



Condiciones de venta y prestación de servicios



En esta unidad daremos un panorama integral de las normas que rigen las condiciones de venta de bienes y la prestación de servicios.

1. La protección de la salud del consumidor

La protección de la salud del consumidor constituye otro de los derechos fundamentales previstos por el artículo 42 de la Constitución Nacional y regulados especialmente en el artículo 5º de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

"ARTICULO 5º - Protección al Consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios."

La obligación impuesta al proveedor por la norma transcrita se complementa con lo estipulado en el artículo 6 de la Ley N° 24.240, tema que será abordado en el acápite siguiente.

Objeto de protección:

La protección legal tiende a la tutela preventiva de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios mediante una normativa destinada a disminuir riesgos.

Sujetos involucrados:

El proveedor, en términos generales. Según lo estipula el artículo 4, y en concordancia con la responsabilidad solidaria impuesta por el artículo 40, son solidariamente responsables quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios.

El consumidor o usuario, en los términos del artículo 1º de la Ley N° 24.240.

La responsabilidad objetiva brindada por los artículos. 5 y 6, y su carácter de norma general al proteger la salud y la seguridad de toda la comunidad, hacen que la tutela exista para todo adquirente.

El sistema de responsabilidad impuesto por los artículos 5º y 6º está basado en el concepto de "riesgo" o "actividad riesgosa".

Riesgo es la probabilidad de que un atributo de un producto o servicio venga a causar daño a la salud humana.



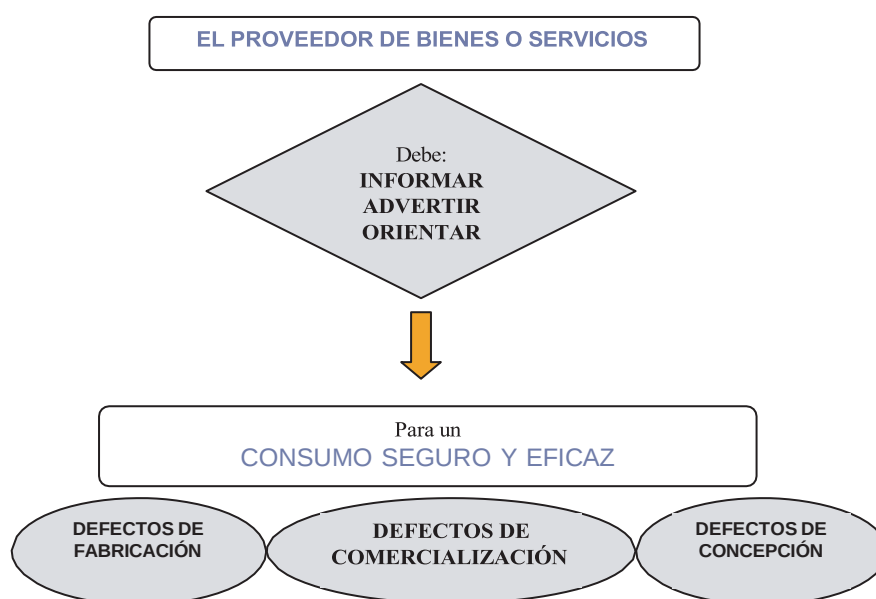
De esta forma, si el accionar humano, ya sea por sí mismo o por una cosa, introduce un riesgo para la sociedad, debe responder por las consecuencias perjudiciales que pueda ocasionar, aun tratándose de actividades lícitas.

Los productos y servicios colocados en el mercado deben cumplir, además de su función económica específica, un objetivo de seguridad. Cuando se habla de seguridad en el mercado de consumo lo que se tiene en mente es la idea del riesgo: es la mayor o menor presencia de este, de lo que depende aquélla.

2. Extensión del deber de informar y protección de la salud

De la interrelación de los artículos 4º, 5º y 6º y teniendo en cuenta lo señalado en la unidad anterior, podemos definir a la información, en este caso, como el cúmulo de instrucciones y datos que deben darse al consumidor o usuario para que haga un uso adecuado del producto o servicio, evitando de este modo que pueda causarle un daño.

