

Contratos de consumo

Código Civil y Comercial

(del Ministerio de Justicia, original disponible en

<http://www.derechofacil.gob.ar/leysimple/contratos-de-consumo/>)

Consumo y economía

El nuevo Código Civil y Comercial de la Nación regula las relaciones y los contratos de consumo. De esta manera, todos quedamos protegidos, porque todos somos consumidores.

Consumidores

¿Quiénes son consumidores?

Las personas que compran o usan bienes o servicios como destinatarios finales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Si compro cosas para revender, ¿soy consumidor?

No. Para ser consumidor tenés que ser el destinatario final del producto, es decir: no haberlo comprado para tener ganancias económicas.

Para ser considerado consumidor, ¿es necesario que haya pagado por el bien?

No. Podés haberlo adquirido o usado en forma gratuita.

¿Sólo pueden ser consumidores las personas humanas?

No, también pueden ser consumidores las personas jurídicas como las sociedades, las asociaciones, etc.

¿Qué obligaciones generales tiene el vendedor con el consumidor?

Debe:



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- Darte un trato digno, equitativo y no discriminatorio.
- Respetar tu libertad de contratar.
- Darte información gratuita, clara, cierta y detallada de todas las características de los bienes o servicios, las condiciones de compra o de uso y cualquier otro dato importante.

Relación de consumo

¿Qué es una relación de consumo?

- Es un vínculo jurídico. Esto quiere decir que crea derechos y obligaciones para las partes.
- Entre un proveedor y un consumidor.
- Por la adquisición o uso de bienes o servicios.
- En forma gratuita o pagando por ellos.

En la relación de consumo, ¿el proveedor siempre tiene que ser una empresa?

No, también puede ser una persona humana que vende u ofrece un bien o servicio. Por eso, también hay relación de consumo cuando le comprás algo a otro particular, por ejemplo, por Internet.

¿Puede haber relación de consumo con empresas públicas o solo con empresas privadas?

La relación de consumo puede darse también con una empresa pública. Por eso, los servicios dados por empresas del Estado también generan relaciones de consumo.

¿Qué pasa cuando la publicidad de un producto da información que no es verdadera?

Este tipo de publicidad está prohibida cuando se refiere a datos importantes del producto o servicio. Podés pedirle a un juez que ordene levantar esa publicidad.

¿Hay publicidades prohibidas?

Sí.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- La publicidad que puede hacer que te equivoques sobre los elementos importantes del producto o servicio.
- La publicidad que compara bienes o servicios y por ese medio causa error en el consumidor.
- La publicidad que es abusiva o discriminatoria.
- La publicidad que lleva al consumidor a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.

¿La publicidad obliga al proveedor?

Sí. Todos los datos incluidos en una publicidad -en anuncios, afiches, folletos, etc.- se consideran parte del contrato de consumo y obligan al proveedor.

Contratos por medios electrónicos

¿Es posible hacer contratos de consumo por internet?

Sí. El nuevo Código Civil y Comercial habla de ese tipo de contratos bajo el nombre "medios electrónicos". También están incluidos los contratos celebrados por teléfono y por cualquier otro medio que signifique que no hay presencia física de las partes del contrato en el mismo lugar y a la vez.

¿El deber de información del proveedor es igual que en el resto de los contratos?

No, en estos casos el deber de información es mayor. Tiene que tener:

- Todos los datos necesarios para usar correctamente el medio electrónico que estás usando para contratar.
- Todos los datos necesarios para comprender los riesgos de la contratación por ese medio electrónico.
- Los datos necesarios para que tengas claro quién asume esos riesgos.
- Información sobre tu derecho a dejar sin efecto el contrato.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Arrepentimiento

¿Qué hago si compro algo por medios electrónicos y luego me arrepiento?

Tenés derecho a arrepentirte dentro de los 10 días. No pueden limitar tu derecho. Por eso, cualquier limitación a esta facultad de arrepentirte se considera no escrita.

¿Hay alguna excepción al derecho de arrepentirme?

Sí. No podés arrepentirte si compraste por medios electrónicos:

- Productos personalizados o hechos con tus indicaciones.
- Productos que se deterioran rápido o que por su naturaleza no pueden ser devueltos.
- Grabaciones sonoras o de video, discos o programas informáticos.
- Diarios y revistas.

Cláusulas abusivas

¿Qué son las cláusulas abusivas?

Las cosas escritas en un contrato que perjudican al consumidor porque lo ponen en una situación de debilidad frente al vendedor. Por ejemplo:

- Las que dicen que en caso de atraso en el pago se cobrará un recargo "a determinar" y no indican el monto de ese recargo.
- Las que establecen que para hacer un reclamo el consumidor debe probar que no recibió el bien o servicio en el momento pactado.
- Las que indican que, en caso de conflicto, el consumidor deberá presentarse ante el juez del lugar que indique la empresa.

¿Qué pasa si el contrato contiene ese tipo de cláusulas?



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Esas cláusulas no tienen validez. Es como si no estuvieran escritas.

Me dicen que el contrato que firmé no es abusivo porque está autorizado por un organismo estatal, ¿puedo pedir igual su control ante un juez?

Sí. El Código es claro al respecto: los contratos pueden ser controlados por un juez aun cuando hayan sido aprobados por alguna autoridad administrativa.

Contratos por adhesión

¿Qué debo saber sobre los contratos que ya están escritos, por ejemplo, en un formulario impreso?

Esos contratos se llaman "contratos por adhesión" porque vos no participás en la redacción del contrato: sólo adherís con tu firma. Tené en cuenta que:

- Deben tener redacción clara y fácilmente legible.
- En ningún caso pueden relacionarse con otros documentos que no te entreguen.
- Si negociás alguna cláusula particular que se contradice con las cláusulas generales ya escritas, vale la cláusula que negociaste.
- Cualquier cláusula poco clara debe interpretarse en contra de la parte que redactó el contrato.

¿Tengo alguna posibilidad de conocer el contrato de adhesión antes del momento en que debo decidir si lo firmo o no?

Sí. La ley obliga a las empresas que hacen este tipo de contratos a:

- Publicarlos en su página web.
- Darle un modelo del contrato a cada consumidor que lo pida. Los consumidores no tienen que pagar nada por recibir un modelo. Los contratos tienen que estar a disposición en los locales comerciales.
- Mostrar en sus locales comerciales un cartel que debe decir: "Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que propone la empresa a suscribir al momento de la contratación".



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



JUSTICIA
colectiva



JUSTICIA
colectiva

defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar