

**Voces:** DEFENSA DEL CONSUMIDOR ~ RELACION DE CONSUMO ~ DERECHOS DEL CONSUMIDOR ~ LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR ~ DEBER DE INFORMACION ~ INTERPRETACION JUDICIAL ~ PROVEEDOR ~ PREVENCION DEL DAÑO ~ DAÑO ~ DAÑOS Y PERJUICIOS

**Título:** El deber de advertencia en las relaciones de consumo

**Autor:** Tévez, Alejandra N.

**Publicado en:** LA LEY 05/05/2015, 05/05/2015, 1 - LA LEY2015-C, 655

**Cita Online:** AR/DOC/1265/2015

**Sumario:** I. Introducción.— II. El deber de advertencia como un subtipo de la obligación de informar al consumidor.— III. Reseña de fallos relevantes.— IV. Conclusiones.— V. Prospectiva.

**Abstract:** El deber de advertencia se diferencia del deber de informar en que importa un "plus" sobre la información a suministrar: implica poner en conocimiento del consumidor no cualquier cantidad o tipo de datos, sino aquellos suficientes y adecuados para evitarle un daño. De allí que constituye una manifestación específica del deber de informar, que tiene carácter instrumental respecto de la obligación de seguridad. La obligación del proveedor de advertir al consumidor no está limitada a los supuestos de comercialización de cosas o servicios riesgosos: es exigible con independencia de cuál sea la naturaleza o cualidades del producto o servicio prestado, es decir, aun cuando se trate de cosas o servicios que puedan catalogarse como no riesgosos en sí mismos. No se agota con la comercialización del producto, sino que subsiste aún después.

### **I. Introducción**

Me propongo efectuar algunas breves consideraciones respecto del deber de advertencia que pesa sobre el proveedor en las relaciones de consumo, receptado en el artículo 6 de la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante, LDC).

Al tal fin, realizaré una breve reseña del núcleo argumental de ciertas sentencias relevantes dictadas por distintos tribunales. Ello posibilitará, luego, obtener algunas conclusiones acerca de las principales líneas interpretativas acuñadas por la jurisprudencia que aborda la cuestión y anticipar potenciales escenarios futuros.

Recordemos que el derecho del consumo procura garantizar la seguridad de los bienes y servicios que se introducen en el mercado, como una forma de tutelar el derecho a la salud y a la integridad física de los consumidores. Se trata, en efecto, de proteger a los usuarios contra los riesgos y amenazas derivados de los productos adquiridos.

Ello explica, por ejemplo, que en la Unión Europea se exija la incorporación en varias categorías de bienes comercializados del rótulo "CE", que implica una declaración del fabricante en el sentido de haber comprobado el cumplimiento de requisitos esenciales de seguridad [\(1\)](#).

Se propicia, desde esta perspectiva conceptual, que solo pueden ser comercializados aquellos bienes y servicios que resulten "seguros".

La exigencia de seguridad como modo de evitar daños en el consumo se evidencia a nivel internacional a través de la implementación de distintas medidas.

En este sentido, en la Unión Europea la Directiva 2001/95/CE dictada por el Parlamento Europeo el 3 de diciembre de 2001 impone una obligación general de seguridad para cualquier producto destinado a los consumidores o que pueda ser utilizado por ellos inclusive en el marco de la prestación de un servicio [\(2\)](#). Esta normativa, que se aplica sin perjuicio de lo establecido en la Directiva 85/374/CEE respecto de la responsabilidad por productos defectuosos, establece que tanto los productores como los distribuidores deben proporcionar a los consumidores la información adecuada que les permita evaluar los riesgos inherentes a un producto cuando ellos no sean inmediatamente perceptibles, así como adoptar las medidas apropiadas para evitar daños (por ej.: retirar los productos del mercado o recuperar los ya suministrados, así como advertir a los usuarios de potenciales perjuicios). Inclusive la Directiva va más allá, pues obliga a los proveedores a cumplir con el deber de advertencia no solo respecto de los consumidores sino también con relación a las autoridades competentes, si llegan a tener conocimiento de la peligrosidad de un producto con posterioridad a su introducción en el mercado —y les impone un deber de colaboración con ellas, en su caso— [\(3\)](#).

