

Título: La responsabilidad de las empresas que brindan servicios de alarma y monitoreo desde la óptica del régimen protector de los consumidores y usuarios

Autores: Imaz, Joaquín A. - Torres Jofre, Agustina Magalí

Publicado en:

Cita: TR LALEY AR/DOC/1489/2024

Sumario: I. Introducción.— II. Los hechos.— III. El fallo de Primera Instancia.— IV. El fallo de Segunda Instancia.— V. Nuevos retos para la seguridad privada.— VI. Obligaciones de medios y de resultado. Carga de la prueba. Crítica de la distinción.— VII. Encuadramiento del contrato en la ley nacional 24.240.— VIII. El contrato celebrado con un proveedor de servicios de alarma es un contrato de consumo.— IX. Consecuencias de la aplicación del régimen tuitivo de la Ley de Defensa del Consumidor.— X. Conclusión.

(*)

(**)

I. Introducción

Recientemente, la Sala II de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral y Minería de la Provincia del Neuquén, confirmó la sentencia que condenó a una empresa que brinda servicios de alarma y monitoreo, a pagar los daños ocasionados en un robo [\(1\)](#).

II. Los hechos

La actora contrató con la empresa de seguridad demandada un servicio que consistía en la instalación en su domicilio de un equipo de alarma y monitoreo; la prestación incluía también el monitoreo las 24 horas del día, los 365 días del año, y ante el disparo o la activación de esta, el llamado a los teléfonos suministrados por el cliente y también a la policía.

Lamentablemente, al regresar a su vivienda luego de un fin de semana largo, advierte que terceras personas ingresaron durante su ausencia para sustraerle algunas pertenencias.

Inicia una acción de daños a la empresa de seguridad por haber incurrido en responsabilidad por incumplimiento contractual en los términos de la ley nacional 24.240, al omitir dar aviso oportunamente, del ingreso de los delincuentes a su hogar.

III. El fallo de Primera Instancia

La jueza de grado, en su meduloso análisis, hace lugar a la demanda, pues consideró probado la falla en el Protocolo de Seguridad que debió seguir la empresa, y con ello su incumplimiento contractual.

En este sentido, afirmó que: "...la responsabilidad de la demandada por incumplimiento contractual nace por contravención al parámetro de diligencia, que es una aplicación más del principio de buena fe, relevante en todo tipo de relación contractual y especialmente significativo en aquellos donde la profesionalidad de una de las partes en la prestación de un servicio genera en la otra una legítima confianza basada en la experiencia y aptitud técnica (arts. 9º y 1725 del Cód. Civ. y Com.)...".

IV. El fallo de Segunda Instancia

La Cámara de Apelaciones confirmó por unanimidad la sentencia de grado. En su voto, la Dra. Patricia M. Clerici, al cual su colega adhiere sin hesitaciones, sostuvo que la cuestión a resolver consiste en esclarecer si la accionada ha incurrido en responsabilidad por incumplimiento contractual.

Agrega que la relación de consumo existente entre las partes en los términos de la ley nacional 24.240, trae aparejado como principal consecuencia, que el factor de atribución sea objetivo conforme el art. 40 de la mencionada norma [\(2\)](#).

Por lo tanto, el deber de reparar tiene naturaleza objetiva, y el proveedor del servicio solo que se librerá total o parcialmente si demuestra la ruptura del nexo causal.

En su sesudo análisis, detalla y referencia las cláusulas generales y particulares del contrato celebrado, donde individualiza las obligaciones de cada una de las partes.

Destaca que el compromiso de dar inmediato aviso por parte de la empresa de alarmas a las personas indicadas por los actores y a la policía, en caso de verificarse un evento, no solo surge de lo convenido, sino también de la publicidad realizada por dicha empresa.

También hace referencia a la cláusula de exoneración de responsabilidad estipulada en el contrato, en cuanto afirma que la obligación de la empresa de seguridad consiste solamente en disuadir a terceros a través del servicio brindado, y solo debe responder por los daños y perjuicios ocasionados en caso de mediar culpa de su

parte (3).

Concluye, finalmente, que la demandada no ha logrado desvirtuar los hechos relatados por la actora ni la ruptura del nexo causal.

Subraya también el fallo que la responsabilidad de la empresa no lo es por el hecho delictivo per se, sino por la existencia de un incumplimiento contractual que deriva de no haber observado su deber de seguridad disuasivo y su falta de diligencia en el servicio oportunamente comprometido con los accionantes.

