

Mecanismos de defensa del consumidor en el ordenamiento jurídico argentino

Consumer Defense Mechanisms in the Argentinean Legal System

Marcela J. Wasserman*
Carlos Eduardo Tambussi**

<http://dx.doi.org/10.21503/lex.v15i19.1374>

- * Realizó los estudios de doctorado en la Universidad de Salamanca, España. Máster en Derecho Civil Patrimonial y especialista en derecho de consumo por la Universidad de Salamanca, España. Profesora de grado y posgrado de distintas universidades públicas y privadas. Miembro de la Comisión Redactora del Código Procesal para la Justicia del Fuero de las Relaciones de Consumo en CABA - Argentina; miembro del consejo de la revista *Ratio Legis*, Perú. Coordinadora de la *Revista de Derecho Internacional y del Mercosur*, Argentina. Miembro de la Academia Paulista de Letras Jurídicas, San Pablo, Brasil. Abogada UBA y consultora jurídica en Buenos Aires, Argentina. Correo electrónico: mwasserman@wassermanabogados.com
- ** Abogado, Universidad de Buenos Aires (1991), procurador adjunto de Asuntos Patrimoniales y Fiscales del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2010-2012). Secretario del juzgado Nro. 18 Secretaría 35 del Fuero Contencioso Administrativo y Tributario de la CABA (2013-actualidad). Profesor adjunto regular: Universidad de Buenos Aires, Facultad de Derecho. Cátedra: Dr. Agustín Gordillo. Asignatura: Derechos Humanos y Garantías. Profesor a cargo del curso Protección Constitucional de Consumidores y Usuarios del Ciclo Profesional Orientado en la Facultad de Derecho (UBA). Docente en seminarios y cursos de posgrado sobre derechos de consumidores y usuarios. Presidente de la Comisión de Derecho del Consumidor de la Asociación de Abogados de Buenos Aires. Autor de libros y varios artículos de la especialidad. Correo electrónico: cetambu@uolsinectis.com.ar

Lex





Lustrin. Óscar Allain

RESUMEN

Reseñamos en este trabajo las distintas acciones que posee el consumidor perjudicado por el incumplimiento del proveedor en diversos supuestos, por las cuales, y cumplidos sus presupuestos legales, el consumidor puede obtener la reparación o la sustitución del bien defectuoso o del servicio que haya sido prestado deficientemente y, por otro lado, la acción estimatoria o reducción del precio, y en última instancia, la resolución del contrato, conforme al régimen tuitivo consumidor en el derecho argentino. El primer supuesto nace del carácter vinculante de la oferta hecha por el proveedor, y tiene su base en la satisfacción de las expectativas puestas por el consumidor al contratar. El segundo versa sobre la garantía legal y la imposición normativa de la garantía de servicio técnico adecuado y provisión de partes y repuestos. Por último, nos referiremos a la especial consideración que respecto a los vicios redhibitorios tiene el derecho del consumo, tanto en la ley especial como en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación.

Palabras clave: *derechos del consumidor, incumplimiento del proveedor, acción de sustitución, acción de reparación, acción de reducción del precio, acción de resolución, vicios redhibitorios, saneamiento por vicios, vicios ocultos.*

ABSTRACT

This paper reviews the different actions available for a consumer affected by the supplier through different ways of incompliance, and by which, after some legal requirements are met, the consumer would obtain a reparation or the substitution of the defective good or service and, on the other side, the price reduction action, and at last, the contract resolution according to the Argentinean consumer protection regime. The first case rises from the binding force of the supplier's offering and is based on the satisfaction of the consumer's expectations when buying. The second one relates to the legal guarantee and legal obligation for guaranteeing an adequate technical service and supplying parts and replacement pieces. Finally, we address the especial consideration given to redhibitory flaws within consumption rights, both in the specific regulation and in the new Civil and Trade National Code.

Key words: *consumers' rights; supplier noncompliance; replacement action; reparation action, price reduction action; resolution action; redhibitory flaws; fixing flaws; hidden flaws.*

I. INTRODUCCIÓN

En el ordenamiento jurídico argentino ha sido una tarea ardua la de determinar con precisión la protección de que goza el comprador/consumidor que adquiere un bien defectuoso, ya que existen a su disposición una pluralidad de remedios jurídicos, cuya exacta coordinación ha sido objeto de interminables debates en la doctrina científica.

Así, nos encontramos con las acciones contempladas en el Código Civil y Comercial de la Nación —en adelante CCyCN— para la defensa de todo comprador de cosa defectuosa derivadas del saneamiento por vicios ocultos (artículos 1033 y ss. del Cinc), las acciones que a partir de la invocación de las reglas generales pretenden lograr un cumplimiento exacto de la obligación (los preceptos referidos a requisitos del pago artículos 865 y ss. y el artículo 959 todos del Cinc, además de los preceptos que conceden al acreedor la facultad de exigir el cumplimiento, así los artículos 730 , 777 y 1078 del Cinc), hasta aquellos recursos a la acción de nulidad por vicios del consentimiento ya sea prestado por error, dolo, violencia e intimidación (artículo 265 y ss. del Cinc).

Además de todos estos hay que añadir los mecanismos de defensa de la Ley de Defensa del Consumidor¹ —en adelante LIC.—, y, por último, complicando todavía más el panorama, los que emanan de las últimas reformas introducidas en dichos textos normativos y específicos de cada contrato en particular.

Se impone, así, la ineludible necesidad de coordinar este complejo material normativo, coordinación que debe comenzar precisando los remedios jurídicos que nos brinda la LIC. y luego los que el Cinc pone a disposición del comprador de una cosa defectuosa.

¹ Ley 24.240 Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales. Sancionada: setiembre 22 de 1993. Promulgada parcialmente: octubre 13 de 1993.

II. LOS MECANISMOS DE DEFENSA DE ACUERDO A LA LIC.

II.a. Primer supuesto: incumplimiento de oferta

Una vez aceptada la oferta, el proveedor está obligado a cumplirla. Para el supuesto de incumplimiento de las condiciones propuestas (desconocimiento o negativa de su carácter vinculante) o del contrato ya celebrado, el artículo 10 bis del estatuto especial da opción al consumidor de: a) exigir el cumplimiento forzado de la obligación (de ser esto posible), b) aceptar producto o servicio equivalente, o c) rescindir el contrato con derecho de restitución de lo pagado. En todos los casos, sin óbice para ejercer las acciones por daños y perjuicios que correspondan, para lo cual no es necesario rescindir el contrato. Las opciones no son un orden de prelación, sino que revisten carácter plenamente facultativo para el consumidor.

