

PRÁCTICAS ABUSIVAS EN EL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN

por Javier H. Wajtraub

Publicación: www.nuevocodigocivil.com

El Código Civil y Comercial de la Nación incorpora el tratamiento de la protección del consumidor, poniendo la tutela de los sujetos protegidos en el más alto escalafón del derecho privado. Porque si bien un Código es una norma legal como tantas otras, opera como el gran eje alrededor del cual se analizan e interpretan los problemas inherentes a los aspectos legislados.

La cantidad de normas existentes en todos los campos, sumado a la proliferación de leyes, decretos, reglamentos y resoluciones de toda clase, fomenta muchas veces que quienes tienen a su cargo la tarea de aplicarlas las desconozcan. Pero no caben dudas de que quienes ostentan responsabilidades cuentan a mano siempre con el principal cuerpo legal de su materia. En ese sentido, el Código Civil y Comercial constituye la principal referencia en lo que hace a las relaciones interpersonales, por lo que la inclusión de los derechos de los consumidores en su texto provocará que esta temática esté siempre al alcance de la mano de los encargados de tomar decisiones, ya sea en el plano judicial o administrativo.

El nuevo cuerpo legal se propuso dar claridad a la definición de consumidor, haciendo más sencilla la dilucidación de los casos en los que resulte de aplicación el régimen tuitivo. Esto es fundamental para la vida cotidiana de cada ciudadano, ya que al poder identificarse con nitidez cuando hay un consumidor, podrá disponerse de una serie de herramientas concretas para la defensa de sus derechos, como ser gratuidad de los procedimientos, plazos abreviados, pautas y criterios interpretativos particulares, todo ello, con la objeto de equilibrar la relación con los proveedores, con quienes existen enormes desproporciones. Pero no menos importante es destacar que el texto legal mantiene un concepto amplio de consumidor, posibilitando la aplicación de las regulaciones que los protegen en los casos en donde existe necesidad.

También debemos destacar que el nuevo Código se explayó también acerca de una problemática que, habiendo sido incorporada a la legislación a través de la ley 26.361, exigía una nueva sistemática y otra profundidad. Nos referimos a las denominadas prácticas abusivas.

El Código establece que dicha protección se otorga (art. 1096) “a todas las personas expuestas a las prácticas comerciales, determinables o no”, ya sean “consumidores o sujetos equiparados”, es decir, todo aquel que (art. 1092) “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”.

Desde este punto de partida, el Código desarrolla el tratamiento de un conjunto de situaciones consideradas abusivas, para las que se brinda protección legal, apuntando a supuestos que afectan la vida cotidiana de la gente y merecen un tratamiento amplio y adecuado, justamente, por tratarse de los aspectos más profundos y sentidos de la persona humana.

Cómo expresamos, el Código Civil y Comercial asume que las relaciones de consumo constituyen un vínculo que por su naturaleza resulta ser genéticamente desigual, por lo que no se trata solamente de establecer derechos y obligaciones para los intervinientes, sino también de garantizar que durante su decurso se brinde un marco de respeto hacia el consumidor que no lo coloque en situaciones colisionantes con su dignidad. Precisamente sobre este aspecto, la legislación brinda claras premisas acerca del estándar mínimo que debe brindar el proveedor, haciéndose referencia a los (art. 1097) “criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos”, de los que surgen nociones como dignidad, no discriminación, entre otras.

El establecimiento de un estándar de protección basado en los tratados de derechos humanos fija con claridad los criterios que deben orientar la noción de trato digno del consumidor, quien se ve expuesto de manera cotidiana a situaciones que no encuentran sustento ni justificación alguna. Debe quedar en claro que estas prácticas se representan en un sinnúmero de supuestos en los cuales las personas padecen cierto tratamiento por parte de los proveedores, lo que puede partir de la falta de respeto en la manera de dirigirse al consumidor hasta los casos en los cuales se lo somete a largas esperas en oficinas comerciales o ciertos supuestos de atención telefónica que se parecen bastante a algún tipo de tortura psicológica.

En efecto, al haberse asumido que la relación entre consumidores y proveedores se extiende más allá de la existencia de un contrato, resulta importante el tratamiento de situaciones que golpean al consumidor por el solo hecho de su desenvolvimiento cotidiano. La regulación de las prácticas abusivas resuelve gran parte del problema, ya que se refiere a la forma en que debe tratarse al sujeto protegido, en cualquier contexto. De esta manera hacemos referencia al nivel de tutela que se exige al proveedor en la actividad publicitaria, en la atención al público en todos sus formatos, en la información y la forma de brindarla, etc.

Por su parte, el Código también engloba dentro de los supuestos que deben observar los proveedores, la obligación de (art. 1098) “dar a los consumidores un trato equitativo y no discriminatorio”, no pudiendo establecerse “diferencias basadas en pautas contrarias a la garantía constitucional de igualdad”. Este aspecto es sumamente relevante ya que se observan en la vida cotidiana diversas formas de aprovecharse de caracteres de ciertos sujetos, con el ánimo de obtener ventajas. Es muy usual en este terreno observar diferentes precios dirigidos a ciudadanos argentinos y extranjeros, supuestos de revisión arbitraria de pertenencias en supermercados o tiendas comerciales, negativa a entregar complementos adicionales en restaurantes por el

hecho de consumir menús promocionales, entre otros.

Tampoco debemos soslayar el mandato legal mediante el cual (art. 1097) “los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias”, lo que reafirma el alto estándar de respeto que los proveedores deben observar. A modo de ejemplo podríamos señalar el envío de notas de reclamo extrajudicial de deuda que no guarde mínimos recaudos de privacidad en la comunicación, por tanto pareciera que ese tipo de notificaciones procura intimidar a la persona del deudor a partir de colocarlo en una situación vergonzante frente a sus vecinos o conocidos.

Finalmente, con la mirada puesta en garantizar al consumidor la potestad de decidir aquello que quiere contratar, la normativa prohíbe (art. 1099) “las prácticas que limitan la libertad de contratar del consumidor, en especial, las que subordinan la provisión de productos o servicios a la adquisición simultánea de otros, y otras similares que persigan el mismo objetivo”, de manera que el proveedor deberá convencer al consumidor de las ventajas de la contratación, no pudiendo “atarlo” a decisiones que no haya tenido intención de tomar, garantizando que una vez que el consumidor ha tomado su decisión, esta pueda ser ejercida plenamente sin condicionantes, partiendo de la base que el proveedor ha tenido la oportunidad de expresar las características de los bienes o servicios ofrecidos y es sobre ella que el destinatario final ha formado su convicción. Esta práctica se observa en casos como la apertura de una cuenta bancaria con la condición de contratar un seguro de vida o en materia de telefonía móvil, cuando en el precio del paquete hay subsidios cruzados en favor de un segundo producto, produciendo el denominado “empaquetamiento excluyente”.|

Publicación: www.nuevocodigocivil.com