

# Dossier: Defensa del Consumidor

Selección de Jurisprudencia y Doctrina



Versión enero 2015



## Contenido

JURISPRUDENCIA.....	5
I   Garantía al consumidor.....	5
II   In dubio pro consumidor .....	10
III   Oferta al consumidor .....	15
IV   Audiencia pública .....	20
V   Participación del consumidor.....	29
VI   Contratos de consumo .....	35
VII   Contratos de adhesión.....	57
VIII   Cláusulas leoninas.....	65
IX   Compraventa de automotores .....	72
X   Tarjeta de crédito .....	83
XI   Contratos bancarios – Entidades bancarias.....	95
XII   Contrato de transporte.....	102
XIII   Seguros .....	110
XIV   Servicio telefónico .....	120
XV   Gas.....	133
XVII   Responsabilidad por productos elaborados.....	133
XVIII   Información al consumidor .....	148
A   Deber de información.....	148
B   Publicidad comparativa .....	155
C   Publicidad engañosa .....	157
E   Casos generales.....	176
XIX   Sanciones administrativas .....	186
XX   Marcas .....	195
XXI   Servicio público.....	197
XXII   Competencia.....	203
XXIII   Acción de amparo.....	216
XXIV   Ley aplicable .....	225
XXV   Derechos y garantías constitucionales .....	235
XXVI   Casos concretos.....	242
DOCTRINA.....	299
El daño directo como daño patrimonial: la exclusión del daño moral.....	299
Reflexiones sobre los contratos de consumo en el Código Civil y Comercial: más pasos adelante.....	305

Nuevo fuero del consumidor en la Provincia de Buenos Aires. (es factible su implementación? .....	309
El Digesto Jurídico Argentino y la propiedad intelectual: una relación armónica con un futuro promisorio .....	312
El nuevo proceso de consumo: hacia una mejora de la tutela judicial efectiva del consumidor .....	320
Primeros pasos en el Derecho del Consumo. Séptima parte. (Modelización del Derecho del consumo)	325
La justicia y el fuero del consumidor. Comentarios. Fundamentos .....	331
Consumismo, un atributo de la sociedad.....	336
"Nueva Justicia en las Relaciones de consumo: la satisfacción de una deuda pendiente".....	343
Los consumidores y usuarios: los nuevos actores del siglo XXI.....	349
La protección en el uso de la marca, el sponsoreo y la publicidad engañosa aplicada al ámbito deportivo .....	359
Primeros pasos en el derecho del consumo. (El usuario de servicios de profesionales liberales). Sexta parte .....	362
Alcances legales del denominado Contrato de Asistencia Integral al Viajero .....	377
Primeros pasos en el derecho del consumo. (El usuario de servicios de comunicación masiva, consumidor de mensajes y contenidos). Quinta Parte .....	383
Algunos efectos de la publicidad en el Proyecto de Unificación.....	387
Primeros pasos en el derecho del consumo. (Vicisitudes del consumidor). Cuarta parte.....	389
Primeros pasos en el derecho del consumo. Tercera parte.....	395
Primeros pasos en el derecho del consumo. Segunda parte .....	400
Algunas referencias sobre el derecho del consumidor .....	408
Primeros pasos en el Derecho del Consumo. Primera parte.....	412
El árbitro de consumo ante los derechos instrumentales del consumidor.....	419
Cigarrillos, publicidad e información al consumidor. Un comentario a la ley 26.687.....	429
El árbitro de consumo ante los derechos primarios del consumidor.....	443
Reflexiones generales sobre defensa del consumidor y sistema arbitral de consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (primeras aproximaciones).....	454
La actividad desplegada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación a partir de 2004 como expresión de una política jurisprudencial .....	473
La regulación de las empresas de medicina prepaga.....	480
Defensa del Consumidor Inmobiliario y el Fideicomiso. A propósito del Daño Punitivo.....	484
La nueva Ley 26.682 de Medicina Prepaga en los consumidores y usuarios .....	494
El trato digno y equitativo al consumidor a la luz de los principios constitucionales .....	505
La responsabilidad del banco por los daños derivados de la utilización de cajeros automáticos .....	512
El nuevo concepto de reticencia a la luz de la ley de defensa del consumidor .....	527
Los 'daños punitivos': una herramienta para la protección de los consumidores de seguros .....	530



# JURISPRUDENCIA

## I | Garantía al consumidor

Identificación SAIJ : LL009204

### TEMA

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-GARANTIA AL CONSUMIDOR

Resulta adecuada la condena que en el marco de una relación de consumo ordena a la fábrica de automotores y a la concesionaria a entregarle al comprador de un automóvil 0 km con defectos de fabricación otro de idénticas características pero correspondiente al año de la efectiva entrega, si en virtud de lo dispuesto por el art. 17 de la ley 24.240, el accionante optó por la sustitución de la cosa adquirida, dado que el equilibrio patrimonial del comprador no se restablece con la entrega una cosa de igual calidad cronológica que la sustituida, pues la sola antigüedad del bien importa -sobre todo en el caso de los automotores- una disminución de su valor en el mercado en relación con el valor de los vehículos 0 km recién fabricados.

### REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.17*

### FALLOS

CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERIA ,  
SANTA ROSA, LA PAMPA

Sala 01 (Martín - García de Olmos)

Tueros, Arnaldo Pablo c/ Peugeot Citroen Argentina S.A. y Otros s/ Ordinario

SENTENCIA del 30 DE AGOSTO DE 2013

Nro.Fallo: 13340022

Identificación SAIJ : A0074583

### TEMA

CUESTIONES DE COMPETENCIA-DEFENSA DE LA COMPETENCIA-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-COMPETENCIA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA FEDERAL-RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL DEL ESTADO

Si bien el órgano judicial competente en Capital para conocer en los casos vinculados con la aplicación del régimen legal de defensa de la competencia (ley 25.156) es la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Penal Económico, dicho criterio no resulta de aplicación cuando la cuestión litigiosa importa determinar si la operación de concentración económica que se cuestiona se efectuó en violación al

régimen jurídico de protección de los derechos del consumidor (art. 42 de la Constitución Nacional y ley 24.240), que también se integra con las disposiciones de la ley de defensa de la competencia (ley 25.156), según establece el art. 3º de la ley de defensa del consumidor, de modo que si la actividad jurisdiccional que se pretende se encuentra vinculada con actos dictados por un órgano estatal en ejercicio de la función administrativa, y está en juego la responsabilidad extracontractual del Estado, la causa es de la competencia de la justicia nacional en lo contencioso administrativo federal. -Del dictamen de la Procuración General al que la Corte remite-

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
(LORENZETTI, HIGHTON, FAYT, PETRACCHI, ZAFFARONI, ARGIBAY)

Unión de Consumidores de Argentina c/ Telefónica de Argentina S.A. y otros s/ sumarísimo

SENTENCIA, 917.XLVII del 30 DE ABRIL DE 2013

Nro.Fallo: 13000041

---

Identificación SAIJ: N0017333

## SUMARIO

PRESCRIPCIÓN-BIENES REGISTRABLES-GARANTÍA LEGAL AL CONSUMIDOR: ALCANCES; ADMISIBILIDAD

Cuando como —en el caso— el actor adquirió cierto automotor en la concesionaria co-demandada y tal rodado ostenta un desperfecto —zumbido proveniente de la caja de velocidades— que, en la versión de las accionadas, no existía al tiempo de la compra del automotor, ante el reclamo de las éstas quienes manifestaron, que cumplieron con su deber de garantía y que la acción se encontraba prescrita en los términos del art. 50 de la Ley 24.240, art. 4041 del Cciv. y art. 473 del Ccom, en tal sentido tal defensa se sustentó en las previsiones de los arts. 473 del Ccom. y 4041 del Cciv., ambos referidos a la extinción de la acción fundada en los vicios o defectos ocultos de la cosa. Y lo cierto es que, la base argumental del reclamo concierne al incumplimiento de la garantía legal prevista por el art. 11 de la Ley 24.240. En ese marco: si la acción hubiera sido deducida con apoyatura en la responsabilidad por daños del art. 40 de la citada ley, devendría aplicable el término de prescripción trienal establecido por el art. 50 de aquella normativa. Sin embargo, dado que se demandó aquí por incumplimiento del deber de garantía, la relación jurídica se subsume en la previsión del art. 11 de la LDC, correspondiendo la aplicación del plazo de prescripción previsto por el art. 846 del Ccom. Ello así, procede condenar a las defendidas a la reparación del automotor y el pago de \$10.000 por daño moral.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art.4041, Ley 2.637 Art.473, Ley 24.240 Art.11, Ley 24.240 Art.40, Ley 24.240 Art.50

## DATOS DEL FALLO

CAMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(Tevez - Barreiro - Ojea Quintana.)

ORITI, LORENZO CARLOS c/ VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. Y OTRO s/ ORDINARIO.

SENTENCIA, 67141/05 del 1 DE MARZO DE 2011

---

Identificación SAIJ: Q0024139

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-GARANTÍA AL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE

“La exoneración total o parcial de la responsabilidad del fabricante requiere entonces la acreditación de algunos de los elementos del nexo causal: caso fortuito o fuerza mayor externo a la cosa o empresa o bien culpa de la víctima o de un tercero por quien no debe responder, no siendo suficiente para el productor probar su falta de culpa”.