El panorama en los Estados Unidos es similar. En efecto, la Ley sobre Seguridad de Productos del Consumidor (Consumer Product Safety Act) establece una agencia federal reguladora independiente, la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor (U.S. Consumer Product Safety Commission), cuyo objeto es, precisamente, "proteger al público contra riesgos irrazonables de lesión o muerte asociados a productos del consumidor".

Nuestro país no es ajeno a esta tendencia mundial. A tal punto ello es así, que la exigencia de la seguridad en el marco de la relación de consumo tiene rango constitucional.

En efecto, el artículo 42 de la Carta Magna prescribe que: "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. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control".

No es ocioso recordar que, en cuanto a la prelación de las normas que regulan los derechos de los consumidores y usuarios, el primer lugar lo ocupa la Constitución Nacional con sus arts. 42 y 43, ubicándose en el mismo plano los tratados y convenciones internacionales (arg. art.75 inc. 22 de la Carta Magna).

## **II. El deber de advertencia como un subtipo de la obligación de informar al consumidor.**

Según el Diccionario de la Real Academia Española, "advertir" (del latín: *advertere*) significa "llamar la atención de alguien sobre algo, hacer notar u observar" (4).

En el ámbito del derecho del consumo la advertencia supone la obligación del proveedor de poner a disposición del consumidor la información necesaria y suficiente para alertarlo de la existencia de un riesgo. Tiene, en consecuencia, una función de prevención.

Se trata, como se dijo antes, de garantizar la seguridad de las cosas y servicios que ingresan al mercado para su comercialización. De allí que el deber de advertencia ostente carácter instrumental respecto de la obligación de seguridad.

En consecuencia, desde la óptica de la función preventiva de los daños que pueden provocarse al consumidor, es evidente la existencia de una estrecha vinculación entre tres conceptos, a saber: información, seguridad y advertencia.

Siempre que haya relación de consumo, habrá obligación de seguridad —derivada de la cláusula constitucional de protección de los consumidores—, así como deber de información y advertencia.

La interrelación de los tres conceptos —que involucran sendas obligaciones a cargo del proveedor— se evidencia a partir de las prescripciones de la LDC. En efecto, esta ley dedica tres normas específicas —los arts. 4, 5 y 6, en el capítulo II del Título I ("Información al consumidor y protección de su salud")— a las obligaciones de información, seguridad y advertencia.

Respecto del deber de informar al consumidor, el art. 4 de la LDC establece lo siguiente: "Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión".

Con relación al deber de seguridad, el artículo 5 de la misma normativa señala: "Protección al consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores y usuarios".

Y, finalmente, en lo relativo al deber de advertencia el art. 6 dispone: "Cosas y servicios riesgosos. Las cosas y servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos. En tales casos debe entregarse un manual en idioma nacional sobre el uso, la instalación y mantenimiento de la cosa o servicio de que se trate y brindarle adecuado asesoramiento. Igual obligación regirá en todos los casos en que se trate de artículos importados, siendo los sujetos anunciados en el art. 4º responsables del contenido de la traducción".

Bien se ve que el deber de advertencia que recae sobre el proveedor en las relaciones de consumo previsto en el art. 6 antes transcrito, debe ser entendido como un tipo de obligación de información. Es que, al igual que el derecho a la seguridad, el deber de informar al consumidor tiene rango de derecho fundamental, pues es reconocido por el art. 42 de la CN y explicitado por la LDC a través de diferentes disposiciones (arts. 4, 37 y concs.).

En definitiva, el deber de advertir al consumidor constituye una manifestación específica del deber de informar: se trata de llamarle la atención sobre la existencia de un riesgo, como modo de prevenirlo de su posible ocurrencia.

