

Título: Vigencia y ampliación de la protección de la integridad física del consumidor en el Código Civil y Comercial de la Nación

Autores: Cao, Christian Alberto - Gamarra, Gonzalo

Publicado en: RCCyC 2016 (febrero), 05/02/2016, 299

Cita Online: AR/DOC/338/2016

Sumario: I. El derecho fundamental de la salud y la integridad física. — II. La protección de la salud en el estatuto del derecho del consumidor. — III. El Código Civil y Comercial de la Nación y la recepción de los principios normativos y jurisprudenciales. — IV. Conclusión.

#### I. El derecho fundamental de la salud y la integridad física

El derecho a la salud y a la integridad física es un derecho, que por su importancia, encuentra jerarquía constitucional. Primero, desde sus orígenes de manera implícita, mediante la derivación de su artículo 33. Luego, al ser incorporado de manera expresa con la reforma constitucional de 1994 en lo referido a la tutela constitucional del consumidor (artículo 42). Finalmente —y en el mismo posicionamiento de preferencia— mediante el enriquecimiento que ofrecen los instrumentos internacionales de derechos humanos con jerarquía suprema (artículo 75 inciso 22 segundo párrafo).

En la segunda de las acepciones, el denominado estatuto del derecho del consumidor constituye el modo en que se regula el vínculo jurídico del intercambio de bienes y servicios con la finalidad de uso y consumo. Éste tutela todos los valores que se encuentran presentes en esa relación de consumo originada mediante aquel intercambio, dentro de los cuales se encuentra el derecho a la vida, el derecho a la salud, a la seguridad, a la libertad de elección, a la protección de los intereses económicos y al trato equitativo y digno, entre otros.

Previo a la reforma de la Constitución nacional del año 1994, la ley 24.240 había reglamentado aspectos de la tutela de la persona en su rol de consumidor. La incorporación a la norma fundamental y la posterior reforma introducida por la ley 26.361 ampliaron el espectro de derechos.

Recientemente, el Código Civil y Comercial de la Nación —ley 26.994-, en esa misma senda ampliatoria, mantiene vigente y avanza un paso al reproducir el derecho a la salud de los usuarios y consumidores provenientes de las normas señaladas. Veremos también que la nueva norma recogió varios de los precedentes dictados por la Corte Suprema de Justicia de la nación.

En concreto, el nuevo código recepta y unifica en una misma norma jurídica otros principios protectorios del consumidor vinculados al resguardo de la salud, que antes se encontraban explícita o implícitamente reconocidos y reforzados por las interpretaciones jurisprudenciales: el principio *in dubio pro consumidor* (artículo 1094 del Código Civil y Comercial de la nación), el principio de trato digno (artículo 1097) y el principio de no discriminación (artículo 1098).

#### II. La protección de la salud en el estatuto del derecho del consumidor

##### a. Bases constitucionales y régimen legal

Las relaciones de consumo están reguladas por un régimen normativo y axiológico que apunta a establecer un equilibrio en el vínculo entre el proveedor de bienes y servicios y el usuario y/o consumidor. Esto se debe a que el segundo actor del vínculo es, por su naturaleza, la parte débil de la relación. Ergo, el derecho constitucional no puede permanecer ajeno a los eventuales abusos del primero por sobre el segundo, si pretende mantener un Estado constitucional de derecho en donde se persiga el valor justicia y el mantenimiento de los derechos fundamentales.

En esta línea de razonamiento, el estatuto protectorio al establecer derechos y obligaciones para las partes también busca garantizar la protección de la salud del consumidor y el respecto por su dignidad. Es decir la norma fundamental toma esa relación jurídica, y al atribuirle a las partes los mismos derechos que tienen todas las personas refuerza la protección haciendo énfasis en el resguardo de los usuarios y consumidores.

Esto se debe a que este estatuto protectorio posee andamiaje constitucional en su artículo 42 que establece: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno".

Como destacamos en párrafos anteriores la reforma constitucional de 1994 incorporó a la jerarquía constitucional y en forma complementaria instrumentos internacionales de derechos humanos en los cuales la salud está receptada como un derechos exigible: Declaración Universal de Derechos Humanos (artículo 25); Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (artículos 10.3 y 12 entre otros); Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (artículo 6); y Convención sobre los Derechos del Niño (artículo

24).

La norma infraconstitucional busca reglamentar la cobertura amplia para el consumidor y/o usuario. Veamos.

El artículo 5 de la ley 24.240 expresa que "las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios". La norma establece el principio de seguridad orientado a la protección de la persona del consumidor de manera integral- Por un lado supone una faz preventiva con el objetivo de minimizar los riesgos que los productos o servicios pueden causar a la salud y seguridad de los consumidores, importando un control de los procesos de producción y prestación de los servicios. Por otro lado, esta protección contiene una faz reparatoria de los daños causados por productos o servicios basados en un factor objetivo de atribución (deber de seguridad) a la vez que reconoce una legitimación procesal pasiva amplia, que comprende a todos los integrantes de la cadena de producción y comercialización.

