



**Biblioteca
IBEROAMERICANA
de DERECHO**

CONSUMIDORES Y DERECHO EN IBEROAMÉRICA

Olga Lucía Alfonso Velásquez

Coordinadora

Olga Lucía Alfonso Velásquez
Carlos de Cores
Joselyn Janeth López Capetillo
Marcela Tabakian

Karla Cantoral Domínguez
Mauro Fernando Leturia
Gisela María Pérez Fuentes
Claudia Patricia Tabares Forero
Beatriz Venturini


EDITORIAL
UBIJUS

REUS
EDITORIAL

BIBLIOTECA IBEROAMERICANA DE DERECHO

TÍTULOS PUBLICADOS

- La Corte Penal Internacional —soberanía versus justicia universal—**, *Jean Marcel Fernandes* (2008).
- El nuevo derecho de las garantías reales. Estudio comparado de las recientes tendencias en materia de garantías reales mobiliarias**, *Carlos de Cores y Enrico Gabrielli* (2008).
- El divorcio en el Derecho iberoamericano**, *Ángel Acedo Penco y Leonardo B. Pérez Gallardo (Coords.)* (2009).
- La regulación jurídica de la muerte en Iberoamérica, con particular referencia al Derecho cubano**, *Leonardo B. Pérez Gallardo* (2009).
- Código europeo de Contratos**, *Academia de Pavía* (2009).
- Favor debitoris —análisis crítico—**, *Carlos Rogel Vide* (2010).
- El Derecho de Sucesiones en Iberoamérica. Tensiones y retos**, *Leonardo B. Pérez Gallardo (Coord.)* (2010).
- Los tesoros del mar y su régimen jurídico**, *Jesús Ignacio Fernández Domingo* (2010).
- Teoría y práctica del Defensor del Pueblo**, *Carlos R. Constenla* (2010).
- Derecho civil —método y concepto—**, *Carlos Rogel Vide* (2010).
- Contratos gratuitos**, *Leonardo B. Pérez Gallardo (Coord.)* (2010).
- Buena fe en los contratos**, *Gustavo Ordoqui Castilla* (2011).
- Contratos aleatorios**, *Leonardo B. Pérez Gallardo (Coord.)* (2012).
- El Derecho en México**, *Gisela María Pérez Fuentes (Coord.)* (2012).
- Solidaridad contractual. Noción posmoderna del contrato**, *Juan J. Benítez Caorsi* (2013).
- Obligaciones y contratos. Cuestiones actuales**, *Carlos Rogel Vide* (2013).
- Misión, derechos, deberes y responsabilidad del abogado**, *Rodrigo Padilla* (2013).
- El riesgo ambiental**, *Lidia M. R. Garrido Cordobera* (2014).
- El Derecho en España**, *Carlos Rogel Vide (Coord.)* (2014).
- De la permuta y otras figuras afines**, *Caridad del Carmen Valdés Díaz* (2014).
- El acceso al Sistema Interamericano de Derechos Humanos**, *Ángela Díaz-Bastien Vargas-Zúñiga* (2014).
- Conflictos escolares. Justicia y mediación**, *Johanna Ponce Alburquerque* (2014).
- Sefardíes y nacionalidad española. La Ley 12/2015**, *Carlos Rogel Vide* (2015).
- El Derecho en Colombia**, *Olga Lucía Alfonso Velásquez (Coord.)* (2015).
- Principio, realidad y norma: el valor de las exposiciones de motivos (y de los preámbulos)**, *Guillermo Cerdeira Bravo de Mansilla* (2015).
- El Derecho en Cuba**, *Leonardo B. Pérez Gallardo (Coord.)* (2015).
- El derecho indígena a la tierra en México**, *Juan Manuel Belmonte Lozano* (2016).
- Incumplimiento de los deberes matrimoniales y responsabilidad civil**, *Yasna Otarola Espinoza* (2016).
- La violencia como vicio del consentimiento contractual**, *Carlos Rogel Vide* (2016).
- El Derecho en Puerto Rico**, *Pedro F. Silva-Ruiz (Coord.)* (2016).
- Familia, conflictos familiares y mediación**, *Johanna Ponce Alburquerque* (2017).

