

I. ¿Qué es un Contrato de Adhesión?

La ley 19496, define a este tipo de contratos como “aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”.

En otras palabras, es un contrato enteramente redactado por una parte (el proveedor) y que la otra parte (el consumidor) solamente se puede limitar a adherir o no con su firma, sin poder cambiar nada en el contrato.

II. ¿Cuál es el problema en estos contratos?

Estos contratos son usuales en la mayoría de la prestación de servicios o venta de productos, entre una determinada persona con una empresa. El proveedor o empresa, al ser el único redactor del contrato, se encuentra en una situación de superioridad frente al consumidor, pudiendo establecer todas las cláusulas a su arbitrio. Entonces, el problema está en que la empresa pueda eventualmente establecer una cláusula manifiestamente perjudicial e injusta para el consumidor, y como este último no puede cambiar los términos del contrato, estaría obligado a soportarlo, llevándose todo el perjuicio y saliendo más dañado de lo que estaba antes de la contratación.

III. ¿Qué es una Cláusula Abusiva?

El problema que describimos anteriormente lleva el nombre de cláusula abusiva. Esta es cualquiera que incremente el precio por servicios y que manifieste recargos sin el conocimiento de la otra parte (consumidor). En definitiva, son aquellas que le acarrearán un gran perjuicio del que el consumidor no estaba prevenido, ya que si lo hubiera estado, probablemente no hubiera contratado.

Las típicas cláusulas abusivas y que establece la ley (art. 16 ley 19496) son:

- 1.** Cuando se le otorga a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales.
- 2.** Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica.

Derechos del Consumidor: Contratos de Adhesión y Cláusulas Abusivas



3. Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables
4. Inviertan la carga de la prueba en un juicio en perjuicio del consumidor
5. Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a ser indemnizado frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio
6. Incluyan espacios en blanco cuando se suscribe al contrato
7. En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.

IV. ¿Qué hacer si detecto una cláusula abusiva?

Cada vez que esté frente un contrato de adhesión, es muy importante que lo lea atentamente para que pueda detectar si está frente a una cláusula abusiva. Estas usualmente se encuentran en la letra chica del contrato, ya que el proveedor intentará que el perjuicio al consumidor pase desapercibido. En este caso, lo que debe hacer es iniciar una demanda en el Juzgado de Policía Local competente (donde se suscribió el contrato). El Juez de Policía Local determinará si una cláusula de un contrato de adhesión es abusiva. Si esto ocurre, esta cláusula no producirá efecto alguno, ya que estas según el art. 16 de la ley 19496, son nulas.