

# VERSIÓN TAQUIGRÁFICA

3 DE NOVIEMBRE DE 2020

## PLENARIO DE COMISIONES

- DERECHOS Y GARANTÍAS
- JUSTICIA Y ASUNTOS PENALES

Reunión por sistema remoto mediante videoconferencia

---

–A las 11:05 del martes 3 de noviembre de 2020:

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Buenos días a todos.

Buenos días a quienes hoy han sido invitados para disertar en esta continuación del plenario de las comisiones de Derechos y Garantías y de Justicia y Asuntos Penales.

En primer lugar, vamos a pedir a la secretaria que a modo de presentación dé lectura al resumen del currículum del doctor Sebastián Barocelli, director nacional de Defensa del Consumidor.

**Sra. Secretaria (Villalba).**- Buenos días, senador.

El doctor Sebastián Barocelli es actualmente el director nacional de Defensa del Consumidor; es profesor titular ordinario de Derecho Civil IV en la Universidad del Salvador; es profesor adjunto regular de Derecho Civil y Contratos en la UBA; es profesor permanente de posgrado en la Universidad del Salvador, en la Universidad de Buenos Aires, en la Universidad Católica Argentina y en la Universidad de La Pampa; es investigador adscripto en el Instituto Ambrosio Gioja de la UBA, miembro de la Mesa Directiva de la Asociación Internacional de Derecho del Consumidor, secretario académico del Instituto Argentino de Derecho del Consumidor y codirector de la Revista Argentina de Derecho del Consumidor.

Ahora le dejamos la palabra al doctor Barocelli.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Adelante, doctor Barocelli.

**Sr. Barocelli.**- Muy buenos días a todas y a todos.

Ante todo, muchísimas gracias por la invitación a ambas comisiones.

Celebro, en primer lugar, que se ponga en el debate en el Congreso de la Nación la necesidad de la reforma de la legislación en materia de defensa del consumidor. Nuestra actual ley 24.240 tiene ya 27 años, ha sufrido trece reformas parciales, y entendemos que merece una resistematización, un proceso de recodificación y que, obviamente, el Congreso de la Nación es el ámbito adecuado para esa tarea.

En relación al proyecto que está actualmente aquí, en el Senado, vamos a hacer algunas consideraciones poniéndolo en comparación con otro proyecto, que es el proyecto 5.156-D-2020 que tramita ante la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, presentado por la diputada Liliana Schwindt y otros quince diputados y diputadas del bloque del Frente de Todos; proyecto éste que tuvo de parte de la Secretaría de Comercio Interior un acompañamiento y una asistencia técnica al momento de su presentación.

En primer lugar, creo que uno de los puntos en los que a nuestro modo de ver merece distinguirse este proyecto en tratamiento en el Senado de aquel es el título.

Creo que a este proyecto –con timidez, a mi modo de ver– lo llaman nueva ley de defensa del consumidor y entendemos que debe ir hacia una denominación de Código de Defensa de las y los Consumidores, porque, efectivamente, es un proceso de recodificación de la legislación en materia de protección de consumidores que toma el trabajo de articular las diferentes cuestiones que estaban incluso dispersas en otras normas especiales.

A nuestro modo de ver hay varios puntos de este proyecto que se encuentra en el Senado que merecen algunas consideraciones que ahora les voy a detallar.

En primer lugar, tenemos en el artículo 3° la consideración de lo que este proyecto llama consumidores con vulnerabilidad agravada. Desde la Secretaría de Comercio Interior hemos impulsado el dictado de una resolución –la Resolución

139/2020– por la cual se ha implementado un programa de consumidores hipervulnerables que, a nuestro modo de ver, en este tiempo tan difícil que nos toca vivir, ha sido una herramienta eficaz para dar respuesta a aquellos casos de todo el país que merecían una atención urgente, un acompañamiento del Estado y un rol presente desde las autoridades para la resolución de sus conflictos.

En ese sentido, entendemos que la denominación adecuada que debe tener el proyecto sobre esta temática es justamente esta: la de consumidores hipervulnerables, que además es la terminología que se utiliza en el contexto latinoamericano y que nos distingue de otras latitudes, en donde no se pone de relieve –como decía al principio– la vulnerabilidad estructural que todas y todos los consumidores padecemos en el mercado, y que algunas, por su condición de edad, de persona con discapacidad, adulto mayor o persona en situación de vulnerabilidad socioeconómica, requiere de una atención más acentuada de las autoridades públicas y también de la legislación.

Entonces, en primer lugar, entendemos que, de prosperar el camino hacia el dictado de una legislación, esta temática debe ser abordada bajo la denominación “consumidores hipervulnerables”.

En segundo lugar, ponemos el foco en el artículo 5°, inciso 5), donde se habla de la cuestión del consumo sustentable.

La cuestión del consumo sustentable también desde nuestra gestión es una problemática que encaramos con muchas iniciativas, y creemos que como está redactado en este proyecto no vislumbra todas las dimensiones que tiene la vulnerabilidad en el consumo sustentable. Es decir, la cuestión del consumo sustentable, si bien tiene una perspectiva ambiental, creemos que no es la única que debe atenderse.

Cuando hablamos de consumo sustentable también pensamos en las dimensiones éticas, económicas y sociales. Hablar de consumo sustentable es, en primer lugar, garantizar el acceso al consumo, que a través de muchas políticas de nuestro gobierno se han promovido, por ejemplo, a partir del Programa Precios Cuidados; y entonces creemos que hablar de consumo sustentable implica no solamente hablar de la cuestión ambiental, que es muy importante, sino también de estas otras dimensiones: económicas, sociales y éticas.

En tercer lugar, a lo largo del articulado se pueden observar algunas cuestiones que pretenden darle perspectiva de género a la protección de los consumidores –una temática que también desde la actual gestión promovemos a partir de diferentes iniciativas–, pero creemos que en los términos en los que está redactado –y en eso hemos también consultado al Ministerio de Mujeres, Géneros y Diversidades– en algunos casos puede dar lugar a confusión. Creemos que la terminología adecuada cuando se habla de las cuestiones de género es hablar de géneros, orientación sexual e identidad de género; es decir, en la perspectiva bien amplia de la problemática. A lo largo del articulado en algunas partes se habla de género, en otras de identidad de género; entonces, creemos que merece esas correcciones el texto.

En cuarto lugar, al desarrollarse en el artículo 5° la principiología, creemos que hay un gran ausente en el relato de los principios, que es el principio de la primacía de la realidad, un principio que tienen otras legislaciones latinoamericanas, como el Código de Defensa del Consumidor del Perú, por el cual, nos permite poner a la realidad por encima del diseño jurídico que pueda haber perfilado el proveedor. Esto es un principio que tiene mucha utilidad en muchas problemáticas de los consumidores, como el tema de la utilización de pagarés en las relaciones de

consumo, la organización a través de fideicomisos, entre otras circunstancias.

Otro de los aspectos que merece, a nuestro entender, una revisión es la cuestión de los entornos digitales. La problemática de la protección de los consumidores en los entornos digitales es otra de las cuestiones en la que desde nuestra gestión hemos puesto especial énfasis. Por dar algunos números –por si son de interés–, en lo que va del año hemos recibido 173.000 reclamos ante la Autoridad Nacional de Defensa del Consumidor, de los cuáles el 89 por ciento son de operaciones a distancia.

Eso nos marca qué importancia tienen las relaciones de consumo en los entornos digitales, sobre todo, en este contexto, donde, quizás, muchas y muchos consumidores han recurrido al comercio electrónico por primera vez ante el aislamiento, propio de las políticas adoptadas para mitigar la pandemia; por lo cual, la cuestión de la protección de los consumidores en entornos digitales es una temática que merece especial atención en la legislación y por parte de las autoridades públicas.

En ese sentido, observamos lo siguiente. Primero, la terminología. Hablar de comercio electrónico es darle una mirada limitada a la cuestión. Hablar de protección de consumidores en entornos digitales dimensiona también, por ejemplo, las problemáticas de la inteligencia artificial en las cobranzas de deudas, la utilización de redes sociales y otras técnicas que en el futuro también pueden perfilarse en estos entornos digitales que antes mencionamos; por lo cual, entendemos que la terminología al referirnos a esta temática es la de consumidores en entornos digitales y no la de comercio electrónico.

Y en ese sentido, también ponemos el acento en el artículo 73 del proyecto, porque entendemos que la redacción propuesta en el proyecto que actualmente está en tratamiento en el Senado puede dar lugar a ambigüedades o a dobles interpretaciones, por lo cual, proponemos que se diga expresamente que la responsabilidad de las plataformas y los entornos digitales es expresamente objetiva y solidaria. Es decir, que no quede ningún lugar a dudas de que en los entornos digitales se aplican las mismas reglas que en el comercio cara a cara –que es lo que dice en otro apartado ese artículo– y que son –vale aclararlo– todas las soluciones que nosotros proponemos en el proyecto que mencionábamos, de Diputados.

Artículo 91. La problemática del uso de pagarés en las relaciones de consumo. Creemos que la práctica de utilizar pagarés en el marco de las relaciones de consumo es una práctica abusiva en todos los casos y que merece también, entonces, la prohibición expresa del legislador en ese punto.

Podemos mencionar, también vinculado a esto, la problemática del sobreendeudamiento, que también ha despertado mucho interés por parte de nuestra gestión. Por ejemplo, hemos iniciado por primera vez dos acciones penales como querellantes en sede penal, para desalentar prácticas abusivas que muchas veces hay ante el fenómeno de las Fintech.

En ese sentido, creemos que la problemática del sobreendeudamiento se ataca no solamente a través de la prevención –que es muy importante–, con la educación, con la información, a través del monitoreo de oficio por las autoridades públicas, sino que requiere necesariamente de un capítulo de saneamiento para poder dar respuesta a aquellos consumidores que –incluso en este tiempo y obviamente por la políticas económicas que hemos padecido en años anteriores– han acentuado la situación del sobreendeudamiento de los consumidores y que merecen herramientas que actualmente la legislación no puede proveerles para, justamente, sanear esa situación en las familias.

Podemos señalar también algunas otras cuestiones. Por ejemplo, la del procedimiento administrativo a partir del artículo 138. El procedimiento administrativo en la Administración Pública Nacional es totalmente digitalizado, y eso es lo que nos ha permitido poder trabajar en este tiempo sin la necesidad, como en otras autoridades, de tener dificultades por el expediente papel.

El procedimiento que está perfilado y que se aplicará exclusivamente a la autoridad nacional parecería ser que está pensado como un procedimiento en papel. Habla de estrado, de notificación los días martes y viernes; es decir, cuestiones que son propias de un procedimiento en soporte papel y que, a nuestro modo de ver, no se ajusta a lo que la ley de procedimiento administrativo actualmente vigente perfila para la autoridad nacional.

Otra cuestión que merece nuestra observación es la siguiente. En el artículo 148, de daño directo, el proyecto dice que las autoridades locales de aplicación tienen que tener título de abogado para poder aplicarlo. A nuestro modo de ver, es observable desde dos puntos de vista. Primero, porque entendemos que el Congreso de la Nación no puede decirles a las autoridades locales de las provincias cómo tienen que perfilar su administración. Y, en segundo lugar, porque podemos dar fe de que hay muchas autoridades locales de aplicación que trabajan muy bien y que no son abogados. Yo soy abogado y por eso no a hago *lobby* por mi profesión. Creemos que no es un requisito que deba estar en la legislación, y más por parte del Congreso de la Nación, de establecer que las autoridades locales tienen que tener determinadas características.

En cuanto a la autoridad de aplicación, no acompañamos tampoco el diseño institucional de hacerlo como un ente autárquico y proponemos que continúe como ahora, es decir, con una autoridad nacional en Secretaría de Comercio Interior y con las autoridades locales también, cada una, según el diseño que cada provincia y la Ciudad quieran darle.

