Boletín N° 9.204-03.

Proyecto de ley, iniciado en moción del Honorable Senador señor Navarro, que modifica la ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para regular el plazo y condiciones de la respuesta formulada a los reclamos que previene este cuerpo legal.

Como es sabido, en internet abundan reclamos sobre proveedores que no responden los reclamos o demoran excesivamente las respuestas a los consumidores, aún a los que pagan mensualmente por servicios contratados de manera permanente.

La ley del consumidor no establece plazos de respuesta del proveedor ante los reclamos del consumidor, salvo en el caso de los servicios financieros, en las condiciones y casos especialísimos que el Título IV de la misma ley 19.496 establece.

En el caso de la legislación especial sectorial, tenemos plazos máximos de respuesta muy grandes. Por ejemplo, para los servicios de electricidad, gas y combustible, el plazo máximo para responder es de 5 días. Más aún, en la Ley del consumidor no hay sanción alguna por no responder en algún tiempo razonable.

El adagio jurídico reza que la ley especial prima sobre la ley general. El Código Civil es la ley supletoria de la ley 19.496. Este cuerpo legal no ha establecido plazos para presentar reclamos algunos ante proveedor alguno, por la sencilla razón de que este Código supone a todos los ciudadanos en condiciones de igualdad absoluta, es decir, todos son recíprocamente proveedores de todos.

No obstante, podría aplicarse por analogía (a la misma razón cabe aplicar la misma disposición) los plazos para contestar las ofertas y dar, lugar al consentimiento contractual (concurso de voluntades).

Con todo, las normas sobre formación del consentimiento contractual no están en el Código Civil sino en el de Comercio, lo que no complota contra la generalidad de las normas y su calidad de derecho común y supletorio, de acuerdo a lo que establece la doctrina civilista y fallos de la Corte Suprema. Estas normas son los artículos 97 y siguientes del Código de Comercio. En lo pertinente, estas normas disponen:

“Art. 98. La propuesta hecha por escrito deberá ser aceptada o desechada dentro de veinticuatro horas, si la persona a quien se ha dirigido residiere en el mismo lugar que el proponente, o a vuelta de correo, si estuviere en otro diverso.

Vencidos los plazos indicados, la propuesta se tendrá por no hecha, aun cuando hubiere sido aceptada.

En caso de aceptación extemporánea, el proponente será obligado, bajo responsabilidad de daños y perjuicios, a dar pronto aviso de su retractación. (…).

Art. 101. Dada la contestación, si en ella se aprobare pura y simplemente la propuesta, el contrato queda en el acto perfeccionado y produce todos sus efectos legales, a no ser que antes de darse la respuesta ocurra la retractación, muerte o incapacidad legal del proponente”.

No obstante, si bien estas normas podrían aplicarse en juicio por analogía a las relaciones consumeriles, para regular los plazos para contestar los reclamos de los consumidores, con dudosas posibilidades de éxito, ello no habilita para aplicar las multas que establece el artículo 24 de la ley 19.496.

Por ende, queremos hacer expresa esta norma supletoria, convertirla en norma especial, propiamente consumeril, a efectos de que se pueda sancionar convenientemente a los infractores de ella con las multas que la misma ley 19.496 establece.

Por tanto, venimos en presentar el siguiente:

Proyecto de ley

Artículo único. Agrégase el siguiente nuevo inciso final al artículo 23 bis de la Ley N° 19496, que ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES:

“Cuando el consumidor comunique al proveedor una solicitud o reclamo por cualquier medio habilitado por este, debe contestarlo a más tardar en un plazo de 10 días hábiles. Las respuestas no deben ser evasivas, dilatorias, ni irrespetuosas, tendiendo siempre a la solución y satisfacción de los derechos del consumidor afectado”.