

Arqueología y futuro de la regulación de consumo

por CARLOS EDUARDO TAMBUSSI^(*)

Con la producción masiva de bienes y la enorme ampliación de la oferta de servicios, la situación de los consumidores irrumpió como un tema de necesaria atención por parte de las normas jurídicas y las políticas públicas.

Se ha señalado que los consumidores han existido desde siempre, sólo que el derecho no había tenido una percepción clara de su condición como sujeto diferenciado de categorías ancestrales como por ejemplo el comprador y el arrendatario, entre otros.

Con anterioridad a la existencia de las leyes propias del régimen tuitivo consumidor, el panorama se reducía a aisladas normas sustantivas y adjetivas generales, no directamente dirigidas a proteger consumidores. Los primeros antecedentes responden, antes bien, a un criterio que podríamos llamar de “policía”, que puede apreciarse en las leyes represivas del “agio y la especulación”⁽¹⁾ propias de comienzos de la década del cincuenta. Más tarde, la ley 17.711 de reforma del Código Civil, aunque dictada en tiempos no republicanos, reconoció algunos fenómenos externos a los contratos, y fue la primera en prever, en el derecho común, que los contratos no necesariamente se celebran entre iguales, y que las reglas que surgen de lo convenido deben atemperarse a la luz de los principios de la equidad y la buena fe. Ello contrasta con el sistema originalmente concebido por Vélez Sarsfield en el Código Civil hoy derogado, cuyo paradigma era el contrato “paritario” y su consecuencia lógica, el *pacta sunt servanda* como respeto a lo “libremente pactado”, sin matices de ninguna índole, dejando a salvo sólo el orden público y “la moral y las buenas costumbres”⁽²⁾. Pero inclusive sin darle certificado de bautismo, el ordenamiento jurídico tradicional de la codificación decimonónica levemente remozada por esta ley permitió contar con ciertos mecanismos aplicables a la protección del consumidor: ejemplos de ello lo constituyen la teoría de la lesión, del abuso del derecho y de la imprevisión contractual⁽³⁾.

Otras normas referidas a contratos en particular implicaron, por ejemplo, una primitiva versión del control de

cláusulas abusivas⁽⁴⁾. Así, la ley 19.724 de prehorizonta- lidad, aplicable a los contratos predispuestos para la ena- jenación o adjudicación de bienes inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal, condiciona la validez de ciertas cláusulas a la aceptación expresa y específica suscripción de aquéllas por el consumidor. Otros ordena- mientos establecieron el control administrativo del conte- nido de los contratos, como el Dec. 142277/43 que atri- buye a la Inspección General de Justicia de la Nación el control administrativo previo sobre la claridad y equidad de las cláusulas predispuestas en los contratos de ahorro previo para fines determinados, y la ley 20091 referente a la necesidad de aprobación previa de las condiciones generales de los contratos de seguro, por parte de la Su- perintendencia de Seguros de la Nación.

Otras normas de tiempos no democráticos como las de Lealtad Comercial (22.802) y de Defensa (22.262) de Defensa de la Competencia, primigeniamente destinadas a regular las relaciones entre comerciantes, fueron con- siderando al consumidor como destinatario indirecto de sus disposiciones, abordaron temas relativos a identifica- ción de mercaderías, publicidad de bienes y servicios, y calificaron a las conductas anticompetitivas como lesivas al “interés económico general”, constituyéndose en ante- cedentes de la legislación actual de consumo, que las ha reformado y actualizado, y considerado integradas a su régimen (art. 3, Ley de defensa del consumidor).

Los fenómenos antes señalados fueron reconocidos luego de un largo andar sin soluciones normativas a los problemas que se presentaban en el mundo del consumo, por lo que resultaron insuficientes. Era necesario deter- minar una concepción relacional y contractual especial, comprensiva de la situación de indefensión del consumi- dor, que distingue al derecho del consumidor del derecho privado paritario clásico e incluso del administrativo.

La toma de conciencia, la formulación, el desarrollo legislativo y constitucional de los derechos de usuarios y consumidores como derechos humanos y con caracte- res tanto de derecho subjetivo como derecho social y la defensa de sus valores mediante acciones colectivas y entidades de la sociedad civil, sólo fue posible en democracia⁽⁵⁾.

