

VI.- UNIDAD VI INTRODUCCIÓN A LA NOCIÓN DE OBLIGACIÓN.

3. Principios generales para la aplicación e interpretación de los contratos: concepto. Reglas de interpretación en el CCyC.

4. Protección de los consumidores. Los arts. 42 y 43 de la Constitución Nacional. Derechos de los consumidores. Ley 24.240: Objeto y beneficiarios de la ley. Relación de consumo. Actos protegidos. Vías de reclamo.

BREVE INTRODUCCION

En función de nuestro sistema constitucional se encuentra el principio de libertad, del que se deriva que las personas puedan celebrar acuerdos sobre sus intereses, con ciertas limitaciones razonables, establecidas para la protección de los intereses de la sociedad o de las personas vulnerables. En otras palabras, nuestro derecho le da la posibilidad a los particulares de celebrar contratos que constituyen una especie de los acuerdos a los que pueden arribar las personas para la satisfacción de sus legítimos intereses. Se trata de vínculos obligatorios, que establecen derechos y obligaciones, distribuyendo riesgos entre quienes los acuerdan.

En este marco, el art 957 del Código Civil y Comercial de la Nación, define al contrato como un “acto jurídico mediante el cual dos o más partes manifiestan su consentimiento para crear, regular, modificar, transferir o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales”.

ANALISIS DE LA DEFINICION DEL CCYC

- El contrato es un acto jurídico: acto voluntario licito que tiene por fin inmediato la adquisición, modificación, o extinción de relaciones o situaciones jurídicas
- La norma habla de “partes” y no de personas, pues cada parte del contrato puede estar compuesta por una o varias personas.
- El consentimiento es un elemento esencial del contrato
- La finalidad del contrato no se limita a reglar derechos, sino que es más amplia: “crear, regular, modificar, transferir o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales”.

- La definición destaca el aspecto patrimonial del contrato, puesto que debe tratarse de “relaciones jurídicas patrimoniales”

El contrato es un acto jurídico y como tal reviste los siguientes caracteres:

- ✓ Es un acto entre vivos
- ✓ Es bilateral (necesita la voluntad de dos o más partes para su otorgamiento)
- ✓ Es de carácter patrimonial

3. PRINCIPIOS GENERALES PARA LA APLICACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS CONTRATOS: CONCEPTO. REGLAS DE INTERPRETACIÓN EN EL CCYC.

La interpretación del contrato consiste en establecer el sentido y alcance de las cláusulas del mismo, para saber con exactitud cuáles son los derechos y deberes de cada una de las partes.

La necesidad de “interpretar” el contrato se presenta cuando existen cláusulas a las cuales las partes le asignan distinto significado y alcance, ya sea porque las cláusulas son contradictorias unas con otras o porque las palabras empleadas son ambiguas, equívocas, dudosas o imprecisas.

En los arts. 1061 a 1068 el Código Civil y Comercial da una serie de principios y reglas aceptados por la doctrina y jurisprudencia para lograr una interpretación de los contratos.

Estas reglas dadas por la norma son para la interpretación de los contratos de parte, no así para los contratos de adhesión ni los de consumo que tiene sus propias reglas de interpretación orientadas a morigerar los efectos de la asimetría del vínculo existente entre las partes. Como también tienen reglas específicas de interpretación los contratos conexos, como surge del art. 1074 CCyC.

Las diferentes reglas de interpretación contempladas en el Código Civil y Comercial de la Nación son:

1. INTENCION COMUN DE LAS PARTES (art. 1061 primera parte)

2. BUENA FE (art. 1061 segunda parte)
3. INTERPRETACION RESTRICTIVA (art. 1062)
4. SIGNIFICADO DE LA PALABRA (art. 1063)
5. INTERPRETACION CONTEXTUAL (art. 1064)
6. FUENTES DE INTERPRETACION (art. 1065)
7. PRINCIPIO DE CONSERVACION (art. 1066)
8. PROTECCION DE LA CONFIANZA (art. 1067)
9. EXPRESIONES OSCURAS (art. 1068)

1. INTENCION COMUN DE LAS PARTES (art. 1061 primera parte)

“ARTÍCULO 1061. Intención común. El contrato debe interpretarse conforme a la intención común de las partes...”

En la interpretación de los contratos debe indagarse cuál fue la intención común de las partes, lo que significa determinar cuál fue la finalidad que las partes concordaron.