En consecuencia, en el siguiente esquema presentamos las obligaciones del Proveedor.



OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

El artículo 5º hace referencia a que sean utilizados bajo “condiciones previsibles o normales de uso”. Cabe preguntarse cuándo puede entenderse que el producto o servicio ha sido utilizado bajo estas condiciones. Al respecto, consideramos que son aquellas habituales para la utilización del producto de que se trate, las que derivan de la propia naturaleza de la cosa.

La información brindada por el proveedor debe ser adecuada y de comprensión fácil para el consumidor al cual el producto está destinado. Por ejemplo, advirtiendo en los productos riesgosos para la salud en ciertos sectores de la población mediante leyendas legibles para cualquier consumidor (vg. ancianos, niños). La idea



es que los productos y servicios colocados en el mercado deben atender las expectativas de seguridad que de ellos legítimamente se espera. La responsabilidad del proveedor surgiría cuando estos productos o servicios que normalmente no revisten peligrosidad alguna o que no presentan defecto visible o notorio alguno, generan un daño a quien los utiliza.

Los defectos, pueden ser imperfecciones inadvertidas que hacen que los productos dejen de funcionar de acuerdo a su función deseada, evidenciando desvíos en algunos aspectos de las especificaciones de fabricación o en parámetros de funcionamiento, con relación a otras unidades idénticas de la misma línea de producción. Cabe aclarar que, un servicio, que en rigor no puede ser “fabricado”, también está sujeto a presentar este tipo de defecto; basta que, al ser ejecutado, afecte los estándares de calidad y seguridad fijados por el propio empresario.

Un producto o servicio con defecto de concepción es aquel que presenta un riesgo de daño desarrollado, no obstante haber sido producido meticulosamente de acuerdo a los planos detallados y especificaciones. El defecto de concepción puede devenir en la actividad de desarrollo del producto o servicio, derivar del tipo de material utilizado en su fabricación, o bien del modo como los diversos materiales o componentes fueran montados o utilizados.

Como vimos, siempre que un producto o servicio es comercializado, el fabricante debe informar al consumidor sobre su uso adecuado y sobre los riesgos inherentes. En ausencia o deficiencia del deber de informar, el bien de consumo se transforma, por defecto de comercialización, en defectuoso. No se trata de un defecto de la cosa misma, sino de insuficiencia o errónea información sobre su uso adecuado. El deber de informar es, como regla, cumplido antes de la colocación del producto o servicio en el mercado. Cuando el fabricante recién toma conocimiento del riesgo después de la comercialización del bien de consumo, entonces, cumple su deber de información a posteriori.

El artículo 5° se vería vulnerado en los tres supuestos: si el proveedor desconocía el defecto, si era conocido por él y formaba parte de su decisión comercial, y si el daño es causado como consecuencia de una información insuficiente o errónea.

3. Cosas y servicios riesgosos

El artículo 6° de la Ley N° 24.240 establece:

“ARTICULO 6°.- Cosas y servicios riesgosos. Las cosas y servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos.

En tales casos debe entregarse un manual en idioma nacional sobre el uso, la instalación y mantenimiento de la cosa o servicio de que se trate y brindarle adecuado asesoramiento. Igual obligación regirá en todos los casos en que se trate de artículos importados, siendo los sujetos anunciados en el artículo 4° responsables del contenido de la traducción.”

La norma transcripta complementa el artículo 5° en materia de protección de la salud y seguridad, otorgando una atención especial a las cosas y servicios cuya utilización pueda suponer un riesgo. Se refiere, específicamente, a las cosas o servicios que presenten por su naturaleza o características un peligro de por sí. En razón de ello se impone al proveedor mayores y específicas exigencias.



Se consideran cosas o servicios riesgosos, aquellos cuya utilización o consumo requieran instrucciones o cuidados especiales para evitar daños.

En muchos casos es la Administración Pública quien a través de normas administrativas tiene el deber-facultad de fijar estándares mínimos de seguridad para los bienes de consumo. Sin embargo, la inexistencia de un estándar de calidad, no autoriza a los productores a colocar productos o servicios en el mercado sin observar las precauciones correspondientes. En efecto, el artículo 6° establece un principio general sin excepciones que, cabe aclarar, también incluye a los servicios públicos sean o no domiciliarios.

