

**LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR por Dra. Nydia Zingman  
de Domínguez\***

En virtud de la importancia que tienen para los empresarios todas las novedades jurídicas que los afectan en cuanto a su operatoria, imagen y responsabilidad, así como también a la trascendencia de recibir la información a tiempo de nuevas oportunidades o formas legales para negocios empresariales, he decidido en este artículo ampliar mis anteriores publicaciones sobre las garantías legales de los productos en la reforma de la ley de defensa del consumidor. Esta reforma tuvo lugar el 30 de julio 1998 a través de la ley 24.999 que modifica la inicial ley 24.240.

Conforme el art. 11 de esta nueva ley, los consumidores y los sucesivos adquirentes de cosas muebles no consumibles disponen de una garantía legal en caso de defectos o vicios, por un plazo de tres meses desde la entrega, siendo responsables en forma solidaria tanto por el otorgamiento de la garantía como por su cumplimiento, todos los integrantes de la cadena de comercialización.

En su momento, como fundante del veto contenido en el decreto 2089/93, el Poder Ejecutivo sostuvo que la garantía legal cercenaba la libertad del oferente de poner en el mercado productos con o sin garantía, y la del consumidor de elegir uno u otros, y que operaba con desventaja comparativa al desarrollo industrial de la producción de bienes de consumo durable. O sea que con este decreto se admitiría la comercialización de productos con garantía y productos sin garantía.

En realidad, se referiría a un error terminológico en cuanto al significado de la palabra "garantía". Es distinto exigir en todos los casos certificado de garantía por escrito, siendo que es diferente la garantía que, ineludiblemente, se le debe entregar al consumidor o usuario por los vicios o defectos ocultos de cualquier producto, con independencia de si el

mismo es caro o barato, durable o no durable..

Se estableció el plazo de garantía de tres meses y se eliminó del texto la posibilidad de reducir dicho plazo por acuerdo de partes. Por el contrario, si se admite la extensión del mismo, si así lo convienen los partícipes de la operatoria.

En esta ley ya no se habla de cosas muebles de consumo durable (ley 24.240), sino de "cosas muebles no consumibles".

Con respecto a la **responsabilidad**, esta ley dispone la responsabilidad solidaria de todos los integrantes de la cadena de comercialización: productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas.

Asimismo, en el art. 40 de la ley dispone "...**responsabilidad**. Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena..."

Esta ley sigue la tendencia de las legislaciones modernas, cubriendo de tal manera la orientación mayoritaria como la ley española 26 de 1984, que incluye en su capítulo VII, o las directivas de la C.E.E. o la ley mexicana o la de Brasil, pese a la errónea invocación efectuada en el decreto de veto. Este último país, mediante la ley 8078 del 11 de septiembre de 1990, sancionó su código de defensa del consumidor, que en los arts. 12 y siguientes establece un sistema de responsabilidad objetiva y solidaria semejante.

En la ley 24.240 de defensa del consumidor y su reglamentación, encontramos otras disposiciones que también deben ser conocidas por todos los comerciantes y

empresarios para no incurrir en responsabilidades derivadas de su infracción, así como también sobre las operaciones a crédito, además del tema de las garantías de los productos.

### **GARANTÍAS**

**CERTIFICADOS DE GARANTÍA:** Para los supuestos en que se otorga la misma:

- Deberá estar escrito en idioma nacional de fácil comprensión y con letra legible y contendrá como mínimo: a) La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor;

b) La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización;

c) Las condiciones de uso de instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento;

d) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión;

e) Las condiciones de reparación de la cosa con la especificación del lugar donde se hará efectiva.

En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía de una cosa, dicho acto deberá estar a cargo del vendedor.

La falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria establecida por el art. 13 (conforme art. 3 ley 24.999).

Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo, será nula de pleno derecho y se tendrá por no escrita.

**REGLAMENTO:** a) En el certificado de garantía deberá identificarse al vendedor, fabricante, importador o distribuidor responsable de la misma. Cuando el vendedor

no notificará al fabricante o importador la entrada en vigencia de la garantía de una cosa, la misma comenzará a regir desde la fecha del documento de venta.

b) Durante la vigencia de la garantía serán a cargo del responsable de la misma todos los gastos necesarios para la reparación de la cosa.

**CONSTANCIA DE REPARACIÓN:** Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique: a) La naturaleza de la reparación; b) Las piezas reemplazadas o reparadas; c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa; d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor.