La finalidad es un elemento vertebral de todo contrato, pues es claro que las partes contratan, comprometen su actividad y recursos, para el logro de un objetivo determinado, sin el que el vínculo carece de eficacia. El contrato es la regulación del procedimiento pautado para alcanzar un determinado fin.

El intérprete debe colocarse en un punto de evaluación que supere el del interés particular de cada contratante para establecer cuál fue la finalidad compartida, expresa o implícita, que determinó el consentimiento, pues es ella la relevante para la interpretación del contrato, más allá de la evaluación de la voluntad expresada por cada parte.

2. BUENA FE (art. 1061 segunda parte)

“ARTÍCULO 1061. Intención común. El contrato debe interpretarse conforme... al principio de la buena fe”

La buena fe es un principio fundamental que encierra dos aspectos:

- ✓ La buena fe-lealtad: consistente en obrar con lealtad y honestidad hacia la otra parte
- ✓ La buena fe-creencia: consiste en actuar con la creencia –con el convencimiento– de que lo que hace es lo correcto.

En este punto, es importante destacar que en el empleo de los términos, en la asignación del sentido y en la valoración de los alcances, las partes actúan de acuerdo a este principio y ello debe regir la evaluación del intérprete.

3. INTERPRETACION RESTRICTIVA (art. 1062)

“ARTÍCULO 1062. Interpretación restrictiva Cuando por disposición legal o convencional se establece expresamente una interpretación restrictiva, debe estarse a la literalidad de los términos utilizados al manifestar la voluntad. Este artículo no es aplicable a las obligaciones del predisponente y del proveedor en los contratos por adhesión y en los de consumo, respectivamente”.

La norma establece un conjunto de principios que junto con los del art. 1061, deben guiar la tarea del intérprete del contenido normativo de un contrato.

Aquí se determina el criterio con el que deben ser evaluados los alcances de las disposiciones por las que las partes o la ley establecen la necesidad de una interpretación restrictiva.

Por ejemplo, en materia de cartas de intención (art. 993 CCyC); de estipulación a favor de tercero (art. 1027 CCyC); de cláusulas de supresión y disminución de la responsabilidad por saneamiento (art. 1037 CCyC); de aceptación de la donación (art. 1545 CCyC) entre otros. Pero la interpretación restrictiva también puede ser convenida por las partes cuando negocian un contrato paritario, lo que es en principio válido y el intérprete debe respetar la literalidad de los términos utilizados.

4. SIGNIFICADO DE LA PALABRA (art. 1063)

“ARTÍCULO 1063. Significado de las palabras Las palabras empleadas en el contrato deben entenderse en el sentido que les da el uso general, excepto que tengan un significado específico que surja de la ley, del acuerdo de las partes o de los usos y prácticas del lugar de celebración conforme con los criterios dispuestos para la integración del contrato. Se aplican iguales reglas a las conductas, signos y expresiones no verbales con los que el consentimiento se manifiesta”.

La tarea interpretativa en materia de contratos se encuentra pautada. Debe iniciarse por el análisis gramatical y semántico de las palabras según el sentido que les asigna el uso general, salvo que:

- a) la ley les asigne un significado específico, distinto del propio del uso general
- b) ese significado diverso haya sido establecido por acuerdo de las partes
- c) ese significado específico surja de los usos y prácticas del lugar de celebración

De acuerdo a lo establecido en el último párrafo del artículo, las mismas reglas se aplican a las conductas, signos y expresiones no verbales por los que las personas manifiestan el consentimiento, como la manifestación tácita de voluntad cuando una persona lleva adelante una conducta que no habría realizado de no haber contratado con determinados alcances; u otras c forma de expresión, como los signos empleados para formular posturas en las subastas, admisibles en tanto no se encuentren prohibidos para el caso.

5. INTERPRETACION CONTEXTUAL (art. 1064)

“ARTÍCULO 1064. Interpretación contextual Las cláusulas del contrato se interpretan las unas por medio de las otras, y atribuyéndoles el sentido apropiado al conjunto del acto.”

El contrato es un conjunto integral, por ello, si una cláusula no es clara o es ambigua, ella no debe interpretarse aisladamente sino relacionándola con las otras del contrato que sean claras y estén en armonía con el contexto general del contrato.

Esto es de aplicación cuando existen dudas sobre los alcances de determinada estipulación de las partes, porque de no existir ella, se aplica directamente lo que surge de la letra de la norma convencional.