Con la vigencia de esa forma de vida a partir de di- ciembre de 1983 y desde el punto de partida dado por el proyecto de ley presentado por el Senador Nacional Luis León (UCR-Chaco) en 1986, y luego de sucesivas modificaciones introducidas en ambas Cámaras se llegó al texto definitivo de la ley de defensa del consumidor, 24.240 que fue sancionada por el Congreso Nacional el 22 de septiembre de 1993 y parcialmente promulgada con fecha 13 de octubre de 1993 mediante el decreto 2089/93, oportunidad en la cual se ejerció por el Poder Ejecutivo el veto de aspectos fundamentales del articulado sancionado por el Congreso. El 15 de octubre de 1993 se publicó en el Boletín Oficial, rigiendo a partir de esa fecha.

Así las cosas, el surgimiento de la noción y rol de con- sumidor importó la superación de la noción individualista y abstracta de persona del viejo Código Civil y en particu- lar de persona física, para configurar una visión humanista dentro de la ciencia del derecho, propia de los derechos humanos, considerando que persona (consumidor) es todo ser humano en la total amplitud y significación de ese concepto⁽⁶⁾.

De la misma manera, la irrupción de la normativa pro- tectoria de consumidores significó apreciar en forma di- ferente (distinta también a la del derecho comercial) el fenómeno de la contratación cuya función social es funda- mental para la satisfacción de las necesidades materiales, espirituales, científicas y de esparcimiento de las perso- nas, que “recurren a las empresas productoras y distribui-

NOTA DE REDACCIÓN: Sobre el tema ver, además, los siguientes tra- bajos publicados en El DERECHO: *Contradicciones jurisprudenciales. Aplicaciones de las presunciones en el derecho del consumo*, por CELIA WEINGARTEN, ED, 268-670; *El orden público en las normas de protec- ción al consumidor incorporadas al Código Civil y Comercial*, por NOEMI NICOLAU, ED, 269-699; *Cooperativas y defensa del consumidor: una solución en buen camino*, por DANTE CRACOGNA, ED, 271-298; *La competencia del juez del domicilio del consumidor demandado es relativamente prorrogable*, por TORIBIO ENRIQUE SOSA, ED, 274-537; *El defensor del cliente y la protección de los consumidores*, por SERGIO SEBASTIÁN BAROCELLI, ED, 278-800; *Los principios que articulan el Esta- tuto del Consumidor. A propósito del diálogo de fuentes y el Antepro- yecto de Ley de Defensa del Consumidor*, por FRANCISCO JUNYENT BAS y PATRICIA M. JUNYENT DE DUTARI, ED, 282-643; *Robótica e inteligencia artificial: nuevos horizontes de reflexión*, por LEONARDO PUCHETA, ED, 285-908; *El reconocimiento de los consumidores y las consumidoras hipervulnerables en el ordenamiento jurídico argentino*, por CAREN KALAFATICH y EZEQUIEL N. MENDIETA, ED, 288; *Perspectiva de vulnerabi- lidad en las relaciones de consumo. El lenguaje fácil como herramienta para la efectividad del derecho a la información del consumidor*, por MARÍA LAURA ESTIGARRIBIA BIEBER y SERGIO JUNIORS SHWOIHORT, ED, 289; *La responsabilidad precontractual, la previsibilidad empresarial y el derecho de consumo*, por GRACIELA LOVECE, ED, 290; *Incumplimiento contractual y daño punitivo. La defensa de los derechos de los débiles frente a la indiferencia de algunos proveedores*, por LIDIA M. R. GARRI- DO CORDOBERA y ROQUE A. PICCININO CENTENO, ED, 291; *El concepto de persona frente a las tecnologías disruptivas: persona humana, persona jurídica, ¿persona electrónica?*, por VERÓNICA ELVIA MELO, ED, 289-1386; *Aspectos destacados de los smart contracts*, por CARLOS ALBERTO FOSSACECA, Derecho, Innovación & Desarrollo Sustentable, Número 1 - Junio 2021. Todos los artículos citados pueden consultarse en www.elderechodigital.com.ar.