Para tener en cuenta:

Si bien el tema será abordado cuando nos refiramos a Lealtad Comercial podemos mencionar que, con relación a la prevención de riesgos y protección de la salud de los consumidores, existen regímenes de certificación obligatoria cuya finalidad es la de verificar el cumplimiento de los requisitos de seguridad establecidos por diversas resoluciones.

Los principales regímenes vigentes son:

- Productos eléctricos de baja tensión (Res. SICyM N° 92/98):

(Electrodomésticos, electrónica y entretenimiento, herramientas, informática y equipamiento para oficina, luminarias y materiales de instalación y electrocomponentes).

- Juguetes (RES. SCT 163/2005)

- Productos de acero para la construcción (Res. SICyM N° 404/99 y N° 924/99)

- Elementos de protección personal conducentes a reducir la siniestralidad laboral (Res SICyM N° 896/99).

- Bicicletas de uso infantil (Resolución 91/2004 SCT)

En sentido estricto, el artículo 6° se refiere a los bienes de consumo de "peligrosidad latente o inherente". Son aquellos que contienen un "riesgo intrínseco" atado a su propia calidad o modo de funcionamiento. La peligrosidad de los productos y servicios, en estos casos, es normal y previsible, como consecuencia de su naturaleza o función y de las expectativas de los consumidores.

En este tipo de productos o servicios no hay forma de eliminar totalmente la peligrosidad que denotan, a no ser con la supresión del propio bien de consumo, o con la destrucción de una o algunas de sus cualidades esenciales.



Por ejemplo, al contratar un servicio de desinfección y/o fumigación a domicilio, el consumidor es consciente de que el proveedor utilizará productos tóxicos, y que debe tomar ciertas medidas para proteger su salud (aírear la casa luego del procedimiento, no entrar en contacto directo con los productos colocados, retirar los alimentos que puedan entrar en contacto con los mismos, etc.). No hay forma de realizar la fumigación si no se utilizan esos productos. Pero si alguno de los productos o técnicas utilizados requieren algún conocimiento especial o una medida determinada de seguridad, es deber del proveedor procurárselos al consumidor.

La comercialización en estos casos debe cumplir las siguientes pautas:

- **Dar información o instrucción para su uso;** no se debe partir de la idea contraria de que el usuario conoce, anticipa o prevé los posibles riesgos;
- **Estar contenida en un “manual en idioma nacional”,** aún cuando se trate de bienes importados; es una carga que debe soportar el fabricante o en su caso el importador o, en defecto de ambos, quien comercializa los bienes dentro del país. El mismo puede ser reemplazado por instrucciones cuando la naturaleza de la cosa o del servicio no justifiquen la existencia de un manual.
- **Abarcar todas “las etapas”:** a) instalación o puesta al servicio; y b) mantenimiento, que comprende la renovación o reparación.

El “**adecuado asesoramiento**” significa facilitar la interpretación técnica del manual o de las instrucciones dadas por escrito, así como adicionar la información verbal o demostración práctica que permita al adquirente conocer cómo y con qué precauciones ha de poner en funcionamiento un mecanismo, o el modo de consumo de un producto.

Cabe aclarar que la obligación, en el caso de productos importados, no se limita a la traducción, como podría desprenderse de la estricta lectura del artículo 6° 2° párrafo. La ley impone a todos los sujetos mencionados en el artículo 2°, no sólo la responsabilidad por el contenido de la traducción, sino además la obligación de suministrar adecuado asesoramiento y de entregar el manual en idioma nacional.

4. Responsabilidad por daños

Como mencionamos anteriormente, la responsabilidad establecida por la Ley N° 24.240 es de tipo objetivo. Vale decir, basta con probar que se ha producido un daño por la utilización de un producto o servicio, para que surja la responsabilidad del proveedor, sin necesidad de probar que el mismo haya actuado con intencionalidad o culpa (tipo de responsabilidad subjetiva).