La norma del artículo 7 de la LIC.,² por su parte, otorga eficacia vinculante para el emisor de toda oferta dirigida al público que, además, debe consignar el plazo de vigencia, agregando que durante su transcurso obliga al proponente a permanecer en ella y a satisfacerla. Es decir, obliga desde que llega a conocimiento del público indeterminado y, por ese motivo, solo se considera retirada cuando, no teniendo plazo de duración publicado, es difundido su retiro por los mismos medios y en la misma medida en que se hizo conocer. En caso de tener plazo debidamente informado, caduca a su término.

La oferta se relaciona directamente con el derecho a la información, y como condicionante del consentimiento, debe ser completa, lo cual implica que debe estar formulada con la claridad necesaria para que el consumidor decida aceptarla o no, de acuerdo a sus posibilidades, sus necesidades o una conjunción de ambos motivos. En suma, debe ser autónoma y no valerse de remisiones que requieran la aportación de datos que estén fuera de ella.

La normativa incluye (artículo 8 de la LIC³) el precepto de que la publicidad integra el contrato sujeto a que el consumidor lo celebre, aceptando las pautas y características que fueron dadas a conocer masivamente o en promociones particulares. Del juego armónico de este panorama normativo surge que el consumidor podrá exigir todo lo que se le haya ofrecido en la actividad promocional o publicitaria, generando su incumplimiento una responsabilidad

² El artículo 7 de la LDC declara: “Oferta. La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones. La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer. La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley”.

³ El artículo 8º de la LDC manifiesta: “Efectos de la publicidad. Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor y obligan al oferente. En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente”.

con fuente anterior al contrato, otorgando el derecho a reclamar no solo las características propias del bien o servicio, sino todo lo propuesto.

Volviendo al artículo 10 bis, esta previsión se aplica a cualquier tipo de incumplimiento de las obligaciones a su cargo en el que pueda incurrir el proveedor, incluida la oferta de origen precontractual, y todo aspecto del contenido del acuerdo, sea cual fuere la prestación debida. Ello es así en la inteligencia de que la única forma de eximirse de responsabilidad que la ley le otorga al proveedor es el caso fortuito o la fuerza mayor, y que sus obligaciones son de resultado, de manera que no será suficiente que este demuestre que actuó con diligencia para liberarse de responsabilidad, dado que el factor de atribución en materia del consumidor es de carácter objetivo.

Por la opción a), usualmente la menos aplicada, el consumidor puede exigir el cumplimiento forzado de la obligación, si fuese este posible. Téngase en cuenta que en muchos casos la prestación en especie podría ser la solución para lo que el consumidor necesita, pero depende a los efectos de su implementación de la voluntad del proveedor que revea su conducta. De ser imposible, podría sustituirse por la apreciación pecuniaria del bien o prestación.

El segundo caso (opción b) es el de aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente. Esa equivalencia debe responder a la satisfacción de las expectativas del consumidor en cuanto a las cualidades del bien o servicio ofertado, y a la vez ser económicamente similar o de mayor valor que el originariamente ofrecido.

Finalmente, según la opción c), el consumidor estará facultado para dejar sin efecto el contrato sin necesidad de interpelación previa, una vez verificado el incumplimiento por parte del proveedor. No obstante, el término correcto es “resolver el contrato”, entendido como manifestación de su ineficacia sobreviniente ya que el legislador, aludiendo a rescisión, aparece equivocadamente como aludiendo a que por consentimiento de las partes se extinguen las obligaciones, lo que no es el caso.

Esta facultad otorgada al consumidor podría ser aplicada también en materia de bienes muebles no consumibles, sin necesidad de esperar a que la reparación de la cosa resulte insatisfactoria, puesto que la entrega de una cosa defectuosa implica un incumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor.

En cuanto a los daños y perjuicios, el incumplimiento del proveedor que genere o no daño al consumidor hace nacer su responsabilidad objetiva, es una infracción formal al ordenamiento legal y la solución es coherente con la consideración de la debilidad del consumidor y la finalidad tuitiva que inspiró a la ley. Nos encontramos ante un supuesto de responsabilidad objetiva. El artículo habilita al consumidor a optar por alguna de las posibilidades enunciadas ante el incumplimiento del proveedor, salvo que demuestre el acaecimiento por caso fortuito

o fuerza mayor, y claramente no estará habilitado para demostrar su falta de culpa para eximirse de responder.

II.b. Segundo supuesto: reparación insatisfactoria

Aplicable a cosas muebles no consumibles, y no a servicios, a diferencia del supuesto anterior.

Conforme el artículo 11 de la LDC,⁴ la garantía legal se hace operativa cuando existan vicios o defectos de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y entregado o su correcto funcionamiento.

No se exige que los vicios sean ocultos o graves, sino que se encuentre lesionado el principio de identidad y/o el funcionamiento de la cosa. Pueden considerarse incluidas averías, adulteraciones, falsificaciones y todas las discordancias entre el contenido informado y el realmente existente.

Conforme la letra del artículo citado, esta garantía rige para la adquisición de cosas muebles no consumibles, entendidas como aquellas que no se eliminan por su primer uso, y que sean puestas a comercialización (en un sentido amplio de las modalidades y comprensivo de la locación, *leasing* y otras formas).

La duración de la garantía legal es de tres meses cuando se trate de bienes muebles usados y de seis meses en los demás casos, siempre a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor, funcionando los plazos de vigencia establecidos en la ley como piso mínimo de protección.

Conforme el artículo 13 de la LDC,⁵ existe, respecto del otorgamiento y del cumplimiento de la garantía legal, responsabilidad solidaria de los productores, importadores, distribuidores y vendedores.

⁴ El artículo 11 de la LDC declara: “Garantías. Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 2325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento. La garantía legal tendrá vigencia por TRES (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y por SEIS (6) meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado, el transporte será realizado por el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo”.

⁵ El artículo 13 de la LDC manifiesta: “Responsabilidad solidaria. Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el artículo 11”.

En el supuesto de que el consumidor ingrese el bien al servicio técnico durante la garantía, deben efectuarse, sin cargo para su persona, tantas reparaciones como sean necesarias para que el bien adquirido pueda cumplir adecuadamente su función. La insatisfacción de la reparación no tiene necesariamente que caer sobre aspectos centrales del producto, sino que lo que se mide son las expectativas del consumidor respecto al uso del bien, que pueden estar dadas por aspectos centrales o por detalles estéticos o de confort, pero que forman parte indisoluble de las características tenidas en cuenta para la decisión de consumo y, por supuesto, para pagar el precio estipulado.

Cuando la reparación efectuada no fuere satisfactoria a juicio del consumidor por no reunir la cosa reparada las condiciones óptimas para cumplir con el uso normal al que está destinada, el artículo 17 de la LDC⁶ dispone que el consumidor tendrá derecho, a su libre elección, a:

Primera opción:

Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características.

