

## ¿TODA SOCIEDAD ES CONSUMIDOR?

*Liliana Araldi y Mariana Baigorria*

### SUMARIO:

No existe prohibición legal que impida a una sociedad invocar la protección de la ley de defensa del consumidor (L.D.C.), la sociedad es una persona jurídica y la reserva contenida en el art. 19 de la C.N. ampara su aplicación. Sin embargo, por el solo hecho de ser una persona jurídica, no significa que esta alcanzada por la protección al consumidor en todos los casos. En el caso de las sociedades corresponde considerar cuales son las notas distintivas para que el acto se considere comprendido por la L.D.C.



### 1. Introducción

El consumidor en nuestro país se encuentra protegido por diversas normativas. En primer lugar, la Constitución Nacional que en su artículo 42, primer párrafo 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*. Esta protección se complementa con la ley 24.240, Ley de Defensa del Consumidor (L.D.C.) y la Ley 26.994, Código Civil y Comercial de la Nación (C.C. y C.).

Con anterioridad a la sanción del C.C. y C., la L.D.C. fue reformada por las leyes 24.568, 24.787; 24.999, 26.361 y la ley 26.993 “Sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo” que modificó los arts. 36, 40 bis y 45, e incorporo el art. 54 bis.

El Código Civil y Comercial de la Nación, modifica la ley de defensa del consumidor, e incorpora los contratos de consumo al Libro III, Título III del Código regulando la figura en los artículos 1092 a 1122.

Se incluyen en el Código Civil y Comercial de la Nación una serie de principios generales de defensa del consumidor que actúan como una protección

mínima, sin perjuicio que una ley especial establezca condiciones superiores. Sin embargo, ninguna legislación puede ir en desmedro de esos principios que actúan como “un núcleo duro de tutela”. Por lo tanto, el intérprete de la ley especial recurrirá al Código en aquello no regulado por la misma y también para determinar los pisos mínimos de protección conforme con el principio de interpretación más favorable al consumidor<sup>1</sup>.

Con posterioridad al C.C. y C., se introducen dos enmiendas: obligación de información (art. 4 L.D.C., ley 27.266 y el control de inclusión de los contratos por adhesión (art. 38L.D.C., ley 27.266). Por otra parte, el art. 10 *quater* L.D.C., ley 27.265, regula la facultad rescisoria a favor del consumidor.

Recientemente el Anteproyecto L.D.C.<sup>2</sup>, como lo expresan sus fundamentos, propone una resistematización de la L.D.C., en sintonía con la CN, los tratados internacionales de derechos humanos y el C.C. y C. a fin de dotarla de una parte general que se articule con las relaciones particulares de consumo, con el propósito de brindarle herramientas para los desafíos del presente y del futuro, entre otras, como la tutela de la hipervulnerabilidad, la perspectiva de identidad y género, el acceso al consumo y a la información, la contratación electrónica, el sobreendeudamiento, la dimensión preventiva y colectiva con el consecuente fortalecimiento de las asociaciones de consumidores y de las autoridades de aplicación, entre otras.

## 2. Consumidores o usuarios. Concepto

Las normas legales se refieren indistintamente a consumidores o usuarios; sin embargo, cabe diferenciar el consumidor, quien adquiere servicios que se consumen o extinguen por su mero uso, del usuario quien usa el servicio pero éste no se agota ni consume por su mero uso.

El Art. 1 de la Ley 24.240, modificado por la ley 269944 define a los consumidores o usuarios como “toda 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. Asimismo, queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en

---

<sup>1</sup> Ver TAMBUSI, Carlos, ARALDI Liliana en *Manual de Derecho Comercial*, Obra colectiva, director Favier Dubois, Eduardo M (H), Thompson Reuters, La Ley, Buenos Aires, 2016 p. 573/590.

<sup>2</sup> [https://www.justicia2020.gob.ar/wp-content/uploads/2018/12/Anteproyecto-Ley-Defensa-del-Consumidor-\\_VFD\\_.pdf](https://www.justicia2020.gob.ar/wp-content/uploads/2018/12/Anteproyecto-Ley-Defensa-del-Consumidor-_VFD_.pdf).

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.”

La norma tutela expresamente la adquisición tanto a título oneroso como gratuito, y resulta esencial que el fin o el uso de la cosa o servicio sea con destino al consumo final, ya sea propio o del grupo familiar o social.