**PROLONGACIÓN DEL PLAZO DE GARANTÍA:** El tiempo durante el cual el consumidor esta privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal.

**REPARACIÓN NO SATISFATORIA:** En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede: a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa. b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en la plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales. c) Obtener una quita proporcional del precio.

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.

**REGLAMENTO:** Se entenderá por "condiciones óptimas", aquellas necesarias

para un uso normal, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante.

La sustitución de la cosa por otra de "idénticas características", deberá realizarse considerando el período de uso y el estado general de la que se reemplaza, como así también la cantidad y calidad de las reparaciones amparadas por la garantía que debieron efectuársele.

Igual criterio se seguirá para evaluar el precio actual en la plaza de la cosa, cuando el consumidor optare por el derecho que le otorga en in. b) del art. 17 de la ley.

Con carácter previo a la sustitución de la cosa, si esta estuviera compuesta por conjuntos, subconjuntos y/o diversas piezas, el responsable de la garantía podrá reemplazar los que fueran defectuosos.

La sustitución de parte de la cosa podrá ser viable siempre que no se alteren las cualidades generales de la misma y esta vuelva a ser idónea para el uso al cual esta destinada.

**VICIOS REDHIBITORIOS:** La aplicación de las disposiciones precedentes no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios, consistiendo los mismos en "... los defectos ocultos de la cosa que la hagan impropia para su destino... y que de haberlos conocido el adquirente no la habría adquirido o habría dado menos por ella"- Código Civil Argentino-.

**MODALIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

**REGLAMENTO:** a) En la oferta de bienes o servicios realizada en el lugar donde los mismos se comercializan se podrán omitir las fechas de comienzo y finalización, en cuyo caso obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realicen. La oferta realizada

fuera del lugar de comercialización deberá contener siempre el plazo de su vigencia.

Cuando el proveedor limite cuantitativamente su oferta de productos y servicios, deberá informar la cantidad con que cuenta para cubrirla.

Cuando por cualquier causa en una oferta se hubieren incluido precisiones contradictorias, se está siempre a la más favorable al consumidor o usuario.

b) Si el proveedor de cosas o servicios no cumple la oferta o el contrato, el consumidor podrá, en su caso, alternativamente y a su elección:

I.- Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que el incumplimiento no obedezca a caso fortuito o fuerza mayor no imputable al proveedor;

II.- Aceptar otro producto o prestación de servicios equivalente;

III.- Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado y al resarcimiento por daños y perjuicios.

**MATERIALES A UTILIZAR EN LA REPARACIÓN:** En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos o adecuados a la cosa de que se trate, salvo pacto escrito en contrario.

**REGLAMENTO:** Se entenderá por materiales adecuados aquellos nuevos adaptados a la cosa de que se trate. el pacto que indique de manera expresa que los materiales o productos a emplear, aún los adecuados, no son nuevos, deberá estar escrito en forma destacada y notoria.

**PRESUPUESTO:** En los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador de servicios debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos:

- a) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio;
- b) La descripción del trabajo a realizar;
- c) Una descripción detallada de los materiales a emplear;
- d) Los precios de éstos y la mano de obra;
- e) El tiempo en que se realizará el trabajo;
- f) Si otorga o no garantía y, en su caso, el alcance y duración de ésta;
- g) El plazo para la aceptación del presupuesto;
- h) Los números de inscripción en la dirección general impositiva y en el sistema previsional.

**SUPUESTOS NO INCLUIDOS EN EL PRESUPUESTO:** Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o características no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser comunicado al consumidor antes de su realización o utilización. Queda exceptuado de esta obligación el prestador de servicio que por la naturaleza del mismo no pueda interrumpirlo sin afectar su calidad o sin daño para las cosas del consumidor.

**REGLAMENTO:** El consumidor podrá eximir al prestador del servicio de la obligación de comunicarle previamente la realización de tareas o utilización de materiales no incluidos en el presupuesto. en este caso, el consumidor manifestará su voluntad en forma expresa y, salvo imposibilidad, escribiendo de su puño y letra la cláusula respectiva.

**DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO:** Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar

o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

**REGLAMENTO:** Se considera que el plazo comienza a correr desde que concluyó la prestación de servicio. cuando por las características del caso no fuese posible comprobar la eficacia del servicio inmediatamente de finalizado, el mismo comenzará a correr desde que se den las condiciones en que aquellas puedan constatarse.