V. Nuevos retos para la seguridad privada

Sin llegar a tener los números de las provincias más castigadas, la Provincia del Neuquén no es ajena a la regla general del país en el crecimiento exponencial de los delitos contra la propiedad (4).

En forma permanente las noticias difunden hechos delictivos que acaecen en distintos espacios físicos, tanto públicos como privados (5).

En este sentido, la descripción fotográfica que nos dejó Marcelo Berbel en la letra de su composición musical "El regreso al ayer" es, no solo una mirada nostálgica del pasado, sino también el diagnóstico temprano de un futuro peor (6).

Lo cierto es que la incipiente respuesta jurídica a estos hechos fue descripta pertinentemente por la Dra. Celia Weingarten (7).

En concreto brindar seguridad es un servicio, y el aumento de la demanda en la región, explica también el acrecimiento de la oferta en cantidad y calidad de empresas especializadas en estas prestaciones y también la proliferación de los barrios cerrados, en donde existe una expectativa real y concreta de que estos lugares son seguros (8).

VI. Obligaciones de medios y de resultado. Carga de la prueba. Crítica de la distinción

Entendemos válida la conclusión de que el objeto del contrato de seguridad en cuestión, es decir, la provisión y el mantenimiento de un sistema de alarma, es una obligación de medios, en la medida en que lo que se contrata es un dispositivo disuasivo de delitos.

El objeto, entonces, no es evitar lisa y llanamente el robo, sino claramente disminuir tal posibilidad, esto es la chance de que un hecho eventual pueda producirse.

La obligación de la empresa de seguridad consiste en observar los protocolos establecidos contractualmente de manera adecuada para evitar el daño o minimizarlo.

Debe emplear toda su diligencia, más aún tratándose de una empresa especializada, para llevar a cabo acciones tendientes a cumplir el resultado prometido que es disuadir el latrocinio (9).

Para ello, deberá mínimamente actuar conforme lo pactado, aun cuando no llegara a cumplir con el objetivo propuesto.

Nos encontramos frente a una obligación de hacer, cuya modalidad será de relevancia a los fines de juzgar la responsabilidad emergente frente al incumplimiento de la obligación por el deudor (10).

Cierto es que, la distinción entre obligaciones de medios y resultado fue siempre, en palabras del Dr. Jorge Mosset Iturraspe, "discutible en sí mismo, puede inducir a algunas confusiones y no favorece a la tutela del consumidor de servicios" (11).

También es cierto que, históricamente, esta distinción no pone en mejor situación procesal al acreedor del servicio, todo lo contrario, pues este distingo ha sido utilizado en sus comienzos por la doctrina y nuestros jueces para amparar a los prestadores de servicios atenuando el rigor de sus obligaciones al responder a una visión subjetivista de la responsabilidad contractual. En especial a la hora de juzgar casos de mala praxis médica.

Ahora bien, nosotros entendemos que afortunadamente hoy, la resistencia a dicha distinción receptada por el legislador en el art. 754 del Cód. Civ. y Com., no tiene mayor relevancia en la práctica judicial (12).

La "distribución irracional de la carga de la prueba" que impone al acreedor, sujeto jurídicamente protegido, dicha distinción, pierde peso con las consecuencias de la reforma introducida por la ley nacional 26.361 a la Ley de Defensa del Consumidor (LDC), lo que finalmente significó en palabras de Ariel Ariza "el desplazamiento del derecho del consumidor en el derecho privado" (13).

Fuera de los márgenes del régimen tuitivo de los contratos de consumo, tampoco creemos que el acreedor quede desamparado en la medida en que, por el solo hecho de que la obligación sea de medio no se sigue que sea aquel quien tenga la carga de la prueba en caso de controversia (14).

Se admite que la carga, aun en las obligaciones de medios, puede estar en una u otra parte, de acuerdo con las circunstancias, especialmente según quien tenga mayor posibilidad o facilidad para demostrar su pretensión, doctrina receptada también por nuestro legislador en el art. 1735 del Cód. Civ. y Comercial (15).

Aun cuando admitamos a los fines dialécticos que aquella autorizada doctrina crítica de la distinción entre obligaciones de medios y de resultado perdió, hoy, toda virtualidad práctica, no podemos dejar de reconocer que estaba en lo cierto.

