



INSTITUTOS 2019

DERECHO DEL CONSUMIDOR

DEBER GENÉRICO DE INFORMACIÓN EN LAS RELACIONES DE CONSUMO & TECNOLOGÍA

Podemos decir, grosso modo, que el débito de información a cargo del proveedor consiste en hacer saber todo lo que es importante para la toma de decisión respecto del acto de consumo sin distorsiones y de forma tal que sea comprensible para el consumidor al que va destinado, y rige durante toda la relación de consumo -aun con posterioridad-, a fin de evitar litigios y daños.¹

Recientes reformas normativas del artículo 4 de la Ley 24240 con la hipotética intención de *aggiornar* el derecho del consumidor a los tiempos tecnológicos que corren agitaron las aguas en este punto y provocaron una división en la doctrina en sus primeras reflexiones sobre el tema, que reseñaremos sucintamente en el presente.

Ello sin perjuicio de señalar que creemos que una disciplina como la nuestra, que hace una *discriminación inversa o positiva*, que propicia corregir una desigualdad natural mediante desigualdades jurídicas, porque parte de la idea de una relación asimétrica y del principio protectorio, nunca debe olvidar que su norte es justamente la defensa del consumidor y/o la protección del

¹ El deber genérico de informar impuesto al proveedor de bienes y servicios, persigue que el consumidor conozca el negocio que se le ofrece y pueda juzgar su conveniencia, de modo que no se vea defraudado en sus expectativas luego de contratar (cfr. Arts. 4 LDC, 42 CN y 1100 CCCN).

Esta obligación se extiende durante la relación de consumo. Abarca todo el iter contractual y aun luego de la conclusión de éste. En la etapa precontractual persigue que el usuario sea correctamente instruido antes de concretar la operación para así poder prestart un consentimiento lúcido, pudiendo prever las vicisitudes del vínculo jurídico. Luego debe contribuir a la ejecución del contrato (utilización del producto o servicio) y/o a la prevención de riesgos.

El art. 4° del decreto reglamentario de la ley 24.240, n° 1798/94, establece que el proveedor tiene la obligación de informar en todo momento acerca de la peligrosidad que hubiese advertido o descubierto con posterioridad a la introducción del producto en el mercado, aun cuando ya los efectos de la relación con el consumidor singular se hayan agotado; constituyendo un supuesto de un deber de información post contractual (ARANCET, Alejandra en GHERSI – WEINGARTEN, Tratado de Daños Reparables, p. 22).

débil jurídico (*favor debilis*).²

En 2016, la Ley 27250 modificó el Art. 4 LDC y agregó: proporcionar la información **en soporte físico** salvo que el consumidor *optase de forma expresa por utilizar cual quier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición*.

Ello suscitó una controversia sobre si soporte físico era equivalente a “papel”, o no –admitiéndose otros medios: pendrive, cd-. Enrolándose, ÁLVAREZ LARRONDO y TAMBUSSI por la afirmativa (sólo el papel era fácilmente asequible, sin necesidad de conocimientos técnicos ni hardware); y CHAMATROPULOS –entre otros- por la negativa, quien hacía una importante salvedad respecto de esta reforma: “los adultos mayores o los usuarios del servicio de salud por ejemplo no deberían poder renunciar al soporte físico”³ (*hipervulnerables*).

Por su parte, WAJNTRAUB cuestionaba dicha injerencia del legislador al principio de libertad de formas que imperaba hasta entonces en la materia, salvo casos expresamente previstos.

Los opositores a esta modificación argumentaban: la huida del papel en la era digital, la preservación del medio ambiente, facilitar y/o agilizar la dinámica de las operaciones, reducir el costo de las transacciones.

En consonancia con estas voces, el Decreto de Necesidad y Urgencia

² Una característica distintiva del consumidor es su vulnerabilidad. Entiéndase como debilidad o hiposuficiencia de aquel, que puede ser económica, técnica, jurídica, informativa o material; e implica un desequilibrio entre las partes de la relación de consumo que merece ser atendido (*favor debilis*).

Una clara demostración de este aspecto se presenta en el terreno de la información donde decimos que: “Los extremos señalados no son otros que la representación de la conjunción contractual de la profesionalidad con los profanos que caracteriza a este sector de los contratos” (SANTARELLI, Fulvio G. “La regulación del mercado a través del contrato. Una propuesta para la protección del empresario débil”, publicado en LA LEY 2007-C, 1044-LLP 2007 (agosto), 863).

³ CHAMATROPULOS, Demetrio Alejandro, “Impacto del Código Civil y Comercial en la regulación del deber de información vigente en las relaciones de consumo (más algunos aspectos adicionales...)”, RCCyC 2016 (diciembre), 16/12/2016, 18. Cita Online: AR/DOC/3860/2016.

N° 27/2018 (B.O. 11/1/2018), modificó el criterio y dispuso que la información debía ser *“proporcionada en el soporte que el proveedor determine, salvo que el consumidor opte por el soporte físico. En caso de no encontrarse determinado el soporte, este deberá ser electrónico.”*

Luego la Ley 27.444 (B.O. 18/06/2018) dispone en su artículo 134 la derogación del Capítulo XXII del DNU –y no habiéndose incluido los artículos 169 (que modificaba el art. 4, Ley 24.240) y 171 (que modificaba el art. 24 Ley 25.065)- se vuelve a su versión anterior, según mod. Ley 27.250, y se deja sin efecto: la factura electrónica a elección de la empresa y no del consumidor.

Por lo que señaláramos al comienzo, nos sumamos a las voces que se alzaron en contra del DNU 27/18, las que esgrimieron sobre el fondo distintos aspectos del mismo: se centró en las nuevas generaciones, desprotegiendo a los analfabetos informáticos o digitales; se vulnera el principio de progresividad y no regresividad⁴, la certeza y agilidad probatoria de la prueba documental y, lo esencial: **se vulnera la protección efectiva del consumidor.**



María Agustina Nager
Secretaria

Instituto de Derecho del Consumidor

⁴ “La norma busca la despapelización de la que hablaba cierto sector de la doctrina al tiempo de la reforma operada por la 27250. Y para ello altera a nuestro entender, un pilar del sistema constitucional y codificado, cual es el de la tutela del débil, quitándole un derecho que tenía incorporado a su patrimonio: el de ser notificado vía papel, a menos que por su decisión libre y consciente, optara por el sistema digital...” (ALVAREZ LARRONDO, Federico M., “Las reformas en el Campo del Derecho del Consumo”, Pág. 156; en Suplemento Especial: Decreto de desburocratización y simplificación: impacto en el mundo empresarial y en la gestión pública / compilado por Fulvio Santarelli, 1ª ed., Ciudad Autónoma de Buenos Aires, LA LEY, 2018).