En esa línea se adscribe la doctrina francesa, que entiende que la obligación de advertencia (*mise en garde*) consiste en suministrar una información pero insistiendo y haciendo notar los riesgos que el consumidor correrá en caso de no tomarla en cuenta.

En este sentido, sostiene Fabre-Magnan que la advertencia es más exigente que la simple información:

requiere que el obligado suministre una información determinada y señale las consecuencias objetivas a deducir de la misma, todo desde una perspectiva de riesgo o peligro a evitar (5).

Consecuencia de ello es que el deber de advertencia tiene, como quedó dicho, carácter instrumental respecto de la obligación de seguridad. Así pues ella supone la necesidad de alertar sobre un peligro o riesgo, que puede darse, a modo de ejemplo, en el caso de venta de un producto peligroso.

Ahora bien.

¿Quién está obligado a advertir?

Todo aquel que resulte oferente en el mercado. Desde esta perspectiva, no solo el vendedor minorista, sino todo aquel que haya intervenido en la cadena de valor del producto (fabricante, distribuidor, comercializador) está compelido a cumplir con el deber de advertencia.

¿Qué se debe advertir? O, dicho de otro modo: ¿cuál es el contenido del deber de advertencia?

El obligado debe poner a disposición del consumidor no cualquier información, sino aquella necesaria y suficiente para llamarle la atención respecto de los riesgos que puede entrañar la comercialización de un producto o servicio. Ello así, con la finalidad de evitarle un daño.

Conforme la pauta del comportamiento contractual de buena fe, la condición de profesionalidad del proveedor supone que tiene un conocimiento acabado de su mercado potencial, que lo conmina a una selección de la advertencia adecuada que debe suministrar en forma objetiva. Tal obligación debe ser juzgada bajo el prisma del art. 909 del Cód. Civil por la confianza que genera un oferente en el mercado y por el carácter profesional que lo coloca en condiciones de prever las posibles deficiencias informativas de un contratante medio de sus productos.

En otras palabras, se trata de asegurar al consumidor que la correcta utilización o consumo de los bienes o servicios comercializados, mediante instrucciones y advertencias claras y veraces, no lo colocará en riesgo ni le provocará daños.

Finalmente: ¿desde cuándo y hasta cuándo rige el deber de advertencia?

La obligación comienza en el momento en que el proveedor de bienes y servicios ofrece sus productos en el mercado (es decir, durante toda la etapa precontractual), rige durante la etapa de ejecución y subsiste aún luego de haber celebrado el contrato. En punto a esto último, el art. 4° del decreto reglamentario de la LDC (n° 1798) establece que el proveedor tiene la obligación de informar en todo momento acerca de la peligrosidad que hubiese advertido o descubierto con posterioridad a la introducción del producto en el mercado, aún cuando los efectos de la relación con el consumidor singular se hubieran agotado. Se trata, como es evidente, de un caso de deber de información post contractual.

### III. Reseña de fallos relevantes

a. En la causa "R., F.E. c/ Bayer SA y otros s/daños y perjuicios" un consumidor que padecía hipertiroidismo, privación de la visión y pérdida total de la fuerza muscular, demandó a un laboratorio por considerar que ello fue consecuencia del consumo de un medicamento que aquél había fabricado (Lipobay). El juez de primera instancia admitió la demanda y el laboratorio resultó condenado a abonar una indemnización. La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil (Sala A) confirmó el pronunciamiento (6), al considerar que el mismo medicamento era fabricado por el laboratorio en los Estados Unidos (aunque con nombre diverso) y se advertía allí sobre la posibilidad de sufrir determinados trastornos en la visión, precisiones éstas de las que carecía el prospecto correspondiente al fabricado en nuestro país (que no informaba contraindicación alguna). El Dr. Picasso, vocal preopinante, señaló que "...el deber de informar y advertir al consumidor es uno de los más importantes en el ámbito de la responsabilidad por productos elaborados, y se relaciona con uno de los objetivos primordiales en la materia, que es reducir el riesgo en el consumo.... Se trata de proteger la salud y la integridad física del consumidor o usuario...", y concluyó que "...la falta de advertencia sobre un riesgo genera la responsabilidad del proveedor por los daños que resulten al consumidor..."

