



Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 27 de Septiembre de 2022.-

VISTO:

El trámite nº **11496/22**, iniciado por la señora *[REDACTED]*, quien denunció demoras injustificadas en la entrega de productos adquiridos mediante el canje de millas LATAM, por parte de la empresa Food Market S.A. (The Food Market).

Y CONSIDERANDO QUE:

A fs. 1/5, obra la queja y la documentación presentada por la señora *[REDACTED]* ante esta Defensoría del Pueblo, en la cual refirió que la empresa “... ‘*THE FOOD MARKET*’ (...) *nunca me envi[ó] unos productos que canjee con millas de LATAM. Comento tambi[é]n que ingres[é] a su p[á]gina web en donde verifiqu[é] que varios usuarios se encontraban en la misma problem[á]tica que yo...*”.

Atento la índole del tema planteado, desde este Órgano Constitucional se remitieron oficios a la empresa The Food Market -con fechas 3 y 29 de junio de 2022-, a fin de ponerla en conocimiento del requerimiento que diera origen al presente trámite, y por los cuales se solicitó brindar el informe que el caso amerita (fs. 6/11); sin embargo, a la fecha de la presente Resolución, no emitió informe ni respuesta alguna.

Así las cosas, y ante la imposibilidad de arribar a un acuerdo conciliatorio que satisfaga la pretensión de la reclamante, debido a la falta de respuesta por parte de la empresa The Food Market, corresponde dar por finalizadas las gestiones oficiosas realizadas por esta Defensoría del Pueblo y, en consecuencia, encauzar el conflicto a través de los mecanismos formales que la Ley prevé para la protección de los/as usuarios/as y consumidores/as ante la Autoridad local de Aplicación, toda vez que se trata de un problema enmarcado en una relación de consumo. Sin perjuicio de lo cual, se estima pertinente hacer algunas consideraciones respecto al caso de marras.



Como es sabido, los derechos de los/as usuarios/as y consumidores/as son derechos fundamentales, toda vez que han sido expresamente reconocidos en la Constitución Nacional, cuyo art. 42 reza: *“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...**”*. Con idéntico sentido tuitivo la Constitución local prescribe: *“La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. **Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas...**”* (art. 46) (lo resaltado es propio).

La filosofía que guía y da sustento a toda la normativa constitucional y legal de defensa al consumidor es de carácter protectorio, pues la finalidad perseguida es otorgarle a los/as consumidores/as -como parte débil de la relación- una especial protección legal para fortalecer su posición -de natural desigualdad estructural- frente a los/as proveedores/as de bienes y servicios, y equilibrar las relaciones de consumo; como así también, buscar la reparación integral de los daños que podrían haberse causado por la inconducta de los/as prestadores/as.

Es desde tal perspectiva tuitiva que corresponde analizar el caso de marras a la luz de las disposiciones que emergen de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) -Ley Nacional n° 24.240^[1] y sus modificatorias-.

La actitud adoptada por la empresa The Food Market, ha de considerarse un posible incumplimiento a lo dispuesto en el art. 4° de la LDC -sustituido por el art. 1° de la Ley Nacional n° 27.250^[2] y modificatorias-, por cuanto se habría confirmado la adquisición de productos a través de la utilización del voucher referido; no obstante, los mismos no habrían sido entregados en los plazos previstos, lo que evidenciaría una información poco clara y detallada, además de incierta.



En este sentido, es dable destacar que la información constituye uno de los pilares básicos sobre el que se asienta el edificio protectorio del derecho de los/as consumidores/as. Así se ha dicho que *“... la obligación de información encierra dos aspectos: uno negativo (abstenerse de dar información errónea) y otro positivo (el de transmitir toda la información exigible). Será exigible aquella información que sea necesaria para el receptor de la misma al efecto de la formación adecuada de su consentimiento contractual (...) Así, por caso, jurisprudencialmente se ha dicho que ‘el deber constitucional de brindar una información adecuada y veraz se relaciona directamente con la certeza, autenticidad y comprobabilidad de la misma, en función de la disponibilidad de datos que una parte tiene y de la cual la otra -claramente más débil en la relación jurídica- carece. En tal sentido, la información debe cubrir la etapa genética y funcional ya que es cumplimiento del deber de buena fe la prestación de servicios informativos permanentes y actualizados. La información debe estar relacionada con la complejidad del negocio y la educación del receptor, en cuanto a su extensión y exhaustividad’...”*^[3].

Por un lado, la señora Pereyra vería afectados sus intereses económicos y patrimoniales, así como su libertad de elección, ante la conducta omisa de la empresa The Food Market, de acceder a la utilización de un voucher por el canje de productos que, pese a lo acordado, aún no recibió.