En esta inteligencia la interpretación que debe darse al artículo citado conforme a las disposiciones de la norma suprema debe ser amplia, abarcando todas las situaciones de las cuales pueda derivar algún daño al consumidor.

El marco normativo que rige la relación de consumo posee también otros principios que tutelan al consumidor -que fortalecen el principio de seguridad y protección de la salud-, entre los que es posible enumerar:

\* Principio in dubio pro consumidor: este principio reconoce en términos genéricos la debilidad del consumidor en la relación de consumo. Busca ponderar los bienes jurídicos de este último para los casos de duda razonable, es decir apoyada en el sentido común. Así, la ley 24.240 modificada por la ley 26.361 consolida el principio por medio de los siguientes artículos:

- el artículo 1 establece "La presente ley tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios";

- el artículo 3 establece la integración normativa del estatuto del consumidor y la interpretación en favor del consumidor al reconocer que "Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas, en particular las de defensa de la competencia y de lealtad comercial. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor";

- el artículo 37 que establece "La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor".

\* Principio de equidad y trato digno: este principio posee jerarquía constitucional conforme a lo que establece el artículo 42 de la Constitución nacional: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo... a condiciones de trato equitativo y digno". Se resguarda a la persona humana a la vez que se pretende evitar tratos agraviantes al usuario o consumidor imponiendo al proveedor pautas de comportamiento en la relación de consumo. La ley 24.240 también establece disposiciones concretas que protegen la dignidad del consumidor; "Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias" (artículo 8).

La jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la nación desde hace años interpretó el alcance de estos derechos, ahora recogidos por el Código Civil y Comercial de la nación.

b. La Jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la nación.

En la sentencia "Bianchi, Isabel del Carmen Pereyra de c. Buenos Aires, Provincia y otros s/ daños y perjuicios" [\(1\)](#), el tribunal reconoció la calidad de consumidor del damnificado y se pronunció a favor de la protección de su integridad física atribuyendo la responsabilidad contractual exclusiva de la concesionaria vial por incumplir la obligación de seguridad respecto de un hecho causado por animales sueltos en la ruta. Se debe destacar aquí que el hecho dañoso por el cual se imputó la responsabilidad se produjo con anterioridad a la sanción de la ley 24.240. En este sentido la Corte Suprema expresó "Que existiendo una relación contractual, cabe sostener que el concesionario no asume una obligación de dar el uso y goce de una cosa, sino de prestar un servicio. Esta calificación importa que hay una obligación nuclear del contrato, constituida por la prestación encaminada al mantenimiento de la ruta en todos sus aspectos y, también, deberes colaterales con fundamento en la buena fe (art. 1198, Código Civil). Entre estos últimos existe un deber de seguridad, de origen legal e integrado en la relación contractual, que obliga al prestador a la adopción de medidas de prevención adecuadas a los concretos riesgos existentes en la ruta concesionada, en tanto resulten previsibles".

Luego, en la sentencia "Uriarte Martínez, Héctor y o c. Transportes Metropolitanos General Roca S.A. y

otros s/ daños y perjuicios" (2) el mismo tribunal sostuvo que "los usuarios y consumidores son sujetos particularmente vulnerables a los que el constituyente decidió proteger de modo especial, y por lo tanto, no exigirles la diligencia de quien celebra un contrato comercial". Aquí el tribunal imputó la responsabilidad al proveedor del servicio por un accidente provocado a un menor de edad que se encontraba viajando en un lugar peligroso de la formación del tren y violentado por terceros ajenos a la relación. La Corte Suprema sostuvo la responsabilidad del prestador por su omisión en el deber de controlar y evitar que los pasajeros viajasen en lugares riesgosos, y por no asegurar el correcto funcionamiento de los dispositivos de seguridad del servicio (en el caso, cierre de puertas cuando el tren se encuentre en movimiento).

En el mismo sentido se expresó el tribunal en la causa "Montaña, Jorge Luis c. Transportes Metropolitanos General San Martín s/ daños y perjuicios" (3) al afirmar que "...la incorporación del vocablo seguridad en la Carta Magna, es una decisión valorativa que obliga a los prestadores de servicios públicos a desempeñar conductas encaminadas al cuidado de lo más valioso: la vida y la salud de sus habitantes, ricos o pobres, poderoso o débiles, ancianos o adolescentes, expertos o profanos...aquel concepto debe ser entendido como un valor que no solo debe guiar la conducta del Estado sino también la de los organizadores de actividades que, directa o indirectamente, se vinculan con la vida o la salud de las personas. Por otra parte, la noción de seguridad trata de impedir que el poder de dominación de una parte en dicha relación no afecte los derechos de quienes se encuentran en situación de debilidad; es decir, el consumidor y el usuario. A partir de esta premisa, el trasportista debe adoptar las medidas atinentes a la prevención de los riesgos que la prestación comprometida acarrea para el consumidor o sus bienes". Finalmente, debe destacarse que se arribó a una conclusión similar en la sentencia "Maules, Cecilia Valeria c/ Unidad de Gestión Operativa de Emergencias S.A. s/ daños y perjuicios" (4), responsabilizando a la empresa demandada por la lesión que sufrió el usuario mientras hacía uso de un servicio (contrato de transporte de pasajeros y lesión física ocasionada por un tercero).