(*) Juez de Primera Instancia en el fuero Contencioso Administrativo y Tributario y en las Relaciones de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Profesor adjunto regular de la Facultad de Derecho de la UBA en Derechos Humanos y Garantías y Protección Constitucio- nal de Consumidores y Usuarios.

(1) Leyes 12.830, 12.983 y 13.906.

(2) DANINO, Alejandro, “Evolución detallada de la legislación del consumidor. Desde la reforma por ley 17711 del Código Civil hasta la reforma por ley 26.361 del sistema de Defensa del Consumidor”, *Juris Cita*: *DJuris* 145 del 03-12-2014.

(3) DAVID, Marcelo Alejandro, “Defensa de los Consumidores y Usuarios en el Derecho Nacional (Primera parte: Origen, y evolución social y legal del Derecho de los Consumidores y Usuarios)”, *Suple- mento de Derecho del Consumidor de El Dial* del 3 de marzo de 2006.

(4) STIGLITZ, Gabriel, “A veinte años de la sanción de La Ley 24.240 de defensa del consumidor”, *La Ley* 2013-B, p. 1209. Cita Online: AR/DOC/1128/2013.

(5) TAMBUSSI, Carlos “Fenomenología política del derecho de usua- rios y consumidores”, *El Dial.com*, Cita *elDial* DC1F49.

(6) Nota del autor: la Convención Americana de Derechos Huma- nos expresa claramente que, a los efectos de esa Convención, persona es todo ser humano (art. 4).

doras de los bienes y servicios que se lanzan al mercado a dicho fin⁽⁷⁾. Con eje en ese aspecto social, el derecho del consumo postula un enfoque distinto que sale del encuadramiento tradicional del esquema mercantil, basado en contemplar la especial situación del “simple consumidor frente a la empresa predispuesta de las condiciones generales de contratación”⁽⁸⁾ y –podríamos agregar– expuesto a su accionar. Es decir, rompe con la visión restringida a un análisis jurídico que sólo se preocupa por la agilidad y la seguridad de las transacciones (un derecho para comerciantes), y se centra en el propósito de lucro de la actividad que regula, dejando en su camino jirones de equidad⁽⁹⁾, al pensar equivocadamente en sujetos con poder de negociación similar. En ese marco, tanto en lo civil como en lo comercial, la actuación del Estado se reducía a proteger y garantizar el libre desenvolvimiento de las voluntades que se creían libres, iguales, dueñas y decisoras de su propio bienestar.

La ley de defensa del consumidor tuvo que convivir con el código decimonónico, con generaciones de operadores jurídicos formados bajo una impronta positivista, individualista y de un mundo de contratos entre iguales, por lo que no fue una relación armónica. En el mundo del consumo, hizo crisis hasta la definición misma de contrato como acuerdo de voluntades con fuerza de ley para las partes que utilizaba el Código Civil derogado, teniendo en cuenta que la desigualdad en la posición de los protagonistas ante el acuerdo acota a la libertad: la imposibilidad de prescindir del consumo limita el discernimiento y condiciona la autodeterminación, y se traduce en campo para el menoscabo y perjuicio para una de las partes de la relación, la más débil en comparación de fuerzas, que no puede negociar el contenido de la prestación, no teniendo otra alternativa más que aceptar lo impuesto o prescindir del bien o servicio buscado (lo cual torna dramático el dilema en caso en que éste le resulte imprescindible).

El derecho del consumo busca acercar la materia contractual a la realidad mediante un imperativo de solidaridad que cuestiona el dogma de la autonomía de la voluntad, dando primacía al valor del equilibrio entre las partes, mediante los principios de proporcionalidad, la coherencia, cooperación, y buena fe, presididos por la igualdad de oportunidades. Y tiene una visión conglobante de la relación de consumo que centra la protección en el hecho de consumir, que bien puede comprender o no el contrato, e incluye situaciones de exposición.

Además, el régimen tuitivo consumidor implica superar el estigma por cual la regulación estatal a través de la fijación de contenidos inalterables por sobre la autonomía de la voluntad constituye un sacrilegio a la inmovible libertad contractual y asumir el imperativo ético del valor solidaridad social.