O Direito em Portugal, *Alberto de Sá e Mello (Coord.)* (2017).
La cosa juzgada constitucional, *Priscila Machado Martins* (2017).
El Derecho en el Uruguay *Carlos de Cores Helguera (coord.)* (2017).
Personas, animales y derechos, *Carlos Rogel Vide* (2018).
El Derecho en el Perú, *Mario Castillo Freyre (coord.)* (2018).
El Derecho en la Argentina, *Luis F. P. Leiva Fernández (coord.)* (2018).
Consumidores y Derecho en Iberoamérica, *Olga Lucía Alfonso Velásquez (coord.)* (2018).

BIBLIOTECA IBEROAMERICANA DE DERECHO

CONSUMIDORES Y DERECHO EN IBEROAMÉRICA

Olga Lucía Alfonso Velásquez

Coordinadora

Olga Lucía Alfonso Velásquez	Karla Cantoral Domínguez
Carlos de Cores	Mauro Fernando Leturia
Joselyn Janeth López Capetillo	Gisela María Pérez Fuentes
Marcela Tabakian	Claudia Patricia Tabares Forero
Beatriz Venturini	



México, D.F., Madrid, 2018

EDITAN:

México

Editorial UBIJUS

Begonias, 6 A, Colonia Clavería

Del. Azcapotzalco, México, D.F.

C.P. 02080

Teléfono: (01 55) 53 56 68 91

Teléfono/Fax: (01 55) 53 56 68 81

www.ubijus.com

ubijus@gmail.com

España

Editorial Reus, S. A.

C/ Rafael Calvo, 18, 2º C – 28010 Madrid

Teléfonos: (34) 91 521 36 19 – (34) 91 522 30 54

Fax: (34) 91 445 11 26

reus@editorialreus.es

www.editorialreus.es

ISBN: 978-84-290-2068-7

Depósito Legal: M 20779-2018

Diseño de portada: María Lapor

Impreso en España

Printed in Spain

Imprime: Talleres Editoriales COMETA, S. A.

Ctra. Castellón, km 3,400 – 50013 Zaragoza

Ni las editoriales, ni los miembros del Consejo Asesor, ni el coordinador de la Biblioteca Iberoamericana de Derecho responden del contenido de los textos impresos, cuya originalidad garantizan los autores de los mismos. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización expresa de Editorial Reus, salvo excepción prevista por la ley.

Fotocopiar o reproducir ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel en el vigente Código penal español.

BIBLIOTECA IBEROAMERICANA DE DERECHO

CONSEJO ASESOR

Olga Lucía Alfonso Velásquez

Procuraduría General de la Nación (Colombia)