Si efectivamente, tal como afirma Mosset Iturraspe en la nota citada, "en los primeros comentaristas del Código Civil argentino, de 1871 (Segovia, Machado, Llerena e incluso Salvat), la idea era que el acreedor de una obligación contractual debía probar la existencia del contrato, su derecho a la prestación y el incumplimiento del deudor; a la vez este, para liberarse, cargaba con la prueba del caso fortuito, de la imposibilidad", entonces forzoso es concluir que, la Ley de Defensa del Consumidor y toda la normativa tuitiva que le siguió, no hicieron otra cosa que volver las cosas a su lugar, luego de que la visión subjetivista de la responsabilidad contractual que ganó lugar en el pensamiento de nuestros magistrados, llevase el distingo al plano de la prueba (16).

Siguiendo las premisas y su razonamiento, podríamos decir que: si el medio utilizado por la empresa de alarmas es el adecuado (según los hechos del fallo comentado), si el resultado inmediato o próximo está logrado (disuadir a terceros), es razonable pensar que se logrará el resultado mediato, último o final, (evitar o minimizar el despojo de las pertenencias). Si el escamoteo finalmente ocurre, pese a la asistencia idónea, es porque se ha planteado una "imposibilidad", entendida en consideración a la naturaleza de cada prestación, entonces la carga de la prueba de dicha "imposibilidad liberatoria" incumbe siempre al deudor.

Es más, aun cuando admitamos que la efectiva disuasión de terceros depende más de factores aleatorios que de la conducta de la empresa de seguridad, la prueba de ello, que no es otra cosa que la prueba de la imposibilidad, corresponde al deudor.

VII. Encuadramiento del contrato en la ley nacional 24.240

De lo expuesto hasta aquí, se desprende que es tal la relevancia que tiene el encuadramiento del contrato en cuestión, que su encaje por dentro o por fuera de los márgenes de la LDC, constituye la principal discusión entre las partes y es, consecuentemente, la cuestión que más atención merece de los magistrados, el fallo comentado.

Es que, si el vínculo que une a las partes es considerado una relación de consumo, muy a pesar de las derivaciones de aquellas obligaciones consideradas típicamente de medios en cuanto centra en la culpa la razón de su reproche, es de aplicación el sistema tuitivo de defensa del consumidor, totalmente autónomo y que centra en el factor objetivo de atribución, el eje de la responsabilidad frente al incumplimiento del deudor quien solo se eximirá de la carga, si prueba la fractura del nexo causal.

VIII. El contrato celebrado con un proveedor de servicios de alarma es un contrato de consumo

Entendemos acertado el encuadre jurídico que realiza el fallo encomendado en cuanto asevera que la contratación del servicio de alarmas es un típico contrato de consumo. En esta línea también se pronunció la Cámara nacional (17).

El primer filtro para la aplicación del régimen tuitivo está dado por la caracterización de la relación contractual.

Si la relación de consumo es una relación jurídica entre un consumidor y un proveedor, entonces, debemos analizar si las partes de dicha relación califican en las figuras que establece la norma.

En palabras de Sandra Frustagli: "Desde que el consumidor es el destinatario de la protección, su noción condiciona el acceso al sistema normativo protectorio" (18).

Para integrar la categoría de consumidor, la persona humana o jurídica debe ser el destinatario final de los bienes o servicios, esto como requisito de índole objetiva que funcionará como determinante de la aplicación de la norma en cuestión.

El primer acercamiento al análisis resulta ser la mención del art. 1° de la ley nacional 24.240, como base para el desarrollo de su argumentación (19).

Consumidor es entonces quien agota la cadena de valor del bien, retirándolo del circuito económico para ubicarlo fuera del mercado (20).

El art. 2° de dicha ley retrata la figura del proveedor, y lo define como aquella persona que desarrolla de manera profesional actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marcas, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o

usuarios, dejando afuera los servicios profesionales liberales que requieran para su ejercicio título profesional y matrícula (21).

A su turno, el Código Civil y Comercial legisla los contratos de consumo de manera autónoma dentro del Libro Tercero, Título III. Sigue la estructura de la ley especial 24.240, y comienza por definir la relación de consumo, la figura del consumidor y al contrato de consumo.

El art. 1092 establece: "Relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a 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." Luego, el art. 1093 del mismo cuerpo, define el contrato de consumo: "es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social".

Vemos, entonces, que el factor determinante para definir un contrato de consumo es que el adquirente sea destinatario final de los bienes o servicios, y que no sea incorporado directamente a un proceso de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, distribución o comercialización de bienes y servicios.

En su redacción original la LDC, excluía de la noción de consumidor a quienes consumían bienes y servicios para integrarlos a procesos productivos (22).