La ley 24.240 se reglamentó por el Decreto 1798/1994 y fue objeto de las siguientes reformas: a) por la ley 24.568 (1995) se modificó el artículo 31 relativo a facturación en servicios públicos domiciliarios; b) por la ley 24.787 (1997) se modificaron los artículos 8 y 25, agregándose los artículos 10 bis y 30 bis, c) por ley 24.999 de 1998, que modifica los artículos 11, 13, 14 y reincorpora la responsabilidad objetiva y solidaria en el artículo 40, d) por la ley 26.361 del 12 de marzo de 2008, que pese a su poca organicidad y deficiente técnica legislativa, fue la última reforma participativa y significó un gran avance en materia de consagración de derechos y garantías a consumidores y usuarios, tendiendo hacia una profundización de la operatividad del artículo 42 de nuestra Constitución Nacional. También fue modificada en algunos de sus artículos por la unificación del Código Civil y Comercial (ley 26.994)⁽¹⁰⁾ y por el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo (ley 26.993)⁽¹¹⁾. En el año 2016 fue reformada por las leyes 27.250⁽¹²⁾, 27.265⁽¹³⁾ y 27.266⁽¹⁴⁾.

(7) FARINA, Juan M., “Defensa del Consumidor y del Usuario”, Astrea, Buenos Aires, 2004, p. 1.

(8) *Ibidem*, p. 26.

(9) Nota del autor: recordemos que el Código de Comercio derogado definía al acto de comercio como “toda adquisición, a título oneroso, de una cosa mueble, para lucrar con su enajenación” (art. 8).

(10) Reforma los arts. 1, 8, 40 bis y 50.

(11) Reforma los arts. 36, 40 bis y 45 e introduce el art. 54 bis.

(12) Reforma el art. 4.

(13) Incorpora el art. 10 quater.

(14) Agrega dos párrafos al art. 38.

Legislado el fenómeno del consumo, coexisten con el estatuto especial numerosas regulaciones correspondientes a servicios determinados (seguros, entidades financieras, transporte terrestre, medicina prepaga, tiempo compartido, tarjetas de crédito, entre otras), normas de rango inferior de carácter administrativo nacional, provincial y municipal (resoluciones y disposiciones de las autoridades de aplicación), y leyes específicas como el Código Alimentario Nacional o las de Defensa de la Competencia y de Lealtad Comercial, que constituyen el plexo protectorio aplicable bajo sus principios en términos del artículo 3 de la ley de defensa del consumidor.

A nivel constitucional, antes del hecho de la reforma de 1994, buena parte de la doctrina consideraba a los derechos del consumidor como incluidos dentro de los implícitos del art. 33 de la Carta Magna, como relacionados con la salud, la dignidad de la persona, a más del reconocimiento expreso del derecho de propiedad⁽¹⁵⁾.

El constituyente de 1994 los incorporó, llevándolos a su más alta consideración en consonancia con la corriente que se venía dando dentro del constitucionalismo provincial y en el derecho extranjero, consagrándolos expresamente en el art. 42 de su texto, con lo que quedó expresamente plasmada la trascendencia que ha tenido para el constituyente y para la ciencia jurídica la elevación a rango constitucional de estos derechos propios de la vida de todos los días⁽¹⁶⁾. A su vez, ha producido un impacto profundo modificando el mundo del derecho privado, con una naturaleza, ámbito de aplicación y alcances especiales, bifurcando las relaciones jurídicas en aquellas que son de consumo (con un perfil propio y distintivo), y las que no lo son. Por ende, ha dividido el universo jurídico⁽¹⁷⁾.

El derecho de usuarios y consumidores recibió un gran impulso a raíz de la unificación de los Códigos Civil y Comercial consagrada en la ley 26.994⁽¹⁸⁾.