Para no robarles más tiempo, quiero resaltar dos cuestiones que también me parecen muy importantes. En primer lugar, la intervención del Ministerio Público en los procesos individuales y colectivos de consumo. Este proyecto, en una lectura quizás literal, parecería ser que restringe la intervención plena que actualmente tiene el Ministerio Público no solo como fiscal de la ley, sino también para poder iniciar acciones individuales o incluso colectivas, tanto individuales homogéneas como cuando se involucran bienes colectivos. Creemos que debe establecerse que la intervención del Ministerio Público sea plena como es actualmente vigente.

Otro tema muy sensible son las asociaciones de consumidores que han recibido por la autoridad Nación de aplicación su contribución financiera hace pocos días –vale aclarar que no se les pagaba hace un tiempo–, cumplen un rol muy importante. Por lo tanto, creemos que si se promueve una legislación que reforma la materia de protección de los consumidores, hay cuestiones que no tienen que dar lugar a dudas.

Primero, la gratuidad en los procesos, en cuanto intervengan las asociaciones de consumidores. En segundo lugar, que no se cuestione la legitimidad de las mismas. Es decir, nosotros como autoridad nacional de aplicación ejercemos un control muy riguroso para que puedan estar inscriptas estas asociaciones; además, tienen el contralor del ámbito de personas jurídicas de cada jurisdicción. Por lo tanto, el juez no debe decir: "Esta me gusta; esta no", sino que es una cuestión que creemos que es de legitimación *ex lege*, es decir, que ya por estar inscriptas pueden iniciar procesos.

Además, entendemos que también para ellas debe garantizarse el principio

de gratuidad en sentido amplio: tasas de justicia, costas del proceso o cualquier otra erogación.

Para finalizar, también desde algunos sectores se observó la cuestión de si el orden público es un principio o si debería la norma mencionarlo expresamente al final. Yo soy partidario de que como está redactado no daría lugar a dudas, pero, en atención a que pueda haber otras interpretaciones –y por eso en el proyecto en Diputados así lo perfilamos–, no vendría mal decir en el artículo 187 que este Código es de orden público y que rige en todo el territorio de la Nación.

De mi parte pido perdón si me excedí un poquito en los minutos, pero creo que había muchas cosas para señalar. Como decíamos, entonces, bienvenido sea el debate para la reforma, pero entendemos que la reforma tiene que venir de la mano de las necesidades de los consumidores y de brindar herramientas a las autoridades de aplicación nacional y locales para poder trabajar en pos de la defensa.

Nuevamente, muchísimas gracias por la atención y quedo igualmente a disposición por si hay alguna pregunta.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Muchas gracias, doctor.

La verdad es que vamos a tomar todos los aportes que acaba de hacer. Sin duda que en Diputados se está dando un debate interesante. Vamos a conversar con ellos también.

Si les parece, vamos a ir avanzando con los otros oradores y después vamos a abrir a las consultas y preguntas por parte de los senadores.

Doctor Parrilli.

**Sr. Parrilli.**- Gracias, presidente.

Quiero agradecerle al doctor Sebastián Barocelli. Independientemente de que hagamos preguntas referidas a los proyectos una vez que terminen todos los oradores, ya que el doctor Barocelli tiene a su cargo, en este momento, la Dirección de Defensa del Consumidor, si nos puede dar un pantallazo de qué es lo que ha ocurrido en estas épocas de pandemia en relación a temas del consumidor: ¿cuáles han sido los casos más importantes que han tenido?, ¿cuáles han sido los más numerosos? Que nos dé un pantallazo, una mirada de qué es lo que ha ocurrido, en esta época, con los consumidores en relación a su Dirección.

**Sr. Barocelli.**- Muchas gracias, senador, por su pregunta.

En primer lugar, obviamente que la pandemia ha acentuado la vulnerabilidad de los consumidores y eso ha generado como respuesta redoblar los esfuerzos de parte de la Secretaría de Comercio Interior para, justamente, la atención de estas cuestiones.

Una primera nota que podemos señalar, sin duda, es el aumento significativo de la reclamación. Es decir, si comparamos con los números de 2019, podemos observar, en lo que va del año –dijimos– 173.000 reclamos, cuando durante todo el año 2019 se recibieron algo más de 100.000; es decir, casi un 180 por ciento más. Incluso, en algunos meses, podemos ver anualizado, aumentos de hasta el 400 por ciento. Por ejemplo, el mes de julio, que fue un momento muy crítico, con cuestiones vinculadas a las entidades financieras y la problemática del IFE, aumentó muchísimo la reclamación.

Y entendemos, también, que aumentó mucho la reclamación, porque desde el Estado nacional entendíamos que debíamos estar más presentes que nunca, porque sabíamos que muchas autoridades locales estaban cerradas, obviamente, por el aislamiento. Entonces, la herramienta de la Ventanilla Única Federal, que es un formulario *online* que tenemos en la autoridad nacional de aplicación, fue, sin

duda, una herramienta fundamental para que los consumidores puedan reclamar en estos momentos.

Creo que uno de los aspectos que generó un especial interés por parte de nosotros es el tema del combate de las prácticas abusivas que, si bien están presentes en el mercado siempre, en estos tiempos de pandemia, tuvieron especial incidencia. Pensemos al principio de la pandemia, por ejemplo, los problemas que hubo con los envíos de los supermercados, de las tiendas *online*, de casas de colchonería, de electrodomésticos. Eso motivó de nuestra parte una rápida actuación, iniciando actuaciones de oficio, que ya incluso algunas han motivado sanciones en tiempo récord: cuando antes los procedimientos tardaban dos o tres años, en cinco meses hemos iniciado procedimiento y hemos puesto sanciones. Podemos mencionar algunas a las principales cadenas de supermercados, a las casas de electrodomésticos nacionales, a casas de colchonería, de mueblería, que han tenido incumplimientos sistemáticos.

Pero, como decía en la exposición, hubo dos aspectos que merecieron nuestra especial atención que son, por un lado, el tema de los entornos digitales y, por otro lado, las cuestiones de crédito al consumo y sobreendeudamiento.

En materia de entornos digitales, desde la Secretaría de Comercio Interior, hemos encarado un triple camino, en primer lugar, vinculado a profundizar la regulación; en segundo lugar, al monitoreo y control de los entornos digitales y, también, profundizar las acciones en materia de información y educación al consumidor.

En lo que es la regulación, desde la Secretaría de Comercio Interior, se han dictado varias resoluciones –que si les interesa, podemos mencionar– vinculadas a fortalecer los derechos de los consumidores en materia digital. En primer lugar, ampliando el botón de baja. Muchos, como consumidores, cuando teníamos un servicio, nos encontramos con muchos problemas muchas veces para dar de baja ese servicio. Pensemos en gimnasios, que no pudieron brindar su actividad, en tarjetas de crédito no bancarias, en las telecomunicaciones, en empresas de medicina prepaga. Hemos dictado una nueva resolución que profundiza la posibilidad de dar de baja por Internet a estos servicios. Lo mismo con la herramienta del botón de arrepentimiento para ejercer el derecho de revocación cuando compramos *online* y lo que recibimos no nos satisface o no cumple con nuestras expectativas. También, se han adoptado los criterios del Mercosur en materia de comercio electrónico. Podemos mencionar, también, la resolución que incluye la obligación de publicitar los medios de pago en la venta *online*, como también la obligación de publicar los contratos de adhesión en las páginas web. Muchas veces uno contrata un servicio y no sabe bajo qué condiciones va a regir esa relación de consumo. Es muy importante, entonces, que los consumidores puedan, con facilidad, acceder al contrato *online*.

Además, en total hemos hecho alrededor de 85 acciones de oficio, monitoreando diferentes proveedores, particularmente en los entornos digitales que, como decía, muchos ya han llegado a sanción. Y, también, a través de nuestra escuela, la Escuela Argentina de Educación en Consumo, de nuestras redes sociales y de nuestras intervenciones en la Televisión Pública, hemos promovido también acciones en materia de educación y de información al consumidor; no solamente a los consumidores, que es importantísimo, sino también a los pequeños emprendedores. Muchas personas han encarado, por primera vez, vender bienes y servicios *online* y, también, merecen un acompañamiento del Estado para que se les brinde asistencia, asesoramiento, capacitación; y esas han sido también algunas

de las acciones que hemos desplegado.

Finalmente, para hacerlo breve, también, en materia de crédito al consumo y sobreendeudamiento hemos puesto especial foco, no solamente en las entidades financieras, con las que tenemos una agenda compartida con el Banco Central, sino también en lo que son otros servicios no bancarios, como son las cuestiones de la Fintech, la dación de créditos a través de cooperativas y mutuales, las problemáticas de los beneficiarios del IFE que han sufrido muchas veces débitos indebidos. Y ahí también nos hemos encontrado trabajando, no solamente monitoreando a los proveedores, sino también acompañando a los consumidores hipervulnerables a que puedan gozar con plenitud ese beneficio con el que el Estado los acompañó en este momento tan difícil y que no tengan por ello algún descuento, algún débito por parte de algún acreedor respecto a alguna deuda que, como la normativa señala, no debía corresponder.

Muchas gracias.

**Sr. Parrilli.-** Gracias.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).-** Muchas gracias.

¿Se encuentra el doctor Federico Álvarez Larrondo? ¿Está, secretaria? Porque no lo veo.

**Sr. Larrondo.-** Aquí estoy. Buenos días.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).-** Gracias. Vamos a pedir a la secretaria que lea su currículum. Usted es nuestro próximo disertante.

**Sra. Secretaria (Villalba).-** El doctor Federico Álvarez Larrondo es doctor en Derecho. Tesis con recomendación de publicación, bajo el título *El sobreendeudamiento y el Acuerdo Preventivo Extrajudicial de consumo, como transición hacia un régimen integral*. Es profesor titular de la cátedra de Derecho del Consumidor de la Universidad FASTA de Mar del Plata, desde el año 2012 a la fecha. Profesor titular de la cátedra Derecho Artificial de la Universidad Atlántida Argentina desde 2019 a la actualidad. Profesor adjunto a cargo de la cátedra Inteligencia Artificial, Tecnología y Derecho de la Universidad Nacional de Mar del Plata (2018 a la actualidad). Profesor adscripto desde 1997 a 2004, y luego adjunto de la cátedra de Derecho Asociativo de la Universidad Nacional del Mar del Plata, desde 2004 a la actualidad. Profesor de posgrado de distintas universidades nacionales y extranjeras.

Exdirector general de Defensa del Consumidor del Partido de General Pueyrredón. Becario de extensión como estudiante de la Universidad Nacional de Mar del Plata en los años 1995 a 1997, bajo la temática "Difusión de los Derechos del Consumidor". Codirector del Programa de Extensión "Centro de Atención al Consumidor Sobreendeudado", año 2014, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

Exjuez árbitro y presidente del Tribunal Arbitral Permanente de Justicia con sede en el Colegio de Abogados de Mar del Plata.

Abogado de la matrícula desde el año 1997 al año 2015.

Prosecretario letrado de la Procuración General de la Nación en la actualidad.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).-** Muchas gracias, secretaria.

Doctor Federico Álvarez Larrondo: adelante.

**Sr. Álvarez Larrondo.-** Muchas gracias.

En primer lugar, voy a compartir si les parece la presentación –ahí está–, así podemos hacerlo un poco más ameno.

En primer término, quiero agradecer muchísimo a todas las senadoras, a los senadores y miembros de la comisión por la invitación que se nos ha cursado. La



verdad es que desde Mar del Plata nos sentimos honrados de poder participar de este aporte de ideas y de diálogo.

Quería comenzar planteando algo –que bien había señalado el doctor Barocelli– respecto de los tres proyectos que tenemos hoy en debate dentro del Congreso nacional. A lo cual también se suma una convocatoria que hay abierta por parte de un diputado para la confección de un código nuevo de defensa del consumidor.

En los hechos, lo que vamos a observar es que nosotros estamos discutiendo –como bien decía el doctor Barocelli– el modelo que replica lo que fue el proyecto originario, del año 2018, del Poder Ejecutivo. El que luego fue modificado por los propios autores en muchos de sus aspectos en el año 2020. A su vez, el Frente de Todos le ha hecho aportes que han modificado algunos de los puntos controversiales que planteaba recién el doctor Barocelli.

Lo que me parece importante marcar –visto que mucho se habla en las distintas reuniones que se han tenido, tanto aquí como en Diputados, sobre el texto– es algo que, a mi modo de ver –esto va de la mano con lo que planteaba el doctor Barocelli–, estos proyectos no tienen.

El problema de estos proyectos, en realidad, es justamente que hacen foco en los problemas que eran propios del siglo XX. Y la verdad es que no encontramos que haya una regulación de los verdaderos problemas del siglo XXI.

Yo recuerdo que, a poco de haberes puesto en vigencia el Código Civil y Comercial, una de las codificadoras, la doctora Aída Kemelmajer de Carlucci, planteaba en una disertación que el Código Civil en algunos aspectos había nacido viejo, porque en realidad los cambios tecnológicos empezaban a superar las propias regulaciones y que, por lo tanto, iba a necesitar modificaciones en un tiempo no muy lejano. El problema que tenemos hoy, o que podemos avizorar, es que este código, esta ley, puede nacer desconociendo muchos de los problemas que bien planteaba el doctor Barocelli y que en dos años, sobre todo a partir de la pandemia, han ganado un rol fundamental dentro del escenario local.

Nosotros tenemos que entender que estamos en una revolución que comenzó en el año 2005, que es la revolución 4.0, que se edifica, fundamentalmente, sobre la economía de los datos. Datos que se logran a partir de lo que esta infografía bien detalla: contratos prerredactados que llevan en algunos casos una hora y media de lectura para que el usuario pueda comprender qué es lo que está entregando a estas plataformas tecnológicas. De hecho, en las encuestas realizadas entre personas de 18 a 34 años, el 97 por ciento de los ciudadanos no lee lo que está aceptando.

Por lo tanto, toda idea de información, de contrato, de asesoramiento, en verdad, poco tiene de validez en un entorno digital en el cual la ciudadanía no tiene más opción que *clickear* aceptando lo que se le impone. Y, en ese *clickeo*, lo que uno está entregando es, precisamente, los datos más importantes, que son justamente la información que estas empresas, por lo general extranjeras, comienzan a receptor sobre cada uno de nosotros. Información sobre nuestros comportamientos en la red que no son ingenuos, sino que son el gran petróleo de este tiempo. Porque esta revolución, justamente, encuentra la riqueza en la generación y la recopilación de los datos.

Por eso, uno encuentra –así como planteaba el doctor Barocelli–, que en los hechos, las regulaciones están mirando a una forma de ser y de desarrollarse del mundo conforme lo conocíamos nosotros en el siglo XX y hasta inicios de 2010, en este siglo. Eso lo vemos, por ejemplo, en la publicidad. Lo vemos en la publicidad

porque seguimos pensando a la publicidad como una publicidad masiva difundida a través de radio, difundida a través de la televisión, cuando en los hechos se plantea, por ejemplo en el artículo 158; imponer contrapublicidad en la misma forma, frecuencia de la información de la publicidad engañosa, preferentemente en el mismo medio, lugar, espacio y horario.

Mientras nosotros seguimos mirando y vamos a regular con esta ley, que va a ser novedosa, un fenómeno que es propio del siglo XX, en el derecho europeo, hoy, ya están planteando un escenario distinto. ¿Por qué? Porque si ustedes miran estas estadísticas, que están presentadas por la propia comisión de la Unión Europea, en los últimos años –el año próximo pasado, antes de la pandemia–, el crecimiento de la inversión de publicidad en los medios tradicionales comienza a decrecer, en el caso de los periódicos, diarios o revistas, y en la televisión mantiene todavía un crecimiento, pero que es diametralmente menor al que se experimenta dentro de las redes sociales. Esto no es algo aleatorio, que haya ocurrido de la nada, sino que en verdad empezamos a analizar, en el caso de la televisión tradicional, una merma cada vez más marcada de sus espectadores. Con lo cual, la tentación que estos medios ofrecen para la torta publicitaria es cada vez menor. Pero el hecho de publicitar en las redes sociales tiene, justamente, ese atractivo previo, que es que, en primer lugar, permite perfilar cómo es cada uno de los usuarios y, en consecuencia, empezar a hacer publicidad dirigida para cada uno de ellos, la cual no encuentra una regulación en el proyecto que estamos tratando.

Piensen ustedes que tenemos nuevos agentes que hacen publicidad hoy. Y que, por ejemplo, en la Unión Europea se plantea un nuevo sujeto de responsabilidad que debería ser analizado, que es la influencia de los *instagrammers* dentro del régimen de la publicidad. Nosotros ya empezamos a tener estas problemáticas dentro de nuestro entorno. De hecho, hubo una actuación en este último tiempo, producto de las famosas que utilizaban una máquina que en los hechos generó una discusión sobre si era válida a no, y cuál era el rol que tenían los *instagrammers* o los famosos en ese régimen.

Para el 1° de enero de 2021, en España por ejemplo, ya va a comenzar a regir un código de conducta sobre el uso de *influencers* en la publicidad. Nosotros tenemos que aprovechar la oportunidad que nos brinda este nuevo código para regular estos nuevos fenómenos, a la usanza de lo que lo está haciendo el Primer Mundo, o el Viejo Continente, a los efectos de poder sancionar un código que mire hacia el siglo XXI.

A su vez, también nos tiene que preocupar el uso de la inteligencia artificial, cada vez más presente dentro de la toma de decisiones en los vínculos de consumo; y que la ciudadanía, producto de que esos vínculos se hacen a través de la red, no conoce cómo se utiliza. En este sentido, este año, en el mes de agosto, el comité que analiza cuestiones de avance tecnológico vinculadas con el Parlamento Europeo ha planteado los nuevos aspectos y cambios que deben hacerse en la protección del consumidor en entornos digitales y producto de la inteligencia artificial. ¿Qué es lo que plantean en esa resolución? Que en los hechos, hoy, con el cúmulo de información que las empresas van acumulando, lo que están haciendo ahora es predecir los comportamientos de los usuarios.

A todos nosotros nos ha pasado que nos encontramos con publicidades que nos ofrecen cosas que estábamos pensando o que en algún momento conversamos o que se ajustan a nuestras pretensiones. Esto, en realidad, ya no es producto de si nos escuchan o no nos escuchan, sino que, en realidad, estas inteligencias artificiales nos conocen mejor de lo que nosotros nos conocemos. La Unión Europea

lo que está planteando es que, justamente, estas herramientas están dando base para la manipulación de los consumidores, para llevarlos justamente a tomar decisiones irracionales dentro de su psicología. Mientras nosotros seguimos teniendo una visión del consumidor en sus relaciones de consumo del siglo XX –que está bien, y muy bien regularlas, porque es una realidad latente–, se está imponiendo un nuevo escenario en el cual, necesariamente, tenemos que empezar a tomar estos modelos ¿Para qué? Para que justamente la IA y el cúmulo de datos no puedan influir en la toma de decisiones de los propios consumidores modificando sus comportamientos, como lo estamos viendo en la actualidad.

Por eso se plantea por parte del Departamento de Políticas Económicas una serie de pautas o recomendaciones que nosotros podríamos aprovechar para discutir e incorporar. Por ejemplo, la opción de los consumidores de no ser rastreados en cuanto a su actuación en las redes, o la idea de no permitir la discriminación a la hora del envío o de publicidad. Una de las causas que hoy se está discutiendo en los tribunales de Estados Unidos –iniciada por el Departamento de Vivienda de los Estados Unidos– es, justamente, una de las opciones que da una de las plataformas o redes sociales para que podamos dirigir la publicidad, excluyendo a ciertos grupos sociales o étnicos si es que no queremos que ellos vean esa publicidad. Ese tipo de discriminación algorítmica o discriminación a través de herramientas tecnológicas son justamente las que deberíamos establecer o regular dentro de este tipo de plataformas.

También, el hecho de conocer cuál es el dictamen y la construcción del perfil que se ha hecho sobre el usuario y la posibilidad de impugnarlo. ¿Por qué? Porque así como hoy tenemos el hábeas data, en la Ley de Protección de los Datos Personales, no tenemos ninguna herramienta para regular o controlar la calificación electrónica que las redes hacen de cada uno de nosotros. Todos nosotros, como dijo el doctor Barocelli, tenemos un perfil que estas empresas construyen sobre nosotros y que son los que comercializan a posteriori.

Cuando uno ve lo que bien decía el doctor Barocelli en materia de contratación electrónica, ya el título ha quedado atrasado con relación a la problemática actual. Encontramos en el artículo 73, precisamente, una idea de responsabilidad subjetiva por parte de estas plataformas de comercialización o de venta o subasta online. ¿Qué se dice? Que se tomó como modelo... Perdón, y no se regula en absoluto la problemática de las plataformas digitales. ¿Cuál es el vínculo que tiene un usuario cuando contrata con Uber, con Cabify, cuando hace un vínculo de *carpooling*, cuando se sube a un automóvil o contrata Rappi? La idea de estas plataformas colaborativas debería estar dentro de la regulación de este proyecto, para poder hacer una norma que realmente pueda perdurar en el tiempo y no necesite modificaciones dentro de poco.

Cuando uno lee los fundamentos del anteproyecto, se dice que se tomó en cuenta la Directiva N° 2.031 del Parlamento Europeo, de la cual surge ese artículo 73 que establece esa suerte de exención de responsabilidad de las plataformas. Pero cuando uno lee los autores europeos, los propios autores europeos están diciendo que esa directiva del año 2000 ya no se puede aplicar en este tiempo, porque tenía su lógica en esa época, cuando las plataformas eran incipientes y había que apoyarlas para que pudieran crecer y desarrollarse. Hoy se han convertido en monstruos que, en muchos casos, tienen más poder que los estados.

Piensen ustedes que este año Amazon va a recaudar un equivalente al 75 por ciento del PBI argentino. Una sola empresa tecnológica va a tener casi el 75 por

ciento de lo que todo nuestro país produce, tomando los datos del año próximo pasado, es decir, cuando todavía no había pandemia. Esto lo dice la Unión Europea.

Todos esos son los datos que se van recopilando sobre nosotros, y son los que permiten que nos identifiquen dentro de la red: cuando hacemos operaciones bancarias, cuando vamos al supermercado, cuando recorremos los diarios digitales, cuando entramos a plataformas. Con todos esos datos, entonces, se puede administrar, cargar y alimentar inteligencia artificial.

Esto me lleva de la mano al tema del sobreendeudamiento –que planteaba Barocelli–, que es una de mis grandes preocupaciones desde hace muchos años. ¿Por qué? Hace poco, en *La Nación+*, se hizo una entrevista al presidente de la Cámara de Fintech, y él explicaba claramente que hoy muchas de las decisiones a la hora de conceder o no un crédito y de fijar la tasa de interés ya no la resuelve un humano, sino que lo hace una inteligencia artificial. Y esa inteligencia artificial, por ejemplo, establece cuál va a ser la tasa de interés en base al riesgo de incobrabilidad. ¿Y cómo determina el riesgo de incobrabilidad? Él decía, por ejemplo, en qué hora se conecta uno para averiguar el crédito. Claro, una persona que a las 2 de la mañana está buscando cómo pagar un crédito demuestra que tiene un problema que lo está afligiendo y que no lo puede enfrentar. Esa es una persona necesitada y es una persona que tiene, según el análisis que va a hacer esa inteligencia artificial, riesgo de no pagar su obligación. ¿Pero saben qué otro dato daba y que a uno lo ponía en una situación difícil? El hecho de que las faltas de ortografía jugaban en contra de aquel que solicitaba un crédito. Con lo cual, el problema de las inteligencias artificiales sin regulación es que se sigue castigando a los más débiles. Los que menos educación han tenido son los que más van a tener que pagar, porque al tener menos instrucción, estas inteligencias artificiales descubren que esa persona –al tener menos capacitación– tiene menos posibilidad dentro del mercado del trabajo. Y, por lo tanto, menos posibilidades va a tener de repagar ese crédito.

