

Diario Consumidores y Usuarios Nro 43 - 01.09.2015
La nueva justicia de consumo y el renacer del ave fénix.
Por Laura Perez Bustamante¹

1. El Estado y el interés social protegido. Su marco referencial.

El acceso a la justicia de consumo, de indiscutible interés social, atañe principalmente a dos serias cuestiones: el cumplimiento contractual y el resarcimiento efectivo. En ambos, nuestro país presenta notoria y particular evolución².

Desde la previsión del amparo individual y colectivo en el art. 43 de la Const. Nac., tanto en materia preventiva como reparadora; pasando por las novedosas instituciones contempladas en la ley 24.240 de defensa del consumidor hasta la recientemente sancionada ley 26.993; podemos afirmar, sin temor a equivocarnos, que las problemáticas asociadas al consumo, lejos de ser indiferentes, han suscitado un movimiento incesante hacia su superación.

En este sentido, apreciamos un marcado activismo en los tres poderes del Estado. El legislativo ha sancionado leyes modificatorias y complementarias al régimen de consumo de 1993, que acompañan las cambiantes necesidades sociales o bien se abocan a regular algunas otrora desatendidas.

Este proceso –expresado en las sucesivas modificaciones de la ley 24.240 por las leyes 24.287, 24.558 y 24.999- tuvo su inicio seguidamente a la sanción de la ley primigenia y se ahondó con la ley 26.361 del año 2008.

De esta manera, las leyes de consumo han otorgado a las Autoridades de Aplicación de la LDC facultades tradicionalmente reservadas a los jueces, como el control de contenido de los contratos – control de abusividad de cláusulas- y la posibilidad de dictar medidas cautelares durante la instrucción de los sumarios administrativos; sin perjuicio de las consabidas potestades sancionatorias propias de la Administración.

Complementariamente, la ley 26.361 incorporó a nuestro régimen instituciones singulares como el “daño directo”, mediante el cual se materializa el derecho a la reparación de menor cuantía en sede administrativa; y la multa civil en sede judicial conocida bajo el nombre de “daño punitivo”; provocando un salto cualitativo en la expresión del derecho positivo vigente, al regular de manera efectiva la reparación pequeña como la prevención de antijuridicidades vinculadas a la incidencia colectiva.

Desde otro ángulo, de la revisión de la profusa jurisprudencia recaída sobre conflictos de consumo, se evidencia la aplicación lenta pero progresiva de los principios e institutos particulares del ordenamiento especial, circunstancia tal vez relacionada a que éstos no coinciden con los principios e institutos que nutren el derecho privado³.

Por su parte, del Poder Ejecutivo dependen las Autoridades de Aplicación de la L.D.C. nacional y locales, sobre las cuales recaen las funciones de control, vigilancia y juzgamiento de las presuntas infracciones a la Ley. También aquí observamos evolución en cuanto al ejercicio de sus funciones y a los alcances territoriales reales de su actuación, presentando actualmente tendencia hacia la descentralización, de forma de facilitar el acceso a sus oficinas de un mayor número de consumidores y usuarios, sea para informarse o bien para realizar denuncias.

2. Ventajas del nuevo sistema de acceso a la justicia.

En el camino recorrido, la reciente ley 26.993 avanza con aún mayor decisión en la temática del acceso a la justicia mediante lo que entendemos dos aciertos legislativos:

- 1) la creación del fuero de consumo, piedra fundamental para garantizar la efectivización de los derechos e incentivar el cumplimiento espontáneo de las obligaciones; y*
- 2) la creación de la Auditoría en las Relaciones de Consumo, autoridad administrativa que resolverá los reclamos por daños del Título X de la L.D.C., con un límite de monto de quince salarios mínimos, vitales y móviles.*

Debe tenerse presente que la nueva ley 26.993 reemplaza el texto del art. 40 bis –daño directo-, eliminando el tope que anteriormente tenía. Ello así, el fustigado daño directo –que incluso el proyecto de Código Civil y Comercial proponía derogar y sobrevivió en el Código sancionado-; renace

¹ Directora del Posgrado de Actualización en Derecho del Consumidor Profundizado, de la Facultad de Derecho, UBA

² Esta preocupación no es exclusiva de nuestro medio. A nivel internacional y regional se trabaja desde hace décadas en diseñar e implementar medidas adecuadas para su tratamiento. Dan cuenta de ello los estudios Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, aprobadas por la Asamblea General mediante res. N° 39/248 y el Libro Verde “Acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el Mercado Único”.

³ Al menos hasta la reciente sanción del Código Civil y Comercial de la Nación, el cual recepta las especificidades básicas propias del derecho del consumidor que entró en vigencia el pasado el 1/8/2015.

como el ave fénix, más presente que nunca, reafirmado por dos leyes⁴, con un tope mayor y como parte de un régimen de orden público⁵.

En relación al fuero de consumo, su importancia puede verse desde varios ángulos. Desde el aporte a la seguridad jurídica dado por la especialización de la materia y la aplicación de sus principios e instituciones comunes; la gratuidad de las actuaciones para los consumidores y usuarios; la celeridad del procedimiento establecido, hasta el aspecto institucional de reconocimiento y valoración de los derechos sociales.

Cabe referir a un aspecto que no es menor. Paralelamente a lo anterior, la nueva ley refuerza el sistema de control al establecer un órgano judicial revisor único para las sanciones impuestas por la Autoridad de Aplicación de la LDC y las resoluciones de la Auditoría de Consumo: La Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo. Asimismo, la ley crea un servicio de conciliación, el COPREC, cuya autoridad de aplicación es la misma de la ley 24.240, y su intervención previa es obligatoria tanto para reclamar ante la Auditoría de Consumo como para accionar o recurrir a la Justicia de consumo.

Concluimos, en razón de las consideraciones anteriores, que lo regulado mediante la ley 26.993 es derecho de interés público, cuya arquitectura evidencia voluntad de transformación social y cuyos fines últimos remiten a la defensa del interés colectivo, la promoción de los derechos humanos y la justicia social.

⁴ Ley 26.993 de Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, sancionada el 17/9/2014, promulgada el 18/9/2014 y publicada en B.O. 19/9/2014 y Ley 26.994 Código Civil y Comercial de la Nación, sancionado el 1/10/2014, promulgado el 7/10/2014 y publicado en B.O. 8/10/2014.

⁵ Ley 24.240, art.65.