En conclusión, los precedentes jurisprudenciales se basaron en la teoría de la responsabilidad civil propia del derecho de daños, pero además determinaron el alcance de la protección de la salud y la integridad física de los consumidores basándose en la obligación de seguridad que pesa sobre el proveedor conforme a las premisas atribuidas en el artículo 42 de la Constitución Nacional.

III. El Código Civil y Comercial de la Nación y la recepción de los principios normativos y jurisprudenciales

Como hemos adelantado anteriormente, el legislador del Código Civil y Comercial (ley 26.994) incorporó el régimen tuitivo del consumidor tomando como base el artículo 42 de la Constitución Nacional y la ley 24.240 —modificada por la ley 26.361— que mantiene vigentes.

Esto implica el abandono del principio de igualdad formal ante la ley propio del sistema clásico del Código Civil versión ley 340 para ponderar su tutela en el marco de la relación de consumo. Nótese que a diferencia de lo que resolvió respecto a otros institutos del derecho (artículo 3 de la ley 26.994), la nueva codificación no derogó o reemplazó el andamiaje normativo y jurisprudencial construido desde hace décadas, sino que lo integró en los términos de jerarquías normativas conforme lo dispone su artículo 1 en lo referido a las fuentes y aplicación. A modo de ejemplo, el nuevo código no incorpora textualmente en su articulado la obligación de seguridad. No fue necesario al mantener vigente el artículo 5 de la ley 24.240.

Por su parte, el artículo 1094 recepta el principio in dubio pro consumidor: "Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor".

Con esta incorporación —aunque como expusimos, antes reconocida en la norma infraconstitucional— el código deja en claro la finalidad que posee el microsistema de protección del consumo consistente en otorgar al consumidor una cobertura amplia y, tal vez lo más importante en términos de fuentes del derecho, asignándole la posibilidad de servirse de preceptos diferentes a la norma específica.

El artículo 1097 del Código Civil y Comercial recoge el principio constitucional de trato digno, reproduciendo la norma del artículo 8 bis de la ley 24.240 y apoyado en los artículos 16 y 42 de Constitución Nacional y en la jurisprudencia del máximo tribunal antes citados al expresar "Los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. La dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos. Los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias". El trato equitativo y digno implica identificar un standard mínimo de conducta que debe brindar el proveedor, absteniéndose de prácticas que coloquen a los consumidores en situaciones vejatorias, vergonzantes o intimidatorias. Este principio se encuentra directamente relacionado con el principio

de no discriminación (artículo 1098 del Código Civil y Comercial de la nación) que introduce el acceso al consumo a todas las personas sin diferencias.

#### IV. Conclusión

El derecho a la salud, a la seguridad y a la integridad del consumidor forman parte de la esencia del estatuto del consumidor a la vez que importan derechos fundamentales que poseen reconocimiento constitucional. Sucede que los tres bienes jurídicos, si bien independientes, se relacionan de manera íntima al tiempo de pensar la norma en clave de satisfacción de intereses de la persona.

Más de veinte años de construcción normativa —cualquiera haya sido su jerarquía normativa- y jurisprudencial —y de los precedentes de la Corte Suprema de Justicia de la nación- fueron recogidos por el nuevo Código Civil y Comercial de la nación. En lo referido al trato digno y no discriminación del consumidor los artículos 1097 y 1098 dan prueba de ello. Y en forma complementaria el artículo 1094 opera como una cláusula de cierre del sistema tuitivo a favor del consumidor.

Evidentemente el nuevo código no olvida que en la sociedad contemporánea el consumo forma parte frecuente de la vida cotidiana, y por eso debe regular esa relación en aras de seguir el valor justicia.

(1) Sentencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación "Bianchi, Isabel del Carmen Pereyra de c. Buenos Aires, Provincia de y Camino del Atlántico S.A. y/o quien pueda resultar dueño y/o guardián de los animales causantes del accidente s/ daños y perjuicios" del 7 de noviembre de 2006.

(2) Sentencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación "Uriarte Martínez, Héctor y otros c/ Transportes Metropolitanos General Roca S.A. y o s/ daños y perjuicios" del 9 de marzo de 2010.

(3) Sentencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación "Montaña, Jorge Luis c. Transportes Metropolitanos General San Martín s/ daños y perjuicios" del 3 de mayo de 2012.

(4) Sentencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación "Maules, Cecilia Valeria c. Unidad de Gestión Operativa de Emergencias S.A. s/ daños y perjuicios" del 11 de diciembre de 2014.