6. FUENTES DE INTERPRETACION (art. 1065)

ARTÍCULO 1065. Fuentes de interpretación Cuando el significado de las palabras interpretado contextualmente no es suficiente, se deben tomar en consideración:

- a) las circunstancias en que se celebró, incluyendo las negociaciones preliminares;*
- b) la conducta de las partes, incluso la posterior a su celebración;*
- c) la naturaleza y finalidad del contrato.*

De acuerdo a esta regla, si el significado de las palabras y la interpretación contextual no fuesen suficientes para lograr interpretar con claridad el contrato, es decir, cuando no es posible resolver un problema de interpretación por medio de la interpretación contextual, debe recurrirse a las circunstancias en que se celebró el

contrato, incluyendo las negociaciones preliminares; la conducta de las partes, incluso la posterior a su celebración o la naturaleza y finalidad del contrato.

Vemos que la norma establece como principal fuente de interpretación el significado de las palabras y subsidiariamente puede recurrirse a las circunstancias, conductas y finalidad del contrato; pero siempre que las partes en un contrato paritario no hayan determinado que la única fuente admisible sería la literalidad de sus palabras.

Prevalece lo escrito y solo subsidiariamente puede recurrirse a la consideración de otros elementos, cuando lo plasmado en el papel no es suficiente —como ocurre, por ejemplo, cuando lo acordado en las negociaciones no coincide con lo trasladado en el texto final del contrato—.

7. PRINCIPIO DE CONSERVACION (art. 1066)

“ARTÍCULO 1066. Principio de conservación. Si hay duda sobre la eficacia del contrato, o de alguna de sus cláusulas, debe interpretarse en el sentido de darles efecto. Si esto resulta de varias interpretaciones posibles, corresponde entenderlos con el alcance más adecuado al objeto del contrato.”

De acuerdo a esta regla, en caso de duda sobre la validez del contrato o de alguna cláusula, la norma se inclina por la conservación del contrato, es decir por la validez del acto. Ello obedece a que el negocio jurídico contribuye, por lo general, al bienestar general y a la dinámica de la sociedad y del mercado, lo que determina que sea de interés del orden jurídico el preservar el contrato más allá de las dudas que pudieran verificarse con relación a su validez o a la de alguna de sus estipulaciones.

Si hay varias interpretaciones sobre la validez, debe prevalecer la que sea más favorable al objeto del contrato.

8. PROTECCION DE LA CONFIANZA (art. 1067)

“ARTÍCULO 1067. Protección de la confianza. La interpretación debe proteger la confianza y la lealtad que las partes se deben recíprocamente, siendo inadmisibles la contradicción con una conducta jurídicamente relevante, previa y propia del mismo sujeto.”

Los contratos deben interpretarse de buena fe y la buena fe-lealtad le impone a las partes obrar con lealtad y honestidad entre sí.

La buena fe lealtad constituye el parámetro al que deben ajustar recíprocamente las partes su conducta desde el momento en el que inician las negociaciones, en la celebración y durante la ejecución, lo que impone que sea también criterio de interpretación del contenido del contrato.

La coherencia entre la conducta previa y los actos posteriores de un contratante es expresión del respeto de esa buena fe por lo que deben ser desestimadas las manifestaciones y conductas autocontradictorias.

El intérprete debe proteger esa confianza y lealtad que las partes se deben recíprocamente y por ello, en su interpretación no debe admitir como válida una conducta de una de las partes que sea contradictoria con otra conducta suya anterior (jurídicamente relevante).

La buena fe impone coherencia entre la conducta previa y la posterior del contratante.

9. EXPRESIONES OSCURAS (art. 1068)

“ARTÍCULO 1068. Expresiones oscuras. Cuando a pesar de las reglas contenidas en los artículos anteriores persisten las dudas, si el contrato es a título gratuito se debe interpretar en el sentido menos gravoso para el obligado y, si es a título oneroso, en el sentido que produzca un ajuste equitativo de los intereses de las partes.”

En función de esta norma, si a pesar de haberse aplicado las demás reglas de interpretación antes analizada persisten las dudas con relación al contenido y alcances de una expresión del contrato, se establece un criterio de solución dispar, según se trate de contratos a título oneroso o a título gratuito:

Si el contrato es a título gratuito se aplica el principio de favor debitoris: se debe interpretar en el sentido menos gravoso para el obligado.

Si el contrato es a título oneroso se aplica la equidad: la interpretación debe tender a lograr un ajuste equitativo de los intereses de las partes.