En tal caso, el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa. Al respecto, se discute si se aplican las previsiones del decreto reglamentario 1798/94,⁷ que respecto de la sustitución por otra cosa de idénticas características establece que debe hacerse teniendo en cuenta el período de uso y el estado general de la cosa que se reemplaza, como así también la cantidad y calidad de las reparaciones amparadas por la garantía que debieron efectuársele.

En nuestra opinión entendemos que debe tenerse en cuenta que no fue voluntad del consumidor la realización de las reparaciones, y mucho menos si estas resultaron insatisfactorias,

⁶ El artículo 17 de la LDC declara: "Reparación no satisfactoria. En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede: a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa; b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales; c) Obtener una quita proporcional del precio. En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder".

⁷ Decreto reglamentario 1798/94:(art. 17) Se entenderá por "condiciones óptimas" aquellas necesarias para un uso normal, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante. La sustitución de la cosa por otra de "idénticas características" deberá realizarse considerando el período de uso y el estado general de la que se reemplaza, como así también la cantidad y calidad de las reparaciones amparadas por la garantía que debieron efectuársele. Igual criterio se seguirá para evaluar el precio actual en plaza de la cosa, cuando el consumidor optare por el derecho que le otorga el inciso b) del Artículo 17 de la Ley. Con carácter previo a la sustitución de la cosa, si esta estuviera compuesta por conjuntos, subconjuntos y/o diversas piezas, el responsable de la garantía podrá reemplazar los que fueran defectuosos. La sustitución de partes de la cosa podrá ser viable siempre que no se alteren las cualidades generales de la misma y esta vuelva a ser idónea para el uso al cual está destinada.

correspondiendo que el reemplazo del bien adquirido sea por uno igual al original antes de ser reparado o, de no ser posible, por uno de mayor valor, remitiendo en ese caso a los comentarios hechos al artículo 10 bis de la LDC.

Sin duda, al hablarse de “idénticas características” se está legislando dentro de la LDC. En esa línea, si un bien debió ser reparado en el lapso de la garantía, es porque al tiempo de su puesta en comercialización no se hallaba en condiciones óptimas para su funcionamiento.⁸ Y el consumidor compró, depositó sus expectativas e invirtió sus recursos en algo que debía funcionar correctamente, y no pueden achacársele las reparaciones que no fueron por su culpa. En esta interpretación, lo dispuesto por el artículo 17 del decreto 1798/94 reglamentario de la ley especial contraría y altera la sustancia del derecho otorgado al consumidor en el artículo 17, introduciendo restricciones ajenas a su espíritu que no resultan compatibles con su finalidad tuitiva. Debe darse al consumidor lo que quiso adquirir, frustrado por las sucesivas reparaciones. Ya no le servirá el mismo bien reparado, porque ha perdido las expectativas y la confianza.

Hay, al respecto, cuestiones polémicas originadas en la previsión que señalamos del decreto reglamentario, y en el mito del enriquecimiento sin causa del consumidor, si recibe una cosa nueva igual a la comprada y reparada defectuosamente, incluso varias veces, pudiendo existir intervalos entre los cuales el consumidor usó la cosa. Con ese argumento se defiende muchas veces la postura de que las similares características se refieren a la entrega de una cosa usada, de la misma data que la adquirida.

Esto se da, por ejemplo, en el caso de la adquisición de autos nuevos. El que así lo hace, espera lógicamente que el auto funcione sin inconvenientes durante los primeros años con un mínimo mantenimiento, por lo que tener que realizarle sucesivas e infructuosas reparaciones hace que no se cumpla con el estándar de durabilidad, confiabilidad y utilidad, en síntesis, que el vehículo no era apto para la finalidad para la cual estaba destinado. En ese marco, resulta inadmisibles pretender que el consumidor deba aceptar una vez más la reparación de la cosa o la entrega de un rodado usado de la misma fecha o el costo de un auto nuevo menos la depreciación por el uso dado entre las sucesivas reparaciones (y el de la duración de la causa judicial, agregamos). Esa solución es a todas luces abiertamente injusta y contraria al régimen tuitivo consumidor.

Sin duda al hablarse de “idénticas características” se está apuntando a la *ratio legis* de la LDC, que es la de la defensa del consumidor. Si hubo sucesivas reparaciones, es porque al tiempo de la puesta en comercialización del producto, este no se hallaba en condiciones óptimas para su funcionamiento.⁹

⁸ Al respecto, *vid.* Juan M. Farina, “Las cosas muebles no consumibles en la Ley de Defensa del Consumidor”, *Jurisprudencia Argentina* (2008): 807 y ss.

⁹ Juan M. Farina, “Las cosas muebles no consumibles en la Ley de Defensa del Consumidor”, 807 y ss.

Así lo entendió alguna vez la jurisprudencia al expresar en un interesante caso que

el art. 17 del decreto 1798/94, en cuanto establece que a efectos de la sustitución de la cosa debe tenerse en cuenta el período de uso y el estado general de la que se reemplaza, altera la sustancia del derecho otorgado al consumidor en el art. 17 de la ley 24.240, contrariando el principio de jerarquía normativa y configurando un exceso en el ejercicio de las atribuciones que la Constitución Nacional concede al Poder Ejecutivo.

Y agrega:

es que, como lo ha destacado la Corte Suprema de Justicia de la Nación, cuando una disposición reglamentaria desconoce o restringe irrazonablemente derechos que la ley reglamentada otorga, o de cualquier modo subvierte su espíritu y finalidad, ello contraría el principio de jerarquía normativa y configura un exceso en el ejercicio de las atribuciones que la Constitución Nacional concede al Poder Ejecutivo (CSJN, Fallos 327:4932 y 4937 y sus citas de Fallos 322:1318), hipótesis que, a mi juicio, se configura en la especie porque lo dispuesto por el art. 17 del decreto 1798/94 contraría y altera la sustancia del derecho otorgado al consumidor en el art. 17 de la ley 24.240, introduciendo restricciones ajenas a su espíritu, que no resultan compatibles con su finalidad tuitiva”.¹⁰

Otros precedentes han afirmado,¹¹ sin miedo a que se hable de enriquecimiento del consumidor, que “debe repararse la suma del precio al valor actual y real del automotor en el mercado de plaza, adquirido con defectos ocultos, toda vez que conceder menos violaría no solo los arts. 2174, Cód. Civil y el art. 17 de la Ley 24.240, sino también el art. 17, CN, vulnerando el derecho de propiedad, en virtud del enriquecimiento incausado de la demandada”.

La aplicación de los principios protectorios y de los criterios interpretativos de defensa del consumidor es muchas veces atacada con el fundamento de la finalidad material del consumidor, al que en un contexto relacional se lo vincula con un sujeto como el comerciante, que es concebido legalmente con propósito de lucro, cuyo enriquecimiento no merece observaciones, y en forma paradójica se le exige altruismo. Creemos que la disputa es falsa porque el consumidor no se enriquece —como en este caso— sino que apenas logra —años después y juicio de por medio—, mediante la verdadera sustitución de la cosa, tan solo lo que en principio buscaba y el empresario frustró.