¿Eso qué va a hacer? Que cuando uno ve las informaciones o condiciones que fijan estas Fintech, en los hechos dicen que las tasas de interés pueden ir desde el 90 hasta el 400 por ciento. ¿Y qué va a determinar si yo voy a pagar 90 por ciento o 400 por ciento? La evaluación que haga esa inteligencia artificial que hoy no tiene regulación.

Entonces, si yo soy el débil jurídico, si soy esa persona que para colmo no tiene ninguna instrucción y si, además, vivo en una condición precaria o fui afectado por la pandemia, y pido un crédito de este tipo, la entrada al sobreendeudamiento es una puerta anchísima, porque me están recibiendo para que yo después me sobreendeude. Y por eso es tan importante lo que decía el doctor Barocelli: tenemos que crear herramientas efectivas dentro de esta ley para paliar el sobreendeudamiento.

El gobierno ha hecho algo importante que es empezar a regular a las Fintech, con la comunicación A 7.146, diciéndoles: ustedes van a tener que empezar a cumplir las mismas obligaciones que cumplen las entidades no bancarias que otorgan créditos. Esto es un gran paso adelante.

Ahora, ya tenemos los primeros problemas en los tribunales. ¿Por qué? Porque estas empresas Fintech dicen que la razón por la cual sus tasas de interés son muy altas es porque el índice de incobrabilidad es del 33 por ciento. Entonces, como siempre, los justos pagan por pecadores. Para evitar eso, ¿qué intentaron las empresas ahora? Empezar a iniciar ejecuciones de pagarés firmados electrónicamente. Y acá tenemos un gran problema que esta ley tiene que resolver.

Es decir, qué vía les vamos a dar procesalmente, para que las Fintech que hacen contratos a distancia luego puedan iniciar procesos –que nosotros entendemos que deberían ser de conocimiento– para el recobro sus deudas.

Hoy ya hemos tenido el primer precedente, el caso “Wenance SA contra Melgarejo”, donde se le dijo que no al intento de preparar la vía ejecutiva a la empresa Fintech. Lo mismo en el caso “Wenance SA contra Gamboa”, donde, justamente, se resaltó el carácter de consumidor del destinatario. Y ahora también le ha pasado al Banco de la Provincia de Buenos Aires, a quien le han negado la posibilidad de iniciar una ejecución de este tipo por parte de la Cámara Segunda Civil y Comercial de La Plata. Es decir, es un problema que empieza a afectar a todos aquellos que hacen concesión de créditos por vía online. Y esto requiere por parte de esta casa del pueblo una resolución en ese sentido.

En torno al sobreendeudamiento, la verdad es que si bien en este proyecto que estamos tratando hay muchos puntos en desarrollo, nos parece que hay algunas cuestiones preocupantes. Por ejemplo, siempre se deja la puerta abierta para sortear esta idea de presunción de relación de consumo. La verdad es que la pauta de decir que un crédito superior a 94.500 pesos no se presume relación de consumo es dejar a todos aquellos que hoy están comprando su auto, su moto, su electrodoméstico de valor importante, fuera de la relación de consumo. A su vez, también se les permite la posibilidad de iniciar causas en distintos puntos del país, máxime ahora que va a ser fácil a través de la digitalización de los procesos. Este también es un elemento fundamental.

Voy a ir terminando, pero quiero cerrar con lo siguiente. Si queremos atacar el sobreendeudamiento, la experiencia de trabajo de los casi 16 años que llevamos con esta temática nos dice, en primer lugar, que hoy tenemos un montón de ciudadanos que –aun trabajando–, cuando llega fin de mes, cobran cero pesos. Es decir, en su recibo de haberes cobran cero pesos. La pregunta es: ¿Por qué? En primer lugar, porque tenemos un fenómeno, que no se da en el derecho europeo, que es lo que se conoce como la pignoración del salario. La pignoración del salario es el hecho de que el trabajador puede cederles a los acreedores parte de su salario como si estuviera cediendo un crédito, cuando en realidad es alimentario. Por algo la Ley de Contrato de Trabajo estableció un límite del embargo del 20 por ciento. Pero ¿con qué se supera eso? Con cooperativas, con mutuales que tienen la posibilidad de descontar del salario directamente, porque lo permite la Ley de Contrato de Trabajo. Entonces, acá tenemos que trabajar no solamente con la Ley de Defensa del Consumidor, sino que también hay que modificar esas normativas para ponerle un tope a cuánto una mutual puede retener del salario de un trabajador.

En segundo lugar, debemos poner límites a cuánto pueden retener las entidades financieras sobre cuentas sueldo. Porque las entidades financieras dan créditos, pero luego, en los contratos predispuestos, establecen que pueden sacar el monto adeudado de la cuenta sueldo. De esa manera, una persona que entra en una espiral de endeudamiento, cuando se quiere acordar, directamente todos los meses se le sustrae la totalidad de su haber. Es decir que ni aun trabajando –ni aun trabajando– y cumpliendo rigurosamente logra llevar a su casa un centavo.

Por eso, insisto: también tenemos que ver las nuevas recomendaciones de la ley del Parlamento Europeo de este año sobre reformas a las normas de los consumidores frente a los sistemas digitales. Y ahí empieza otro escenario –que también es fundamental y deberíamos regular–: los *smart contracts* o contratos inteligentes. Estos contratos...

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Vamos redondeando, doctor.

**Sr. Larrondo.**- Ya termino con esto, senador.

Los contratos inteligentes o *smart contracts* son contratos que, directamente, se autoejecutan. Y esta es una preocupación que marcó la Unión Europea.

Por otro lado –último punto–, lo que plantea la Unión Europea es consagrar un derecho humano para todos aquellos que se hagan implantes de dispositivos que tengan tecnología. La idea es, precisamente, tener asegurado el derecho a la actualización del software. Porque estamos hablando de elementos electrónicos injertados en el cuerpo humano y que van a necesitar de un derecho esencial, que es que no pueda quedar obsoleta su prótesis, producto de que no pueda acceder o pagar su actualización.

Por todo ello, entonces es necesario incorporar, en todos los proyectos que estamos analizando, una visión de 2020 en adelante, una visión futurista, para lograr que este código o esta ley perdure en el tiempo. Muchísimas gracias.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Muchas gracias, doctor. Muchas gracias por sus aportes.

Vamos al próximo expositor, el doctor Francisco Junyent Bas. Le pido a la secretaria que lea su currículum.

**Sra. Secretaria (Villalba).**- Cómo no, presidente.

El doctor Francisco Junyent Bas es profesor titular del Plenario de Derecho Concursal en la Universidad Nacional de Córdoba desde 1996. Es profesor titular de la materia Derecho del Consumo en la misma universidad Y es doctor en Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba, con tesis sobresaliente sobre "Responsabilidad civil de los administradores societarios", 1995.

Es profesor de posgrado en diversas universidades del país. Premio Academia Nacional de Derecho de Córdoba 1998. Miembro de la Comisión Reformadora de la Ley 24.522 de Concursos y Quiebras, en materia de sobreendeudamiento del consumidor y microempresa. Autor de veinticinco libros de la especialidad. Autor de más de quinientos artículos en diversas revistas especializadas. Disertante en más de trescientas cincuenta conferencias en diversas universidades e instituciones jurídicas.

Exjuez concursal de la ciudad de Córdoba a partir de 1984. Exfiscal de Cámara Civil y Comercial, 1989-2017. Exdirector del Instituto de Estudios de la Magistratura de la Asociación de Magistrados de la Provincia de Córdoba. Presidente honorario de la Fundación para el Estudio del Derecho Concursal y la Empresa en Crisis, Pablo Van Nieuwenhove. Exdirector del Departamento de Derecho Comercial de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Córdoba. Profesor honorario de la Universidad Aconcagua, Mendoza. Director del Semanario Jurídico de Comercio y Justicia e investigador categoría 1 por la CONEAU, en el ámbito universitario.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Muchas gracias, secretaria.

Doctor, adelante.

**Sr. Junyent Bas.**- Buenos días. En primer lugar, mi agradecimiento a los presidentes de ambas comisiones, el ingeniero Martínez y el doctor Parrilli, por la invitación. Es un gusto compartir con ustedes, una vez más –después de ya varios años–, una reunión de comisión en el Honorable Senado, donde se van a discutir aspectos tan importantes como la tutela adecuada del consumidor y usuario en nuestro país.

La primera observación que me gustaría hacer –aunque ustedes, obviamente, ya lo tienen que saber– es que, virtualmente, hay tres proyectos en el

Congreso de la Nación que han ido perfeccionando al que se inició originariamente. Por lo tanto, en gran medida, hay una convergencia de opiniones. Y casi podríamos decir que, en este aspecto, todos vamos poniéndonos de acuerdo y no hay grandes disidencias, tal como lo señaló, con toda claridad, el doctor Barocelli, el Seba Barocelli... Perdón por el trato coloquial.

Yo quiero señalar que, indudablemente, este proyecto ha implicado, en su génesis, un enorme esfuerzo de redacción y de incorporación de un verdadero código. En eso coincido con que más que como una ley, debe nominarse como Código del Derecho del Consumidor.

También, quiero señalar algo que dijo el Fede Álvarez Larrondo y que yo, que he sido su jurado de tesis, lo puedo decir con toda claridad: todo lo que él nos enseña de la inteligencia artificial es apasionante, pero está implícito en las normas de tutela que contiene el actual Código. Él dice que no, yo digo que sí. Y la experiencia es que cuando peleamos por las cooperativas de trabajo, allá en 2009 y 2010, para que se incorporaran a la Ley Concursal –cuando recién empezaban las empresas recuperadas–, bastó un solo artículo –una modificación en el artículo 190– para que las empresas recuperadas fueran una realidad.

Entonces, ¡cuidado!, porque hablamos de revoluciones. ¡Yo también quiero la máxima revolución! ¡Quiero un mundo más justo, más equitativo, con mejor distribución y con tutela de los más débiles! Pero ¿saben qué? Mientras esperamos la obra perfecta, siguen las necesidades, sobre todo en el interior de nuestro país federal –que es lo que el Seba Barocelli no alcanzó a desarrollar–, que, realmente, son enormes.

Cualquiera de estos tres proyectos, en el interior del país implicaría una verdadera revolución. Porque hoy, mientras el doctor Barocelli ha hecho funcionar, a través de la ventanilla única federal de denuncias y de reclamos, el sistema nacional, en nuestras provincias –puntualmente, en Córdoba– nos encontramos con que durante meses, por la pandemia, estuvo cerrada la Oficina de Defensa del Consumidor. No se consideró esencial esa tarea. Por lo tanto, había algún teletrabajo mínimo que, obviamente, hizo que los consumidores, en la provincia de Córdoba, fueran abandonados a su suerte. Y esto también hay que decirlo: ¡el maltrato es permanente!

Piensen ustedes en un hipermercado que, además, tiene bocas de una entidad bancaria –cualquiera sea ella– para su atención. Gente grande, que iba a hacer la cola para entrar a hacer las compras de 8:00 a 9:00 de la mañana –porque ese era el horario con el cual se tutelaba a la tercera edad–, luego tenía que salir del supermercado y hacer otra cola para poder utilizar algunos de los medios virtuales de pago, como Rapipago, Pago Fácil, Pagomiscuentas..., el que ustedes quieran mencionar. ¡Y ese maltrato se mantiene hoy, aquí, en el interior del país!

En consecuencia, para nosotros, cualquiera de estos códigos implicaría un avance. Y agradecemos el proyecto originario que puso, nuevamente, el interés del Congreso por el código de los consumidores.

Coincido plenamente con que, en el artículo 5º, la principiología está excedente. Y hay un principio que el doctor Barocelli quiere agregar –¡pero que es un principio propio del Derecho, mis queridos amigos!; lo que pasa es que los chicos jóvenes creen que todo empezó ahora–: el principio de realidad. ¿Quiere incorporarlo? ¡Bueno! ¡Incorporémoslo! ¡El principio de realidad es del Derecho, porque el Derecho es un medio instrumental al servicio del hombre! Lo decía Jacques Maritain, ese gran filósofo socialcristiano, en su discurso en las Naciones Unidas.