Esto se explica en razón de que el consumidor es el sujeto estructuralmente débil en las relaciones de consumo, sujeto a riesgos y accidentes derivados de los peligros o defectos de productos elaborados, deficiencias de información y engaños en la publicidad.



El sistema de asignación de responsabilidad que prevé la Ley, es el siguiente:

“ARTICULO 40. - 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.”

La norma da una solución acorde al problema de los daños ocasionados por el vicio o riesgo de la cosa: la responsabilidad solidaria y objetiva de quienes produzcan, distribuyan o comercialicen bienes o servicios, sin perjuicio de que estos últimos, puedan dirimir posteriormente su responsabilidad y participación en el daño ocasionado en las acciones de repetición.

De acuerdo a lo normado por el artículo 699 del Código Civil la responsabilidad es solidaria, cuando la totalidad del objeto de la obligación puede ser demandada por cualquiera de los acreedores o a cualquiera de los deudores. Este es el caso del artículo 40, donde específicamente el legislador ha establecido que el consumidor puede reclamar a cualquiera de los sujetos que intervienen en la cadena de comercialización del producto, desde el fabricante hasta el vendedor.

Este sistema de atribución de responsabilidad encuentra su fundamento en la complejidad de los procesos de fabricación y comercialización que implican que un producto pueda ser el resultado de la actividad de varios fabricantes, o bien puede contener materias primas producidas o suministradas por otros elaboradores. Del mismo modo, el proceso de distribución de un producto también ha variado, ya que éstos son introducidos al mercado a través de distintos canales de comercialización donde intervienen sujetos o empresas que se encuentran vinculadas entre sí de las más variadas formas, o mediante agrupamientos en colaboración empresarial, en las que se insertan figuras tales como los fabricantes, distribuidores, importadores, etc. .

Con la inclusión definitiva del artículo 40 se ha otorgado una mayor protección al consumidor o usuario víctima de un daño, al quedar relevado de la difícil prueba de la culpa, y al mismo tiempo, al permitirle reclamar y/o demandar en forma indistinta tanto al fabricante como a los demás integrantes de la cadena de comercialización de los productos.

De esta forma, la protección al consumidor es global: si desconoce quién es el fabricante de la mayonesa con la que se intoxicó, puede reclamar al distribuidor, o al vendedor. Si la sucursal del solarium donde tomó las sesiones de cama solar que le produjeron daños en la vista cerró, puede demandar al fabricante de la cama solar o a la empresa que explota el nombre comercial de la cadena de solariums.

De la misma forma, si el consumidor llega a un acuerdo conciliatorio ante la autoridad de aplicación de la Ley N° 24.240 con el vendedor del producto, este acuerdo es válido para todos los sujetos pasibles de ser reclamados, y los libera de posteriores reclamos que el consumidor pueda hacer por el mismo hecho.

5. Procedimiento según la Ley N° 24.240

El consumidor puede reclamar a cualquiera de los sujetos intervinientes en la cadena de comercialización. Esto es por la responsabilidad solidaria impuesta por el artículo 40. Asimismo, si no logra acuerdo conciliatorio en sede administrativa, o si la propuesta ofrecida por los requeridos no le satisface, y decide reclamar en sede judicial, la regla es la misma, y puede demandar a cualquiera de ellos por los daños y perjuicios ocasionados.

Esto es así, ya que la responsabilidad por daños es de naturaleza resarcitoria y su ámbito específico de reclamo es el Poder Judicial. Como vimos anteriormente, juegan las reglas de atribución de responsabilidad objetiva.

A continuación presentamos dos ejemplos:



Jurisprudencia administrativa. A título ilustrativo hacemos referencia a Disposiciones emanadas de la Dirección de Comercio Interior, y a fallos de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo por infracción a los artículos 4, 5 y 6 de la Ley Nº 24.240.