¹⁰ Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala D, “Giorgi, Carlos Camilo c. Ford Argentina S. A”, *La Ley* (29/06/2009): 11. Cita online: AR/JUR/4082/2009. Es el caso de un adquirente de un vehículo cero kilómetros que sufriera cuatro roturas de la caja de velocidades en 29 meses desde compra. La condena contempló la reposición por un “cero”, teniendo el auto defectuoso más de 122 000 km. A su vez, la confirmada sentencia de grado preveía el reemplazo del modelo discontinuado, por el posterior sustituyente en la marca.

¹¹ Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Común de Concepción, “Demos S. R. L. c. Hyundai Motor Argentina y otro”, *Doctrina Judicial* (2005-1): 1104. Cita on line: AR/JUR/6294/2003.

En la disparidad de fuerzas, el consumidor obtiene su anhelo original, que no motivará la extinción o la ruina del proveedor incumplidor o defectuoso.

Las previsiones del artículo 17 de la LDC deben interpretarse en el sentido protectorio de sus términos (idénticas características) y desde el punto de vista de la satisfacción del consumidor y el cumplimiento del negocio que quiso contratar, sin mitos de enriquecimientos que no se producen, que no implican inequidades, ni comprometen la subsistencia del proveedor.

Segunda opción:

Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales.

Cabe señalar que el valor de plaza de la cosa se refiere a un bien apto para su destino y no a uno reparado, cabiendo las consideraciones que realizamos respecto al primer supuesto. La “plaza” será aquella donde geográficamente haya sido entablada la relación de consumo.

Tercera opción:

Obtener una quita proporcional del precio, que es la solución de la acción *quanti minoris* en los vicios redhibitorios. Como veremos, la *quanti minoris* es tanto parte del régimen del artículo 17 como de los vicios redhibitorios, diferenciándose en que en el primer supuesto, cuando se origina en la garantía por defectos, esta es debida, aunque se trate de defectos ostensibles, al tiempo de la celebración del contrato.

Para que esto sea una opción viable para el consumidor, el bien tiene que poder seguir satisfaciendo la necesidad tenida en cuenta al adquirirlo, pese a los defectos insolubles luego de las reparaciones o de la reparación insatisfactoria. La cuantía de la quita puede ser consensuada u objeto de determinación pericial en caso de litigio.

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.

Para todos los supuestos, será menester acreditar que la reparación no ha sido óptima, y que el consumidor no puede emplear la cosa para el fin que la adquirió.

III. RELACIÓN ENTRE PRIMER Y SEGUNDO SUPUESTO

Cabe aclarar que ante el desperfecto del bien o deficiencia de un servicio, que no es más que incumplimiento por parte del proveedor en los términos del artículo 10 bis de la LDC, debe tenerse presente que entre las opciones contenidas en esa norma y la garantía legal que consagran los artículos 11 a 17 son una opción que la ley consagra a favor del consumidor,

pero que en modo alguno lo ata a seguir necesariamente ese camino en forma previa a ejercer los demás derechos que emanan del estatuto del consumidor y del ordenamiento jurídico en general”.¹²

Es así que el consumidor puede ejercer libremente cualquiera de las opciones que contempla el artículo 10 bis de la LDC, sin obligación de oponer la previa articulación del sistema de garantía legal obligatoria del artículo 17. Caso contrario, la garantía del buen funcionamiento terminaría sirviendo para oponer una barrera a las acciones de resolución del contrato que puede promover el consumidor damnificado, forzándolo a aceptar simplemente la reparación o el reemplazo de las piezas defectuosas.¹³

IV. LOS MECANISMOS DE DEFENSA DE ACUERDO AL CCyCN: GARANTÍAS COMPRENDIDAS EN LA OBLIGACIÓN DE SANEAMIENTO

Al legislador se le ofrecían básicamente dos opciones a la hora de regular el saneamiento como norma causal: o bien regularlo en la mayoría de los contratos onerosos, o al menos en los que puedan ofrecer alguna particularidad o merezcan una precisión, dejando la resolución de los supuestos no contemplados a la analogía,¹⁴ o bien preferir una regulación genérica de la institución, previendo su aplicación a todos los contratos onerosos (y recordándola en algunos contratos). Esta fue la tendencia del legislador argentino en el anterior y en el actual CCyCN, quien dedicó toda una sección a la “obligación de saneamiento” y un apartado sobre la “responsabilidad por vicios ocultos” que contienen disposiciones de carácter general, aplicables por lo tanto a todos los contratos onerosos.

Por haber diseñado una teoría general, el codificador mereció el elogio de la doctrina, que consideró que esa decisión fue un acierto desde el punto de vista del método; acierto que consiste precisamente en haber generalizado las reglas de este instituto, apartándose de otras legislaciones que lo regulan como si se tratara de una cláusula de la compraventa.¹⁵

Debemos recordar que el saneamiento se aplica a toda relación onerosa, donde una de las prestaciones consista en la entrega de una cosa, ya sea propiedad, ya sea en virtud de un título que confiera su uso. Así es que la extensión del saneamiento se hará previa comprobación

¹² Al respecto, *vid.* Sebastián Picasso y Javier Wajntraub, “Las Leyes 24.787 y 24.999. Consolidando la protección del consumidor”, *Jurisprudencia Argentina* (1998 IV): 753.

¹³ Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala D, “Gudauskas, Sandra Rosa y otro c. Alba S.A. y otro”, *La Ley* (2008-E): 312.

¹⁴ Este es el caso del Código Civil español, respetando a la vez el tratamiento tradicional del saneamiento en la compraventa. *Vid.* R. M. Méndez y A. E. Vilalta, *El saneamiento por vicios o defectos ocultos en el contrato de compraventa. Acciones edilicias – redhibitoria y estimatoria, segunda edición* (Barcelona: Bosch, 2002).

¹⁵ Al respecto, *vid.* E. C. Wayar, *Evicción y vicios redhibitorios. Vicios redhibitorios. Parte especial*, vol. 3 (Ciudad de Buenos Aires: Astrea, 2001), 46 y 47.

de la onerosidad típica.¹⁶ Sin embargo, en el derecho de consumo esto es indiferente; ya el artículo 1 de la LDC¹⁷ considera consumidor a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa.¹⁸

IV.a. La aplicación de la responsabilidad por saneamiento en las relaciones de consumo

El consumidor que adquiere una cosa defectuosa —además de las acciones que posee según la LDC— también cuenta con las garantías comprendidas en la obligación de saneamiento expuestas en el CCyCN, y, dependiendo el caso, podrá elegir el ámbito que más le convenga para defender sus derechos.

