

El derecho del consumo, en perspectiva

por JOSÉ FERNANDO MÁRQUEZ(*)

Sumario: 1. LA CONVOCATORIA A ESTE CONGRESO. – 2. DE DÓNDE VIENE. – 3. A DÓNDE VA.

1. La convocatoria a este Congreso

La reunión de personas (al menos hasta estos tiempos y hasta que nos reemplacen las máquinas), durante algunos días y en un lugar común, para pensar sobre temas que nos convocan, siempre ha sido una herramienta útil, pro-teica, gratificante y saludable.

La convocatoria a este Vigésimoquinto Congreso Nacional de Derecho del Consumidor, al que, por demasiada generosidad de los organizadores, se me ha invitado, será, sin dudas, una nueva oportunidad para reflexionar sobre lo que pasó, está pasando y pasará con el derecho que regula las normas del consumo.

Si agregamos que la cita se realiza para recordar los treinta años de vigencia de la ley madre de los derechos del consumidor, la importancia del evento se potencia. Y lo hace porque los números redondos son, en general, ocasión propicia para un mayor detenimiento. Son momentos más significativos, que generan mayores sensaciones y sentimientos. Y, con ello, quizás mayores compromisos.

Por ello, saludo con intensidad a este Congreso, del cual, afirmo con certeza, surgirán nuevas ideas y fuerzas que marcarán el rumbo de esta novel materia, hoy centro de atención en los foros de reflexión y en la resolución de conflictos a los que abarca.

2. De dónde viene

Adhiero a quienes predicam que solo podremos diseñar el futuro si conocemos al pasado. Por eso creo necesario que, en este Congreso, podamos recordar los hitos del derecho del consumo en la Argentina.

Por supuesto, no podemos dejar de recordar a los maestros Atilio Alterini, Roberto López Cabana y Gabriel Stiglitz, quienes diseñaron la primera normativa, atrayendo los cánones que ya circulaban por los países del norte, mas aportándole la dosis de realismo que esta Argentina siempre nos impone.

Pronto los mejores deseos confrontaron con la realidad que todo diseño normativo impone. El veto que recibió la primera norma demostró que los intereses que confrontaba estaban atentos.

La inclusión de la cláusula constitucional, en la que también tuvo mucho que ver Stiglitz, instaló definitiva-

NOTA DE REDACCIÓN: Sobre el tema ver, además, los siguientes trabajos 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 protección al consumidor incorporadas al Código Civil y Comercial*, por NOEMÍ 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 Estatuto del Consumidor. A propósito del diálogo de fuentes y el Anteproyecto 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 vulnerabilidad 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. GARRIDO 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.

(*) Abogado. Doctor en Derecho y Cs. Sociales (UNC). Académico de Número Academia Nacional de Derecho de Córdoba. Profesor Titular Derecho Privado (UNC).

mente la cuestión en agenda y, pronto, aquel veto dejó de tener virtualidad.

El derecho del consumo se instaló en el centro de la escena jurídica, por su alcance a gran parte de las relaciones humanas involucradas; las sucesivas modificaciones a la ley, que ampliaron su ámbito de aplicación, contribuyeron al crecimiento de su importancia. Mas también fue la paciente y laboriosa tarea de juristas (que si intentáramos nombrarlos seguramente pecaríamos por defecto, muchos de esta Rosario) que creyeron que este derecho abriría nuevos cauces para intentar solucionar problemas que, hasta esos momentos, se encontraban ocultos.

Incluso, creemos que amplió su aplicación más allá de lo necesario. Sin dudas que la ley intentó abarcar la regulación del mercado del consumo minorista, en consonancia con las leyes de lealtad comercial y defensa de la competencia. Mas limitó su aplicación a las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores; por ello no es aplicable a otras relaciones de consumo entre personas no catalogadas en esas categorías. La cuestión de los daños causados por cosas o servicios peligrosos o defectuosos no es materia exclusiva de la relación entre consumidores y proveedores (en los términos de la ley). Por ello, numerosos supuestos no pueden ser alcanzados por las reglas del artículo 40 de la normativa. Sin embargo, el supuesto dañoso es el mismo, sea o no consumidor el dañado. Mas es bueno que algún derecho lo haya receptado. Y lo hizo el derecho del consumo.

A este ejemplo lo recuerdo solo como modelo de una normativa expansiva, como la del consumo.

Pongo de resalto este aspecto porque, creo, el gran logro del derecho del consumo hasta hoy, más allá de las soluciones particulares que trajo para numerosos conflictos cotidianos, es haber visibilizado un sector más de vulnerables.

Como antes lo había hecho el derecho laboral, el derecho del consumo rompió con la estructura decimonónica basada en la igualdad de los hombres y en la capacidad de contratar en igualdad de condiciones, inherentes a la humanidad misma. La ficción se caía y el derecho del consumo lo demostró.

Nociones como el derecho a convivir de manera más segura, a ser tratado dignamente, al acceso a la justicia, o a contratar informado, fueron patentizados por el derecho del consumo, y hoy son materia habitual, fuera de su ámbito. Y este es su gran logro.

3. A dónde va

No tengo el conocimiento, ni la imaginación, que tienen los futurólogos. Sólo alguna intuición me indica que los problemas que vienen, y ya están entre nosotros, serán los generados por las nuevas tecnologías (permítaseme esta denominación) y la creación de nuevas vulnerabilidades. Y allí estará el derecho del consumo, sin dudas. Aun en cuestiones que no serían estrictamente de su ámbito, como antes.

Las relaciones trabadas a través de plataformas no son materia exclusiva del derecho del consumo. Sin embargo, se ha hecho cargo y las soluciones vienen desde su seno.

Las cuestiones derivadas de la utilización de la inteligencia artificial, son, sin dudas, concernientes a todos, consumidores o no consumidores. Mas, no tengo dudas, es el derecho del consumo el que pondrá las herramientas conceptuales e instrumentos necesarios para encauzar la actividad. Por ejemplo, desde el derecho a la información, se puede solucionar el problema de la opacidad, o desde el derecho a la dignidad, el problema de los sesgos.

Las vulnerabilidades, probablemente, seguirán creciendo (así lo muestran los artistas que imaginan el futuro, con todo lo que el conocimiento no científico tiene para darnos) y se irán formando ámbitos de regulaciones necesarias para cada espacio, quizás excediendo al derecho del consumo (y, aun, mediando relaciones de consumo).

Sin embargo, la noción de vulnerabilidad es propia del derecho del consumo, es su *métier*, su razón de ser, su núcleo, por lo que desde allí se aportarán, sin dudas, ideas, soluciones y herramientas necesarias para los nuevos frágiles y desvalidos.

El profundo humanismo que lo constituye le reserva esta necesaria tarea.

Que sea este Congreso otro jalón más en la lucha por la dignidad, por la que el derecho del consumo nació y pervive.

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