

### **Comisión N° 3: Perspectiva constitucional de la información y la publicidad dirigida a consumidores. Mecanismos de tutela**

#### **Título: Manual de uso de cosas o servicios riesgosos**

**Autores:** Guillermo Cristián Ríos y Gustavo Germán Muiños<sup>1</sup>

Universidad Nacional del Sur (UNS), Bahía Blanca<sup>2</sup>

**Resumen de los puntos de ponencia:** el manual de uso de las cosas o servicios riesgosos no puede ser proporcionado exclusivamente en soporte electrónico, sino que necesariamente debe ser entregado en un soporte físico.

#### **Fundamentos**

El artículo 6° de la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante LDC) prescribe: “*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 artículo 4 responsables del contenido de la traducción.*” El destacado me pertenece.

La regla que obliga a entregar un manual de uso, instalación y mantenimiento de la cosa o servicio es una concreta aplicación del principio protectorio del consumidor. En aquellos casos en que no es posible reducir la peligrosidad de los productos o servicios por debajo de cierto umbral, la ley no retira de la comercialización, pero obliga a entregar un manual para que mediante un uso, instalación y mantenimiento adecuados, el consumidor o usuario reduzca la probabilidad de que ocurra un accidente.

Interpretamos que esta regla es una excepción a la regla del artículo 4°, según la cual la información debe ser “...proporcionada en el soporte que el proveedor determine, salvo que el consumidor opte por el soporte físico. En caso de no encontrarse determinado el soporte, este deberá ser electrónico.” Más allá de la interpretación que pueda hacerse del artículo 4°, interpretamos que en todo caso en que se comercialice un producto o servicio riesgoso, el manual de uso, instalación y mantenimiento debe ser entregado en un soporte físico (en papel).

Los fundamentos que apoyan esta postura son los siguientes.

#### **1. Argumento semántico**

El artículo 6° LDC emplea la palabra “entregar” cuando manda “*entregar un manual*”. Por el contrario, cuando el artículo 4° LDC se refiere a la información, emplea el verbo “proporcionar”. La diferencia es substancial y tiene relevancia a la luz de la prescripción del artículo 2° del Código Civil y Comercial, que manda como primera regla de interpretación de la ley tener en cuenta “...sus palabras...”.

---

<sup>1</sup> Cuenta con el aval del Dr. Matías Irigoyen Testa, según el artículo 1° del Reglamento del Congreso Argentino de Derecho del Consumidor.

<sup>2</sup> Esta ponencia fue previamente expuesta y discutida en el ámbito del Proyecto Grupal de Investigación “Análisis Económico y Jurídico de los Derechos del Consumidor”, que se desarrolla en la Universidad Nacional del Sur (UNS), Bahía Blanca. Agradecemos a su director, el Dr. Matías Irigoyen Testa, y a sus integrantes, por sus valiosos aportes.

No existe en nuestro ordenamiento jurídico definición normativa de las palabras “entregar” ni “proporcionar”. En vista a ello, puede resultar útil consultar la definición que brinda el Diccionario de la Real Academia Española.

La palabra “entregar”, según el Diccionario de la RAE, significa “*dar algo a alguien, o hacer que pase a tenerlo.*” La palabra “dar”, a su vez, significa en su primera acepción “*donar*” (palabra que, a su vez, es definida como “*traspasar graciosamente a otra algo o el derecho que sobre ello tiene*”), y en su segunda acepción, circularmente, “*entregar*”.

Por el contrario, la palabra “proporcionar”, según la RAE, significa en su tercera acepción “*Poner a disposición de alguien lo que necesita o le conviene.*”

Este método, en puridad, no da como resultado una diferencia tajante. No obstante ello, del uso ordinario de las palabras en nuestro medio, parece desprenderse que el verbo “entregar” se emplea cuando el objeto entregado es un objeto material, una cosa; mientras que el verbo “proporcionar”, puede ser empleado con mayor amplitud, para referirse, por ejemplo, a la información, que es un bien inmaterial, o un servicio.