Dicha afirmación se encuentra reflejada en el artículo 18 de la LCD, que expresa: “Vicios redhibitorios. La aplicación de las disposiciones precedentes, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicios redhibitorios: a) a instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil, b) el artículo 2170 del Código Civil no podrá ser opuesto al consumidor”.

Mediante la última reforma del CCyCN, la referida norma debió ser readaptada porque remite a dos artículos que fueron modificados. No obstante, entendemos que, más allá de la existencia del nuevo ordenamiento, se trata simplemente de un reordenamiento sistemático de las normas, pero no un cambio sustantivo de los principios.¹⁹

El artículo 2170 del anterior Código Civil²⁰ pasó a ser el actual artículo 1053 del CCyCN, que priva del ejercicio de la acción redhibitoria a quien sabía o debía saber de la existencia del defecto.²¹ Esta privación en materia de consumo no es aplicable.

¹⁶ El artículo 1033 del CCyCN expresa: “Sujetos responsables. Están obligados al saneamiento: a) el transmitente de bienes a título oneroso; b) quien ha dividido bienes con otros; c) sus respectivos antecesores, si han efectuado la correspondiente transferencia a título oneroso”.

¹⁷ El artículo 1 de la LDC define al consumidor como “a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.”

¹⁸ Vid. E. L. Gregorini Clusellas, “Vicios redhibitorios en el derecho de consumo”, *La Ley* (2011-D): 1158. Cita online: AR/Doc/2432/2011.

¹⁹ Vid. F. E. Shina, *Sistema legal para la defensa del consumidor. Leyes 24.240, 26993 y 26.994* (Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Astrea, 2016), 85.

²⁰ El artículo 210 del CC declaraba: “El enajenante está también libre de la responsabilidad de los vicios redhibitorios, si el adquirente los conocía o debía conocerlos por su profesión u oficio”.

²¹ El artículo 1053 del CCyCN dispone: “Exclusiones. La responsabilidad por defectos ocultos no comprende: a) los defectos del bien que el adquirente conoció, o debió haber conocido mediante un examen adecuado a las circunstancias del caso al momento de la adquisición, excepto que haya hecho reserva expresa respecto de aquellos. Si reviste características especiales de complejidad, y la posibilidad de conocer el defecto requiere cierta preparación científica o técnica, para determinar esa posibilidad se aplican los usos del lugar de entrega; b) los defectos del bien que no existían al tiempo de la adquisición. La prueba de su existencia incumbe al adquirente, excepto si el transmitente actúa profesionalmente en la actividad a la que corresponde la transmisión”.

Con relación a la remisión del artículo 2176 del anterior Código Civil,²² pasó a ser el actual artículo 1040 del CCyCN, que expresa que aquel que se encuentre obligado al saneamiento también debe indemnizar los daños ocasionados a no ser que: a) el adquirente conocía la existencia de vicios, b) el enajenante no conocía la existencia de los vicios, c) la transmisión fue hecha a riesgo del adquirente o si la adquisición resulta de una subasta judicial o administrativa. La exención de responsabilidad por daños prevista en los incisos a) y b) no puede invocarse por el enajenante que actúa profesionalmente en la actividad a la que corresponde la enajenación, a menos que el adquirente también se desempeñe profesionalmente en esa actividad.

Como comentaremos infra, en el caso de que el acreedor de la garantía sea un consumidor, este podrá exigir una indemnización por daños y perjuicios —ahora denominada “reparación de los daños”—, cualquiera sea la acción entablada.

IV.a.i. Obligación de saneamiento: acción de reparación y acción de sustitución

En cuanto a la “obligación de saneamiento”, nos encontramos con el artículo 1039,²³ que —como novedad y contemplando lo ya dispuesto en la LDC— incorporó al régimen de saneamiento la acción de reparación y la acción de sustitución.²⁴ El adquirente —sea consu-

²² El artículo 2176 del CC expresaba: “Si el vendedor conoce o debía conocer, por razón de su oficio o arte, los vicios o defectos ocultos de la cosa vendida, y no los manifestó al comprador, tendrá este, a más de las acciones de los artículos anteriores, el derecho a ser indemnizado de los daños y perjuicios sufridos, si optare por la rescisión del contrato”.

²³ El artículo 1039 del CCyCN declara: “Responsabilidad por saneamiento. El acreedor de la obligación de saneamiento tiene derecho a optar entre: a.- reclamar el saneamiento del título o la subsanación de los vicios; b.- reclamar un bien equivalente, si es fungible; c.- declarar la resolución del contrato, excepto en los casos previstos por los artículos 1050 y 1057”.

²⁴ Nuestros tribunales se han manifestado proclives a admitir sendas acciones. Los casos más recientes relativos a una condena a reemplazar o sustituir la cosa defectuosa son: “Giorgi Carlos c/Ford Argentina S. A. s/ordinario” del 12 de marzo de 2009. También en “Rusconi María Teresa E. c/ Peugeot Citroen S. A. y otro” del 18 de junio de 2008; “Gándara Raúl Juan c/ Daimler Chrysler Argentina S. A.”, del 12 de marzo de 2009; “Lenz, Carlos Enrique y otra c/ Abdala Hermanos y otros”; “Mijormi S. R. L. c. Patagonia Flooring S. A. s/ ordinario”, Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala A, 17/07/2015, publicado en: La Ley Online; cita on line: AR/JUR/35505/2015. La accionante promovió demanda contra “Patagonia Flooring S. A.”, solicitando se condene a esta última, al pago de la suma de pesos once mil setecientos (\$11.700.-) y al cambio de la totalidad del piso colocado, por uno de las mismas características en perfecto estado. En la etapa probatoria se comprobó que la accionante compró el piso para destinarlo a la casa de uno de sus socios, no uso propio, por lo tanto no era aplicable la LDC. El juez de primera instancia consideró que correspondía juzgar que la acción deducida se encontraba enmarcada en el artículo 17 de la Ley de Defensa del Consumidor, entendiendo que se reclamaba por una reparación que no fue satisfactoria. Sin embargo, la Cámara consideró que no puede perderse de vista que la normativa en cuestión resulta aplicable a las relaciones existentes entre proveedores y consumidores (conf. Ley 24.240, artículo 3°), siendo que en el sub examine la sociedad actora, en relación al producto adquirido, no podría ser considerada consumidora. Por lo que se descartó la aplicabilidad de dicha normativa. La cámara toma en cuenta que se accionó por el incumplimiento de una obligación contractual que trasciende al “vicio redhibitorio”, toda vez que lo que se invocó no es la ausencia de una cualidad o calidad normal de la madera utilizada para el piso convenido, sino el incumplimiento de ciertas calidades especiales prometidas para este, relativas a la resistencia del piso y a la terminación del mismo. En este sentido, quedó acreditado el incumplimiento contractual endilgado a la accionada, razón por la cual, confirmaron la existencia del incumplimiento atribuido a la accionada y, por ende, el acogimiento de la pretensión relativa al cambio de la totalidad del piso. “Safdie Lea c/ Maytag Sir Home S.A. y otro s/ ordinario” del 28 de julio de 2009, resuelto por

midor o no— de un bien con defectos puede, a libre elección, solicitar la reparación de los defectos, la sustitución del bien si es fungible o la resolución del contrato, excepto en los casos previstos por los artículos 1050²⁵ y 1057.²⁶

Observamos que el legislador no enumera las acciones, sino que las determina con letras a), b) y c); por tanto, podríamos decir que el legislador con relación a la responsabilidad por saneamiento no le dio, a las distintas acciones, orden de prelación por tanto el acreedor de la obligación de saneamiento podrá optar entre ejercer la reparación, la sustitución y la resolución con algunas excepciones.