Compartimos la opinión de Federico Álvarez Larrondo, al entender que la reforma que efectuó la ley nacional 26.361, al suprimir esta exigencia, amplió el concepto del sujeto merecedor de tutela legal (23).

Es lógico concluir que la desaparición del texto de la norma implica en el legislador un cambio de concepto, de manera tal que aquellos que adquieran un bien o servicio aun en su carácter de comerciantes o empresarios, quedarán igualmente protegidos por esta ley, siempre que el bien o servicio no sea incorporado de manera directa en la cadena de producción.

De tal manera, las personas jurídicas y los comerciantes ven ahora ampliado el campo de supuestos en el que podrán revestir el carácter de consumidores y en consecuencia bregar por la protección de la ley (24).

Entendemos entonces que, por la naturaleza del servicio contratado, independientemente del adquirente del servicio de seguridad, ya sea una persona que quiere resguardar su domicilio, o una empresa que quiera proteger sus locales comerciales, estaremos invariablemente frente a un contrato de consumo y amparados por sus normas tuitivas.

En este sentido se pronunció la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de la Provincia del Neuquén, en un antecedente donde el eje de la controversia fue la existencia o no de una relación de consumo, en un contrato de compraventa de un vehículo entre empresas, conclusiones aplicables por afinidad, a los contratos de servicio de seguridad (25).

IX. Consecuencias de la aplicación del régimen tuitivo de la Ley de Defensa del Consumidor

Es elocuente la letra de la ley nacional 24.240, al afirmar en su art. 1º que tiene por objeto la protección del consumidor.

El texto del art. 40 expresa "Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena".

A los fines de evitar confusiones, comencemos por destacar que la responsabilidad objetiva que refiere el artículo, lo es con relación al riesgo o vicio de la cosa o servicio, que provoca daños al consumidor en su persona o sus bienes, distintos al objeto del contrato de consumo.

Tal es el caso tratado en el fallo comentado, en el cual el vicio en el servicio provocó finalmente la sustracción de las pertenencias en el domicilio del acreedor.

Es únicamente en aquellos casos, donde la LDC introduce un régimen de resarcimiento especial para que tales daños sean reparados, presumiendo que el proveedor incumplió el deber jurídico de seguridad que rige las relaciones de consumo, establecido en el art. 5º del mismo cuerpo y art. 42 de la CN (26).

Cuando se trata simplemente del incumplimiento de un contrato de consumo, porque el objeto de este no cumple con las expectativas legítimas integradas al contrato o simplemente de un servicio defectuoso, las

herramientas jurídicas adecuadas, no deben buscarse en el art. 40 de la LDC, sino en el sistema regulado en los arts. 10 bis a 23 del cuerpo legal (27).

Frente al factor objetivo de atribución, es irrelevante la prueba de culpa o dolo, ya que la responsabilidad se presume en cabeza del dueño o guardián de la cosa o servicio vicioso, debiendo el consumidor acreditar los presupuestos de la responsabilidad civil, esto es la relación de consumo, los daños, su extensión o cuantía y que estos se produjeron por intervención de una cosa riesgosa.

La norma en cuestión otorga al consumidor la posibilidad de demandar a todos los involucrados en la cadena de consumo, esto refuerza lo dicho anteriormente, en relación con el deber de indemnidad en estos casos, operan siempre por afuera de terreno de las obligaciones principales.

Lo contrario implicaría cargar a todos los integrantes de la cadena de producción y comercialización con el carácter de garantes del exacto cumplimiento de la obligación del proveedor directo, lo que determinaría, a fin de cuentas, un considerable aumento del costo de los bienes o servicios derivados de la necesidad de asegurar tales contingencias (28).

El fundamento de la atribución objetiva debe, asimismo, buscarse en los riesgos de la actividad económica, toda vez que allí donde hay beneficios originados en una actividad, debe generarse la contrapartida de responsabilidad por los riesgos y los costos, es decir, que le cabe al proveedor soportar las contingencias de su actividad, como contrapeso de sus beneficios.

El deber de seguridad presupone a los sujetos de derecho, expuestos permanentemente, ya sea consciente o inconscientemente, a riesgos creados por los agentes del mercado en los ámbitos de consumo.

Por lo que las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios en el mercado no se limitan a lo estrictamente convenido, y se extiende a deberes secundarios de conducta, de información, de custodia, de colaboración, de seguridad, de advertencia, todos imperativos derivados del compromiso objetivo de buena fe (29).

X. Conclusión

Compartimos las conclusiones arribadas por la Cámara de Apelaciones, en la medida que favorece la tutela del consumidor del servicio cuestionado.