Entonces, el Derecho debe respetar la realidad. De lo contrario, como diría Ortega y Gasset, se dividen el Derecho dogmático instrumental de la realidad regulada o legislada y, obviamente, se produce un divorcio inaceptable.

Por lo tanto, cualquier juez o cualquier operador del derecho sabe que, en materia de ordenamientos jurídicos y fundamentalmente –a través de la incorporación en el Código Civil y Comercial de los artículos 1° a 3°, que hablan de la finalidad de las leyes, y también de una interpretación concorde con la Constitución, los tratados constitucionalizados y las convenciones que hemos constitucionalizado a través del artículo 75, incisos 22) y 23), que es la tutela de los hipervulnerables–, ya están tutelados en la Constitución del 94 los hipervulnerables.

Si nos pasamos discutiendo el *nomen iuris* –o sea, la nomenclatura–, ¿cómo llamamos a estos sujetos que son hipervulnerables –como todos los consumidores–, pero tienen una vulnerabilidad agravada por la situación de la edad, del género, de la discapacidad, de la enfermedad, o de las circunstancias, como puede ser la pobreza? Porque hoy la pobreza es una forma de hipervulnerabilidad y, obviamente, también el sobreendeudamiento.

Entonces, aclarando estas cuestiones, lo que le quiero pedir a ustedes como comisión es que comprendan que lo perfecto es enemigo de lo bueno. No les digo que ojalá puedan aprobar el proyecto que ustedes tienen ahora. Pero me conformo con este, con el del Frente de Todos o con cualquiera de los otros proyectos. Pero, por favor, desde el interior les pido: dennos un instrumento que supere la ley 24.240 y que obligue, también, a todo el cuerpo de la Nación a tener normas más actualizadas. Y que realmente se le den, como política pública de Estado a la Dirección de Defensa del Consumidor del interior, todos los medios presupuestarios que son imprescindibles.

El año pasado, en una reunión todavía presencial que teníamos en Córdoba, el subdirector de Defensa del Consumidor decía que con el número de inspectores que tenía –obviamente– no podía hacer las constataciones de oficio que tan bien señalaba el doctor Barocelli que había hecho. Entonces, en Córdoba nos encontramos con que hay un montón de incumplimientos, un montón de situaciones sancionables, de prácticas abusivas. Pero ¿qué sucede? Quedan impunes. ¿Por qué? Porque no hay cómo constatarlas. Es decir, las direcciones de Defensa del Consumidor no tienen los medios ni los elementos. Y los consumidores, obviamente, no tienen la forma de acceder. ¿Por qué? Porque acá no tenemos ni siquiera un sistema de Internet lo suficientemente confiable, como todos ustedes saben.

Ya deteniéndonos unos minutos en el Capítulo X del proyecto –crédito para el consumo y tutela frente al sobreendeudamiento–, quiero decirles que se observa también, virtualmente, una redacción similar en los tres o cuatro proyectos. En primer lugar –están tratadas del artículo 77 al 96–, hay dos diferencias muy importantes respecto de las cuales voy a adherir a la tesis del otro proyecto –del que defendió Barocelli–, el del Frente de Todos. En las operaciones de crédito para consumo, cualquiera sea la modalidad de la operatoria, así sea IA, entorno digital... Señores: no tratemos de buscar la norma perfecta que enumere todas las alternativas de *marketing* digital. Está: cualquiera sea la modalidad de la operatoria. El crédito para el consumo se entiende configurado cuando el proveedor, en ejercicio de su actividad, concede al consumidor un préstamo dinerario para la adquisición de bienes o la prestación de servicios como destinatario final. Y también –como lo dice el mismo cuerpo y el mismo artículo– en aquellos supuestos en que el propio proveedor ofrece financiación para la venta de sus productos y para la



prestación de sus servicios. Con lo cual, allí vemos que se tutela el crédito del consumo en cualquiera de sus modalidades.

Yo tengo una historia –ustedes no tienen por qué conocerla–, he estado más de 40 años en el Poder Judicial, y todo lo que perfectamente señaló Federico Álvarez Larrondo lo incorporo aquí con toda tranquilidad y sin ningún tipo de inconveniente.

Estos créditos para el consumo nacen con una serie de presunciones. Y aquí sí asumo la crítica de Federico Álvarez Larrondo: hay que corregir el margen de presunciones. ¿Por qué? Porque están limitadas: salvo que sea como única actividad y que se dedique al comercio minorista. Y no tiene por qué ser solo el comercio minorista, porque hoy yo compro fundamentalmente a través de portales de venta; el famoso debate del artículo 73, que ha sido corregido por el proyecto del Frente de Todos ampliamente. Coincido con que estas presunciones están limitadas a cuando el proveedor se dedique, entre otras actividades –dice el artículo 78, inciso 2)–, al comercio minorista de bienes y servicios y el monto del crédito dinerario sea inferior a cinco veces el salario mínimo vital y móvil. O sea, los 94 mil pesos. No es nada. Quiere decir que dejo afuera de la presunción de la relación de consumo a la mayoría de los casos, vamos a ser honestos. ¿Quién no quiere comprar una moto para poder ir a trabajar? Un simple trabajador que necesita una moto, o un autito, y debe un saldo, ¿va a quedar afuera de la tutela de las presunciones de que hay una relación de consumo? Uno lo mira y sabe que hay una relación de consumo; la infiere, como dice la jurisprudencia: se infiere de la calidad de las partes. Y estas presunciones nacen, en este aspecto, tardías.

Pero se incorpora un principio fundamental que ya estaba también dentro del Código Civil y Comercial, pero que es importante que se lo señale en una legislación de esta naturaleza: el principio de préstamo responsable. Este punto está muy bien desarrollado. ¿Por qué está muy bien desarrollado? Porque cada uno de los incisos del artículo 79 manda a indagar acerca de las necesidades concretas del consumidor y sobre su capacidad de pago; a asegurar y aconsejar al consumidor. O sea que la obligación de información se califica como información de consejo. A mí no me basta informar, porque ustedes muy bien saben que a través de la cantidad de sobreinformación –que también está sancionada en los nuevos proyectos–, a veces se desinforma. Pero lo real y cierto es que hay que aconsejar adecuadamente en la toma del empréstito o de la financiación, conforme las opciones disponibles.

También hay que advertir –esto es muy importante– sobre los alcances del compromiso derivado de la operatoria, y evaluar los antecedentes crediticios y la solvencia patrimonial del consumidor. Y algo que es definitivo –el inciso 6)–: decidir fundadamente el otorgamiento o la denegatoria del crédito, y comunicarlo de modo fehaciente al consumidor. Entonces, aquí advertimos que esto es muy importante.

En cuanto a lo que señalaba Barocelli acerca de las presunciones de la relación de consumo –que creo que también hay que ajustar y que está en el artículo 78–, eso lo incorpora el inciso 6), ya que dice: cuando los préstamos han sido dados por asociaciones mutuales, cooperativas y personas jurídicas sin fines de lucro. Fíjense que ya lo tuvo presente el proyecto. Simplemente que se limita a decir: cualquiera sea el monto del crédito. Aquí ya no está limitado por los 94.500 pesos. Entonces, aquí hay relación de consumo y, por lo tanto, se debe aplicar el código del consumidor.

Consecuentemente, toda la responsabilidad por ese préstamo no responsable debe recaer en el dador del crédito. Y el artículo 79 lo dice con toda claridad: los riesgos y costes derivados de una financiación o de préstamos

acordados, en infracción al principio mencionado en el presente artículo –es decir, préstamos responsables–, serán soportados total o parcialmente por los proveedores e intermediarios de crédito. Es decir, por todos los que están allí incorporados a la cadena del crédito de consumo. Y esto es relevante. ¿Por qué? Porque cambia por primera vez en siglos, en el mundo y en nuestro país, de quién es la responsabilidad; que va a ser, obviamente, del dador de créditos. Es un avance notable.

Entonces, perdón por el ejemplo tan casero, pero yo prefiero ver la mitad de la botella llena. Es decir, cualquiera de estos tres proyectos avanza notablemente sobre la ley 24.240.

Por primera vez vamos a poder claramente predicar la responsabilidad de los dadores de créditos, sean formales o informales. Es decir, tanto a los controlados por el Banco Central de la República Argentina –a los cuales sí se les aplicará, como muy bien señaló Federico Álvarez Larrondo, la circular 1.741– como a la mayoría de las cuevas –o todos estos negocios que sabemos que existen en las distintas ciudades–, donde basta una firma –la firma de un pagaré, lamentablemente– para que, en definitiva, le den unos míseros pesos para salir del pozo y llegar a fin de mes, pero después lo tiene que pagar durante varios años, y queda endeudado no solamente en su dignidad personal sino también en su forma de vida, lo cual, en definitiva, va en contra de esa tutela de la persona humana.

El artículo 80 va a predicar políticas de protección del consumidor en el mercado de crédito. Esto es fundamental. Obviamente, ustedes me dirán: "Bueno, pero todo el régimen del consumidor es un régimen tutelar". Pero tiene que haber políticas especiales dentro del mercado de crédito. ¿Por qué? Porque la operatoria es específica. Entonces, aquí es donde se refiere tanto a la publicidad en el mercado de crédito como en orden a la prevención y saneamiento del sobreendeudamiento como políticas centrales de protección del consumidor. Y esto es fundamental.

El artículo 81 es igual en todos los proyectos. ¿Por qué? Porque se limita a definir lo que es sobreendeudamiento, con una visión adecuada desde la visión de esta persona humana que no realiza actividad económica organizada. Y dice que el sobreendeudamiento del consumidor es la situación caracterizada por la grave dificultad para afrontar el cumplimiento de las obligaciones exigibles o de pronta exigibilidad –eso está muy bien; puede ser inminente; no necesariamente exigible– que compromete el acceso y el goce de bienes esenciales. Es decir que pone en juego la posibilidad de una vida digna.

Ahora bien, aquí aparece una diferencia entre el proyecto que tienen ustedes, en el artículo 82, y los otros dos proyectos. Voy a referirme solamente al proyecto que presentó Barocelli, porque en definitiva es virtualmente lo mismo.

El 82 actual que tienen ustedes dice que las autoridades proveerán a la prevención y saneamiento del sobreendeudamiento de los consumidores con medidas de contenido sustancial y procedimental adecuadas, en sus respectivos ámbitos de actuación. Y se conecta con el artículo 84, medidas sobre el sobreendeudamiento: la implementación de medidas preventivas, sustanciales y procedimentales –vuelve a decir– es deber prioritario de la autoridad pública...

Son declamaciones del articulado que deben concretarse.

Ahora bien, el gran debate que se dio es cómo tutelamos, entonces, la prevención del consumo. Y luego, cuando hay consumo, al consumidor sobreendeudado. Por eso es que se incorporó en uno de los proyectos, en el artículo 82, todo un procedimiento extrajudicial para que la autoridad de aplicación

abriera un procedimiento conciliatorio, convocara a los acreedores y llegara a un acuerdo que fuera aplicable y que permitiera la salida –la “segunda oportunidad”, como lo llaman en España– al consumidor.

La verdad es que...

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Doctor, disculpe, ¿vamos redondeando?

**Sr. Junyent Bas.**- Cómo no. Entonces, le digo lo siguiente a todos. Este planteo de medidas en el área extrajudicial, y también en el proceso judicial, es importante que se regulen. Sin embargo –y aquí sí me sumo a la crítica del doctor Álvarez Larrondo– son absolutamente insuficientes.

Nosotros redactamos, cuando era ministro Julio Halac, en 2015, bajo la presidencia de la doctora Cristina Fernández de Kirchner, un proyecto de defensa del consumidor que es mucho más abarcativo que estas normas que hoy están en el artículo 82 de uno de los proyectos que anda dando vueltas. Y también mucho más abarcativo que las que ha incorporado el Frente de Todos en el artículo 178, que tiene algunas falencias graves. Porque, por ejemplo, dice que la apertura del proceso administrativo va a hacer caer las medidas judiciales, va a suspender las ejecuciones judiciales. ¡Imposible! ¡Imposible! Estamos hablando de dos poderes distintos. El poder administrador no puede alterar las medidas tomadas por el Poder Judicial. Eso se tratará en etapa judicial, pero no en etapa administrativa.