A este respecto, la doctrina ha entendido que el derecho a la protección de los intereses económicos *“... No solamente apunta a la formulación de un criterio de resarcimiento, sino a asegurar la eficiencia y calidad de la inversión económica del consumidor al adquirir bienes o servicios, vigilando también la formación del consentimiento en la contratación para el consumo, y sus consecuencias de implementación, todo ello con los caracteres particulares que lo diferencian de los principios tradicionales de la legislación civil y comercial...”*^[4].

Por otro lado, la propia LDC expresa en su art. 10 bis -incorporado por el art. 2º de la Ley Nacional n° 24.787^[5] y modificatorias) que *“... **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” (lo resaltado es propio).

A mayor abundamiento, el art. 19 de la LDC, dispone que “... Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están **obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias** conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos” (lo resaltado es propio). Ello así, por cuanto no accedería a la entrega de productos oportunamente acordada con la usuaria peticionante.

No obstante todo lo antedicho, en el ámbito local, rige la Ley n° 3.006^[6] (según texto consolidado por Ley n° 6.347^[7]), la cual dispone que “... **Los proveedores deberán establecer de manera clara e indubitable, en el marco de los contratos de consumo, el plazo en el que cumplirán con la o las obligaciones principales a su cargo, ya se trate de la entrega de un bien o la prestación de un servicio, el cual debe ser razonable.** Asimismo deberán demostrar, por medio fehaciente, que se ha informado al consumidor, al momento de celebrar el contrato, sobre los términos de esta Ley. En todos los casos, el consumidor deberá aceptar de manera expresa el plazo fijado por el proveedor” (art. 1°) (lo resaltado es propio).

Claro está en este punto, que la empresa The Food Market habría incumplido con la normativa local descripta, atento a que el plazo de entrega no resultó razonable, por cuanto transcurrió un tiempo más que prudencial desde el momento de su adquisición. Incluso, y en el supuesto de que el tiempo establecido sea ambiguo, la mentada ley prevé que la interpretación de los plazos será considerada como expresa, improrrogable y favorable a los /as consumidores/as (art. 2°); y en casos nulos, estima que el mismo sea dentro de los quince (15) días de celebrado el contrato (art. 3°).

Es oportuno destacar también, que la Ley mencionada prevé un resarcimiento en concepto de daño directo a favor de los/as consumidores/as, el cual consiste en el equivalente al uno por ciento (1%) diario por cada día de retraso, con cierto tope respecto de su implementación (art. 4º).

Motivo por el cual, sin perjuicio del resultado que pudieran tener las recomendaciones de esta Defensoría del Pueblo en el caso de marras, le asiste a la aquí reclamante el derecho a iniciar la denuncia pertinente ante la Autoridad Local de Aplicación, conforme el procedimiento administrativo para la defensa de los derechos de los/as consumidores/as y de los/as usuarios/as, previsto en la Ley nº 757^[8] (según texto consolidado por Ley nº 6.347) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A los fines de acceder al mismo, deberá ingresar a la página de Internet <https://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/como-denunciar>, donde se habilitó un canal de denuncia digital, bajo el dictado de la Disposición nº DI-2020-4366-GCABA-DGDYPC^[9], mediante la cual se implementó el Sistema de Notificación Electrónica en Defensa del Consumidor (SNEDC).

No obstante esto último, se hizo saber a la señora Pereyra, que se encuentra en funcionamiento el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), creado a partir de la sanción de la Ley Nacional nº 26.993^[10] -y modificatorias- que establece el **SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO**. A efectos de acceder al COPREC, deberá ingresar su reclamo a través de la página de Internet <http://www.consumoprotegido.gob.ar>, donde se prevé la designación de un/a conciliador/a y la posterior fijación de fecha para la celebración de audiencia, la cual será celebrada a través de notificaciones electrónicas, conforme lo dispuesto por la Resolución nº 616/2020^[11] de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación.

Por último, se comunicó a la reclamante que no podría asentar la misma denuncia en simultáneo ya que debía optar por una u otra opción; es decir, si decidía formular su reclamo ante las Sedes Comunes no podría acceder a la instancia en el COPREC y viceversa.

POR TODO ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

R E S U E L V E :

1) Recomendar a el/la Presidente/a de la empresa Food Market S.A. (The Food Market), a través de notificación electrónica al correo: hola@thefoodmarket.com.ar, tenga a bien, arbitrar los medios necesarios para proceder a la entrega inmediata de los productos adquiridos por la señora Romina Belén Pereyra -DNI nº 29.791.195-, previo contacto telefónico con la misma a los efectos de constatar si desea ello, o bien, proceder a su cambio o cancelación de compra, en cuyo supuesto deberá reintegrar los puntos utilizados en el canje o el monto en dinero que representa tal concepto, conforme el valor actual en plaza del mismo.