Carlos Cárdenas Quirós

Universidad de Lima

Mario Castillo Freyre

Pontificia Universidad Católica del Perú

Guillermo Cerdeira Bravo de Mansilla

Universidad de Sevilla

Carlos J. de Cores Helguera

Universidad Católica del Uruguay

Alberto de Sá e Melo

Universidad Lusófona de Lisboa

Carlos Dario Barrera

Universidad Javeriana de Bogotá

Carmen Domínguez Hidalgo

Universidad Católica de Chile

Aida Kemelmajer de Carlucci

Universidad de Mendoza

Luis Leiva Fernández

Universidad de Buenos Aires

Claudia Lima Marques

Universidad Federal do Rio Grande do Sul

Yasna Otarola Espinoza

Universidad Central de Chile

Gisela María Pérez Fuentes

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

Leonardo B. Pérez Gallardo

Universidad de La Habana

Josefina del Carmen Quintero Lyons

Universidad de Cartagena de Indias

Fernando Serrano Migallón

Universidad Nacional Autónoma de México

María del Carmen Valdés Martínez

Universidad Veracruzana de Xalapa

COORDINADORES

Carlos Rogel Vide

Universidad Complutense de Madrid

Caridad Valdés Díaz

Universidad de La Habana

INTRODUCCIÓN

Así como todos somos masa, en el sentido orteguiano, al menos por algún costado del alma, también jurídicamente todos tenemos la condición de consumidores. En cualquier situación de la vida estamos adquiriendo bienes o servicios para satisfacer nuestras necesidades. El Derecho del consumo es una disciplina de gran impacto social que ha ido adquiriendo gran relevancia a impulsos del desarrollo económico. Aunque pertenece al Derecho civil, hay quienes propenden por considerarla como una nueva rama del Derecho, por la especificidad del sujeto consumidor y por la presencia de normas de inequívoco carácter administrativo o procesal.

Consumidores y Derecho en Iberoamérica pretende mostrar de forma homogénea en cuatro capítulos los principales temas del consumo en Argentina, Colombia, México y Uruguay. Importantes juristas han colaborado en la elaboración de este trabajo: Argentina ha estado a cargo de Mauro Fernando Leturia, Profesor e investigador de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de La Plata, Doctorando en Ciencias Jurídicas de la misma Universidad; Colombia fue elaborado por Olga Lucía Alfonso Velásquez, Doctora en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid, con estancia posdoctoral en la Universidad de Pavía, quien ha sido profesora de las Universidades del Rosario (Colombia), Rey Juan Carlos y Complutense de Madrid (España) y actualmente es Procuradora Delegada en la Procuraduría General de la Nación, y Claudia Patricia Tabares Forero, Abogada experta en Derecho constitucional y solución extrajudicial de conflictos, Asesora en la Procuraduría General de la Nación; México fue desarrollado por Gisela María Pérez Fuentes, Profesora investigadora de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, líder del Cuerpo Académico «Estudios de Derecho Civil», Karla Cantoral Domínguez, Profesora investigadora de la Universidad Juárez Autónoma

de Tabasco, integrante del Cuerpo Académico «Estudios de Derecho Civil» y Joselyn Janeth López Capetillo, Doctoranda en Estudios Jurídicos en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco; y Uruguay por Carlos de Cores, Director del Departamento de Derecho Civil de la Facultad de Derecho Universidad Católica del Uruguay y profesor de Derecho Privado en la Universidad de la República y en la Universidad de Montevideo, Beatriz Venturini, profesora de la Universidad Católica del Uruguay, Universidad de la República y de la Universidad de Montevideo y Ministra del Tribunal de Apelaciones en lo Civil de 1^{er} Turno y Marcela Tabakian, profesora de la Universidad de Montevideo.

Cada capítulo contiene diez apartados: en primer lugar se determina la naturaleza jurídica del derecho del consumo, su evolución histórica, legislación aplicable y los principios más generales, para luego ofrecer un concepto del consumidor y explicar sus derechos básicos. El tercer apartado trata de aspectos generales de la contratación con consumidores. El numeral cuarto se dedica a las condiciones generales de la contratación y las cláusulas abusivas; el quinto expone el régimen de los contratos celebrados a distancia y del contrato electrónico; el sexto, los contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil; el séptimo, la Administración pública y los consumidores; el octavo, las asociaciones de consumidores; el noveno, la solución judicial y extrajudicial de conflictos y, finalmente, el décimo se dedica a la responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos.

Hemos elaborado este libro con la intención de facilitar que abogados, consumidores, empresas e inversores puedan conocer de primera mano la regulación jurídica de las relaciones de consumo y las especialidades de la protección del consumidor en cada uno de los países considerados.

Finalmente, y como lo hemos señalado en otras publicaciones, agradecemos al Profesor Carlos Rogel Vide su constante apoyo para el estudio, investigación y difusión del Derecho iberoamericano.