Todos esos aspectos estaban y hay que revisarlos detenidamente. Tendría que haber un tratamiento especial. Y en esto estoy a vuestra disposición, también con el doctor Federico Álvarez Larrondo, con Barocelli, para ver cuál es el articulado que debe proyectarse para prevenir el sobreendeudamiento, y para una vez instalado el sobreendeudamiento, tutelarlos ya desde la vía administrativa extrajudicial con un acuerdo frente a la autoridad de control; ya desde el proceso judicial, que hoy clama al cielo. ¡Por favor, señores senadores, necesitamos hoy –ayer– un proyecto de tutela del consumidor! Desde el año 2000 –no desde cuando Rubén Morcejian criticaba el pagaré de consumo– hay proyectos en la doctrina tutelando al consumidor sobreendeudado. Necesitamos que esto sea una realidad.

Como el tiempo ya no me alcanza para decir nada más permítanme que diga algo sobre el pagaré de consumo, y cierro.

Ustedes han escuchado dos campanas: a aquellos que consideran al pagaré de consumo como una alternativa, y a los que lo consideran una práctica abusiva y, consecuentemente, nulo e inhábil definitivamente.

En Europa, las dos alternativas coexisten en distintos países. Esta ya es una decisión de política legislativa. Obviamente que es más llamativa e, incluso, enamora más prohibirla, considerarla práctica abusiva y decir es inhábil, no se puede titular una relación de consumo, no es titulizable, no es un problema de pagaré, no es titulizable ni en letra de cambio, ni en pagaré, ni en cheque ni en nada. “No es titulizable”.

Sin perjuicio de lo cual, hay muchos países europeos –y los Estados Unidos también– que, para buscar salidas intermedias y evitar la caída del crédito para los consumidores, han dicho: no; cuando se titule una relación de consumo, se debe advertir eso en el título y, consecuentemente, se debe habilitar la oposición de excepciones causales y personales.

Cualquiera de las dos alternativas que elijan los señores senadores será buena. No es que me quedo con una o con la otra. Estoy viejo ya y he ejercido mucho la judicatura. Les aseguro que cualquiera de las dos, pese a que Federico Álvarez Larrondo dice que no, será un gran avance.

Han sido muy amables en invitarme. Y les pido que me disculpen por la velocidad de la exposición y por tantos huecos que han quedado, pero el tema es amplísimo. Muchas gracias a todos por su paciencia.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Muchas gracias, doctor. La verdad es que cada vez se torna más apasionante y más lindo este debate, porque nos enriquece más a quienes no somos especialistas. Y creo que todos tenemos un común denominador, que es lograr defender al consumidor.

Vamos a pasar al próximo expositor, el doctor Walter Krieger. Le vamos a pedir a la secretaria que lea el resumen del currículum.

**Sra. Secretaria (Villalba).**- El doctor Walter Krieger es abogado de la Universidad Nacional de Buenos Aires; doctor en Derecho con orientación en Derecho Privado, UCES...

*–Contenido no inteligible.*

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- La escuchamos muy mal.

La verdad es que yo no escucho. No sé el resto.

Vamos a obviar el currículum. Disculpe, doctor Krieger, pero sabemos de su trayectoria y vamos a poner a consideración de los miembros su currículum.

Adelante, doctor.

**Sr. Krieger.**- Buenos días, senador. Muchas gracias.

Lo del currículum es lo de menos; lo importante es el debate y el intercambio de ideas.

Agradezco profundamente la invitación a participar de esta comisión, a ser parte de este debate que es por demás apasionante.

Quiero empezar por recalcar algo que dijo el doctor Barocelli y que también recalcó el profesor Junyent Bas, que es el altísimo grado de consenso que se observa en la clase política respecto de la necesidad de un código de defensa del consumidor, de la necesidad de actualizar la ley 24,240.

Recordemos cómo era el mundo en el año 93, cuando salió la 24.240: conectarse a internet era a través de teléfonos que hacían un ruido fabuloso; el celular era un zapato gigante y la medicina prepaga era un negocio incipiente. Pero hoy no podemos pensar la tutela de los consumidores sin pensar en Internet, sin pensar en telefonía celular, sin pensar en medicina prepaga, etcétera, etcétera. Por lo tanto, se impone claramente la necesidad de actualizar.

Se celebra el consenso que hay –insisto– en la clase política en cuanto a la necesidad de esta actualización. Consenso que además se ve manifestado en los proyectos que estamos conversando. Tanto en el que está aquí, en el Senado, como en el proyecto que expuso Sebastián Barocelli, de la diputada Schwindt, del Frente de Todos, como el proyecto 3.143 de Juntos por el Cambio, firmado por los diputados Cornejo y Mestre. Si uno los pone plano sobre plano a los tres proyectos, se observa que la coincidencia entre los tres ronda entre el 75 y el 80 por ciento del articulado. O sea, las observaciones que tengo yo para hacer, que son diez o doce – y algunas son profundizar un poco lo que ya marcaron Álvarez Larrondo, Barocelli y Junyent Bas–, son sustanciales y claramente fáciles de consensuar. Por lo tanto, me resultaría demasiado sorprenderse que en un código que proyecta 184 artículos no podamos construir un consenso sobre doce o quince normas que están en debate y que claramente pueden ser mejorables para, como decía el profesor Junyent, que tengamos un código de defensa del consumidor, que es lo que urgentemente necesitamos para la protección de los vulnerables.

Respecto de estos proyectos, y del que está en el Senado, destaco la sistematización que proponen: un código. Dejamos de tener normas sueltas,

dejamos de tener parches por acá y modificaciones parciales a la norma por allá, para tener un sistema de protección del consumidor. Sistema que además se va a tener que integrar, por imperio del artículo 1° del Código Civil y Comercial y del diálogo de fuentes, con el propio Código Civil y Comercial, con los artículos 42, 41 – el derecho a la salud y a un ambiente sano– y 43 –con los procesos de amparo y, eventualmente, de hábeas data– de la Constitución, y también con los tratados internacionales de derechos humanos.

Por lo tanto, un código nos permite sistematizar y darle autonomía al derecho del consumidor; superar la discusión de si es un derecho privado o si es un derecho público, y entender que es un derecho autónomo con características propias. Y, como derecho propio y características propias que es, el artículo 5° del proyecto me parece que es el eje central de la cuestión, con la declaración de los principios que van a regir en la materia.

Comparto un poco lo que decía el doctor Junyent, respecto de las novedades que nos trae Álvarez Larrondo y la necesidad de hacer hincapié, justamente, en los principios. Si la ley 24.240, con su modificación del año 2008, y la 26.361, en alguna medida nos ha permitido resolver algunos de los problemas de la actualidad, es porque justamente es una norma basada en principios y no en reglas tan estrictas, salvo en aquellas cuestiones en las que necesariamente –como puede ser la de la prescripción– necesitamos imponer reglas.

Las normas protectoras de los consumidores necesitan de una técnica legislativa principiológica, porque es lo que las preserva del paso del tiempo.

Lo que nos planteaba Álvarez Larrondo es, seguramente, el puntapié inicial de muchísimos cambios que van a seguir sucediendo y que hoy no podemos avizorar. Era como pedirle a Vélez Sarsfield que legisle sobre derecho del consumidor. Aunque hubiera querido, no hubiera podido porque no lo hubiera podido avizorar jamás. Por lo tanto, la manera de mantener la vigencia de un código es legislándolo en base a principios que puedan ser aplicados después por los jueces a los casos concretos.

Me parece también un avance importante la consagración normativa del concepto del consumidor hipervulnerable –sobre esto ya habló también Sebastián– y la Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior. Pero debemos entender que la protección del vulnerable dentro de los vulnerables merece una particular atención para poder ser eficaces en las soluciones. No es lo mismo el deber de información que tiene el fabricante de un producto, que el fabricante de juguetes que, por ejemplo, tiene que hacer un manual de instrucciones para un chico; , claramente, va a tener que adaptar ese manual de uso al público para el cual está dirigido su producto. O productos médicos que no pueden seguir teniendo en sus prospectos terminología médica que no pueda ser comprendida por el común de la gente. Entonces, tomar el concepto de hipervulnerable importa dotar de eficacia a las medidas para que todos podamos ser protegidos adecuadamente.

Y lo otro que también me parece digno de destacar es el tema de los mandatos al Estado, a la Administración Pública nacional, al Poder Judicial, de cuáles deben ser los lineamientos de políticas públicas que deben seguirse en materia de tutela. De manera que quede plasmado en un código que la protección del consumidor es una política de Estado, que no depende de los vaivenes del gobierno de turno, que no depende de quién va a ser el funcionario que esté, sino que hay una política de Estado y un camino a seguir por el país en la protección de los consumidores. Me parece que esa es una cuestión esencial para darle continuidad al sistema.

Viendo un poco las críticas –o a qué podemos apuntar para mejorar este proyecto que está en tratamiento–, me parece importante señalar que el artículo 51, cuando habla sobre el producto, habla de vicios de inadecuación. Eso nos generaría algún retroceso con la normativa vigente. La norma parecería decir que el proveedor debe responder cuando el producto no cumpla con las expectativas del consumidor, cuando el producto no funcione y demás. Y la normativa que hoy tenemos vigente – y lo que se propone es que se deje tal como está– habla de vicios a secas. Por ejemplo, si el auto tiene un rayón, o si me lo venden con un bollo en la chapa o algún problema solucionable, que también sea considerado vicio y pueda ser atacado y protegido por la ley de defensa del consumidor; que no quede solamente en la cuestión de inadecuación. Me parece que esa palabra estaría sobrando.

El otro problema que tenemos –y esto replica una cuestión de la actual Ley de Defensa del Consumidor– es en el artículo 61. Este artículo plantea que cuando la reparación del producto no sea satisfactoria, el consumidor tiene el derecho a la devolución del precio. Claro, la ley 24.240 se sancionó en el año 1993, en plena vigencia de la Ley de Convertibilidad –ya había empezado a funcionar–, cuando la tasa de inflación en nuestro país era de 0 o de 0,1. Por lo tanto, la norma de ese entonces –y se mantiene hoy vigente– dice que la devolución del precio es conforme lo que pagó el consumidor al momento de adquirir el producto.

Esto no puede sostenerse en nuestra realidad, porque si yo adquirí un producto hoy y me lo van a devolver dentro de seis meses, el producto claramente no es el mismo. Entonces, ahí habría que introducir una modificación en el artículo 61 diciendo que lo que debe restituir el proveedor cuando tiene que devolver el producto es el valor del producto en plaza al momento de la restitución, y no al momento de la adquisición del bien. Si no, dejaríamos al consumidor soportando los vaivenes de la inflación, la devaluación, etcétera, etcétera.

Respecto de lo que dijo el profesor Junyent en materia de pagaré y sobreendeudamiento, coincido con el tema de marcar el monto de presunciones. En ese sentido, me acordé –me hice una nota marginal en los apuntes que tenía– del caso de Italia. Italia pone como monto mínimo 500.000 euros. Y la explicación que tuve la posibilidad de tener de algunos profesores italianos es que justamente se puso un monto tan alto porque, si no, se quedaban excluidos todos los créditos hipotecarios y los créditos bancarios para la refacción de viviendas, para la adquisición de una vivienda... Entonces, todas esas situaciones que claramente constituyen relaciones de consumo deberían estar abarcadas.

Por lo tanto, necesariamente, la protección del crédito de consumo debe tener presunciones que estén relacionadas con el valor de la vivienda. Podrían ser los montos que se establecen para una vivienda única y familiar o para primera vivienda, pero habría que pensar que el monto de un inmueble debería ser el piso mínimo y no los 94.000 pesos. Además, no hay fórmula de actualización. Entonces, quizá hace dos años –cuando se hizo este proyecto– 94.000 pesos era una suma elevada; hoy, como decía el profesor Junyent, no adquirimos ni siquiera un cero kilómetro con ese monto. Entonces, ahí tenemos que mirar.