Se podrá solicitar la resolución contractual, excepto el primer caso, cuando el derecho del adquirente se sana por el transcurso del tiempo, y el segundo caso — el que más nos interesa— si el defecto es subsanable, el garante ofrece subsanarlo y él no lo acepta. Es decir que si el defecto del bien adquirido puede ser reparado y el garante ofrece hacerlo, el adquirente de bienes y servicios —de acuerdo al CCyCN— no puede accionar directamente por resolución; la misma situación la encontramos frente a una adquisición de un bien defectuoso por parte de un consumidor en consonancia con el artículo 17 de la LDC.

Esto tiene su correlato en el principio de supervivencia de los contratos y para darle la seguridad que se merecen las relaciones jurídicas.²⁷ Por tanto, y de acuerdo al efecto vinculante o fuerza obligatoria, los contratos nacen para ser cumplidos.²⁸ En este sentido, es lógico que

la Cámara Comercial Sala D. En este caso, la señora demandó a la empresa en los términos del artículo 17 de la Ley 24.240 por la sustitución de un lavarropas adquirido oportunamente a los demandados, por uno nuevo de igual calidad y características. Las partes pertinentes del fallo: el fabricante del producto que por tal calidad se encuentra en inmejorables condiciones en brindar precisiones en orden al modelo sustituto y su precio de mercado. Además, y conforme al artículo 40 de la ley 24.240, el fabricante, entre otros, es responsable por el daño provocado al consumidor resultante del vicio de la cosa, y que solo se liberará total o parcialmente si demuestra que la causa del daño le fue ajena, es decir, que se debe a culpa inexcusable de la víctima o al hecho de un tercero por quien no debe responder. De tal norma, se desprende que la responsabilidad es objetiva, como consecuencia de lo cual no cabe imponerle al consumidor la carga de probar que el vicio se debe a la culpa del fabricante. El cumplimiento de la garantía y, eventualmente, de la extensión contratada, no perjudica esta acción... “el propio artículo 17 primer párrafo de la ley 24.240 no contrapone el hecho del cumplimiento de la garantía postventa, a la sustitución del bien cuando este último, pese a haber sido reparado, no reúne las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinado”. Se da lugar a la sustitución del producto adquirido en aquellos casos en que no quede conforme con la reparación realizada, debiéndose interpretar que esta última para ser considerada “satisfactoria” debe dejar el bien en un estado idéntico al producto original que normalmente se comercializa: ni mejor ni peor que el que se vende nuevo.

²⁵ El artículo 1050 del CCyCN manifiesta: “Prescripción adquisitiva. Cuando el derecho del adquirente se sana por el transcurso del plazo de prescripción adquisitiva, se extingue la responsabilidad por evicción”.

²⁶ El artículo 1057 del CCyCN expresa: “Defecto subsanable. El adquirente no tiene derecho a resolver el contrato si el defecto es subsanable, el garante ofrece subsanarlo y él no lo acepta. Queda a salvo la reparación de daños”.

²⁷ Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de La Plata, Sala II, “Parras, Oscar A. c. Viviendas Los Ángeles”, *La Ley* (1991-E): 452 y Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala E, “La Gremial Económica, Cía. de seguros c. Falestchi, Jorge S. y otra”, *La Ley* (1991-1): 784, cita on line: AR/JUR/918/1990.

²⁸ El artículo 959 sobre el efecto vinculante declara: “Todo contrato válidamente celebrado es obligatorio para las partes. Su contenido solo puede ser modificado o extinguido por acuerdo de partes o en los supuestos en que la ley lo prevé”.

a la acción de resolución el legislador le haya impuesto requisitos para su implementación, como por ejemplo intentar primero la subsanación de los defectos que adolece el bien siempre que sea posible.

Lógicamente aquel que se encuentre obligado al saneamiento también debe indemnizar los daños ocasionados a no ser que: a.- el adquirente conocía la existencia de vicios, b.- el enajenante no conocía la existencia de los vicios; c.- la transmisión fue hecha a riesgo del adquirente o si la adquisición resulta de una subasta judicial o administrativa.²⁹

Sin embargo, reiteramos, en el caso de que el acreedor de la garantía sea un consumidor, este siempre podrá entablar cualquier acción más la exigencia de la reparación de los daños, en concordancia con el artículo 10 bis de la LDC.

IV.a.ii. La garantía y responsabilidad por vicios ocultos: actio redhibitoria y quanti minoris

Dentro de la garantía o responsabilidad por vicios ocultos, se encuentran los vicios redhibitorios, considerándose tales los defectos que hacen a la cosa impropia para su destino por razones estructurales o funcionales, o disminuyen su utilidad a tal extremo que, de haberlos conocido, el adquirente no la habría adquirido, o su contraprestación hubiese sido significativamente menor.³⁰

Consiste en la opción del acreedor de la garantía —comprador insatisfecho— entre la resolución del contrato —*acción redhibitoria*— o la rebaja proporcional del precio —*acción quanti minoris*—³¹. Es una opción que se le atribuye al acreedor de la garantía y el vendedor tiene que soportar la decisión de resolver o modificar el precio. Por tanto, es quien soporta no solo el remedio, sino también la opción.

²⁹ Artículo 1040 del CCyCN.

³⁰ El artículo 1051 del CCyCN dispone: “Contenido de la responsabilidad por vicios ocultos. La responsabilidad por defectos ocultos se extiende a: a) los defectos no comprendidos en las exclusiones del artículo 1053; b) los vicios redhibitorios, considerándose tales los defectos que hacen a la cosa impropia para su destino por razones estructurales o funcionales, o disminuyen su utilidad a tal extremo que, de haberlos conocido, el adquirente no la habría adquirido, o su contraprestación hubiese sido significativamente menor”.