Los enunciados del proyecto explicaron que se propuso incluir en el Código una serie de principios generales que actúan como una “protección mínima”, sin que ello signifique obstáculo para que una ley especial establezca condiciones superiores. En el campo de la interpretación, se argumenta establecer un “diálogo de fuentes”. Por este diálogo, ese conjunto de ordenamientos formado por el Código, la ley de defensa del consumidor, y todas las normas protectorias del consumo que estén en legislaciones de actividades específicas (por ejemplo bancos, medicina prepaga, entre muchas otras) o incluso en normas de menor jerarquía, protegen al consumidor bajo el imperio de la norma más favorable ante cualquier conflicto interpretativo en este punto y a la hora de la protección, no se resuelve más por los criterios tradicionales de jerarquía normativa o de ley especial sino desde la plurijuridicidad, al implicar que distintas normas pueden contemplar un mismo tema, desde la particularidad que pueda profundizar cada una, y las protecciones “dialogan”, el juez intérprete escucha ese diálogo y aplica de ese bloque protectorio la o las partes de las reglas que le sirvan para aplicar para resolver un caso en cuestión, criterio que tiene origen en la CIDH a través de la Opinión Consultiva N° 7 donde se estableció que a la hora de proteger, a la hora de clarificar, a la hora de extender, criterios protectorios, no importa la

(15) Nota del autor: sin perjuicio de lo expresado en este párrafo, la ausencia de legislación específica en materia de consumo dejaba la aplicación de una visión realista de este fenómeno al infrecuente protagonismo judicial. No siendo común por entonces ese rol, se daban decisivos como el del caso de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala D, 29/05/1992, “Befumo, Juan E. v. Sevel S.A. y otro” (JA 1993-IV-331).

(16) Quizá uno de los aspectos que hace más atractivo e interesante el derecho del consumo, es que, al estudiarlos, además de indagar en la teoría del contrato, el acto jurídico y demás cuestiones de derecho “propriadamente dicho” se abordan aspectos profundamente humanos. Al regular el consumo, nos ocupamos de las consecuencias que generan en el sujeto del derecho las dudas, las confianzas depositadas, las ignorancias, las incertidumbres, el engaño, las posibilidades de arrepentirse, y hasta el trato dispensado.

(17) Un auténtico “big bang” de nuestro ordenamiento jurídico, de manera tal que estamos frente a un cambio de “paradigma” (véase JUNYENT BAS FRANCISCO y DEL CERRO, Candelaria, “Aspectos procesales en la Ley de defensa del consumidor”, La Ley, 14/06/2010, p. 1).

(18) Nota del autor: otros países como Italia y España mantienen en forma separada la regulación de sus códigos y la especial de consumidores y usuarios (Decreto Legislativo 206 del 6 de septiembre de 2005 y Real Decreto Legislativo 1/2007 del 16 de noviembre de 2007). Por otro lado, Alemania incorporó en 2002 algunas normas de consumidor a su Código, al igual que los casos de Quebec (1991) y Holanda (1992).

jerarquía de las normas sino la que sirva para cumplir más adecuadamente con la protección del derecho que se trate.

El Código también plasmó la pretensión de dar una base más “perenne” a la protección de los consumidores a través de su contenido, con base en que si bien puede ser modificado, “es mucho más difícil hacerlo que con relación a cualquier ley especial”, con arraigo en el fenómeno de la “constitucionalización del derecho privado”⁽¹⁹⁾ que importa la inclusión de criterios interpretativos provenientes del derecho público constitucional, con contenido social y protectorio dentro de un cuerpo codificado destinado a regular las relaciones privadas, y constituye un componente indispensable para introducir elementos interpretativos que coadyuven a lograr en el intérprete una mirada social y protectoria en el significado y aplicación de las normas iusprivatistas. De este modo, “...la constitucionalización, entendida como sometimiento del orden jurídico a las normas fundamentales, abarca o comprende la integridad del mismo: las normas de fondo y las de forma; las contenidas en códigos y las volcadas en leyes. De donde, no es dable plantear que tales o cuales preceptos, por las razones que fueren, escapan a las consecuencias de esa mayor jerarquía...”⁽²⁰⁾.