## DATOS DEL FALLO

CAMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT  
Sala B (Graciela Mercedes García Blanco Nélide Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)  
A. A. SA Y G. M. DE A. SRL en autos: “L. T. SRL (Z., M. G.)c/ A. A. Y C. s/ RECLAMO s/ APELACIÓN  
art. 7 LEY 4219  
SENTENCIA, 56-C-10 del 11 DE NOVIEMBRE DE 2010

Identificación SAIJ: Q0024140

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-GARANTÍA AL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE

“La relación que vincula al adquirente del automotor con el fabricante, en virtud de la garantía por los defectos o vicios que presente, se encuentra regulada por la normas que al respecto contiene la ley 24.240 denominada de defensa al consumidor.

El fabricante, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de cosas muebles son solidariamente responsables por la garantía legal que establece la ley 24.240, frente a la existencia de defectos o vicios de cualquier índole, que afecten el correcto funcionamiento, aunque no hubieran sido manifiestos u ostensibles al tiempo del contrato”.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CAMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT  
Sala B (Graciela Mercedes García Blanco Nélide Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)  
A. A. SA Y G. M. DE A. SRL en autos: “L. T. SRL (Z., M. G.)c/ A. A. Y C. s/ RECLAMO s/ APELACIÓN  
art. 7 LEY 4219  
SENTENCIA, 56-C-10 del 11 DE NOVIEMBRE DE 2010

Identificación SAIJ: K0026052

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INFRACCIONES FORMALES-GARANTÍA AL CONSUMIDOR-REPARACION DEL PRODUCTO

Debe recalcar que las infracciones formales a la ley 24.240 (en el caso a su art. 15) no requieren la producción de ningún resultado o evento extraño a la acción misma del sujeto para su configuración, siendo su apreciación objetiva y configurándose por la simple omisión, que basta, por si misma, para violar la norma, en tanto su verificación lleva a entender que al menos ha mediado negligencia del responsable, quien deberá desplegar los medios probatorios para destruir tal presunción. (Sumario confeccionado por el SAIJ)

## REFERENCIAS



Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.15

## DATOS DEL FALLO

CAMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Alejandro Juan Uslenghi - Guillermo Pablo Galli)  
Garbarino SA c/ DNCI - Disp 129/05 (Ex 64-4205/98)  
SENTENCIA, 5606 del 17 DE JULIO DE 2008

---

Identificación SAIJ: Q0024141

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-GARANTÍA AL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE

Ninguno de los integrantes de la cadena de circulación puede liberarse invocando el hecho de otro (u otros), dado que entre ellos no invisten el carácter de tercero por el cual alguno no debe responder, razón por la cual las interpretaciones efectuadas en cuanto a dicha temática por las apelantes carecen de entidad suficiente para entenderlas como una crítica concreta y razonada para ser tratada en esta instancia compartiendo con la colega preopinante que los planteos aquí efectuados no implican más que una dilación injustificada de pretensión jurisdiccional.

## DATOS DEL FALLO

CAMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT  
Sala B (Graciela Mercedes García Blanco Nélica Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)  
A. A. SA Y G. M. DE A. SRL en autos: "L. T. SRL (Z., M. G.)c/ A. A. Y C. s/ RECLAMO s/ APELACIÓN art. 7 LEY 4219  
SENTENCIA, 56-C-10 del 11 DE NOVIEMBRE DE 2010

---

Sumario nro. K0023598

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-GARANTÍA AL CONSUMIDOR-COMPRAVENTA INMOBILIARIA

Si la unidad se adquiere estando el edificio en construcción, se trata de la adquisición a título oneroso de un "inmueble nuevo" en los términos del art. 1 de la ley 24.240, por lo que el comprador se encuentra amparado como "consumidor".

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.1

## DATOS DEL FALLO

CAMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 02 (Garzón de Conte Grand, Herrera.)  
"Cavi S.A. c/ SIC y T. GCBA Resol. 481/01".  
SENTENCIA, 113501/02 del 28 DE AGOSTO DE 2003

---

Sumario nro. N0011707

## SUMARIO

COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES-RESPONSABILIDAD SOLIDARIA-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR-GARANTÍA AL CONSUMIDOR-PRIVACIÓN DEL USO DEL AUTOMOTOR-PERDIDA DEL VALOR VENAL DEL AUTOMOTOR

Si del peritaje mecánico resulta que la imprevista apertura del capot del vehículo del accionante, impactando contra el parabrisas, mientras circulaba por una ruta, se debió a la debilidad o endeblez de la pieza de fábrica que efectuaba el mecanismo de cierre de aquel, la reparación debió haber sido efectuada por el concesionario que vendió el rodado o por el fabricante, en atención a ser uno de los supuestos comprendidos en la obligación de garantía acordada al usuario; ante la negativa de ambas a asumir tal obligación de garantía de la que son solidariamente responsables, en su condición de vendedora y distribuidora del vehículo, deberán reintegrar al usuario los gastos de reparación —en el caso, \$2450, conforme lo peticionado (C.P.C.C. art 163-6º)—, así como los restantes perjuicios inferidos al consumidor por el riesgo o vicio de la cosa enajenada, como en el caso son la pérdida del valor venal —en el caso, \$1500 (C.P.C.C. art. 165—3 parte), o la privación de uso del rodado, desestimado en el caso por no haber sido acreditados (cfr. Ley 24.240 art. 11, 13 y 40, texto según ley 24999, de defensa del consumidor).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art.520, Ley 17.454 Art.163, Ley 17.454 Art.165, Ley 24.240 Art.11, Ley 24.240 Art.13, Ley 24.240 Art.40, LEY 24.999