³¹ “Oses, Mario Oscar c. Di Giorgio, Gustavo Raúl s/ daños y perj. incump. contractual (exc. Estado) Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Azul, sala I (CCivComAzul) (Sala I), 17/05/2016, Sup. Doctrina Judicial Procesal 2016 (junio), 06/06/2016, 15 - Sup. Doctrina Judicial Procesal 2016 (agosto), 04/08/2016, 29 - RCyS2016-VIII, 105. Cita on line: AR/JUR/24052/2016. En este fallo se expresa: “La acción estimatoria constituye un instituto específico de esta materia, permitiendo al adquirente perjudicado reclamar al enajenante una disminución del precio de la venta, en proporción al deterioro de la cosa como consecuencia de los vicios ocultos en ella detectados. Para su procedencia no se exige que los vicios hagan a la cosa impropia para su destino, sino solo que el adquirente demuestre que el defecto tiene relevancia suficiente como para haberlo inducido a pagar un precio menor, si lo hubiere conocido”. “No se encuentra dirigida a resolver el vínculo contractual (pretensión a la que es posible agregarle la reclamación por los daños y perjuicios ocasionados por dicha ruptura —art. 2176 del Cód. Civil—), ni se encuentra dirigida a exigir el estricto cumplimiento de lo pactado por los cocontratantes (pretensión a la que la doctrina que la considera viable, por aplicación de los principios generales en la materia, permite su acumulación con la indemnizatoria de los daños y perjuicios padecidos. Conf. María L. Casas de Chamorro Vanasco, “Una correcta aplicación de la garantía por vicios redhibitorios”, *La Ley* (2006-A): 780.

Así, se procede a un planteamiento del saneamiento por vicios ocultos desde el punto de vista del legitimado a solicitarlo. La norma atribuye el poder de decidir unilateralmente la resolución o modificación de una de las prestaciones, sin otro requisito que su lógica comunicación al vendedor.

A lo expuesto hay que añadir que en la responsabilidad por vicios ocultos, los códigos germánicos continentales como el argentino no concedían al comprador la posibilidad de pedir la sustitución o reparación de la cosa en la que concurre el vicio y, lógicamente, si solo disponía de la posibilidad de resolver el contrato o rebajar el precio, creemos que la necesidad del comprador no se veía totalmente satisfecha, ya que se quedaba sin el bien o con este con defectos pagando un menor precio y su necesidad persistía.

En la actualidad —acertadamente—, este escenario se ha modificado incorporando las acciones de reparación y de sustitución al abanico de acciones que posee el comprador/consumidor insatisfecho, y será él quien deba optar por una u otra vía, analizando y distinguiendo, entre una y otra acción, cuál se adecua más a sus conveniencias e intereses, mas no es enteramente libre.

Nuevamente, en este caso, el legislador intenta restringir al máximo la posibilidad de que el contrato quede resuelto, al exponer en el artículo 1057 *Defecto subsanable: El adquirente no tiene derecho a resolver el contrato si el defecto es subsanable, el garante ofrece subsanarlo y él no lo acepta. Queda a salvo la reparación de daños.*

Dicho de otro modo, el comprador/consumidor solo podrá interponer la acción de resolución si el bien adquirido o servicio prestado no puede ser reparado o es reparado insatisfactoriamente.³²

Es importante tener en cuenta que en cuanto a consumidores se trata, la garantía de vicios ocultos solo podrá ser ampliada por autonomía de la voluntad, pero nunca renunciar a ella o restringirla.³³

³² Bosser, Edgardo Exequiel c. Nation S. A. s/ demanda ordinaria. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Santa Fe, sala I, 15/06/2015, LLLitoral 2015 (diciembre), p. 1220. Cita on line: AR/JUR/26982/2015. “Por las razones expuestas, considero que debe efectuarse la restitución del valor que tenía en plaza el vehículo adquirido al momento de la interposición de la demanda, es decir, el 14/12/2010, ya que fue esa la primera oportunidad en la que se formuló la opción del artículo 17 inc. b) de la LDC (v. fs. 46), debiendo tenerse en cuenta a los fines de dicha valuación el período de uso, como así, el kilometraje recorrido a dicha fecha, de acuerdo a la pericia rendida (v. fs. 481). Sin embargo, y a la hora de la consideración de las reparaciones efectuadas en el marco de la garantía, entiendo que las mismas no deben ser soportadas por el consumidor. Una interpretación sistémica de todo el plexo abona dicha solución. Al respecto se ha sostenido que las reparaciones protegidas por la garantía no se deben a ningún hecho del consumidor sino al vicio de la cosa, por lo que si se devuelve un menor precio, se estaría indirectamente responsabilizando al consumidor por sus defectos, debiendo solo evaluarse a la hora del reintegro el período de uso dado a la misma. Conf. Fernando A. Sagarna, “Comentario al artículo 17 de la LCD”, en *Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada*, ed. por Sebastián Picasso y Roberto Vázquez Ferreyra, T. I (Buenos Aires: La Ley, 2009), 210.

³³ De ser así estaríamos en presencia de una cláusula abusiva en los términos del artículo 37 de la LDC, por ser tanto una desnaturalización de la obligación de saneamiento como una renuncia o restricción de los derechos del consumidor. Al

V. CONCLUSIONES

Las opciones de los arts. 10 bis para incumplimiento de oferta o de contrato y 17 (para reparación insatisfactoria) de la LDC son alternativas para el consumidor, sin perjuicio de sus distintos presupuestos de aplicación, tratándose de un derecho protectorio o régimen tuitivo.

De modo que el consumidor no está obligado a ampararse en la garantía, sino que puede optar por considerar el incumplimiento y seguir alguna de las alternativas.

Si lo que se pretende es que el interés que movió al consumidor a contratar sea satisfecho, es evidente que las posibilidades de reparar o sustituir el bien defectuoso lo conseguirán con mayor eficacia que las acciones de resolución y reducción del precio (o acciones edilicias) que dispone el comprador.

A su vez, desde el punto de vista del vendedor / proveedor, puede ser que el ejercicio de los derechos de reparación y sustitución consistan en mecanismos “más rentables” ya que el contrato se mantiene, y en la mayoría de los supuestos el proveedor dispone de los recursos técnicos precisos para ello.

En la LDC existe un orden de prelación de las acciones de reparación y de sustitución. Intentada la reparación y que no haya sido satisfactoria para el consumidor, podrá solicitar las demás acciones. En el CCyCN no necesariamente.

El CCyCN amplía el régimen de saneamiento otorgándole al adquirente de bienes y servicios mayor cantidad de acciones, de acuerdo al artículo 1039.

Se incorporan las acciones de reparación y de sustitución en el CCyCN sin orden de prelación, pudiendo el adquirente de bienes o el usuario de servicios implementar cualquiera de las dos acciones indistintamente.