Al tratar los temas de consumo, el Código replica algunos institutos ya consignados en la ley especial, modifica otros sobre los cuales no nos pronunciaremos en este trabajo, pero en la resultante existen, sin duda, aspectos altamente beneficiosos de la codificación para la consolidación valorativa del régimen tuitivo consumidor y su jerarquización. Una de ellas es la trascendencia de la vinculación del consumo con la especie de los derechos humanos, al receptarse sujetos, terminología y valores propios de los derechos fundamentales reconocidos a nivel internacional. La reforma habla de consumidor como persona humana (art. 1092), considera su dignidad y el derecho al trato respetuoso de la misma (arts. 1096 y 1097) y conforme al criterio que de la dignidad establecen los tratados de derechos humanos, y vincula el derecho del consumo con el principio de no discriminación (art. 1098). Otra es la figuración y regulación de los nuevos fenómenos contractuales (contratación electrónica, internet) y el establecimiento de regulación nueva en materia publicitaria (arts. 1100 a 1103).

Son aplicables además, las normas surgidas de las regulaciones internacionales a las que el país se encuentra vinculado que pertenecen tanto al llamado “soft law”, de las recomendaciones de organismos transnacionales (como las Directrices aprobadas por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas en 1985, Resolución 39/248, ampliadas en 1999 y 2015, y las normas de la OCDE, entre otras) como las obligatorias y directamente vinculantes que surgen del tratado de integración del Mercosur, que han servido de fuente legislativa y en algunos casos de argumentación jurisprudencial.

Vigencia legal a partir de 1993, consagración constitucional desde 1994, más la inclusión en la codificación, y la cooperación y la integración internacional en la materia, constituyen causas objetivas para sustentar la autonomía de la disciplina. Al día de hoy, en una fenomenología esperable casi fundacional en muchos aspectos, la interpretación y la jurisprudencia han tenido el protagonismo del caso, y marcado senderos. La doctrina en derecho del consumo es vasta, variopinta, profunda y amplia en el análisis y en los enfoques, y se conmueve agradablemente para su progreso con iniciativas y propuestas.

Con ese andar conjunto inmerso en un verdadero universo conformado por la Constitución Nacional, la ley 24240, el Código Civil y Comercial, normas de actividades específicas y normas locales, están pendientes los desafíos necesarios para materializar un nuevo avance.

Es necesario poner en valor y acompasar a los fenómenos de los tiempos el estatuto especial de defensa del consumidor, aportándole a la ley 24.240 una integralidad, mejores y más precisos niveles de protección, consagra-

(19) “Derechos que, por su importancia, tienen un especial interés para la sociedad, de origen y sustento moral, ético y como hemos dicho supra, económico, en este caso con raigambre constitucional y en tal carácter se incluyen a los derechos del consumidor como parte de los llamados ‘derechos civiles constitucionalizados’” (LORENZETTI, Ricardo Luis, “Consumidores”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2009, p. 45).

(20) MOSSET ITURRASPE, Jorge “Otra muestra del Derecho Privado Constitucional: la Constitución avanza sobre los privilegios concursales”, Suplemento de Concursos y Quiebras, Ed. La Ley, septiembre de 2004, p. 29 y ss.

ción de principios interpretativos, profundizar la impregnación de la teoría general de los derechos humanos y darle para eso una nueva sistemática en “modo código” que se constituya en la herramienta de fondo necesaria y actualizada para con esa base dar el punto de partida necesario para poner en la implementación de los sistemas de garantías.

Son múltiples los ajustes y agregados necesarios, originados en el devenir de los tiempos y las nuevas problemáticas.

Entre ellos, enunciándolos en el respetable desorden de la multiplicidad y para consignar los centrales en honor a la brevedad, muchos de los cuales se plasman en el proyecto legislativo S-337-2023 en trámite parlamentario, distinguido entre las distintas iniciativas por su técnica legislativa, sus antecedentes, su apoyo por la doctrina mayoritaria y su genoma inalterable de ver a lo grande en dimensión y a lo humano en protección este derecho maravilloso.

- Jerarquización del estatuto especial de consumo a rediseñarse en una norma integral con carácter de Código ordenador de toda la fenomenología del consumidor y el usuario.

- Especial énfasis en las garantías y mecanismos de resolución de conflictos, propugnando la existencia de un fuero especial con competencia en asuntos de consumo y normas de procedimiento apropiadas para los reclamos judiciales generados.