2) Recordar a el/la Presidente/a de la empresa Food Market S.A. (The Food Market), a través de notificación electrónica al correo: hola@thefoodmarket.com.ar, el deber de dar efectivo cumplimiento a lo dispuesto por los arts. 13 y 32 de la Ley nº 3 (según texto consolidado Ley nº 6.347), que establecen la obligación de prestar colaboración, con carácter preferente, a esta Defensoría del Pueblo en sus investigaciones y responder los requerimientos que se le efectúen en el plazo fijado por este Órgano Constitucional.



3) Poner la presente Resolución en conocimiento de la Directora General de Defensa y Protección al Consumidor de la Secretaría de Asuntos Estratégicos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, señora Vilma Cecilia Bouza, a los efectos que estime corresponder.

4) Fijar en quince (15) días el plazo previsto en el art. 36 de la Ley n° 3 (según texto consolidado Ley n° 6.347) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires^[12].

5) Registrar, notificar, reservar en la Coordinación Operativa para su seguimiento y oportunamente archivar.

Código 651

MRT/GG

COCA/CEDCCyU

co/COCF/CEAL

gd/ea/SOADA/CEAL


MIm/MAER/COMESA

NOTAS

1. [^] [Ley Nacional n° 24.240 sancionada el día 22 de septiembre de 1993 y publicada en el Boletín Oficial n° 27.744 de fecha 15 de octubre de 1993.](#)



2. [^] *Ley Nacional n° 27.250 sancionada el día 18 de mayo de 2016, promulgada de hecho con fecha 8 de junio de 2016, y publicada en el Boletín Oficial n° 33.399 del 14 de junio de 2016.*
3. [^] *SCBA, "Conca, Hugo Luis c/ Banco de la Provincia de Bs. As. s/ Cumplimiento de contrato, cancelación de hipoteca y repetición de pago", C. 99518 del 03-06-2009.*
4. [^] *Tambussi, Carlos E., "El consumo como derecho humano", Ed. Universidad.*
5. [^] *Ley Nacional n° 24.787, sancionada el día 5 de marzo de 1997, promulgada parcialmente con fecha 26 de marzo de 1997, y publicada en el Boletín Oficial n° 28.617 del 2 de abril de 1997.*
6. [^] *Ley n° 3.006 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada el día 5 de marzo de 2009, promulgada con fecha 7 de abril de 2009, y publicada en el Boletín Oficial n° 3.157 del 20 de abril de 2009.*
7. [^] *Ley n° 6.347, sancionada el día 12 de noviembre de 2020, promulgada con fecha 27 de noviembre de 2020, y publicada en el Boletín Oficial n° 6.009 del 1° de diciembre de 2020.*
8. [^] *Ley n° 757 sancionada el día 4 de abril de 2002, y publicada en el Boletín Oficial n° 1432 de fecha 2 de mayo de 2002.*
9. [^] *Disposición n° DI-2020-4366-GCABA-DGDYPC, sancionada el día 24 de agosto de 2020, y publicada en el Boletín Oficial n° 5.992 de fecha 5 de noviembre de 2020.*
10. [^] *Ley Nacional n° 26.993, sancionada el día 17 de septiembre de 2014, promulgada con fecha 18 de septiembre de 2014 y publicada en el Boletín Oficial n° 32.972 del 19 de septiembre de 2014.*
11. [^] *Resolución n° 616/2020 SCI, publicada en el Boletín Oficial n° 34.529 de fecha 26 de noviembre de 2020.*
12. [^] *Ley n° 3, art. 36: "Con motivo de sus investigaciones, el Defensor o Defensora del Pueblo puede formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de los deberes de los funcionarios, y propuestas para la adopción de nuevas medidas. Las recomendaciones no son vinculantes, pero si dentro del plazo fijado la autoridad administrativa afectada no produce una medida adecuada, o no informa de las razones que estime para no adoptarla, el Defensor o Defensora del Pueblo puede poner en conocimiento del ministro o secretario del área, o de la máxima autoridad de la entidad involucrada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones propuestas. Si tampoco así obtiene una justificación adecuada, debe incluir tal asunto en su informe anual o especial a la Legislatura, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud".*




María Rosa Muñós
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

Visados

2022/08/30 14:53:21 - marrodriguez - Mariano Alfredo Ezequiel RODRIGUEZ - Coordinador Operativo de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo

2022/09/09 11:17:28 - ndarcy - Norberto Darcy - ND ok

2022/09/19 16:10:42 - fbertolotti - Fernando Oscar BERTOLOTTI - Director Ejecutivo de Asuntos Legales



María Rosa Muñós
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

Resolucion Nro: 2381/22

Firmado digitalmente por:

María Rosa MUIÑÓS