

**PRESENTE Y FUTURO EN LAS
RELACIONES DE CONSUMO
LOS PROBLEMAS ACTUALES Y LOS
PROYECTOS PARA
REEMPLAZAR A LA LEY 24.240**

Dr. Jorge Oscar Rossi

Fantasia: Procedimientos eficaces de consumo, versus Realidad: 7 (siete) años para confirmar una sanción

- ▶ En el Juzgado de Faltas se aplicó una sanción de multa a TELEFONICA DE ARGENTINA S.A por el valor de UN MILLÓN DE PESOS (\$ 1.000.000) con más la suma de \$40 (Cuarenta Pesos) en concepto de tasa administrativa, por no brindar atención personalizada y condiciones de atención y trato digno y equitativo a sus usuarios, exigiendo ilegítimamente la realización de gestiones telefónicas en su centro de atención al cliente; ello en violación a los artículos 8 bis y 27 de la ley 24240. **Recién siete años después, la sanción fue confirmada por el Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo**, por lo que quedarían recursos ante la Cámara y, eventualmente, la Suprema Corte de la Provincia y la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

«DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ACTUACION DE OFICIO
C/ TELEFONICA DE ARGENTINA (ATENCIÓN PERSONALIZADA)», Juzgado
de Faltas N° 2 , de La Plata, **4 de diciembre de 2013** y

«TELEFONICA DE ARGENTINA S.A. C/ MUNICIPALIDAD DE LA PLATA y
otro/a S/PROCESO SUMARIO DE ILEGITIMIDAD - OTROS
JUICIOS», Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo
N° 1 de La Plata, **4 de diciembre de 2020.**

"Art. 42 CN: ...Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá **procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos**, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.“



- ▶ Procesos colectivos
- ▶ Concepto amplio de consumidor
- ▶ Clara regulación del beneficio de justicia gratuita
 - ▶ Inmediatez
 - ▶ Más reglas, menos principios
 - ▶ Prevención y disuasión
- ▶ Legitimación pasiva que abarque a toda la cadena de comercialización, al que dirige, al que se sirve y al que se beneficia, con solidaridad, responsabilidad objetiva y deber de aseguramiento
- ▶ Protección de intereses económicos (responsabilidad del proveedor/acreedor, derecho a ahorrar, preservación patrimonial)
- ▶ Libertad de elección (defensa de la competencia)

RELACIÓN DE CONSUMO DIGITAL

- ▶ La desigualdad negocial en los entornos digitales: El "consumidor" digital. La relación de consumo a través de Internet. Los contratos de consumo con utilización de medios electrónicos. Los "otros vulnerables": El caso del "adherente digital no consumidor".
- ▶ Los "servicios gratuitos" y los derechos del usuario de Facebook, Instagram, Google y similares. La responsabilidad de los autodenominados "intermediarios" (caso de Mercado Libre, Despegar, etc)
- ▶ Contratos "electrónicos" y Derecho Internacional Privado: contratos internacionales de consumo.
- ▶ Blockchain, contratos inteligentes, IA.

PROYECTOS

* **Expediente S-2576/19:** El mismo fue realizado por una Comisión integrada por los Dres. Carlos Alfredo Hernández -en calidad de integrante y coordinador-, Gabriel Alejandro Stiglitz, Fernando Blanco Muiño, María Eugenia D'archivio, Maria Belén Japaze, Leonardo Lepíscopo, Federico Alejandro Ossola, Sebastián Picasso, Cósimo Gonzalo Sozzo, Carlos Eduardo Tambussi, Roberto Vázquez Ferreyra y Javier Hernán Wajntraub.

El mismo plantea una reforma integral de la materia, propone la derogación de la ley 24.240, cuenta con 186 artículos y se divide en seis Títulos.

* **Expediente 3143-D-2020:** El mismo proyecto, con importantes modificaciones originadas por las críticas que recibió la versión original y ahora curiosamente rebautizado "Código", fue presentado el año 2020 en la Cámara de Diputados. Cuenta con 186 artículos y se divide en seis Títulos.

* **Expediente 5156-D- 2020:** fue presentado en la Cámara de Diputados por la diputada María Liliana Schwindt, denominado. "CÓDIGO DE DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES". Cuenta con 187 artículos y se divide en seis Títulos.

* **En etapa avanzada de elaboración:** Código de Protección de las y los Consumidores y Usuarios de la Nación (<https://codigoconsumidor.com/>) Dirigido por el Dr. Dante Rusconi

SIMILITUDES Y DIFERENCIAS

- ▶ Comparar:
- ▶ Artículo 73. Portales de venta o subasta on line
- ▶ Artículo 81. Sobreendeudamiento del consumidor.
- ▶ Artículo 107. Acción preventiva
- ▶ Artículo 118. Daños punitivos

UN DESEO PARA EL 2021

**Por un año con menos grietas sociales...
y académicas**