b. En la causa "Arrieta, Ilda Esther del Carmen c/ Coto CICSA" una mujer que se encontraba haciendo compras en un supermercado resbaló con un líquido existente en el piso, cayó y sufrió lesiones. El juez de primera instancia encontró responsable al supermercado y lo condenó al pago de daños y perjuicios. De su lado, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil (Sala L) confirmó la solución (7) en esta acción por cobro de daños. El Tribunal juzgó que Coto CICSA tenía el deber de organizar adecuadamente la custodia de las instalaciones a su cargo con el objeto de evitar perjuicios a los clientes, y a tal fin debía adoptar medidas de seguridad necesarias (como mantener limpio el suelo) e implementar advertencias apropiadas (colocando carteles, cercos, etc.) en zonas que eventualmente podían generar riesgo de accidentes. Reputó improcedente la defensa del supermercado según la cual la víctima no habría contado con "calzado adecuado" para desplazarse por sus instalaciones, y calificó como "...sorprendente...la eventual exigencia de utilizar determinado calzado para circular por el supermercado... (pues) exigir tal recaudo aparece más que extravagante, máxime que no se acreditó ninguna advertencia sobre esta cuestión en el umbral de ingreso al local..."

c. En la causa "Onorato, Viviana Antonia y otro c/ Llao Llao Resorts SA s/ordinario", los padres de una

beba de trece meses demandaron al complejo hotelero por las quemaduras que sufrió la niña (que motivaron seis intervenciones quirúrgicas) al ser higienizada en el lavatorio de la habitación, momento en que salió súbitamente de la canilla un chorro de agua a elevadísima temperatura (casi 60 grados). El juez de primera instancia juzgó responsable al hotel y la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial (Sala F) confirmó la solución (8). Señaló el Tribunal de Alzada que el objetivo del deber de advertencia que pesa sobre el hotelero consiste en "...evitar la configuración de perjuicios que pueden sufrir los consumidores y usuarios por la utilización de los bienes y/o servicios ofrecidos.... El proveedor tiene la carga de advertir —brindando para ello las informaciones pertinentes— respecto de la utilización, características, cualidades y particularidades, entre otras cosas, de los servicios que presta...". Se destacó en el caso que la temperatura del agua caliente que salía de las canillas del lavatorio a un nivel de 59,5° C, según informes periciales presentados en el expediente, era susceptible de ocasionar daños, específicamente quemaduras. De allí que la vocal preopinante, autora de este trabajo, entendió que la demandada "...debió advertir a sus huéspedes tal situación a través de informaciones y/o señalizaciones adecuadas...". Se juzgó, en definitiva, que la responsabilidad del establecimiento hotelero surgió de su omisión de informar y advertir las especiales características del servicio de agua caliente que decidió prestar...". Subrayó el tribunal que de la interrelación de lo dispuesto en los arts. 4 y 6 de la LDC se extraen las condiciones a que debe sujetarse el deber de advertencia previsto en el art. 6 de la ley 24.240. Así —se dijo— "... debe: i) cumplimentarse en forma previa al uso o consumo de bienes o servicios; ii) canalizarse a través de datos y/o señalizaciones acordes a la relación de consumo que se entable; y iii) concretarse a través de la puesta a disposición de los usuarios de información veraz, detallada, eficaz y suficiente...". Encontró por ello responsable al complejo hotelero, destacando como elemento coadyuvante la profesionalidad y situación privilegiada del proveedor: así pues "...el accidente no se produjo en una casa de familia y en una situación en la que el comportamiento que podría haberse exigido en lo relativo al control de la temperatura del agua pudo haber sido —acaso— mucho más riguroso.... Antes bien, acaeció en las instalaciones de un hotel que exhibe un standard de excelencia ciertamente inusual y que, por ello, ostenta un elevado prestigio a nivel mundial..." (9).