En resumen, la responsabilidad civil de las empresas de instalación de alarmas es un tema crucial en el contexto de la seguridad y la protección de los bienes y las personas.

El análisis minucioso que nuestros magistrados hacen del deber de proporcionar servicios de calidad que garanticen la eficacia de los sistemas de alarmas, determinan finalmente los posibles escenarios en los que las empresas podrían enfrentar demandas por daños y perjuicios debido a su negligencia.

En este contexto, el fallo induce a actuar no solo en la implementación de medidas para mitigar riesgos y protegerse legalmente sino también, hacia la contratación de coberturas asegurativas específicas al respecto.

En última instancia, en este tipo de contratos, la responsabilidad civil no solo implica la obligación legal de reparar daños causados a terceros, sino también el deber de prevenirlos (30).

En un mundo interconectado y consciente de los riesgos, la responsabilidad civil se convierte en un pilar fundamental para el éxito sostenible de las empresas de instalación de alarmas y su contribución a la seguridad pública.

(A) Abogado por la Universidad Nacional de Buenos Aires. Diplomado en Derecho & Innovación en la Universidad Nacional de Tucumán. Abogado en Estudio Jurídico Imaz & Asociados.

(AA) Abogada (Universidad Católica de Salta). Abogada en Estudio Jurídico Imaz & Asoc.

(1) "Palladino María Fernanda y otro c. Prosegur Activa SA s/sumarísimo Ley 2268", TR LALEY AR/JUR/51522/2024.

(2) Art. 40, Ley 24.240. Responsabilidad Solidaria. Si el daño al consumidor resulta del vicio o defecto de la cosa o de la prestación del servicio responderá el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

(3) Cláusula 7.1 del contrato: El cliente declara conocer y aceptar que el servicio constituye solo un medio para disuadir y alertar respecto a la comisión de actos delictivos o dañinos en el domicilio del cliente, pero no garantiza ni asegura al cliente que tales actos no hayan de producirse. Prosegur no será responsable de los daños y perjuicios que se ocasionen a personas o bienes como consecuencia de la comisión de tales actos, salvo que mediare culpa de su parte.

(4) <https://snic.minseg.gob.ar>

(5)

<https://www.lmneuquen.com/millonario-robo-un-estudio-juridico-extienden-la-prision-preventiva-al-unico-detenido-n880544>.

(6) "Regreso al ayer", letra que pertenece al poeta neuquino Marcelo Beberl y la música a su hijo Hugo Berbel: <https://digesto.muninqn.gov.ar/ordenanzas/10150.pdf>

(7) WEINGARTEN, Celia, "Responsabilidad por hechos de violencia y/o robos en comercios. Seguridad y prevención", LA LEY, 2019-B, 227; TR LALEY AR/DOC/798/2019.

(8) OTTATI PAZ, Juan Manuel, "¿Responden los country clubs por robos y hechos de violencia? Confianza, seguridad y prevención: ¿Cómo se aplican a los conjuntos inmobiliarios?". La Ley 30/11/2020, 9; TR LALEY AR/DOC/3752/2020.

(9) Artículo 1725, Cód. Civ. y Com. Valoración de la conducta. Cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor es la diligencia exigible al agente y la valoración de la previsibilidad de las consecuencias. Cuando existe una confianza especial, se debe tener en cuenta la naturaleza del acto y las condiciones particulares de las partes. Para valorar la conducta no se toma en cuenta la condición especial, o la facultad intelectual de una persona determinada, a no ser en los contratos que suponen una confianza especial entre las partes. En estos casos, se estima el grado de responsabilidad, por la condición especial del agente.

(10) ECHEVESTI, Carlos A. - ECHEVESTI, Rosario, "Derecho de las Obligaciones", p. 919.

(11) MOSSET ITURRASPE, Jorge, "La vigencia del distingo entre obligaciones de medio y de resultado en los servicios, desde la perspectiva del consumidor", LA LEY, 1998-D, 950; "Responsabilidad Civil. Doctrinas Esenciales", Tomo I, p. 1165; TR LALEY AR/DOC/15140/2001.

(12) Art. 774. Prestación de un servicio. La prestación de un servicio puede consistir: a) En realizar cierta actividad, con la diligencia apropiada, independientemente de su éxito. Las cláusulas que comprometen a los buenos oficios, o a aplicar los mejores esfuerzos están comprendidas en este inciso; b) En procurar al acreedor cierto resultado concreto, con independencia de su eficacia; c) En procurar al acreedor el resultado eficaz prometido. La cláusula llave en mano o producto en mano está comprendida en este inciso. Si el resultado de la actividad del deudor consiste en una cosa, para su entrega se aplican las reglas de las obligaciones de dar cosas ciertas para constituir derechos reales.