Disposición Nº 1473/98. Tramita un sumario contra la firma "TOM DISTRIBUIDORA S.R.L., PACIPA S.A., RUIBAL HNOS. S.R.L., JUEGOS Y JUGUETES S.R.L., SIGFRIDO KOBERWEIN, HEVIA S.R.L., INDUSTRIAS ANTEX S.A., TAURO S.R.L., DIMARE S.A., DIAS FELICES Y CARTAN S.A.". Con motivo de realizar una inspección en TOM DISTRIBUIDORA S.R.L., se interviene mercadería que se hallaba lista para la venta, y se dicta medida de no innovar sobre la mercadería, imputándose presunta infracción a los artículos 4º, 5º y 6º de la Ley Nº 24.240, por no brindar información detallada y suficiente en idioma nacional sobre las características, cuyo uso normal no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios (no tienen los envases traducción de las leyendas extranjeras al idioma nacional). Manifiesta en su descargo la imputada que los productos eran vendidos tal como los recibía de sus proveedores nacionales, que son imputados por presunta infracción a los mismos artículos. El fundamento a la disposición que dispuso la sanción a todos los imputados reside en que "la Ley 24.240 impone a productores, distribuidores o comercializadores el deber de informar a los consumidores las características esenciales de los productos, suministrando las instrucciones de uso pertinente en los casos en que la utilización de los mismos pueda suponer un riesgo para su salud o integridad física. Dichas instrucciones deberán ser efectuadas en idioma nacional, tal como explícitamente indica el artículo 6º de la ley citada. Atendiendo la naturaleza de los productos cuestionados –juguetes– y por tanto destinatario natural de los mismos, el deber de información enunciado deviene fundamental...".

Disposición 1419/98: Se tramita un sumario contra TIA S.A. y contra BIC ARGENTINA S.A., ya que se constata que mercadería comercializada por la primera, que fuera importada por la segunda, infringe los artículos 4º y 6º de la Ley, toda vez que comercializaban útiles escolares importados con sus precauciones e instrucciones en idioma inglés. TIA S.A. manifiesta que la utilización de estos productos no reviste dificultad alguna, y que la información es dada en forma verbal por empleados de su representada, ya que la misma no reviste complejidad alguna, y dado que el artículo 4º no exige que la información deba darse por escrito, sostiene que no ha sido infringida dicha norma, y que el artículo 6º se refiere a cosas y servicios que puedan suponer un riesgo para la salud o integridad física de los consumidores, y que los útiles escolares en cuestión no pueden generar peligro alguno. La disposición sanciona a ambas firmas con multa, fundándose en que "el artículo 4º de la Ley 24.240 obliga a brindar a los consumidores en forma cierta y objetiva información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales del producto, y si bien es verdad que la norma no exige que esta información deba darse por escrito, analizada la misma en concordancia con el artículo 6º de la Ley de Defensa del Consumidor debe entenderse que no resulta suficiente la presunta información verbal. Tan es así, que quienes han elaborado y/o envasado cada uno de los productos consignados en el acta Nº 43.059 han informado en los blisters y/o envases por ESCRITO –aunque en idioma inglés– que la utilización de los mismos debe atender ciertas precauciones, instrucciones y/o advertencias. ...Que atendiendo las consideraciones vertidas supra, así como lo prescripto por los artículos 3º, 4º y 6º de la Ley 24.240 y 4º de la Ley 22.802, debieron entonces consignarse por escrito, en forma clara, visible y en idioma nacional las advertencias y/o precauciones tendientes a evitar cualquier riesgo para la salud que pudieran producir las mercaderías indicadas a fs. 1/1 vta.... Que a mayor abundamiento, cabe remarcar que el artículo 4º de la Ley 24.240 obliga no sólo a quienes producen estos bienes, sino también quienes los IMPORTAN, DISTRIBUYEN O COMERCIALIZAN....".



6. Cosas muebles no consumibles - garantías, reparación y servicio técnico

La Ley de Defensa del Consumidor, luego de la reforma introducida por la Ley N° 24.999, recientemente reformada por la Ley 26.361 (B.O 7/4/2008) establece en su artículo 11, para las "cosas muebles no consumibles" un régimen de garantía legal.

"ARTICULO 11. - Garantías. Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles, artículo 2325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado y su correcto funcionamiento.

La garantía legal tendrá vigencia por tres (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y por SEIS (6) meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado, el transporte será realizado por el responsable de la garantía y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo."

