



## LA AMPLIACIÓN DE LOS CANALES DE RECLAMO DEL CONSUMIDOR

por **Javier H. Wajntraub**

### I. Introducción.

La reciente reforma en materia de derechos del consumidor, amplía los mecanismos disponibles para el consumidor en cuanto al acceso a la justicia. Así, el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), que intervendrá en los reclamos referidos a derechos individuales cuando el monto no supere una suma equivalente a 55 salarios mínimos, vitales y móviles. Los planteos que excedan tal cantidad deberán ser canalizados a través de los mecanismos existentes en la actualidad.

La intervención del COPREC está prevista con carácter previo y obligatorio en todo reclamo - sin perjuicio del destino final del planteo - para los supuestos en los que la instancia conciliatoria fracasase (es decir, ante la Jurisdicción Administrativa en las Relaciones de Consumo, la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo o ante la jurisdicción con competencia específica que establezca la ley, según corresponde en función de la naturaleza del planteo).

### II. La cuestión posterior al fracaso de la instancia conciliatoria.

Las relaciones de consumo se regulan por lo establecido en la ley 24.240 y sus normas complementarias, sin perjuicio de los aportes integradores de las normas propias aplicables a cada caso, razón por la cual suele ser competente la autoridad de aplicación propia del microsistema, tanto a nivel nacional como provincial.

Sin perjuicio de ello, existen situaciones en las que se contemplan órganos específicos que aparecen como alternativa para el reclamante (v.gr. servicios públicos domiciliarios) o la particular situación del transporte aerocomercial. También se plantean casos en los que se determina la competencia del tribunal en función de la persona del proveedor (v.gr., Justicia Federal).

Lo que no parece dejar lugar a las dudas es la prerrogativa que tiene el consumidor de elegir la instancia del COPREC con anterioridad a la judicialización del reclamo: el nuevo régimen de justicia del consumidor prevé que “en los supuestos de relaciones de consumo reguladas por otras normas, el consumidor o usuario podrá presentar su reclamo ante el COPREC o ante la autoridad instituida por la legislación específica”.

#### 2.1 Los servicios públicos domiciliarios.

Desde la entrada en vigencia del régimen reformado, las normas aplicables a las relaciones jurídicas que vinculan a empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y usuarios son la que integran el estatuto del consumidor, resultando indistinto el origen de las mismas (normativa específica u otra fuente) ya que en caso de conflicto interpretativo deberá estarse a la solución que más convenga al consumidor. Desde nuestro punto de vista, y más allá del juicio de valor que nos merezca el desempeño de los entes reguladores en nuestro país, es evidente que estos organismos han sido concebidos para el cumplimiento de una serie de objetivos, para lo que han sido dotados de importantes recursos técnicos y económicos. Entendemos que la sustanciación del reclamo deberá corresponderle al ente específico, siempre que se trate de cuestiones de naturaleza regulatoria, debiendo aplicarse el estatuto del consumidor en su integridad, siendo esta la mejor forma de asegurar un trámite profesional del procedimiento administrativo<sup>1</sup>. Cuando se trate de aspectos generales del régimen del consumidor, al corresponder la intervención de la Autoridad de Aplicación, en las jurisdicciones en donde actúe el COPREC, éste reemplazará la denuncia en sede administrativa y se complementará con la labor de los organismos de regulación de los servicios públicos domiciliarios.

#### 2.2. El transporte aerocomercial.

---

<sup>1</sup>También Cassagne parece coincidir acerca de especialidad de los entes para entender en las cuestiones atinentes a la prestación de los servicios públicos al sostener que “la política legislativa ha consagrado diversos objetivos que requieren su armonización recíproca para que el sistema pueda funcionar de forma integrada. Dentro de esta pauta hermenéutica se ubica el objetivo relacionado con la protección de los usuarios lo cual demanda, para su correcta vigencia, una armonización con los restantes fines, debiendo aplicarse en un marco que concilie la regla de continuidad y el menor costo de las prestaciones con la calidad y eficiencia de los servicios”. (Cassagne, Juan Carlos, Derecho Administrativo, t. I, Lexis Nexis- Abeledo-Perrot, 7<sup>a</sup> ed., 2002, p. 373)

El art. 63 de la ley 24.240 establece que “se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley”, lo que importa una excepción a la regla general interpretativa del art. 3 en cuanto a la adopción de la respuesta normativa que resulte más favorable al consumidor. El art. 42 de la Constitución Nacional reformada en 1994 se consagra un verdadero catálogo de derechos del consumidor, estableciendo pautas de las cuales cualquier interpretación referida a la materia no puede escapar, convirtiéndose en inconstitucional cualquier precepto que entre en conflicto con estos principios orientadores. Todo ello nos lleva a afirmar que la excepción contemplada en el art. 63 o cualquiera de la misma naturaleza, debe ser de interpretación sumamente restrictiva. De todas maneras, el consumidor deberá realizar su planteo ante el COPREC y luego canalizar su demanda ante el fuero jurisdiccional competente.

### 2.3. La competencia federal.

Existen importantes supuestos en los que en función de los caracteres del proveedor o la materia en discusión, corresponderá la intervención de la justicia federal, sin perjuicio de la intervención previa del COPREC.

Así pues, tanto la materia como las personas constituyen dos categorías de casos en los que la Constitución Nacional confiere competencia a la Justicia Federal (en razón de la materia, aquellas causas especialmente regidas por la Constitución, tratados y leyes nacionales, las concernientes al almirantazgo y jurisdicción marítima; en razón de la persona, entre otras, en aquellas causas incoadas contra entidades nacionales, arts. 116, 117 y 127 de la Constitución Nacional<sup>2</sup>).

---

<sup>2</sup> Gelcich, Marcelo G. Competencia judicial, legislativa y administrativa en la Ley de Defensa del Consumidor. LLLitoral 2013 (diciembre), 03/12/2013, 1181