Olga Lucía ALFONSO VELÁSQUEZ

I. CONSUMIDORES Y DERECHO EN LA REPÚBLICA ARGENTINA

MAURO FERNANDO LETURIA*

1. EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES. NATURALEZA. EVOLUCIÓN HISTÓRICA

La naturaleza de los derechos del consumidor resulta necesariamente tuitiva o protectoria de un grupo determinado de personas que revisten acorde a la ley la calidad de consumidores finales de productos, bienes o servicios, o están asimiladas a ellos. En función de las características del vínculo jurídico que surge entre un proveedor y un consumidor, que implica un reconocimiento legal de la situación de inferioridad del consumidor frente a su cocontratante, se impone que todo sistema o conjunto de normas dedicado a esta temática sea tuitivo para garantizar que ambas partes vean satisfechas sus necesidades, sin sufrir afectaciones a sus legítimos derechos, apareciendo el Estado, en sus diversas formas, como garante de tal circunstancia.

Desde una perspectiva histórica el «Derecho del Consumo», aparece como una rama del ordenamiento jurídico argentino relativamente reciente y en formación, es más, sus primeras manifestaciones fueron sectoriales o temáticas, es decir que no nacieron como un conjunto o cuerpo homogéneo, sino en forma tuitiva ante casos particulares. En el ámbito internacional, las primeras normas que se dictaron en esta materia se referían a la protección de la salud. Así el derecho del consumidor fue

* Profesor e investigador de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de La Plata, Doctorando en Ciencias Jurídicas de la misma Universidad.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
I. CONSUMIDORES Y DERECHO EN LA REPÚBLICA ARGENTINA , por MAURO FERNANDO LETURIA.....	9
1. El derecho de los consumidores. Naturaleza. Evolución histórica ...	9
1.1. Legislación vigente.....	10
1.2. Principios. La buena fe contractual.....	13
1.3. Principio protectorio. Protección al consumidor.....	15
2. Consumidor: concepto y derechos básicos.....	17
3. La contratación con consumidores en general. La oferta.....	25
3.1. Principio de la autonomía de la voluntad.....	29
3.2. Contratos de consumo y la relación de consumo	32
3.3. La Oferta.....	33
4. Las condiciones generales de la contratación. Cláusulas abusivas. Prácticas abusivas.....	42
4.1. Cláusulas abusivas	48
4.2. Prácticas abusivas	50
5. Los contratos celebrados a distancia. El contrato electrónico	52
6. Los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.....	57
6.1. Derecho de revocación	59
7. La Administración Pública y los consumidores	62
8. Asociaciones de consumidores	67
9. Solución judicial y extrajudicial de conflictos: negociación, mediación, conciliación, arbitraje.....	72
9.1 El daño punitivo.....	79
10. La responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos.....	82
II. CONSUMIDORES Y DERECHO EN COLOMBIA , por OLGA LUCÍA ALFONSO VELÁSQUEZ y CLAUDIA PATRICIA TABARES FORERO.....	101
1. El derecho de los consumidores. Naturaleza. Evolución histórica. Legislación aplicable. Principios	101
1.1. Naturaleza	101
1.2. Evolución histórica y legislación aplicable	102
1.3. Principios	107
2. Consumidor: concepto y derechos básicos.....	110
2.1. Concepto	110