El artículo se refiere a las cosas muebles no consumibles, es decir, las que no se extinguen con el primer uso que de ella se haga, siguiendo la terminología del Código Civil. Son, en general, todos los bienes muebles de consumo durable: electrodomésticos, joyas, automóviles, ropa, juguetes, y otros.

En cuanto a quién queda alcanzado como "responsable de la garantía", se entiende que comprende a todos los sujetos que legalmente deban responder por el vicio o defecto de la cosa, así como todo el que haya asumido contractualmente una garantía de buen funcionamiento.

Los gastos de traslado a cargo del responsable de la garantía, incluyen todos los gastos en que deba incurrirse para la reparación (que a veces puede ocasionar la entregar en su reemplazo de otra cosa en buenas condiciones) y también los gastos necesarios para el retorno de la cosa al usuario o consumidor. De este modo la garantía alcanza no sólo la eventual reparación, sino cualquier otro gasto que deba realizarse para la ejecución de la misma.

"ARTICULO 12. - Servicio Técnico. Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos."

Con relación a la obligación que surge de esta norma, la reglamentación (Decreto N° 1798/94) agrega que este servicio y el suministro de repuestos deben asegurarse durante el tiempo que indiquen las reglamentaciones que dicte la autoridad de aplicación, y que el suministro de partes y repuestos nuevos debe asegurarse durante la vigencia de la garantía.

Hasta la actualidad, no han sido dictadas las normas reglamentarias que estipulen el plazo máximo en el cual deben asegurar el servicio y el suministro de partes y repuestos. El artículo impone al proveedor la obligación de asegurar la prestación de un servicio técnico adecuado para mantenimiento, y el suministro de partes y repuestos que fueran necesarios, pero fuera del plazo legal de garantía los gastos corren a cargo del usuario, salvo que contractualmente el responsable los asuma.

En cuanto a quienes son los sujetos alcanzados por las obligaciones emergentes de la garantía legal, la Ley nuevamente resuelve la cuestión con un sistema de responsabilidad solidaria. De este modo, el consumidor está facultado para reclamar a todos o cualquiera de los integrantes de la cadena de comercialización.

"ARTICULO 13. - Responsabilidad solidaria. Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el artículo 11."

La norma, en concordancia con todos las que integran este capítulo, facilita el acceso del consumidor al íntegro cumplimiento de la garantía legal.



Asimismo, la protección se complementa con la obligación del proveedor o prestador de servicios de extender un certificado de garantía:

“ARTICULO 14. - Certificado de Garantía. El certificado de garantía deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión en 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, 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 especificación del lugar donde se hará efectiva...”

Este certificado de garantía será exigible antes o al momento de recibir la cosa y está referido a cosas destinadas a ser usadas en virtud de mecanismos o procedimientos que las ponen en funcionamiento; pero también se extiende a otros casos, como los de las alhajas, donde la garantía significa que los objetos son de la calidad y pureza indicadas, y debe también otorgarse el pertinente certificado.

Con relación a la previsión del inc. a), la reglamentación agrega que “...en el certificado de garantía deberá identificarse al vendedor, fabricante, importador o distribuidor responsable de la misma.” Su redacción podría inducir a una interpretación que considerase que una vez individualizado el responsable, los demás sujetos obligados por el artículo 13 quedarían eximidos de responsabilidad. Esto no es así, porque sería violatorio de los artículos. 3º, 13º y 37, como también los principios que gobiernan el capítulo IV y del artículo 42 de la Constitución Nacional.

Por otra parte, el artículo 14 no menciona que deba individualizarse al consumidor o titular del derecho que surge de la garantía, porque la garantía no tiene carácter personalísimo en cuanto a su beneficiario, toda vez que es una obligación que acompaña a cualquier titular del producto mientras la garantía se encuentre vigente. En efecto, como hemos mencionado, el artículo 11 de la Ley establece que gozan de la garantía legal el consumidor y los sucesivos adquirentes.

El inc. b) exige dos constancias: que se identifique la cosa, indicando sus características y utilidad, y que se detallen las especificaciones técnicas de la cosa que permitan individualizarla.