El art. 1096 del C.C. y C., que define el ámbito de aplicación del contrato de consumo en materia de prácticas abusivas, aclara que dichas normas son aplicables a todas las personas expuestas a las prácticas comerciales determinables o no, sean consumidores o sujetos equiparados conforme a lo dispuesto en el art. 1092.

El art. 1092 segunda parte del Código Civil y Comercial de la Nación define al consumidor como “la persona humana 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”

Es importante tomar en consideración estos conceptos para distinguir quienes están o no amparados por las normativas que integran el régimen de defensa del consumidor.

Como hemos visto, nuestro ordenamiento jurídico prevé que tanto la persona humana como jurídica, pueden ser consumidores, sin embargo el punto es si todas las personas jurídicas del art. 148 del C.C. y C. están incluidas en esta noción <sup>3</sup>.

### **3. ¿Qué pasa con la sociedad? ¿En qué situaciones se la puede considerar como consumidor?**

Para poder responder a estas preguntas, debemos considerar que la normativa vigente establece ciertas pautas donde se manifiesta que el consumidor es

---

<sup>3</sup> En el seno de la Unión Europea se ha optado por mantener un concepto estricto de consumidor en la inmensa mayoría de las Directivas. Consumidor solo puede serlo el destinatario final de los bienes o servicios que actúa al margen de su actividad empresarial y profesional, y únicamente si se trata de una persona física. Las personas jurídicas y quienes en todo o en parte apliquen los bienes o servicios adquiridos al desarrollo de actividades empresariales o profesionales no son consumidores en el sentido del Derecho europeo de contratos de consumo. Ello, por una parte, es contradictorio con un cierto número de ordenamientos estatales europeos que utilizan conceptos menos estrictos de consumidor (sin ir más lejos, el Derecho de consumo español interno tradicionalmente considera consumidores a las personas jurídicas, con algunas limitaciones).<https://institutoiib.org/europa-derecho-de-obligaciones/>

una persona que tiene una posición más débil que el proveedor<sup>4</sup> en cuanto a la contratación.

En este orden de ideas se sostiene que “la situación de inferioridad negocial del consumidor frente al empresario, justifica la intervención del legislador, dirigida, precisamente a evitar los abusos que tal situación podría provocar si se admitiera la validez de la renuncia de sus derechos, que seguramente le será impuesta por quien se prevale de dicha debilidad o inferioridad”<sup>5</sup>.

Ante esta situación de vulnerabilidad la ley establece ciertas normas de protección como trato digno, equitativo y no discriminatorio (arts. 1097 y 1098 C.C. y C.); información cierta y detallada de los bienes que se proveen y que la publicidad no sea engañosa (arts. 1100 y 1101 C.C. y C.).

Por otra parte, no existe prohibición legal que impida a una sociedad invocar la protección de la ley de defensa del consumidor, la sociedad es una persona jurídica y la reserva contenida en el art. 19 de la C.N. ampara su aplicación. Sin embargo, por el solo hecho de ser una persona jurídica, no significa que esta alcanzada por la protección al consumidor en todos los casos.

Algunos autores en consonancia con la legislación española<sup>6</sup> han considerado que la inclusión de las personas jurídicas en la L.D.C. se refiere a aquellas entidades sin fines de lucro.

Desde otra óptica, doctrina y jurisprudencia han delineado diferentes criterios para encuadrar a una sociedad en el régimen de defensa del consumidor.

Desde un criterio objetivo que apunta al uso material del bien o del servicio, la sociedad como persona jurídica se puede considerar como consumidor siempre y cuando adquiera o utilice los bienes o servicios como destinataria final. A

---

<sup>4</sup> La LDC define al proveedor en su art. 2, como la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores y usuarios.

<sup>5</sup> Sileo, Analía Verónica c/Banco de servicios y transacciones S.A. y otro s/ordinario CNCom., Sala F, con cita de Farina, Juan. 3/5/2018.

<sup>6</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Artículo 3. Concepto general de consumidor y de usuario. A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

lo cual se agrega que el bien o servicio no se incorpore de manera directa en la cadena de producción<sup>7</sup>.

Por otro lado, habría que analizar si realmente la empresa adquiere estos bienes o servicios como destinatario final y no los incorpora de manera directa en la cadena de producción. Interrogante: ¿cómo diferenciamos directa de indirecta? Pareciera que esto dependería de una interpretación judicial.

Partiendo de este encuadre: ¿esto se podría aplicar a cualquier tipo de sociedad? ¿Grandes y chicas? ¿Con responsabilidad limitada o ilimitada (S.A., S.R.L. o sociedad colectiva)?