2.2. Derechos Básicos.....	114
2.2.1. Derecho a la calidad	114
2.2.2. Derecho a la Seguridad.....	115
2.2.3. Derecho a la Información	116
2.2.4. Protección contra la Publicidad Engañosa	118
2.2.5. Derecho a reclamar	123
2.2.6. Protección contractual.....	124
2.2.7. Derecho de elección o derecho a elegir.....	124
2.2.8. Derechos de participación.....	124
2.2.9. Derecho de representación.....	124
2.2.10. Derecho a informar	125
2.2.11. Derecho a la educación.....	125
2.2.12. Derecho a la igualdad	125
3. La contratación con consumidores en general. La oferta.....	125
3.1. La relación de consumo.....	125
3.2. La Oferta.....	127
3.3. Las Garantías	127
4. Las condiciones generales de la contratación. Cláusulas abusivas ...	134
4.1. Condiciones Generales de Contratación.....	134
4.2 Cláusulas Abusivas	136
5. Los contratos celebrados a distancia. El contrato electrónico	140
5.1. Ventas a Distancia.....	140
5.1.2. Deberes del productor/proveedor.....	141
5.2. El Derecho de Retracto	143
5.2.1. Régimen Legal del Derecho de Retracto.....	144
5.2.2. Obligaciones del consumidor.....	146
5.3. El contrato electrónico.....	146
5.3.1. Deberes precontractuales	146
5.3.2. Formación del contrato	147
5.3.3. Deberes pos contractuales.....	149
5.3.4. Reversión del Pago.....	150
6. Los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.....	151
6.1. Elementos	151
6.1.1. Elemento locativo.....	151
6.1.2. Presencia física de las partes	152
6.1.3. Elemento psico-volutivo	152
7. La Administración Pública y los consumidores	153
8. Asociaciones de consumidores	158
8.1. Ligas de consumidores	159
8.2. Asociaciones de consumidores	160
8.3. La policía cívica	162
8.4. Sanciones a las ligas y asociaciones de consumidores en caso de incumplimiento de sus deberes	163
9. Solución judicial y extrajudicial de conflictos	163
9.1. Solución Judicial de Conflictos.....	163

9.1.1. Acciones populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998.....	164
9.1.2. Acciones de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en el estatuto del Consumidor, últimas que se adelantan ante la jurisdicción ordinaria...	165
9.1.3. Acciones de protección al consumidor	165
9.2. Solución Extrajudicial de Conflictos.....	167
10. La responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos.....	170
10.1. Conceptualización y marco normativo	170
10.2. Presupuestos de la responsabilidad.....	173
10.3. Responsables del daño	174
10.4. Cuándo entender que hay daño por productos defectuosos ...	175
10.5. Causales de exoneración de responsabilidad.....	175
III. CONSUMIDORES Y DERECHO EN MÉXICO, por GISELA MARÍA PÉREZ FUENTES, KARLA CANTORAL DOMÍNGUEZ y JOSELYN JANETH LÓPEZ CAPETILLO	177
1. El derecho de los consumidores. Naturaleza. Evolución histórica. Legislación aplicable. Principios	177
1.1. Naturaleza jurídica de los derechos fundamentales del consumidor.....	177
1.2. Evolución histórica	178
1.2.1. Época Prehispánica	178
1.2.2. Época Colonial	178
1.3. Legislación aplicable	179
1.3.1. El tránsito de la Ley de 1975 a la de 1992	180
1.4. Principios del derecho de los consumidores	183
2. Consumidor: concepto y derechos básicos.....	184
2.1. Definición de Consumidor	184
2.2. La relación de consumo comercial y la relación de consumo financiera	186
2.2.1. Usuario de servicios financieros.....	188
2.2. Derechos básicos del consumidor	189
2.2.1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad...	189
2.2.2. Derecho a la educación y divulgación de los derechos del consumidor.....	191
2.2.3. Derecho a la información	192
2.2.4. Derecho a la protección de los intereses económicos.....	194
2.2.5. Derecho a la protección de los intereses jurídicos.....	195
3. La contratación con consumidores en general	196
3.1. De las ventas a domicilio, mediatas o indirectas	196
3.2. De la contratación de los servicios.....	197
3.2.1 De la contratación de sistemas de comercialización	198
3.2.2. El contrato de adhesión.....	201
3.2.2.1. Principios de protección al consumidor en los contratos de adhesión	203

