los supuestos de hecho que constituyen infracciones, por lo cual habrá que recurrir a las reglas y principios del régimen del consumidor derivándose las conductas que configurarán ilícitos de consumo.

Para el caso que se imponga una sanción, los *proveedores* se encuentran facultados para interponer un recurso directo innominado en contra de las resoluciones que les impongan sanciones. La resolución sancionatoria sólo puede ser apelada por *vía directa* ante la Cámara Federal y Nacional de las Relaciones de Consumo o ante las Cámaras Federales con asiento en las provincias. El recurso debe interponerse y fundarse dentro de los 10 días hábiles de notificada la resolución y se deberá depositar el importe de la multa (*solve et repete*), sin cuyo requisito será desestimado.

En nuestra opinión, se trata de una solución de política legislativa sumamente criticable puesto que se ha instaurado la regla del denominado “solve et repete” como requisito previo de admisibilidad para la interposición del recurso directo, por parte de aquellos proveedores que hubieran sido objeto de una sanción por infracción al régimen del consumidor. En efecto, previamente a su interposición deberán depositar el monto de la multa (art. 47 inc. b, LDC) a la orden de la autoridad de aplicación y presentar el comprobante del depósito por ante el Tribunal Judicial. O bien, deberá alegar y demostrar que el cumplimiento de la multa “pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente”. La norma, en su formulación, no deja más resquicio que cumplir con la multa, justificar alguna excepción o bien cuestionar la constitucionalidad de su aplicación.

Por nuestra parte, ya nos hemos manifestado en contra de su implementación por carecer de sentido práctico y tener una simple finalidad recaudatoria, y por lo cual allí nos remitimos.