4. Protección de los consumidores. Los arts. 42 y 43 de la Constitución Nacional. Derechos de los consumidores. Ley 24.240: Objeto y beneficiarios de la ley. Relación de consumo. Actos protegidos. Vías de reclamo.

En primer término cabe aclarar dos conceptos: Consumidor es todo aquel que adquiere un bien o servicio para beneficio propio o del grupo familiar, como destinatario final, mientras que el proveedor es aquella persona o empresa que comercializa bienes o presta servicios de manera profesional, como por ejemplo una empresa de telefonía celular o una concesionaria que vende vehículos.

La protección al consumidor se da cuando se produce una relación de consumo, esta se refiere a cualquier vínculo entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios. De esta forma hay relación de consumo tanto cuando se está frente a una publicidad, como cuando se adquiere un producto o servicio, e incluso después de celebrado el contrato.

Quedan excluidos de la Ley de Defensa del Consumidor los servicios que prestan los profesionales liberales que requieran de título universitario y matriculación para su actividad, como por ejemplo los médicos o los abogados.

Los arts. 42 y 43 de la Constitución Nacional.

“Artículo 42.- Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”.

Artículo 43.- Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva.

Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el defensor del pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización.

Toda persona podrá interponer esta acción para tomar conocimiento de los datos a ella referidos y de su finalidad, que consten en registros o bancos de datos públicos, o los privados destinados a proveer informes, y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquéllos. No podrá afectarse el secreto de las fuentes de información periodística.

Cuando el derecho lesionado, restringido, alterado o amenazado fuera la libertad física, o en caso de agravamiento ilegítimo en la forma o condiciones de detención, o en el de desaparición forzada de personas, la acción de hábeas corpus podrá ser interpuesta por el afectado o por cualquiera en su favor y el juez resolverá de inmediato, aun durante la vigencia del estado de sitio.

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

ORIGEN Y EVOLUCION DEL REGIMEN ARGENTINO DE DEFENSA DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES

El régimen normativo argentino de defensa de los usuarios y consumidores fue conformándose paulatinamente a través de sucesivas etapas, propias de todo "proceso".

La primera de ellas se verificó en el mes de octubre de 1993, oportunidad en la cual el Congreso de la Nación sancionó la ley 24.240 de "Defensa del Consumidor". Ésta significó un avance sobre la legislación existente, por cuanto reconoció en favor de los

usuarios o consumidores un conjunto de derechos, algunos de contenido económico y otros de raigambre extrapatrimonial. La entrada en vigencia de esta norma marcó el inicio de un nuevo rumbo en el tratamiento de las relaciones de consumo, caracterizado por un cambio de los paradigmas imperantes, ya que un amplio sector de la contratación fue sustraído del campo del derecho común para sujetarlo a un estatuto particular sustentado en criterios derivados del orden público económico social de protección.

No obstante lo expresado, es justo destacar que los orígenes de la defensa del consumidor en la Argentina hallan sus raíces en la labor doctrinaria desarrollada a partir de la década de los ochenta y que fructificara en importantes estudios sobre el tema y en valiosas recomendaciones de congresos y jornadas, entre las que corresponde destacar las conclusiones de las X Jornadas Nacionales de Derecho Civil donde se postuló la necesidad de "incorporar al Código Civil como principio la protección a la parte más débil sin distinguir si se trata de un deudor o acreedor", palabras que implícitamente aludían al serio propósito de promover la tutela del consumidor .

La reforma constitucional del año 1994 profundizó aquella tutela al consagrar en el nuevo art. 42 de nuestra Carta Magna que, *"los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno"*, otorgando de tal modo jerarquía constitucional al principio protectorio del usuario o consumidor.

El consumidor es una de las partes más débiles del contrato, donde siempre es víctima de abusos y de injusticias por parte de los proveedores de servicios sean públicos o privados. Con la reforma constitucional del año 1994, aparece la ley 24.240 de Defensa del Consumidor destinada a reglamentar los derechos de los consumidores plasmados en diversos artículos de la mencionada ley, ofreciendo una mayor protección frente a las conductas anticompetitivas de los mercados afectando sus intereses económicos, su dignidad y su buena fe al adquirir un bien o contratar un servicio.

Sin embargo, ello no fue suficiente, pues existía la necesidad de proteger aún más los derechos de los consumidores, dada la complejidad de los mercados, los diversos abusos y maltratos de parte de las empresas proveedoras de servicios surgiendo en el año 2008 la primera modificación de la Ley 24240 que fue la Ley 26361 que introduce cambios en la legislación incorporándose figuras como el daño punitivo y el daño directo

en el artículo 40 bis siendo de importancia ya que proporcionó un cambio sustancial en la defensa de los consumidores y usuarios.