Desde un criterio ponderativo, en general las empresas de mayor tamaño tienen más herramientas, acceso a la información, y en principio no se encuentran en una situación de desventaja con el proveedor, ni expuestas a prácticas abusivas. Otra situación es la de las Pymes, donde quizás se note más la situación de asimetría y vulnerabilidad en sus relaciones con un proveedor que en una empresa grande. Sin embargo, la ley no hace esta diferencia.

Desde otro punto de vista, criterio de vulnerabilidad, es necesario proteger a empresas que se encuentran en situación de vulnerabilidad frente a empresas de mayor tamaño. Sin embargo y más allá del tipo societario o el tamaño de la empresa, entre otras cuestiones, habría que analizar cada caso en concreto y establecer, por ejemplo, si el proveedor se está aprovechando de una situación porque es el único proveedor en el mercado<sup>8</sup>.

Desde un criterio finalista, importa la profesionalidad o experticia de la sociedad adquirente. En tal sentido se aplicaría la L.D.C. aunque los bienes se ad-

---

<sup>7</sup> Cocaba SRL c. Aserradero Comar SCA, CNCom., Sala B, 2003. <https://www.pjn.gov.ar/Publicaciones/00020/00034853.Pdf>, p. 77. "Resulta improcedente que una SRL funde su reclamo en la ley de defensa del consumidor (24240), en la responsabilidad objetiva (art. 40) que esta consagra y en la inversión de la carga probatoria, toda vez que un comerciante que efectúa una compraventa mercantil, adquiriendo mercaderías para integrarlas al proceso de construcción de un edificio de departamentos destinado a la venta, no puede ser sujeto pasivo y beneficiarse con la mentada ley. En tal sentido cabe precisar, que el derecho del consumidor es una disciplina cuya idea es la protección de la parte débil, ya que en la medula del concepto de consumidor yace la idea de desigualdad entre los contratantes, asimetrías en los conocimientos técnicos y directamente ausencia de información por falta de opciones, desigualdad por la imposibilidad de negociar los términos contractuales (cfr. trigo represas, Félix A., "Protección de usuarios y consumidores, anticipo de anales" a. XII, segunda época, número 34, Bs. As., 1997, p. 5).

<sup>8</sup> Ver lealtad comercial decreto 274/2019. Art. 10 inc. d).

quierian para el desarrollo de la actividad empresarial, siempre que esos bienes no se relacionen con el objeto social <sup>9</sup>.

Y desde un criterio económico, importa la naturaleza del bien adquirido. Se diferencia si el bien adquirido es de capital y no se incorpora al proceso productivo, de los bienes o servicios que constituyen insumos en cuyo caso toda vez que los mismos se incorporan al proceso productivo la sociedad no estaría actuando como consumidor <sup>10</sup>.

#### 4. Conclusiones.

Conforme a la letra del actual artículo 1º de la ley 24.240 se considera consumidor o usuario a quien adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

La ley es aplicable a las personas físicas y jurídicas, persigan fines de lucro o no, entre las que se encuentran las sociedades, sin embargo no contempla cuales son las notas distintivas para que el acto se considere comprendido por la L.D.C.

La omisión en la normativa vigente de circunstancias expresas en las que una sociedad no podría invocar la L.D.C., ¿significa que cualquiera de los criterios expuestos son válidos?

En nuestra opinión, el criterio más conveniente a la hora de resolver en qué circunstancias la L.D.C. se aplica a las sociedades, es tener presente el carácter de destinatario final de los bienes o servicios, a lo que se suma que la sociedad no tendrá el carácter de consumidor cuando utilice o consuma bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros, sin que dependa del tamaño de la empresa.

En oportunidad de la reforma de la L.D.C. sería conveniente la inclusión de una norma que explicita que en el caso de ser una sociedad la que pide amparo como consumidor, el juez debe considerar: a. el carácter de destinatario final de los bienes y servicios; y b. que la utilización del bien o servicio no integre el proceso de producción.

---

<sup>9</sup> En este sentido ver: Chamantropulos, Demetrio A. y Nager María Agustina, “La empresa como consumidora”, en DCCyE, Abril 2012 p. 117; Y Taco Calpini S.A. C/Renault Argentina S.A. JA 2009-III-190. <https://www.diariojudicial.com/nota/23551>.

<sup>10</sup> C1aCiv. y Com., San Isidro, sala I, 2011/12/01.- Tartaglino, María Julieta y otra c. Andecam S.A. y otro s/daños y perjuicios. Cita on line: AR/JUR/76326/2011.