d. En la causa "Bloise de Tucci, Cristina c/ Supermercados Makro S.A.", una señora de 73 años de edad que fue aprisionada por las puertas automáticas de un supermercado, cayó al suelo y sufrió fractura de hemicadera izquierda. El accidente se produjo cuando la víctima ingresaba al establecimiento, inadvertidamente, a través de la puerta que correspondía a la salida, que se encontraba abierta, cuyos sensores se encontraban del lado opuesto. La acción fue acogida en primera instancia pero la Cámara Cuarta de Apelaciones de la Provincia de Mendoza revocó el fallo adjudicando culpa a la víctima. Interpuesto el recurso de inconstitucionalidad, la Suprema Corte de Justicia de Mendoza (Sala I) entendió que en el caso medió culpa concurrente de la víctima y del supermercado (10). La Dra. Kemelmajer de Carlucci dijo en su voto que "los dispositivos electromecánicos que operan automáticamente las puertas deben ser adecuadamente instalados, de manera de evitar accidentes; su accionar debe ser previsible y anunciado, teniendo en cuenta que en semejante superficie vidriada es fácil que las personas puedan confundir la entrada con la salida... es obligación de la empresa prever la conducta normal de la gente, así como las que eventualmente impliquen una equivocación, más teniendo en cuenta que las aperturas se encuentran una inmediatamente pegada a la otra.... Es usual que haya niños, ancianos, no videntes, distraídos que circulan sin advertir con claridad los peligros de la automatización mecánica. Es obligación de la empresa prever y salvaguardar esta circunstancia; quien goza del comodum, debe hacerse cargo del "periculum"....". Subrayó además la magistrada que, en el caso, la información brindada por el proveedor resultó insuficiente, contrariamente a lo previsto por la ley que dispone que "el consumidor tiene derecho a una información detallada, eficaz y suficiente (art. 4, ley 24.240)". Es que "... Señalar los lugares de ingreso y egreso cuando existen aperturas y cierres mecánicos simplemente con las palabras "entrada" y "salida" no configura una información ni detallada, ni eficaz, ni suficiente, porque: — no advierte, de modo alguno, sobre el riesgo que implica ingresar por la puerta que no corresponde....es absolutamente ineficaz para personas que no saben o no pueden leer (niños, personas con discapacidades visuales, etc.), —no toma en cuenta un factor vital del mundo del consumo, cual es la posible distracción derivada de la actitud de distensión del consumidor que va a un centro comercial. Por eso es indudable que las palabras de los carteles deben completarse con otros signos inequívocos, como son, en alguna medida, las flechas y otros símbolos que se agregaron con posterioridad en un color que normalmente advierte el peligro (el rojo). De allí, que también es irrazonable privar de toda importancia a la conducta ulterior de la demandada que con posterioridad al accidente mejoró el sistema de información en forma muy concreta..." (11).

e. En la causa "Zaballa, Laura c. Nieves del Chapelco S.A. s/daños y perjuicios" la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil (Sala L) encontró a la demandada responsable del accidente y daños padecidos por una mujer de 28 años, universitaria y con plena capacidad psicofísica, en oportunidad de practicar "canopy" en la localidad de San Martín de los Andes (Provincia del Neuquén). Señaló el Tribunal en el caso que, independientemente de la provisión de elementos materiales de protección que resultaron insuficientes (guantes, casco, arnés), la accionada no demostró haber comunicado a la usuaria acabada y fehacientemente los riesgos posibles derivados de la actividad. Y subrayó que "...en materia de información de riesgos es muy dispar y desequilibrada la posición de la proveedora y la consumidora del servicio recreativo... y esa notoria disparidad de información no podría revertir en contra del usuario". De allí que modificó parcialmente el fallo de primera instancia —que había concluido en la existencia de culpa concurrente— y atribuyó total responsabilidad en el

evento a la proveedora del entretenimiento (12).