## **2. Argumento sistemático**

La consideración de las palabras de la ley al efectuar su interpretación también puede llevarnos a tener en cuenta en qué otras normas han sido empleadas las palabras que suscitan nuestro interés. Veamos.

La palabra “entregar” es empleada doce (12) veces en la LDC: en los artículos 6, 10, 11, 15, 17, 25, 29, 36, 38. En los artículos 11, 15, 17, y 34 se refiere a la “entrega de una cosa”; en el artículo 36 se refiere a la entrega de dinero; mientras que en los artículos 10, 25, 29, 30 bis y 38 se refiere a la entrega de un documento. En el decreto reglamentario es empleada ocho (8) veces refiriéndose a la entrega de cosas muebles: en los artículos 10(a), 10(c), 16(b); y refiriéndose a documentos, en los artículos 10(b), 25, y 30.

La palabra “proporcionar” sólo es empleada en el artículo 4°. No es empleada en el decreto reglamentario.

Este ejercicio puede replicarse empleando el Código Civil y Comercial, atento a que “*las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo...*” (artículo 3° LDC) y el Código es norma general aplicable en la materia.

En el Código Civil y Comercial, la palabra “entregar” es empleada 204 veces en diversos contextos, refiriéndose a cosas (muebles (748), inmuebles (761), dinero (301)), copias certificadas (302), documentos, títulos valores, mercaderías (367), objetos de uso personal (721), manual de operaciones (1514), cantidad de cosas (1367), capital, documentos probatorios, acreencias dinerarias (1863), certificados provisorios, títulos valores, conocimientos, cartas de porte, facturas u otros documentos (1925), cosas perdidas (1955), despojos subsistentes (2153), bienes (91), etc.

Por el contrario, la palabra “proporcionar” es empleada con mayor amplitud: asistencia letrada (31), información (214), alimentos (537), cuidados (594), necesidades afectivas y materiales (632), información a los consumidores (1100), colaboración (1257), e información (1514).

Finalmente cabe citar la normativa *específica* en que el Legislador emplea este término. Así, por ejemplo, el artículo 5 del Anexo 1 de la Resolución 599-E/2017 de la Secretaría de Comercio, dependiente del Ministerio de Producción, de fecha 01/08/2017, sobre *Comercialización de radiadores*, prescribe: “5. **MANUAL DE INSTALACIÓN, USO Y MANTENIMIENTO.** *El fabricante y/o importador debe entregar junto con el producto un manual en idioma español, en cada radiador armado, incluido el de UN (1) elemento, como mínimo con la siguiente información: ...*”

Por lo expuesto puede entenderse que el Legislador al sancionar la LDC emplea la palabra “entregar” en un mismo sentido en la ley y en su decreto reglamentario. Y puede

interpretarse además, por una razón de coherencia interna del sistema, que ese significado coincide con el empleado en la legislación general (el Código Civil y Comercial) y la legislación especial aplicable (el ejemplo mencionado). En los tres casos, la entrega siempre se refiere a una cosa material.

### **3. Argumento teleológico o finalista**

La norma del artículo 6° tiene por objetivo prevenir daños causados por el uso o la instalación de cosas riesgosas, o derivados de su falta de mantenimiento. Ello surge del mismo artículo 6° en su primer párrafo, en tanto prescribe que habiendo “*riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, [los productos] deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos.*” Surge este principio además de la regla del artículo 1094 del Código Civil y Comercial, por el cual las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor.

El uso y la instalación de cosas riesgosas requiere, para ser seguro, de la presencia *inmediata* y *cercana* del instructivo elaborado por el proveedor. En el estado actual de la tecnología, es sólo el papel el medio que garantiza esa inmediatez y cercanía.

### **4. Argumento de la interpretación “pro consumidor”**

Si las razones antedichas no bastaran para convencer, al menos creemos que bastan para provocar la duda en el intérprete, en cuyo caso debe estarse a la interpretación más favorable al consumidor (artículo 3° LDC y 1094 del Código Civil y Comercial), que claramente es la propiciada.

---