Según el inc. c), debe contener claras y precisas instrucciones de instalación y/o mantenimiento y utilización. Este inciso se vincula con lo dispuesto por los artículos 4º, 5º y 6º, ya que la información que este certificado de garantía contenga debe procurar ser veraz, detallada, eficaz y suficiente para una correcta utilización y conservación del producto sin riesgo de sufrir daños por su inadecuado uso por parte del consumidor.

El inc. d) exige que se especifiquen las condiciones de validez de la garantía y el plazo de duración de ésta. Las condiciones de validez no pueden ser otras que las estipuladas en el inc. c), ya que no pueden ponerse condiciones que permitan vulnerar la tutela que pretende otorgarse al consumidor mediante la garantía legal. Cabe recordar que las partes pueden convenir una garantía que se extienda más allá del plazo de tres meses que fija ley como mínimo legal. En este caso, cumplido dicho plazo legal las partes pueden convenir cuáles serán las pautas bajo las que se desenvolverá la misma.

El plazo de extensión será como mínimo el de tres meses otorgado en el artículo 11, pudiendo fijarse un plazo mayor.

Si bien el inc. e) deja librado a criterio del remitente las condiciones de reparación de la cosa y la determinación del lugar donde debe hacerse efectiva, esta atribución no puede prestarse a abusos, como por ejemplo si se impusiera al adquirente la obligación de trasladarse a otra ciudad para poder hacerla efectiva.



Continúa estableciendo el artículo 14 de la Ley:

"...En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía, dicho acto estará a cargo del vendedor. La falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria establecida en el artículo 13. Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita."

Cabe destacar que, la entrada en vigencia de la garantía para el consumidor, se produce al momento en que se le entrega la cosa, independientemente de la notificación que debe hacer el vendedor. Rige plenamente lo dispuesto en el artículo 14 inc. a párr. 2 del Decreto Reglamentario.

El último párrafo da lugar a la determinación por parte de la autoridad de aplicación de la abusividad de la cláusula en cuestión, y a la posible determinación judicial de nulidad y no aplicación al caso concreto en disputa.

"ARTICULO 15. — 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."

"ARTICULO 16. - Prolongación del Plazo de Garantía. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal."

Se exige al responsable de la garantía que extienda obligatoriamente, y durante el período de vigencia de la misma, una debida constancia de la reparación efectuada para seguridad del consumidor.

Para tener en cuenta:

Deben constar en la instrumentación de una reparación ya efectuada:

- Naturaleza de la Reparación: qué se hizo y cómo se hizo; cuál era el vicio o defecto aparecido y cómo se lo superó. Así se posibilita que el usuario tenga un antecedente claro del estado de la cosa, y pueda conocer la gravedad del vicio que afecta a la cosa.
- Elementos, piezas o partes reemplazadas o reparadas: útiles para la eventualidad de una posterior descompostura; además da la pauta de la seriedad o no en la tarea emprendida.
- Fechas de la respectiva entrega para la reparación, ingreso a la fábrica o taller y devolución de la cosa arreglada, fecha de finalización de la reparación.

Debe dejarse constancia del tiempo durante el cual se privó al consumidor del uso de la cosa, ya que de esto depende la extensión de la garantía durante ese lapso de tiempo.



Si bien el Decreto reglamentario establece que ese plazo se computa desde que la cosa fue entregada al responsable de la garantía hasta que se le devuelva por éste, entendemos que resulta aplicable lo dispuesto en el artículo 11 párrafo 1º del mismo decreto, que dice "Si la cosa debiera trasladarse a fábrica o taller para la efectivización de la garantía, el consumidor deberá notificar al responsable de la misma para que en plazo de 48 hs. de recibida la comunicación realice el transporte." Resulta justo y congruente contar la prolongación del plazo de garantía a partir de esta comunicación y no desde que se entregue la cosa para su reparación.

Luego la norma se encarga de aclarar cuáles son las alternativas que tiene el consumidor en caso de que la reparación efectuada no haya resultado satisfactoria:

"ARTICULO 17. - Reparación no Satisfactoria. 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 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."