f. En la causa "Madrid, Manuel c. Sánchez, Claudia y otros s/ daños y perjuicios" el actor ingirió accidentalmente un producto desengrasante (lo confundió con jugo de pomelo), cuyo envase no contenía la composición química ni el antídoto a utilizar, sufriendo lesiones irreversibles en el esófago. El juez de primera instancia rechazó la acción de daños promovida contra el fabricante del producto por entender que había existido culpa de la víctima. Apelada la sentencia, el Tribunal de Alzada la revocó al considerar que el fabricante debía responder por los daños producidos (13). Señaló, en lo que aquí interesa, que "...la relación existente entre... (el)...deber de advertencia y la obligación de seguridad que pesa sobre el proveedor de bienes y servicios (en el sentido amplio con que es definido por el art. 2 de la ley 24.240 y comprensivo de todos los integrantes de la cadena de comercialización) es evidente: la primera necesidad para preservar la seguridad de los consumidores es hacerles conocer los peligros que pueden presentar los productos y los servicios. La exigencia de seguridad como mecanismo de evitación de daños se plantea así en nuestra norma, en una clara concordancia con las nuevas tendencias en el derecho de daños, donde se procura prevenir el perjuicio más que repararlo. Así parece entenderlo nuestra ley ya que inmediatamente después de consagrar el deber de información en el art. 4... y el deber de seguridad en el 5...en su art. 6 se expone en relación al cumplimiento del llamado deber de advertencia...". Tras ello, juzgó que el daño al actor resultó de una errónea indicación sobre el modo de utilizar o consumir el producto, así como de la omisión del proveedor de proporcionar información sobre su composición química, características, contraindicaciones, fecha de vencimiento, modo de conservación, toxicidad y peligrosidad.

#### **IV. Conclusiones**

Las principales líneas interpretativas de los precedentes jurisprudenciales señalados permiten inferir, aun provisionalmente, algunas consideraciones conclusivas.

Veamos:

1. El deber de advertencia en particular, el de información en general y el de seguridad en las relaciones de consumo, constituyen los pilares sobre los que se asienta el régimen protectorio de la LDC, de raigambre constitucional (art. 42 Const. Nac.);

2. Los tres deben ser interpretados, necesariamente, de modo sistemático, armonizando las previsiones de los arts. 4, 5 y 6 de aquella normativa.

3. El deber de advertencia se diferencia del deber de informar en que importa un "plus" sobre la información a suministrar: implica poner en conocimiento del consumidor no cualquier cantidad o tipo de datos, sino aquellos suficientes y adecuados para evitarle un daño. De allí que constituye una manifestación específica del deber de informar, que tiene carácter instrumental respecto de la obligación de seguridad.

4. La obligación del proveedor de advertir al consumidor no está limitada a los supuestos de comercialización de cosas o servicios riesgosos, como a primera vista parecería desprenderse de la letra del art. 6 de la LDC. En efecto, esta obligación es exigible con independencia de cuál sea la naturaleza o cualidades del producto o servicio prestado, es decir, aun cuando se trate de cosas o servicios que puedan catalogarse como no riesgosos en sí mismos.

5. El deber de advertencia existe con independencia de la celebración de un contrato entre proveedor y consumidor. Ello porque la relación de consumo supone una noción amplia y abarcativa que excede la fuente contractual. De allí que solo se requiere la configuración de una situación fáctica en la cual una persona quede expuesta a una práctica desplegada en el mercado con el fin de promover o inducir al consumo. Este criterio es congruente con la figura del "consumidor expuesto" contemplada en el ámbito subjetivo de la LDC a partir de la reforma incorporada en el año 2008 al art. 1° in fine (ley 26.361).

6. El deber de advertir no se agota con la comercialización del producto, sino que subsiste aún después: el proveedor que tome conocimiento de la peligrosidad del bien o servicio luego de su introducción en el mercado, debe comunicar tal circunstancia de inmediato a las autoridades competentes y a los consumidores, mediante anuncios publicitarios suficientes (art. 4 del decreto reglamentario 1798/94)

7. Este deber impone una conducta objetiva, que debe ser respetada. Su incumplimiento genera responsabilidad del proveedor y da derecho al consumidor no solo a requerir indemnización por los daños que hubiere sufrido sino, incluso, a demandar la nulidad del contrato celebrado (14).