Respecto del pagaré de consumo, personalmente comparto la posición de que el pagaré no puede ser un instrumento válido para plasmar un crédito de consumo; sin perjuicio de lo cual, reconozco que hay una dificultad ahí para que haya crédito al consumo.

El problema que nos devela el pagaré de consumo es otra cuestión que hay en mora en el Congreso de la Nación. Me refiero al traspaso de la justicia del consumo al ámbito de la Ciudad de Buenos Aires y la creación en las distintas

jurisdicciones locales de una justicia especializada en derecho de consumo.

Porque supongamos que tomamos la normativa que está ahora de la posibilidad de integrar al pagaré de consumo el mutuo o el contrato que dio origen a esa deuda. La pregunta que sigue a continuación es: "¿Para qué? ¿Qué hacemos con eso?". ¿Vamos a discutir el fondo de la cuestión? Las normas procesales vigentes no nos lo permiten.

Supongamos que el proveedor incumplió esto que decía el profesor Junyent del préstamo responsable y el proveedor no aconsejó o lo incentivó a endeudarse más allá de sus posibilidades. En ese caso, no se dio cumplimiento a esto que establece el artículo 79 del préstamo responsable.

¿Cómo podríamos discutir esa situación en un proceso ejecutivo de un pagaré de consumo donde, eventualmente, la integración del título lo único que permitiría es constatar que los números que están en el pagaré sean los mismos que están en el contrato y cuáles serían eventualmente los intereses pactados?

Parece que permitir la integración del título nos genera todo un problema procesal no solamente hacia el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, sino también en los ordenamientos jurídicos locales, donde no está prevista una ejecución diferenciada para los procesos de consumo que habría que evitar, so pena de que el consumidor no puede anteponer un montón de defensas que la propia norma le reconoce.

Respecto del tema de los portales y de intermediaciones, comparto la posición de los doctores Barocelli, Álvarez Larrondo y del profesor Junyent de que hay que ir hacia una responsabilidad objetiva y de resultado.

En este sentido, hay que tener presente que las Naciones Unidas en sus directrices para la protección de la defensa del consumidor ordena –o recomienda, mejor dicho– a los Estados que el comercio electrónico, la protección en medio digitales, reciba, por lo menos, la misma protección que se recibe en la contratación física. Y es por lo menos; es decir, es un piso y no un techo la directriz de Naciones Unidas.

Además, en nuestra doctrina esta discusión ya se ha dado respecto de cuál es el alcance de la responsabilidad de los portales. Tenemos el fallo "Claps", de la Cámara Civil, de la Sala K. Además, en el derecho argentino existe lo que son las Jornadas Nacionales de Derecho Civil, donde una vez cada dos años nos reunimos todos los profesores de todas las universidades de todo el país a discutir temas puntuales.

El tema de los portales se discutió hace seis años en las jornadas nacionales de Bahía Blanca, y la comisión que discutió esta cuestión –con profesores como Pizarro, como Molina Quiroga, etcétera, etcétera– coincidió por unanimidad en señalar que la responsabilidad de los portales debía ser objetiva y de resultado.

Por lo tanto, me parece que estas conclusiones deberían ser contundentemente plasmadas en este artículo 73 y no mantener la relación propuesta en el texto que está a consideración del Senado –no así en los dos proyectos de Diputados–, que plantean un antecedente de la Cámara Comercial, que es el fallo Kosten.

El fallo Kosten ha merecido muchas críticas por parte de la doctrina, principalmente, porque se paró en un antecedente del Tribunal Europeo, que es el fallo L'Oreal/Amazon. Pero lo que se está discutiendo en ese fallo del Tribunal Europeo no tenía nada que ver con la protección del consumidor, sino que era una acción de la marca L'Oreal contra Amazon por permitir la venta de productos falsificados en sus portales.

Entonces, una cosa es la discusión de la responsabilidad entre empresas, donde hay otras normas de juego, y otra es la responsabilidad de estos portales frente a los consumidores que merecen estas consideraciones.

Otra cuestión importante para considerar está en el artículo 109. Cuando se habla de cuál es el concepto de producto, habría que agregar ahí los productos agrícolas y mineros. Aparece el producto manufacturado, el producto elaborado –el agua, la luz y el gas–, pero me parece esencial la necesidad de considerar a los alimentos agrícolas y a los elementos de la minería como productos que llegan al mercado. Esta discusión ya existió en Europa cuando se discutió el problema de la gente que tenía consecuencias dañosas por consumir animales que habían padecido la enfermedad de las vacas locas.

Entonces, me parece que la necesidad de incluir los productos agrícolas, ganaderos y mineros como producto que está alcanzado por la legislación de los consumidores es esencial. Además, eso nos abre la puerta a discutir también todas las consecuencias sobre la población de los agrotóxicos y demás, que no es un tema para nada menor, sino que, por el contrario, son fuentes de daños masivos en áreas rurales.

También hay otra cuestión para pensar en el artículo 113 cuando habla de la prueba del defecto del producto. Dice que el consumidor es el que tiene que probar el defecto. Y esto no es lo que la Corte Suprema ha dicho en el fallo "Ledesma/Metrovías", sino que el consumidor lo que tiene que probar cuando reclama un daño por un defecto de un producto es la relación de causalidad entre el daño y la relación de consumo en sí misma. Y, por lo tanto, quien tiene que probar la ruptura de la relación de causalidad es el proveedor y, por lo tanto, quien tiene que demostrar que no es el producto el que ha causado el daño es el proveedor y no el consumidor.

El producto, aun cuando no tenga ningún defecto, si causa un daño porque no se cumplió con el deber de información respecto de cuál era su uso adecuado o si tenía algún vicio oculto, también debe ser responsabilidad del proveedor.

Y, eventualmente, si el daño causado...

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Vamos redondeando, por favor.

**Sr. Krieger.**- Sí. Me quedan dos puntitos y ya lo cerramos.

Otro punto que está relacionado con esto es el artículo de eximentes de responsabilidad, donde se plantea que la ruptura de la relación de causalidad se hace en términos del artículo 1722 del Código Civil y Comercial. Ahí lo que había que aclarar, justamente, es lo que dijo la Corte en Ledesma/Metrovías, respecto de que la ruptura de la relación de causalidad es respecto al daño y la relación de consumo y no la ruptura de relación de causalidad con el daño.

Donde sí disiento con el doctor Barocelli es con el tema de la autoridad de aplicación descentralizada. Una realidad que tenemos y una dificultad que afrontamos en materia del derecho del consumidor es que la localización del derecho del consumidor y la aplicación descentralizada ha derivado en que haya distintos estándares de protección, distintos conceptos.

Por ejemplo, hay consumidores que a lo largo y ancho del país están muy bien protegidos porque hay autoridades que funcionan muy bien y, por el otro lado, hay consumidores que en sus lugares no tienen ni siquiera autoridad de aplicación. Pensemos, por ejemplo, en la provincia de Buenos Aires, que ha municipalizado la protección de los consumidores.

Entonces, entiendo que la creación de un ente descentralizado y fuerte, que pueda unificar criterios, puede mejorar sustancialmente la tutela de los



consumidores, funcionando en paralelo con la Dirección Nacional y con las autoridades provinciales.

Por último, quiero destacar a Sebastián Barocelli como funcionario. Creo que es un funcionario absolutamente probo no solamente en cuanto a su honestidad, sino en cuanto a su capacidad. Lo conozco desde hace muchos años y me consta que es un excelente director y que hace un laburo realmente muy bueno.

Finalmente, vuelvo a llamarlos al consenso, a terminar de pulir estos diez o doce artículos que están en debate para poder tener un Código de Defensa del Consumidor que va a ser la mejor manera de afianzar la justicia y proveer al bien común.

Muchísimas gracias.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Muchas gracias, doctor Krieger.

La verdad es que los cuatro expositores han sido muy claros. Nos hicieron un aporte muy interesante en las distintas versiones y desde su punto de vista.

Creo y advierto que estamos muy cerca, y depende de nosotros, de lograr el consenso en las diferencias, matices y cuestiones. Coincido con el doctor Krieger en que los proyectos en cuestión tienen un cuerpo de un 70-80 por ciento de coincidencias, y solo nos falta llegar a coincidencias y acuerdos en muy pocos artículos y en muy pocos aspectos.

Así que vamos a dar la palabra a los senadores que quieran hacer preguntas y aportes. El doctor Parrilli ha pedido la palabra. Adelante.

**Sr. Parrilli.**- Gracias, presidente.

Si hay algún otro senador, lo dejo que hable. Yo simplemente me anotaba, pero si hay algún otro senador, no tengo inconveniente.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- El doctor Mario Pais, el senador Mario Pais.

**Sr. Pais.**- Presidente: casi todos los expositores hablan de este cuerpo normativo como un código.

Nosotros tenemos el artículo 75, inciso 12) de la Constitución que, expresamente, prevé las materias que el constituyente denominó Código y que son competencias delegadas al Congreso de la Nación. Y, en materia del contrato de consumo, ya está legislado en el Código Civil y Comercial de la Nación que, incluso, tiene legislación compatible con esto, que es una ley especial, y lo que se está analizando es la modificación o la implementación de una nueva Ley de Defensa del Consumidor, 24.240.

Yo creo que, evidentemente, no puede haber dos Códigos y tampoco podemos ir a derogar las disposiciones, que son muchas y muy importantes, y que han venido a remozar, a actualizar y a traer bastante justicia, en el contrato de consumo, el Código Civil y Comercial. Yo soy de la opinión de que debemos avanzar y que esto debe ser una nueva ley específica de defensa del consumidor, que va a entrar a regir conforme –ya lo dijo el legislador– el nuevo Código Civil y Comercial donde, justamente, se determina que es una ley especial de la aplicación disponible.

Yo quiero saber esa opinión porque, de lo contrario, si queremos decir que vamos a hacer un Código de Defensa del Consumidor, tenemos que ver qué dejamos o qué derogamos del Código Civil y Comercial, no podemos tener una duplicación normativa. En cambio, esta es una ley especial, que estamos viendo la necesidad de modificar, dentro del derecho privado, que es justamente es el gran derecho que hemos legislado en el Código Civil y Comercial, que es competencia del Congreso de la Nación. Eso es como materia de fondo.

Ahora bien, como materia de aplicación de la normativa, es decir, cuando se habla de la autoridad administrativa federal al igual que la autoridad jurisdiccional, tenemos que ver si las provincias han delegado esa competencia. El ideal puede ser que a algunos les guste por una cuestión de uniformidad una autoridad nacional que aplique y, a lo mejor, una autoridad judicial jurisdiccional, también judicial única, que aplique. Pero ese no es nuestro ordenamiento jurídico. Tenemos que actuar conforme a nuestro sistema de gobierno, que es republicano y federal.

En ese marco, yo creo –y quiero sentir la opinión– que habría que avanzar con una legislación que prevea un sistema de un mínimo y, eventualmente, una concurrencia de facultades en una autoridad nacional y las autoridades locales para evitar el vacío, para proteger a los consumidores conforme el marco que nos manda la Constitución Nacional, pero fundamentalmente para no avanzar sobre las potestades provinciales.

Por ejemplo, doy un dato: hoy, la Ley de Defensa del Consumidor tiene derogado, por esas idas y venidas del DNU de Macri, el artículo 4° de publicidad, de la información del consumidor. Sin perjuicio, está sobrelegislado y muy bien legislado por las disposiciones del Código Civil y Comercial –el 1.100–; es decir, no hay un vacío y se puede avanzar. Entonces, tenemos una legislación que podemos remozar.

Yo quería saber la opinión sobre esos dos aspectos: sobre la vigencia del Código Civil y Comercial y sobre la aplicación en las provincias, sabiendo que el Código Civil y Comercial es la norma madre en el sentido de que está contenido y contiene las relaciones de consumo como parte del derecho privado.

Muchas gracias.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Gracias, Mario.

¿Alguno de los disertantes quiere contestar? El doctor Krieger, después el doctor Junyent y, después, el doctor Barocelli.

Krieger.