Para que el consumidor pueda optar por alguna de las soluciones que le brinda este artículo debe ocurrir que la cosa reparada no reúna las condiciones óptimas para cumplir con el uso a que está destinada, o sea, aquellas necesarias para un uso normal, mediando trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartido por el fabricante. (Artículo. 17- 1º párrafo. Decreto Reglamentario)

Es importante destacar que, para otorgarse la sustitución de la cosa, deberá considerarse el período de uso y el estado general de la que se reemplaza, y las reparaciones que debieron efectuársele. El responsable puede ofrecer reemplazar las piezas o conjuntos de piezas que fueran defectuosos, si no se alteran las cualidades generales de la cosa.

El inc. b) otorga la facultad de resolver el contrato, devolviendo la cosa y recibiendo las sumas pagadas. Esta opción es la que más dificultades trae a la hora de hacerse efectiva, ya que comúnmente el proveedor no aceptará que la cosa tiene defectos tales que justifiquen la rescisión del contrato, y además el párrafo 3º del Decreto reglamentario estipula que para evaluar el precio actual en plaza de la cosa, se deberá considerar el estado y cantidad de reparaciones efectuadas y el período de uso, condicionando así el importe que recibirá el consumidor.

La opción del inc. c) permite que si la cosa, aunque con defectos, todavía puede prestar alguna utilidad al consumidor, éste puede optar por conservarla obteniendo una quita en el precio.



7. Vicios Redhibitorios

"ARTICULO 18. - Vicios Redhibitorios. La aplicación de las disposiciones precedentes, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio:

- a. A instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil;
- b. El artículo 2170 del Código Civil no podrá ser opuesto al consumidor."

El vicio redhibitorio es un defecto oculto de la cosa, que otorga al adquirente la acción redhibitoria (facultad de rescindir el contrato, coincidente con la opción del art. 17 inc. b), o la quanti minoris (art. 17 inc. c) (reducción de precio), pero no prevé el derecho a exigir la reparación o la sustitución de la cosa, como sí lo hace la Ley tutelar del consumidor.

El artículo 18 de la Ley deja a opción del adquirente invocar las normas sobre vicios redhibitorios del Código Civil o las del Capítulo IV de la ley. Y, aun cuando el adquirente invoque las disposiciones sobre vicios redhibitorios, el vendedor no podrá oponerle el artículo 2170, el cual dispone que " El enajenante está también libre de la responsabilidad de los vicios redhibitorios, si el adquirente los conocía o debía conocerlos por su profesión u oficio". En tanto que la invocación del artículo 2176 queda librada a la voluntad del adquirente; dice este artículo: "Si el vendedor conoce o debía conocer por razón de su oficio o arte, los vicios o defectos ocultos de la cosa vendida, y no los manifestó al comprador, tendrá éste a más de las acciones de los artículos anteriores, el derecho a ser indemnizado de los daños y perjuicios sufridos, si optare por la rescisión del contrato".

Esta opción sólo podrá ser ejercida por el consumidor si éste acciona judicialmente.

Sintetizando

La Constitución Nacional y la Ley N° 24.240 obligan a los proveedores de bienes y servicios a garantizar, en la relación de consumo, la protección de la salud, seguridad e intereses económicos de los consumidores y usuarios.

En la comercialización de productos o servicios cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud e integridad física de los consumidores, el deber de información de los proveedores se extiende al uso, mantenimiento e instalación de la cosa y comprende un debido asesoramiento.

La responsabilidad por daños producidos por el vicio o riesgo de la cosa es de tipo objetivo, ya que basta con probar que el daño se ha producido por la utilización de un producto o servicio, sin necesidad de probar que el proveedor haya actuado con intencionalidad o culpa.

La Ley de Defensa del Consumidor establece para las "cosas muebles no consumibles" un régimen de garantía legal con una duración de tres meses cuando se trate de bienes muebles usados y por seis meses en los demás casos. Esta garantía opera como un mínimo legal que deben cumplir los proveedores, independientemente de las garantías convencionales que las partes hubieren estipulado.