



Nueva Ley de Defensa del Consumidor

Aspectos sustanciales de la reforma

Ab. Maximiliano Vera Barros

2008



La Ley de Defensa del Consumidor ha experimentado una sustancial reforma, la que comenzó a regir en el mes de abril del presente año. Sepa cuáles son los aspectos claves a tener en cuenta.

La Ley 24.240 de Defensa del Consumidor ha sido modificada el pasado 12 de marzo por la Ley 26.361, la que comenzó a regir a partir de su publicación en el Boletín Oficial de la Nación con fecha 07 de Abril de este año.

Hemos resaltado los puntos más relevantes para tener en cuenta a la hora de reducir los índices de conflictividad en las relaciones de consumo.

➤ **Nuevos consumidores y usuarios:** Actualmente se encuentran comprendidos en el régimen de protección al consumidor quienes adquieran bienes o servicios:

- En forma **gratuita**. Anteriormente se exigía que la operación de consumo fuese onerosa.

- Relacionados con derechos en **tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines**.

- Sin **formar parte de una relación de consumo**, pero que como consecuencia o en ocasión de ella, adquiera o utilice bienes o servicios como destinatario final o en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

- Que de cualquier manera **esté expuesto** a una relación de consumo.

➤ **Nuevos proveedores:** Así también, se amplió la categoría de proveedores, incluyendo a quienes siendo personas físicas o jurídicas públicas o privadas, desarrollen de manera profesional u ocasional, actividades de **producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación,**



concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios.

➤ **Relación de consumo**: Se definió de manera expresa la relación de consumo, como el **vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario**.

➤ **Deber de Información**: Además de la información relacionada con los bienes y servicios que se proveen, el deber de información incluye a las **condiciones de su comercialización**. A su vez, se estableció que la información deberá suministrarse siempre de **forma gratuita para el consumidor**.

➤ **Condiciones para la oferta**: No sólo es vinculante la oferta pública de bienes y servicios dirigida a personas indeterminadas, tal como había sido establecido por la anterior ley, sino que ahora **la no efectivización de dicha oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones que la misma ley prevé** (apercibimientos, multas, decomiso, etc.).

➤ **Trato digno**: Se incorporó la reglamentación del trato que se debe dispensar a los consumidores, así como también redefinieron cuáles serán consideradas prácticas abusivas por parte de los proveedores. A modo de ejemplo, **en los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán los proveedores abstenerse de utilizar cualquier medio que otorgue apariencia de reclamo judicial**. La violación a tales deberes podrá ser comunicada por el consumidor a la autoridad de su jurisdicción, la que podrá aplicar al proveedor, además de las sanciones previstas en la ley, una multa por “daño punitivo”.



➤ **Documento de venta:** A los requisitos exigidos por la anterior ley para el contenido del documento de venta, se incorporaron:

- Nombre y domicilio del fabricante.
- Costos adicionales especificando el precio final a pagar por el adquirente.
- Deberán redactarse tantos ejemplares como partes intervengan.
- El original deberá ser entregado al consumidor.

➤ **Contratación telefónica o electrónica:** Cuando la contratación se hubiese efectuado de manera telefónica o por medios electrónicos, podrá ser rescindida por el consumidor o usuario mediante la utilización de los mismos medios.

A su vez, la empresa receptora de la rescisión deberá enviar **sin cargo** al domicilio del consumidor o usuario, una constancia fehaciente dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores a la recepción del pedido de rescisión. La factura del servicio deberá contener esta disposición.

➤ **Garantía:** Los bienes muebles usados tendrán una garantía de tres (3) meses y los nuevos, de seis (6) a partir de la fecha de entrega.

➤ **Servicios públicos domiciliarios:** Se incorpora el principio *in dubio pro debitor*, es decir que en caso de duda deberá estarse a la posición más favorable para el consumidor.

Además los usuarios podrán presentar sus reclamos no sólo ante la autoridad específica (vgr.: ERSEP) sino también ante la Dirección de Defensa del Consumidor.



➤ **Registro de reclamos:** Los reclamos de los consumidores o usuarios podrán efectuarse por nota, fax, teléfono, correo electrónico o por cualquier otro medio disponible, debiendo la empresa, extender una constancia con la identificación del reclamo.

Las empresas de servicios públicos deberán **garantizar la atención personalizada.**

➤ **Error de facturación:** Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones estacionales facture más del setenta y cinco por ciento (75%) respecto de los dos (2) años anteriores, **se presume que existe error en la facturación.**

Si los servicios son no estacionales, se tomará en cuenta el promedio de los **últimos doce (12) meses anteriores a la facturación.**

En caso de que el usuario hubiese pagado con sobrefacturación, la empresa deberá devolverle un importe equivalente al exceso de facturación, con más una tasa de interés igual a la que cobra la empresa y adicionarle una indemnización equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado indebidamente.

➤ **Venta domiciliaria y por correo:** Se considerará venta domiciliar a toda aquella realizada fuera del domicilio del proveedor. También cuando sea consecuencia de una convocatoria al consumidor, por ejemplo: para entregarle un premio u obsequio.



➤ **Ventas a crédito:** En las operaciones financieras para consumo, deberá consignarse además de la información requerida en la anterior ley:

- La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación.
- Importe a desembolsar inicialmente y el monto financiado.
- El costo financiero total.
- El sistema de amortización del capital.
- El monto de las cuotas a pagar.
- Los gastos extras, seguros o adicionales si los hubiere.
- La tasa de interés efectiva anual.

Si el proveedor omitiera consignar alguno de esos datos, el consumidor podrá demandar la nulidad del contrato o de una o más cláusulas.

La demanda deberá interponerse en el Tribunal del domicilio del consumidor.

➤ **Daño directo:** Se crea la figura del “daño directo”, consistente en todo menoscabo al derecho del usuario o consumidor que sea susceptible de apreciación pecuniaria y que haya sido ocasionado de manera directa e inmediata. En caso de detectarse daño directo, la autoridad de aplicación podrá aplicar al proveedor una multa equivalente a cinco (5) Canastas Básicas totales para el Hogar 3, que publícale I.N.D.E.C.

Multas: Se establecen los montos de las multas aplicables, los que van desde los **cien (\$100) pesos** hasta los **cinco millones (\$5.000.000) de pesos**, además de las otras sanciones establecidas.



Además del pago de la multa o cumplimiento de la sanción, el infractor deberá publicar en un diario de gran circulación del lugar, la resolución condenatoria.

➤ **Prescripción:** Las acciones judiciales y las administrativas prescriben a los tres (3) años.

➤ **Daño Punitivo:** Se crea la figura del “daño punitivo”, consistente en una multa civil accesoria a la multa común, que podrá ser aplicada por el juez interviniente. El tope máximo para esta multa civil es igual al máximo de la multa común.

▪ **Es recomendable implementar programas de control de calidad acordes con las normas protectoras de los derechos del consumidor en los procesos de comercialización de bienes y servicios a efectos no sólo de evitar sanciones sino también, de mejorar la calidad percibida por sus clientes.-**