(13) WAYAR, Ernesto C., "Derecho Civil. Obligaciones", Depalma, Buenos Aires, 1990, t. I, p. 128. ARIZA, Ariel, "Más que una reforma. Desplazamientos del derecho del consumidor en el derecho privado", en Suplemento Especial Reforma de la ley de defensa del consumidor", La Ley, 01/01/2008, TR LALEY AR/DOC/899/2008.

(14) Verbigracia la responsabilidad del cirujano respecto del paciente que ingresa al quirófano para una intervención de cirugía menor y sale de allí sin vida.

(15) TALE, Camilo, "Obligaciones de medios y de resultado. Análisis de las objeciones contra esta distinción"; La Ley, 23/03/2023, 1; TR LALEY AR/DOC/601/2023.

(16) Nota citada en nota al pie (10).

(17) CNCom., sala F, "Detex S.R.L. c. Prosegur S.A. y otro s/ordinario", 28/05/2013; AR/JUR/25900/2013; CNCom., sala F, "Iraola S.R.L. c. Prosegur S.A. s/ordinario", 27/12/2011, DJ, 19/12/2012, 7, con nota de Jorge Omar Frega, TR LALEY AR/JUR/94022/2011.

(18) FRUSTAGLI, Sandra A., "Comentarios al Anteproyecto de la Ley de Defensa del Consumidor", Ed. La Ley, 2019.

(19) Art. 1º, ley 24.240. Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor 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.

(20) Ver nota al pie (15).

(21) Art. 2º Proveedores de cosas o servicios. Quedan obligados al cumplimiento de esta ley todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios. Se excluyen del ámbito de esta ley los contratos realizados entre consumidores cuyo objeto sean cosas usadas. No tendrán el carácter de consumidores o usuarios, quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros. No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento.

(22) Ley 24.240, redacción original. Art. 2º: Proveedores de cosas o servicios. Quedan obligados al cumplimiento de esta ley todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a

consumidores o usuarios. Se excluyen del ámbito de esta ley los contratos realizados entre consumidores cuyo objeto sean cosas usadas. No tendrán el carácter de consumidores o usuarios, quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros. No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento.

(23) "El impacto procesal y de fondo de la nueva ley 26.361 en el derecho de consumo", Suplemento Especial Reforma de la ley de defensa del consumidor, La Ley 01/01/2008, p. 25 y sus citas, TR LALEY AR/DOC/913/2008.

(24) Ello permite sostener, que en el nuevo sistema la tutela se diseña de otro modo: a) Se mantiene la noción de consumo final como directiva prioritaria para circunscribir la figura del consumidor; b) Se extiende la categoría también al "destinatario o usuario no contratante"; y, c) Se suprime un criterio de exclusión que contenía la versión anterior del art. 2º en cuanto que no eran consumidores quienes integren los bienes y servicios a procesos productivos (Ariza, Ariel, "Más que una reforma. Desplazamientos del derecho del consumidor en el derecho privado", en Suplemento Especial Reforma de la Ley de Defensa del Consumidor, La Ley 01/01/2008, p. 49, TR LALEY AR/DOC/899/2008). CCom. Sala F, "Tassone, Sergio Ricardo c. Agroservicios Chacabuco SA y otro s/Ejecutivo", 24/02/2011.

(25) CCiv. y Com., Provincia del Neuquén, "Argen-Lux SRL c/ Ford Argentina SCA y otro s/Vicios Redhibitorios", 16/12/2020.

(26) QUINTANA, Macarena; "Responsabilidad objetiva en la Ley de Defensa del Consumidor", La Ley 31/03/2017, 5, LA LEY, 2017-B, 245, TR LALEY AR/DOC/799/2017.

(27) Art. 10 bis. Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan. (Artículo incorporado por el art. 2º de la ley 24.787, B.O. 02/04/1997).

(28) Ver nota al pie (23).

(29) TAMBUSI, Carlos E., "Ley de Defensa del Consumidor", 2da ed., Ed. Hammurabi, 2019.

(30) CONTRERA, Gabriel A. - IMAZ, Joaquín A., "Tutela anticipada, prevención del daño y medidas cautelares", TR LALEY AR/DOC/432/2024.