**Sr. Krieger.**- Gracias, presidente.

La discusión que plantea el senador Pais respecto del Código Civil y Comercial y el Código de Defensa del Consumidor, si habría que derogar o no el Código o el capítulo de contratos de consumo, es una discusión que ya ha sucedido en Italia respecto del Código del 42. Los italianos tienen un Código Civil vigente del año 42, al cual en el año dos mil y pico le hicieron algunas reformas, donde incluyeron –en una legislación parecida a la nuestra– pisos mínimos de protección en materia de protección de los consumidores.

El problema es que un código civil y comercial está pensado para ser un cuerpo normativo rígido pensado para durar 150 años, y las normas del consumo están pensadas para ser dinámicas. Cuando yo pongo algo dinámico dentro de algo que es rígido, por las leyes de la física, lo rígido se empieza a resquebrajar. Entonces, de lo que se dieron cuenta los italianos es de que no les alcanzaba esta manera de legislar y crearon un código, y hoy tienen un código de consumo, que se complementa con la normativa del Código Civil. Por lo tanto, no es necesario derogar el Código Civil, sino que perfectamente ambas normas pueden convivir y suplementarse, entendiendo que el Código Civil sienta pisos mínimos de protección, que son ampliados y protegidos específicamente por el código de consumo.

No creo que haya algún inconveniente constitucional respecto de la legislación de un código de consumo por dos razones: hoy por hoy, en la Argentina rigen montones de códigos que no están enunciados en la Constitución –Código Alimentario, Código Aeronáutico–, hay muchos códigos vigentes que no nombra la

Constitución, pero sí interesa lo que dice en el debate o lo que se dijo en su momento en el debate del artículo 42 de la Constitución. Ahí el convencional constituyente Irigoyen decía en el dictamen de mayoría, cuando hablaba de eficacia en la protección de los consumidores y de proceso eficaz, que había que tener justicia especializada, gratuidad en los procesos y tutela específica. Por lo tanto, la propia Constitución, si vemos los debates del artículo 42, nos manda a hacer lo que estamos haciendo ahora. Así que me parece que ahí los reparos del senador quedarían respondidos. Muchas gracias.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Gracias.

Doctor Barocelli.

**Sr. Barocelli.**- Muchas gracias.

Es muy interesante lo que plantea el senador Pais. En primer lugar, coincido con él en que el Código Civil y Comercial de la Nación fue un paso fundamental para la consolidación de los derechos de las y los consumidores. Sin perjuicio de ello, no creo que exista óbice alguno para la convivencia y coexistencia de un Código Civil y Comercial con un código de la defensa de las y los consumidores. Podemos mencionar en el derecho comparado muchos ejemplos: Brasil y Perú, por mencionar en Latinoamérica. Podemos mencionar el caso de Francia, Luxemburgo, Rumania e Italia en Europa, donde coexiste un Código Civil y un código de defensa de los consumidores. Incluso, con disposiciones en materia de protección de los consumidores dentro del Código Civil.

Ahí lo que salva los posibles ruidos que puedan existir entre ambos cuerpos normativos es la metodología del famoso diálogo de las fuentes, que el Código Civil y Comercial, con acierto, introdujo como una perspectiva metodológica para la interpretación y la aplicación del derecho.

Con relación al 75, inciso 12), coincido con el doctor Krieger. Entiendo que es meramente enunciativo. Él mencionó el Alimentario, el Aeronáutico; se me ocurre el Electoral y el Aduanero, hay varios códigos que no están enumerados ahí.

Simplemente, hago una aclaración. Comparto la preocupación cuando el DNU 28/2018 pretendió derogar el artículo 4° de la 24.240, y ahí el Congreso de la Nación, con acierto, a través de la 27.442 restituyó el texto del artículo 4° vigente por la ley 27.250, que es el que está actualmente vigente. Sin perjuicio de que el Código Civil y Comercial enriquece la cuestión.

En cuanto a la cuestión de las competencias, ahí sí me alejo de la postura del doctor Krieger y me acerco a la del senador Pais. Creo que el diseño institucional argentino requiere de competencias concurrentes entre la autoridad nacional y las autoridades locales. Por lo cual, si bien coincido en que podríamos tener más simpatía por una autoridad nacional fuerte, lo cierto es que la competencia en materia de protección de los consumidores es concurrente y eso nos obliga a las autoridades nacionales a convivir, coexistir y concertar con las autoridades locales, lo que hacemos muy bien a través del Consejo Federal del Consumo, donde articulamos políticas con las veinticuatro jurisdicciones, lo que nos lleva a un camino concertado de federalismo en la aplicación de políticas de protección de consumidores.

Gracias.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Gracias, doctor.

¿El doctor Junyent?

**Sr. Junyent Bas.**- Junyent. Junyent en catalán.

**Sr. Pais.**- Señor presidente: pido la palabra para hacer una acotación,

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Sí, senador.

**Sr. Pais.-** Dos cosas para ahora.

Primero, el sistema político institucional de Italia no es igual que el de la Argentina; si bien tiene regiones con un grado de autonomía importante, es un Estado central federal. Así que no se puede comparar el derecho de fondo de Italia con el de la Argentina.

El segundo tema: el artículo 4° sigue estando derogado. No comparto lo que dice el doctor Barocelli. Es más, es grave porque el DNU fue derogado y no se restableció la vigencia, y eso hace que no esté derogado. Es más, si usted se fija en la página de Infoleg, no dice que está derogado, pero dice que, conforme una nota de la Comisión de Defensa del Consumidor de la Cámara de Diputados, lo coloca como vigente. Nunca nadie lo puso vigente. Así fue denunciado en la Cámara de Senadores.

Es decir, si usted deroga un DNU que derogaba una norma, si no la restablece, la norma derogada perdió vigencia. Pero no se haga problema, porque tenemos el Código Civil y Comercial que sí tiene una norma bastante importante y protectoria, como el artículo 1.100, que está vigente. Pero tenemos que avanzar, nuevamente, en restituir el derecho a la información del consumidor bien en la Ley de Defensa del Consumidor.

Segundo, cuando hablamos de código, hablamos de una ley especial. Y el mismo Código Civil, cuando habla de la interpretación de las normas en materia de consumidor, habla del Código Civil y Comercial y de la ley especial. Es decir, lo que estamos tratando nosotros con esto es una ley especial. Después, si le llamamos "código", si la llamamos "Ley General de Defensa del Consumidor", o como sea, es lo mismo. Lo que yo le digo es que cuando el legislador está tratando una de las materias del 75, inciso 12), trata de ser lo más prolijo posible, porque son normas delegadas –no concurrentes– exclusivas del Congreso de la Nación. En esta materia sí tenemos normas delegadas; en materia de derecho civil de contratos de consumo no tenemos potestades concurrentes con las provincias. Pero en la materia de fondo tenemos normas delegadas; son potestades exclusivas del Congreso de la Nación.

Nada más por ahora.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).-** Gracias, Mario.

"Doctor Francisco" le voy a decir, para no equivocarme con el apellido.

**Sr. Junyent Bas.-** Bien.

**Sr. Parrilli.-** Perdón.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).-** Sí, doctor Parrilli.

**Sr. Parrilli.-** Quería pedirle una interrupción, doctor Junyent.

**Sr. Junyent Bas.-** Sí.

**Sr. Parrilli.-** Discúlpeme un segundito, simplemente.

Como le comenté al presidente de la comisión, el senador Julio Martínez, tengo que retirarme ahora porque tengo otra reunión, pero quería dejar sentada la postura de nuestro bloque con respecto a este tema. Obviamente, vamos a seguir debatiendo, no vamos a sacar despacho en este momento, y sí vamos a comprometernos todos los senadores a trabajar, junto con nuestros asesores, en la compatibilización de los proyectos, tanto del que está en Diputados como de los que se están analizando aquí, en el Senado. Y vamos a seguir trabajando esto en concordancia, obviamente, con los diputados, y veremos cómo va avanzando.

Reitero: creo que sí, que es urgente la sanción de una ley, pero me parece que sería oportuno, ya que estamos trabajando de manera, más o menos, paralela, coordinar con Diputados de manera que, ya sea que salga primero en Diputados o

en Senadores, trabajemos en una misma línea, en una misma intención de consenso para que, finalmente, sea ley y que, rápidamente, podamos tener mayor derecho de todos los consumidores.

Era para decir esto. Y para disculparme con todos los senadores, pero la verdad es que me tengo que retirar. Y lo dejo que siga usted, obviamente, en la Presidencia de la comisión.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Gracias, senador. Vaya tranquilo; no vamos a hacer nada en su ausencia. *(Risas.)*

**Sr. Parrilli.**- Bueno. Gracias.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Doctor Francisco.

**Sr. Junyent Bas.**- Me parece que las observaciones del senador Pais han sido muy atinadas, muy agudas, quizás con un plus de formalismo.

Es cierto, estamos tratando una ley especial –coincido con él–, pero cuando uno habla de un código no es porque no se articule ni se injerte con el código madre, con el Código Civil y Comercial, sino simplemente porque está señalando que está tratando un estatuto integral con todos los aspectos que tiene la regulación o la legislación de derecho del consumidor. Pero no hay que hacer de esto una cuestión relevante. Si ustedes le quieren llamar "ley especial", yo estoy absolutamente de acuerdo con que sea una ley especial. ¿Se le quiere llamar "código"? Tampoco va a violar el artículo 75, inciso 12), porque no es taxativo, sino enunciativo –como señaló muy bien el doctor Barocelli– el elenco del artículo 75, y no va a impedir la integración que mandan los artículos 1° y 3° del Código Civil y Comercial, que es la norma madre. Con lo cual, la verdad es que yo no me pasaría mucho tiempo debatiendo este aspecto, y me parece que hay que arribar a una conclusión, sea ley especial o sea código.

En orden a las competencias, no cabe ninguna duda en cuanto a que estamos en un país federal, y estoy totalmente de acuerdo con que, en el ámbito administrativo, la autoridad nacional no puede entrometerse en las provincias; y, fundamental, en lo procedimental, en lo procesal, son facultades no delegadas. Por eso, por ejemplo, no podría crearse un fuero especializado, por más que le llamemos "código", dentro de las provincias. No. Cada provincia, respetando la manda del artículo 5° de la Carta Magna, debe dictar su propio régimen procesal del consumidor, acatando la manda constitucional del artículo 42. Y, obviamente, lo ideal también sería que crearan un fuero especializado. Pero, obviamente, estas son facultades provinciales sobre las cuales no podemos avanzar; solo se pueden dictar directivas generales, pero obviamente las provincias no han delegado esas facultades.

Creo que he sido claro.

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Muchas gracias, doctor.

¿Alguien más quiere hacer uso de la palabra, o alguna pregunta, algún aporte? Si no, vamos dando por terminada esta parte del tratamiento.

*–No se realizan manifestaciones.*

**Sr. Presidente (Martínez, Julio).**- Creo que ha sido muy, muy importante el aporte de los disertantes con sus distintas matices. Han sido muy clarificadores, muy importantes, sobre todo, la síntesis que ha podido hacer el doctor Krieger mostrando las cercanías que tenemos para poder avanzar en estos tiempos que nos quedan para unificar proyectos.

Efectivamente, como dice el doctor Parrilli, tenemos que conversar también con los diputados porque si sacamos el dictamen nosotros y lo aprobamos, después lo tienen que aprobar ellos, o viceversa; y si no hay acuerdo va a ser difícil y esto no

va a ser ley, y lo que todos queremos es que esto avance y que sea ley, más allá de que creo que los senadores quisiéramos que salga de acá y los diputados quieran que salga de allá.

Vamos a ir avanzando; vamos a buscar los consensos para poder avanzar y, próximamente, con la conclusión de esos consensos, llamaremos al plenario para poder avanzar y concretar un paso más adelante.

Muchísimas gracias a todos, y seguimos en contacto.

**Sr. Krieger-** Muchas gracias.

**Sr. Junyent Bas.-** Muchas gracias.

**Sr. Álvarez Larrondo.-** Muchas gracias a todos.

*–Son las 13:04.*