

EL CONTRATO DE CONSUMO

Por: Pedro Meilán – Administrador de ACODECO

El contrato de consumo aparece regulado en el artículo 77, de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, bajo el epígrafe “Contratos de prestación de servicios o suministro de bienes” y ha sido reglamentado por el Decreto Ejecutivo N° 46 de 23 de junio de 2009, que entró a regir la semana pasada. Según el artículo 42 del Decreto Ejecutivo mencionado, se define como “aquel contrato por el cual un agente económico se obliga, a cambio de un precio, a realizar a favor de un consumidor, prestaciones periódicas, continuadas o de tracto sucesivo de ciertas cosas, bienes o servicios”.

El contrato de consumo presenta las siguientes características: puede ser escrito o verbal. La forma escrita se deriva del contenido de varias disposiciones del Decreto Ejecutivo N° 46. En efecto, el artículo 41, impone al proveedor ante los contratos de consumo, la obligación de redactarlo en el idioma español, en forma clara, completa y fácilmente legible. Adicionalmente, el proveedor debe redactar tantos ejemplares como partes integren el contrato y uno de ellos debe ser entregado al consumidor. Finalmente, se señala que cuando se incluyan materias no contempladas en la ley, las mismas deberán ser escritas en letra destacada y suscrita por ambas partes.

Por otra parte, se contempla la posibilidad de celebrar el contrato de manera verbal. Esto se deduce de lo preceptuado en el artículo 42 del Decreto en estudio, ya que de su texto se infiere que puede celebrarse de manera telefónica, lo cual, a nuestro juicio, implica que el consentimiento deba manifestarse verbalmente. También se admite el perfeccionamiento por medios electrónicos u otro similar, aunque esta modalidad, salvo mejor criterio, opinamos que quedaría integrada entre los contratos escritos que comentamos líneas arriba.

Los derechos y obligaciones emanadas del contrato deben estar en un solo documento y no se permite la remisión a otros textos o documentos distintos, salvo que éstos hayan sido entregados previamente al consumidor o puestos en conocimiento o a su disposición al momento de la suscripción o firma del contrato. Esto lo regula el párrafo inicial del artículo 41, del Decreto Ejecutivo N° 46.

Ocurre con frecuencia que en los contratos de consumo se incluyen cláusulas que imposibilitan su terminación por decisión unilateral del consumidor y de ser ésta viable le acarrearán consecuencias graves de diversas naturalezas. Por ejemplo, se establece que si el consumidor le pone fin al contrato perderá los abonos por adelantado, o le aplicarán la ejecución de cláusulas penales, indemnizaciones desproporcionadas, etc.

La nueva reglamentación, expresamente señala que el consumidor podrá terminar el contrato utilizando el mismo medio de su celebración, siempre que cumpla con sus compromisos contractuales y, en consecuencia, el proveedor no podrá aplicar ninguna sanción o carga onerosa o desproporcionada, en contra del consumidor. Tal es el caso, por ejemplo, de las penalizaciones por cancelación anticipada que se aplicaban anteriormente en los contratos de telefonía celular, y que han sido reemplazadas por el reembolso del subsidio recibido. Todo lo anterior, se aplica según el contenido del párrafo final, del artículo 77 de la Ley 45 de 2007 y el párrafo final del artículo 42, del Decreto Ejecutivo N° 46.