- Profundizar el contenido de normas de fondo con influencia procesal en el estatuto especial, que sirvan de marco a los futuros y necesarios ordenamientos rituales locales especializados en consumo.

- Regulación de las acciones colectivas de consumo en la ley nacional y en las normas procesales provinciales.

- La profundización del principio de interpretación integrativa bajo la norma más favorable frente a leyes que regulan actividades o servicios específicos.

- La formulación de decisiones mediante el criterio interpretativo de consumo sustentable.

- Refuerzo de la vinculación y pertenencia de los derechos del consumidor a los derechos humanos usándose normas de tratados internacionales en planteos y decisiones judiciales como fundamento en derecho de las mismas.

- Incorporar al texto legal los criterios de normas infralegislativas que regularon aspectos necesarios para una mejor protección general y especial (por ejemplo, el botón de baja y el de arrepentimiento).

- Particularizar la regulación de la contratación a distancia, teniendo en cuenta el fenómeno de Internet, y resaltando la vigencia del derecho a revocación o arrepentimiento y demás detalles de este tipo de contratos (información total de su contenido, vigencia de las ofertas, normativa para las plataformas de venta, entre otros).

- Defender la atención personalizada entendida como relación interpersonal directa, y asegurar canales de atención, reclamos y gestiones para los que no puedan, no entiendan o no quieran usar tecnología.

- Considerar específicamente como infracción a la ley la falta de respuesta a los reclamos del consumidor por parte de cualquier proveedor y como agravante para la graduación de la multa civil.

- Eliminación de la imposibilidad de declarar abusivas cláusulas basadas en la relación entre el precio y el producto o servicio.

- Regular cuestiones cruciales como el sobreendeudamiento del consumidor, la conexidad contractual en consumo y el pagaré de consumo.

- Profundizar la regulación sobre prevención, detección e ilicitud de las prácticas abusivas.

- Clarificar cuestiones subsumidas en lagunas legislativas o disímiles interpretaciones como el alcance del beneficio de gratuidad o los presupuestos de aplicación de la figura del daño punitivo.

- Volver a ordenar la prescripción de las acciones judiciales de consumo, mediante la determinación concreta un plazo propio en la norma de consumo y prevalente sobre los plazos de prescripción de leyes específicas, otorgando carácter de especial a la existencia de una relación de consumo.

- Jerarquizar el diseño institucional de la autoridad de aplicación de la ley, mediante la autarquía, la selección de sus directivos por concurso público, y plasmar legislativa-

mente las políticas públicas rectoras independientes de las gestiones temporales.

- Consideración legal del Consejo Federal de Consumo.
- Reformulación del instituto del daño directo en sede administrativa, haciéndolo reclamable, aplicable y útil para el consumidor en ese sistema de reclamos.
- Consagrar legislativamente el acceso al consumo de bienes y servicios sin ningún tipo de discriminación y la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios en su relación de consumo como derechos fundamentales de las personas.
- Fijar como política pública a través de la norma legislativa el deber de las autoridades de proveer a la educación para el consumo sustentable, y a la responsabilidad social empresaria, tanto en la tarea de difusión y promoción de estos valores como en la formulación de los programas de la educación formal en todos los niveles.

- Precisar el concepto constitucional de participación necesaria de las asociaciones de consumidores y usuarios en los organismos de control o entes reguladores de servicios públicos a través de la integración de sus órganos directivos y con facultades de intervención coadyuvante en niveles de decisión.

VOCES: DAÑOS Y PERJUICIOS - RELACIÓN DE CONSUMO - DERECHO DEL CONSUMIDOR - CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL - ACTOS Y HECHOS JURÍDICOS - OBLIGACIONES - DEFENSA DEL CONSUMIDOR - CONTRATOS COMERCIALES - RESPONSABILIDAD CIVIL - ECONOMÍA - CONTRATOS INFORMÁTICOS - DEBER DE INFORMACIÓN - COMERCIO E INDUSTRIA - PERSONA - TECNOLOGÍA - INFORMÁTICA - PERSONAS JURÍDICAS - INTERNET - MONEDA - EMPRESA - COMERCIO E INDUSTRIA