Ley 24.240: Objeto y beneficiarios de la ley. Relación de consumo. Actos protegidos.

La Ley 24.240 introdujo una especial regulación para un especial género de relaciones jurídicas cuya relevancia quedó reflejada a lo largo de todo su articulado, sobre todo en el art. 65 que establece el “orden público” de la cuestión.

Tal investidura normativa, fue claramente conceptualizada por la jurisprudencia diciendo que es un “conjunto de principios de orden superior, políticos, económicos, morales y algunas veces religiosos a los que se considera estrechamente ligadas la existencia y conservación de la sociedad. Limita la autonomía de la voluntad y a él deben acomodarse las leyes y la conducta de los particulares.

La normativa de defensa de los consumidores no se agota en la Ley 24.240 sino que, por el contrario, con ella nace un “sistema” legal integrado por todas “las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas protegidas, en particular las de Defensa de la Competencia y de Lealtad Comercial” (art. 3). Integran y “se integran” con el sistema normativo de protección de los consumidores – además de las leyes de defensa de la competencia y lealtad comercial expresamente indicadas – por ejemplo, los marcos regulatorios de los servicios públicos privatizados, la regulación especial sobre servicios bancarios y financieros (ley de tarjetas de crédito, ley de entidades financieras, normativa del BCRA, etc.); la legislación sobre empresas de medicina prepaga y los servicios que prestan; la legislación sobre seguros; la ley 25.326 de protección de datos y normas complementarias; entre muchísimas otras leyes que reglamentan relaciones de consumo específicas.

Todas esas normas, al integrarse con la Ley de Defensa del Consumidor como consecuencia de la cláusula integradora del artículo 3, forman parte del sistema protectorio que ampara a consumidores y usuarios. Conforman un bloque de legalidad de “orden público”, inderogable, al que deben someterse tanto la voluntad de los particulares como el propio Estado que no podrá actuar, fallar ni legislar en su contra.

A ello cabe agregar que, como principio rector en la materia, debe tenerse en cuenta el denominado principio in dubio pro consumidor. Este principio ha sido receptado por la Ley 24.240 como principio de interpretación en caso de duda en la aplicación de

normas o en caso de ausencia de estas (art. 3), y además como regla de interpretación de las obligaciones que surjan de un determinado contrato de consumo (art. 37). En ambos casos deberá optarse por la solución que sea menos gravosa para los intereses del consumidor.

Los principales derechos del consumidor reconocidos por la norma son:

- 1) **Derecho a la protección de la salud y seguridad.** Se debe proveer toda la información sobre riesgos potenciales para la salud o seguridad de la persona. Las normas prevén una tutela específica al deber de seguridad e incluyen una obligación de advertir acerca de las condiciones de uso que puedan ocasionar un daño a la salud y/o seguridad del usuario.
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. Asimismo, en caso de que la prestación pueda presentar un riesgo para tu salud deben comercializarse en forma tal que se garantice la seguridad de los mismos.
- 2) **Derecho a la información.** Todo aquel que provee bienes o servicios tiene el deber de informar a todos los potenciales consumidores acerca de las características esenciales del bien o servicio desde el momento en que aquél es ofrecido al público hasta que finaliza la relación de consumo.
- 3) **Derecho a educación como consumidor.** Comprende el derecho a recibir educación e información como consumidor para poder tomar decisiones bien fundadas, y tener conciencia de los derechos y obligaciones.
- 4) **Derecho al trato digno.** Como consumidor, se encuentra el derecho a que los proveedores garanticen buenas condiciones de atención, trato digno, equitativo y no discriminatorio.
- 5) **Derecho a que se cumpla con la oferta y publicidad.** Como consumidor, todo individuo tiene derecho a que se respeten las condiciones en que son publicitados y ofrecidos al público los bienes o servicios.

- 6) **Derecho al cumplimiento de la garantía y provisión de servicio técnico.** Como consumidor de bienes muebles, se debe garantizar -durante el plazo legal y el pactado con el proveedor- la reparación o sustitución del bien adquirido.
- 7) **Derecho a protección de los intereses económicos del consumidor.** En caso de incumplimiento de la oferta o del contrato se puede pedir la restitución del dinero o exigir el cumplimiento de la obligación.