#### **V. Prospectiva**

El deber de advertencia que pesa sobre el proveedor constituye una manifestación del principio protectorio que reconoce la debilidad estructural del consumidor.

En ese marco, tiene su razón de ser en una exigencia de justicia: deviene indispensable el establecimiento de pautas objetivas de conducta que propendan a la seguridad y a la prevención de los daños en situaciones en las que se enfrentan las prerrogativas de un sujeto profesional con las de otro inexperto.

La interpretación que hasta el momento han efectuado nuestros tribunales del sistema protectorio de la



legislación específica, confiere una firme y enfática tutela del consumidor en este plano.

(1) Inclusive las normas de seguridad de la UE suelen adaptarse para incluir nuevos productos o tener en cuenta descubrimientos científicos. Véase —por citar solo un ejemplo— que en el año 2011 fueron ampliados los recaudos de seguridad para los reproductores personales de música, con el objeto de reducir el riesgo de pérdida auditiva asociado a niveles excesivos de sonido.

(2) La Directiva establece, en síntesis, lo siguiente: (i) por producto seguro se entenderá cualquiera que no presente riesgo alguno o únicamente aquéllos mínimos (compatibles con el uso del producto) considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y la seguridad de las personas; (ii) un producto se considerará seguro si cumple las disposiciones de seguridad previstas por la legislación europea o, en defecto de ellas, si cumple las normativas nacionales específicas del Estado miembro de su comercialización; (iii) también se considerará que el producto es seguro si es conforme con una norma europea establecida con arreglo al procedimiento fijado en la Directiva; y, a falta de dichas normativas o normas, la seguridad de un producto se evaluará teniendo en cuenta: a. las normas nacionales no obligatorias —por las que se transponen otras normas europeas pertinentes—, las recomendaciones de la Comisión —que establezcan directrices para la evaluación de la seguridad de los productos-; b. las normas del Estado miembro de producción o de comercialización del producto; c. los códigos de buena conducta en materia de salud y seguridad; d. la situación de los conocimientos o de la técnica; y e. la seguridad que razonablemente los consumidores puedan esperar.

(3) En el anexo I de la Directiva se establecen requisitos específicos para esta obligación de información.

(4) Diccionario de la Real Academia Española, 22va. edición.

(5) FABRÉ-MAGNAN, Muriel, "De l'obligation d'information dans les contrats (Essai d'une théorie)", Paris, LGDJ, 1992, p. 379 y ss.

(6) CNCiv, Sala A, 22 de agosto de 2012, fallo publicado en LL 2012-F,409 con nota de Roberto A. Vázquez Ferreyra "Responsabilidad civil por efectos adversos de un medicamento" y en LL 2013-A,64 con nota de Sabrina M. Berger "Importancia de los cálculos matemáticos en el resarcimiento de daños a la persona".

(7) CNCiv, Sala F, 2 de julio de 2010, fallo publicado en La Ley on line (AR/JUR/43270/2010).

(8) CNCom., Sala F, 3 de abril de 2012, fallo publicado en LL 2012-D,451 con nota de Graciela B. Ritto "La obligación de seguridad en el contrato de hospedaje y la procedencia del daño moral".

(9) Cfr. fundamentos del voto preopinante de la autora de este trabajo en el fallo citado en la nota anterior.

(10) SCJ Mendoza, Sala I, sentencia del 26/07/2002, LL Gran Cuyo 2002,726.

(11) Cfr. fundamentos del voto de la Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci en el fallo citado en la nota anterior.

(12) CNCiv., Sala L, 6 de febrero de 2012, Infojus FA12020113.

(13) C4a. Civ. y Com. Minas Paz y Trib. Mendoza, 19 de setiembre de 2014, fallo publicado en RCyS 2015-III, 104.

(14) cfr. art. 37 in fine: si el oferente transgrede el deber de información el consumidor tiene derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas).