

XXVIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil

Comisión 5. Derecho de los consumidores

Principios del Derecho del consumidor. Proyección en las relaciones de consumo en entornos digitales

AUTORIDADES DE COMISIÓN

Expositor Gabriel A. Stiglitz.

Presidentes: Cristina N. Armella, Sandra A. Frustagli, José F. Márquez.

Vicepresidentes Paula A. Castro, Alejandro Chamatrópulos, Claudio F. Leiva

Relatora Andrea Imbrogno

Secretarios ocales Gustavo Campoy y Beatriz Della Savia

PONENTES: ACQUARONE, María T.; AICEGA, María Valentina; ALBANESE, Ana Carolina; ARIAS, María Paula; ARIAS CÁU, Esteban Javier; BAROCELLI, Sergio Sebastián; BERMEJO, Paula N.; BORRACCIO, Josefina; BREGLIANO, Sergio; CALDERÓN, Maximiliano Rafael; COLOMBO, María Celeste; CRUZ, José Miguel; CRUZ MATTERI, Juan Ignacio; DAGOTTO, Virginia; DAYOUB, Samir Abel; DÍAZ CORNEJO, Ma. Soledad; ETCHEVERS Salvador F. J.; FERRER DE FERNÁNDEZ, Esther H. Silvia; FERREYRA DE REYNA, Ma. Lourdes; FRANCO CARRARA, Juan; FRUSTAGLI, Sandra A.; GARCIA FAURE, Ma. Constanza; GIANFELICI, Florencia Romina; HERNÁNDEZ, Carlos A.; IRIARTE YANICELLI, Adolfo; JAPAZE, Belén; KRIEGER, Walter Fernando; LALANNE DE PUGNALONI, María Luján A.; LEZCANO, Susana, Fernández, Constanza S.; LINARES DE URRUTIGOITY, Martha; MÁRQUEZ, José Fernando; MARTÍNEZ LIMA, Lucía; NACUL, María Sofía; PARDIÑAS, Tiberio; PERAL, Santiago José; PÉREZ, Romina Julieta; QUAGLIA, Marcelo; STEKLER, Bárbara Samantha; STEIMBERG, Bárbara; SYLVESTER, Pablo; TERLUK, Teresita de los Ángeles; TRIVISONNO, Julieta B.; VACCARO, Valeria Verónica; VALDEZ, Fernando; VILLAGRÁN, María Guadalupe; VIVO, Silvana C.

CONCLUSIONES

LAS SIGUIENTES CONCLUSIONES HAN SIDO APROBADAS POR UNANIMIDAD.

1. LOS PRINCIPIOS DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

A. Consideraciones generales

1. El principio protectorio es el principio identitario y fundante del Derecho del consumidor reconocido en los artículos 42 de la CN, 1094 del CCCN y 3 de la LDC. En el derecho vigente se articula con el principio de acceso al consumo sustentable, también consagrado en el artículo 1094 del CCCN. En conjunto con el principio de orden público (art. 65 LDC) conforman núcleo del Derecho del Consumidor como disciplina autónoma.

2. En el estadio evolutivo actual del Derecho del Consumidor nacional, los contenidos del principio protectorio se ven resignificados por su interacción con los principios de respeto de la dignidad, no discriminación y tutela acentuada en situaciones de vulnerabilidad o desventaja (hipervulnerabilidad). Estas líneas rectoras de matriz constitucional operan una transformación de los perfiles patrimonialistas para centrarse en la protección de la persona humana y sus derechos fundamentales. Los despliegues axiológicos de estos

principios humanistas resultan guías ineludibles para la construcción de las respuestas jurídicas a los problemas planteados por la irrupción de las tecnologías emergentes en las relaciones de consumo.

3. Los principios contenidos en la Resolución Mercosur N° 36/2019, internalizada por Res. SCI N° 310/2020, son relevantes para el adecuado y eficiente funcionamiento del sistema protectorio. Se recomienda su recepción conforme lo prevé el artículo 5 de los Proyectos de código de defensa de las y los consumidores con actual trámite parlamentario.

B. Principios en particular

B.1. Protección acentuada de los consumidores hipervulnerables

La protección diferenciada en situaciones de especial vulnerabilidad o desventaja constituye un principio del Derecho del Consumidor, que, de consuno con el enfoque interseccional, opera como un mandato para las autoridades, con significativas implicancias prácticas en su aplicación.

B. 2. Principio de préstamo responsable.

El principio de préstamo responsable se asienta en directrices basales del sistema protectorio de los consumidores y se traduce en deberes concretos para los dadores de crédito. Da fundamento tanto a las medidas preventivas del sobreendeudamiento de los consumidores, como a las que propician el saneamiento de las economías domésticas en crisis.

2. PROYECCIÓN Y RELEVANCIA DE LOS PRINCIPIOS GENERALES EN LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN ENTORNOS DIGITALES

2.1. El principio protectorio opera con mayor intensidad en los entornos virtuales, dada la situación de vulnerabilidad específica de los consumidores generada por la exposición al ambiente virtual, el marco regulatorio vigente y la brecha digital, que podrían incrementar las fragilidades.

2.2. En la contratación electrónica, además de los principios propios de ese ámbito (equivalencia funcional, permanencia del derecho preexistente y buena fe), los principios del derecho del consumidor operan de manera relevante como criterios hermenéuticos y de integración.

2.3. En los entornos virtuales el principio de equiparación de derechos constituye una proyección específica del principio protectorio, que garantiza no disminuir los niveles de tutela aplicables en otras modalidades de comercialización.

El principio de acceso al consumo incluye el acceso a las TIC, entre las cuales ubicamos a internet y su carácter de servicio esencial –más allá del DNU 690/20-, surge implícito del texto del artículo 1 ley 27.708, en sintonía con el 42 CN.

2.4. El principio de transparencia en el ámbito de los entornos digitales exige que el consumidor sea informado con el estándar más elevado que sea posible en las diferentes etapas de la relación de consumo, con especial proyección a las exigencias vinculadas a la configuración de los entornos visuales de modo de facilitar la comprensión del consumidor y el ejercicio de sus derechos.

2.5. En virtud del principio protectorio, el art. 1107 in fine del CCCN debe ser interpretado en el sentido de que quien asume los riesgos de la utilización del medio electrónico no puede ser otro que el proveedor, que es quien ha generado el riesgo al ofrecer sus productos y servicios a través de plataformas, aplicaciones, dispositivos o canales de dicha naturaleza.

2.6. El principio de prevención del daño se despliega con especial intensidad en las economías de plataformas o economías colaborativas, que se aprovechan de las ventajas de las TICs para facilitar el acceso a diferentes bienes o servicios a través de la interacción entre los usuarios.

2.7. El principio de prevención de riesgos informa la construcción de las respuestas jurídicas en los conflictos vinculados al “phishing” o “vishing”.

2.8. Los principios de seguridad, prevención de riesgos, protección de la confianza, apariencia e información constituyen directrices ineludibles en la solución de los problemas suscitados en torno a la responsabilidad de las plataformas digitales.

3. LOS PRINCIPIOS DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR ANTE LA DISRUPCIÓN TECNOLÓGICA

3.1. La irrupción de los algoritmos, contratos inteligentes, internet de las cosas, inteligencia artificial, entre otras tecnologías, dadas su particular incidencia en los intereses de los consumidores, hace necesario adaptar los principios basales del Derecho del Consumidor para afrontar los desafíos que plantea la era digital.

3.2. La transparencia algorítmica es uno de los principios fundamentales del Derecho del Consumidor en entornos digitales.

4. DESARROLLO DE HERRAMIENTAS ESPECIALES DE PROTECCIÓN

4.1. Es conveniente que se promuevan la obligatoriedad para los proveedores de bienes y servicios en entornos digitales de llevar y poner a disposición de los consumidores el libro de quejas digital.

4.2. Se considera conveniente incorporar el instituto del Arbitraje electrónico de Consumo a las legislaciones Provinciales de Consumo.

4.3. Se considera conveniente establecer herramientas que brinden tutela contra el aprovechamiento indebido de sesgos cognitivos y el uso abusivo de técnicas de neuromarketing.

4.4. El stop debit de las cuotas de préstamos obtenidos mediante sustitución de identidad u otros mecanismos fraudulentos puede constituir una herramienta idónea y efectiva para resguardar la protección de los intereses económicos del consumidor.

4.5. Se propone articular la publicidad registral de los negocios inmobiliarios de forma armónica entre quienes ejercen las funciones catastrales, notariales y registrales, mediante el recurso de las nuevas tecnologías y plataformas idóneas.

XXVIII
**JORNADAS NACIONALES
DE DERECHO CIVIL**
22, 23 y 24 de septiembre de 2022
MENDOZA - ARGENTINA



Facultad de Ciencias
Jurídicas y Sociales
UNIVERSIDAD DE MENDOZA



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO



FACULTAD DE
DERECHO