**GARANTÍA:** La garantía sobre un contrato de prestación de servicios deberá documentarse por escrito haciendo constar: a) La correcta individualización del trabajo realizado; b) El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma; c) La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.

**VENTA DOMICILIARIA:** Es aquella propuesta de venta de una cosa o prestación de un servicio efectuada al consumidor en el lugar donde reside, en forma permanente o transitoria o en su lugar de trabajo. En ella el contrato debe ser celebrado por escrito y con las precisiones del art. 10.

Lo dispuesto precedentemente no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y abonados al contado.

**REGLAMENTO:** a) Se entenderá que están comprendidas dentro de la venta domiciliaria o directa, sin perjuicio de otros, los sistemas en que la oferta al consumidor se efectúe en el domicilio particular del oferente o en el del consumidor, en su lugar de trabajo o en el domicilio de un tercero.

**VENTAS POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS:** Es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar, y la respuesta a la misma se realiza por iguales medios.



No se permitirá la publicación del número postal como domicilio.

**REGLAMENTO:** El incumplimiento de plazo y las condiciones de entrega, será pasible de las condiciones del art. 47 de la misma. el infractor podra eximirse de la aplicación de sanciones cuando medie acuerdo conciliatorio entre las partes.

**REVOCACIÓN DE ACEPTACIÓN:** En los casos de los artículos 32 y 33, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de cinco días corridos, contados a partir de la fecha en que se entregue la cosa o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esa facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación de todo documento que, con motivo de venta, le sea presentado al consumidor.

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

El consumidor debe poner la cosa a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.

**REGLAMENTO:** Para ejercer el derecho de revocación el consumidor deberá poner la cosa a disposición del vendedor sin haberla usado y manteniéndola en el mismo estado en que la recibió, debiendo restituir el proveedor al consumidor todos los importes recibidos.

**PROHIBICIÓN:** Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice.

Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.

## **DE LAS OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO**

**REQUISITOS:** En las operaciones de créditos para la adquisición de cosas o servicios deberá consignarse, bajo pena de nulidad: el precio de contado, el saldo de deuda, el total de los intereses a pagar, la tasa de intereses efectiva anual, la forma de amortización de los intereses, otros gastos si los hubiere, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiera y monto total financiado a pagar.

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones de crédito para consumo, con lo indicado en esta ley.

## **MERCOSUR**

Dentro del grupo Mercosur se encuentra constituido el comité técnico n°7 de defensa del consumidor, integrado por los delegados gubernamentales de los países integrantes del mercado común. desde hace varios años en el seno del mismo existen discrepancias, puesto que la falta de armonización se traduce en una desventaja comparativa para quienes dotan de mayor protección a los consumidores y de una correlativa ventaja para quienes no lo hacen. Debido a la explícita presión efectuada por los juristas y asociaciones de consumidores de Brasil, los negociadores de dicho origen se han visto obligados a encarar la armonización mediante el pedido de elevar el nivel de protección en la argentina y los restantes países y no mediante la reducción del contenido tuitivo del código de defensa del consumidor del Brasil.

Del 6 al 8 de julio se celebró en la ciudad de Buenos Aires la reunión del c.t.7 del g.m.c., en la que se estableció una lista de nueve temas en materia de defensa del consumidor (el n° 9 es responsabilidad) y se consignó explícitamente en el texto: "la

delegación de Brasil solicitó a las restantes delegaciones, considerando que no existe ningún documento del Mercosur sobre defensa del consumidor, que opere como marco orientador de las negociaciones en la materia".

**\*Dra. Nydia Zingman de Domínguez**

Abogada, Consultora de Empresas, Profesora de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales en "Contratos" y Profesora de Post-Grado del Colegio Público de Abogados en "Contratos de Empresas Modernos".

Defensora de Damnificados Bancarios desde el año 1988. Sentó Jurisprudencia en casos de robos de cajas de seguridad de Bancos a favor de los Damnificados y en Amparos interpuestos a raíz del "corralito" y "corralón".

Estudio Jurídico Comercialista y Civilista sito en Montevideo 1178, 5to. piso. (1019) Capital Federal. Telefax: 4811-3105/ 4812-3016.

website: [www.zingmandominguez.com](http://www.zingmandominguez.com)

e-mail: [estudiodominguez@ciudad.com.ar](mailto:estudiodominguez@ciudad.com.ar)

- publicado en revista "Actualidad" N°154 Diciembre 1998