3.2.3. Contratación de tiempo compartido.....	204
3.2.4. Del servicio de mutuo con interés y garantía prenda- ria	208
4. Las condiciones generales de la contratación. Cláusulas abusivas ...	209
4.1. Criterios sobre el contrato de adhesión en la jurisprudencia mexicana	211
4.2. Contratos de adhesión a nivel internacional	213
4.3. Los contratos de adhesión y el Registro Público de contratos de adhesión	216
4.4. Cláusulas abusivas	218
5. Los contratos celebrados a distancia. El contrato electrónico	219
5.1. Momento y lugar de integración del consentimiento en la con- tratación por medios electrónicos.....	225
5.1.1. Momento de expedición.....	225
5.1.2. Firma electrónica	229
5.1.3. Valor probatorio de los mensajes de datos	232
5.2. Principios de interpretación en los contratos electrónicos válidos en el sistema jurídico mexicano	233
5.2.1. El principio de equivalencia funcional	233
5.2.2. Principio de neutralidad tecnológica	234
5.2.3. Principio de autonomía de la voluntad	235
5.2.4. Principio de compatibilidad internacional	235
6. Los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.....	235
6.1. Del establecimiento mercantil	236
6.2. De la contratación. Definición y formación del contrato	236
6.3 Del contenido y las obligaciones	240
6.4. Del periodo de reflexión y del derecho de desistimiento	241
7. La administración pública y los consumidores	243
8. Asociaciones de consumidores	247
9. Solución judicial y extrajudicial de conflictos: mediación, concilia- ción, arbitraje	249
9.1. Procedimiento conciliatorio.....	251
9.2. Procedimiento arbitral	253
10. La responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos.....	255
10.1. Opciones del consumidor por productos defectuosos	258
10.2. ¿Puede ejercitarse una acción colectiva para solicitar respon- sabilidad civil?.....	260
IV. CONSUMIDORES Y DERECHO EN URUGUAY, por CARLOS DE CORES, BEATRIZ VENTURINI y MARCELA TABAKIAN	263
1. El derecho de los consumidores. Naturaleza. Evolución histórica. Legislación aplicable. Principios	263
2. Consumidor: concepto y derechos básicos.....	265
2.1. Enfoque doctrinario	265
2.2 Enfoque jurisprudencial.....	268
2.2.1 Aspectos generales	268

2.2.2. Situaciones calificadas por la jurisprudencia como relaciones de consumo.....	270
2.2.3. Situaciones excluidas de la tutela de la ley de relaciones de consumo	272
3. La contratación con consumidores en general. La oferta.....	273
3.1. Concepto de contrato de consumo	273
3.1.1. Doctrina.....	273
3.1.2. Jurisprudencia	280
3.2. La oferta.....	283
3.2.1. Concepto doctrinario.....	283
3.2.2. Jurisprudencia en materia de oferta.....	286
4. Las condiciones generales de la contratación. Cláusulas abusivas. Prácticas abusivas.....	292
4.1. Equilibrio económico y equilibrio normativo	292
4.2 El concepto de desequilibrio en los contratos con los consumidores.....	294
4.2.1. Delimitación del tema en estudio	294
4.2.2. Los métodos para hacer efectivo el control de contenido.....	296
4.3. Enfoque jurisprudencial.....	297
4.3.1. Cláusula abusiva en sentido formal	303
4.3.2. Cláusula abusiva en sentido sustancial	305
5. Los contratos celebrados a distancia. El contrato electrónico	306
5.1. Concepto doctrinario	306
5.2. Jurisprudencia	309
6. Los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.....	310
6.1. Doctrina	310
6.2. Jurisprudencia	312
7. La administración pública y los consumidores	313
7.1. Conceptos generales	313
7.2 Jurisprudencia en casos de relaciones de consumo en que interviene la Administración.....	318
8. Asociaciones de consumidores	323
8.1. Conceptos doctrinarios	323
8.2. Jurisprudencia	324
9. Solución judicial y extrajudicial de conflictos: negociación, mediación, conciliación, arbitraje. El daño punitivo.....	328
9.1 Doctrina	328
9.2 Jurisprudencia	330
10. La responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos.....	331
10.1 Doctrina	331
10.2. Algunos casos jurisprudenciales anteriores y posteriores a la ley de relaciones de consumo.....	333
BIBLIOGRAFÍA.....	337