Tanto en la LDC como en el CCyCN, siempre como última posibilidad se podrá accionar por resolución.

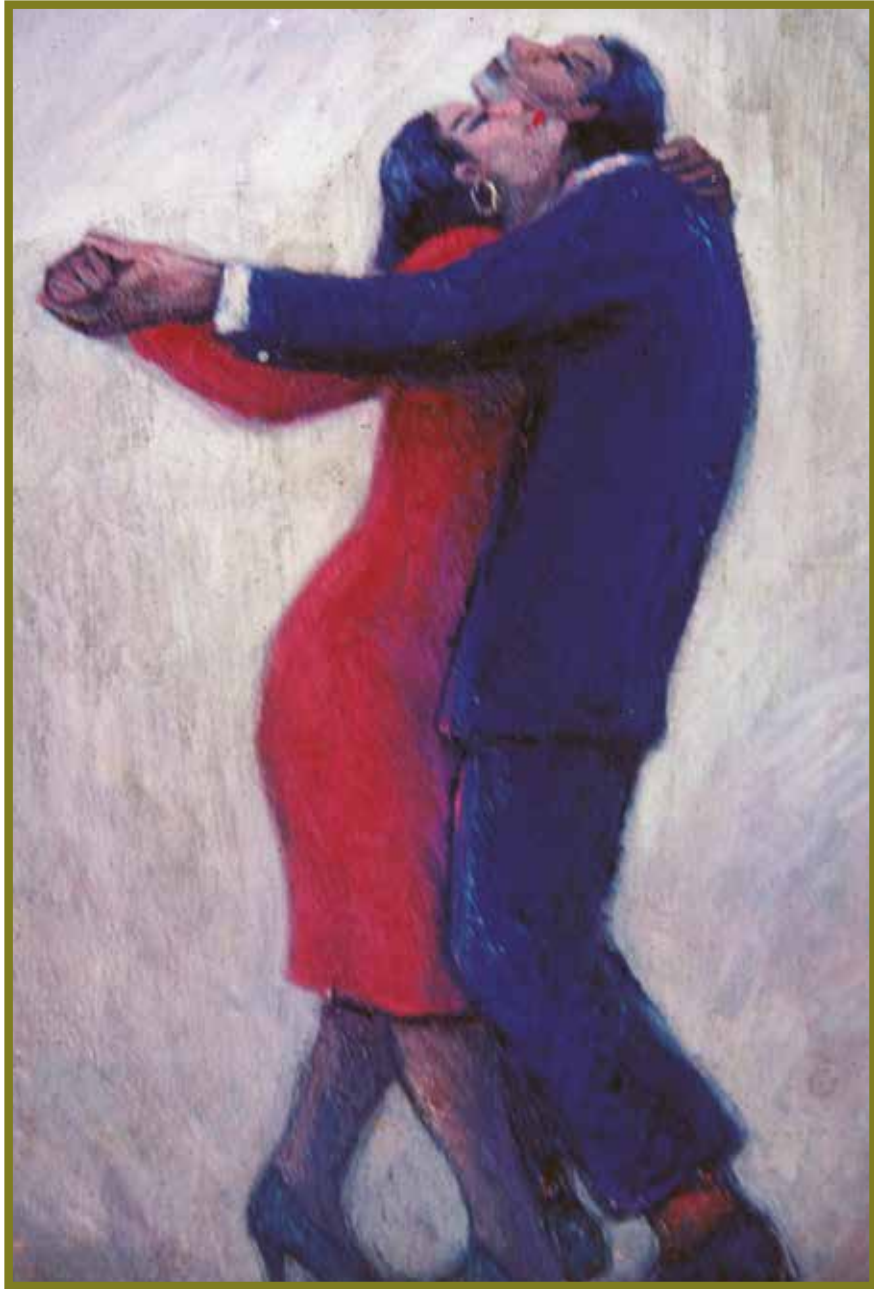
Según el texto del CCyCN, solo se podrá interponer la acción de resolución si el bien adquirido o servicio prestado no puede ser reparado.

respecto, *vid.* Sergio Sebastián Barocelli, “Comentario al artículo 18 de la LDC”, en *Ley de Defensa del Consumidor. Comentada. Anotada. Concordada*, ed. por Carlos E. Tambussi (Buenos Aires: Hammurabi, 2017), 154.

REFERENCIAS

- Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Común de Concepción. “Demos S. R. L. c. Hyundai Motor Argentina y otro”. *Doctrina Judicial* (2005-1): 1104.
- Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de La Plata, sala II. “Parras, Oscar A. c. Viviendas Los Ángeles”. *La Ley* (1991-E): 452.
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala D. “Giorgi, Carlos Camilo c. Ford Argentina S. A”. *La Ley* (29/06/2009): 11.
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala D. “Gudauskas, Sandra Rosa y otro c. Alba S.A. y otro”. *La Ley* (2008-E): 312.
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala E. “La Gremial Económica, Cía. de seguros c. Falestchi, Jorge S. y otra”. *La Ley* (1991-1): 784.
- Casas de Chamorro Vanasco, María L. “Una correcta aplicación de la garantía por vicios redhibitorios”. *La Ley* (2006-A): 780.
- Barocelli, Sergio Sebastián. “Comentario al artículo 18 de la LDC”. En *Ley de Defensa del Consumidor. Comentada. Anotada. Concordada*, ed. por Carlos E. Tambussi. Buenos Aires: Hammurabi, 2017.
- Farina, Juan M. “Las cosas muebles no consumibles en la Ley de Defensa del Consumidor”. *Jurisprudencia Argentina* (2008): 807 y ss.
- Sagarna, Fernando A. “Comentario al artículo 17 de la LCD”. En *Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada*, ed. por Sebastián Picasso y Roberto Vázquez Ferreyra. T. I. Buenos Aires: La Ley, 2009.
- Gregorini Clusellas, E. L. “Vicios redhibitorios en el derecho de consumo”. *La Ley* (2011-D): 1158.
- Méndez, R. M. y Vilalta, A. E. *El saneamiento por vicios o defectos ocultos en el contrato de compraventa. Acciones edilicias – redhibitoria y estimatoria*. Barcelona: Bosch, 2002.
- Picasso, Sebastián y Javier Wajntraub. “Las Leyes 24.787 y 24.999. Consolidando la protección del consumidor”. *Jurisprudencia Argentina* (1998 IV): 753.
- Wayar, E. C. *Evicción y vicios redhibitorios. Vicios redhibitorios. Parte especial*. Vol. 3. Buenos Aires: Astrea, 2001.
- Shina, Fernando. *Sistema legal para la defensa del consumidor. Leyes 24.240, 26993 y 26.994*. Buenos Aires: Astrea, 2016.

Recibido: 24/2/2017
Aprobado: 22/5/2017



Vals criollo. Óscar Allain