## DATOS DEL FALLO

CAMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(CAVIGLIONE FRAGA - DI TELLA - MONTI)  
HELBLING, CARLOS MARCELO c/ SEVITAR SACIFI Y OTRO s/ SUMARIO  
SENTENCIA del 28 DE SETIEMBRE DE 2001

.....

Sumario nro. N0011713

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-GARANTÍA AL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-VICIOS REDHIBITORIOS

La garantía voluntariamente otorgada por el fabricante de un producto —capítulo IV de la Ley 24.240—, es actualmente de carácter legal y obligatoria según modificación Ley 24999 (B.O. 30.7.98), lo cual no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios (Ley 24.240 art.18). Por ello resulta claro que la protección de los intereses económicos de los consumidores, comprende también que se garantice la calidad de los productos e inocuidad de los bienes y servicios que son provistos en el mercado. De allí, la necesidad de imponer al empresario, un estricto deber de asegurar la eficacia, calidad e idoneidad del bien o servicio, para el cumplimiento de la finalidad a la que están destinados de acuerdo con su naturaleza y características.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.18, Ley 24.240, LEY 24.999

## DATOS DEL FALLO

CAMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(MIGUEZ - PEIRANO - VIALE)  
ARTEMIS CONSTRUCCIONES SA c/ DIYON SA Y OTRO s/ ORDINARIO. (LL 30.4.01, Fº 101.916) -  
SENTENCIA del 21 DE NOVIEMBRE DE 2000

.....

Sumario nro. N0012878

## SUMARIO

COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES-RESPONSABILIDAD SOLIDARIA-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR-GARANTÍA AL CONSUMIDOR-PRIVACIÓN DEL USO DEL AUTOMOTOR-PERDIDA DEL VALOR VENAL DEL AUTOMOTOR

Procede admitir el reclamo por privación de uso del rodado, atento a la indisponibilidad del mismo durante el tiempo de reparación, lo que constituye un menoscabo cuya configuración surge “in re ipsa”, como consecuencia inmediata y necesaria de la falta de cumplimiento de la obligación (CCIV art. 520), sin que la accionada haya alegado ni probado circunstancia alguna que obste a tal conclusión — estimado dicho tiempo, por el perito, en una semana, y resultando apropiado el monto insinuado por el reclamante en su demanda, \$50 diarios, cabe fijar por este rubro \$350—. Disidencia del Dr. Monti.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Código Civil Art. 520

## DATOS DEL FALLO

CAMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(CAVIGLIONE FRAGA - DI TELLA - MONTI)  
HELBLING, CARLOS MARCELO c/ SEVITAR SACIFI Y OTRO s/ SUMARIO  
SENTENCIA del 28 DE SETIEMBRE DE 2001

# II | In dubio pro consumidor

---

Identificación SAIJ: Q0024134

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-IN DUBIO PRO CONSUMIDOR

“Reconocemos carácter interdisciplinario al llamado derechos de los consumidores ; la problemática, en consecuencia supera las normas del derecho civil, comercial, procesal, penal, administrativo, etc. para comprenderlas e integrarlas sistemáticamente”.

... “Resulta así que, cualesquiera sean las disposiciones legales que afecten a los consumidores, habrán de ser interpretadas en la forma que más favorezca a los consumidores, lo cual puede implicar, en algunos casos, que los jueces deban cambiar los criterios de aplicación que rigieron hasta ahora para normas dictadas con anterioridad a la vigencia del Art. 42 de la Constitución Nacional”.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42

## DATOS DEL FALLO

CAMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT  
Sala B (Graciela Mercedes García Blanco Nélica Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)  
A. A. SA Y G. M. DE A. SRL en autos: “L. T. SRL (Z., M. G.)c/ A. A. Y C. s/ RECLAMO s/ APELACIÓN art. 7 LEY 4219  
SENTENCIA, 56-C-10 del 11 DE NOVIEMBRE DE 2010

---

Sumario nro. A0058321

## SUMARIO

### INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO - CONTRATOS DE ADHESIÓN - CLÁUSULAS PREDISPUES-TAS-CLÁUSULAS EQUIVOCAS - IN DUBIO PRO CONSUMIDOR-BUENA FE

En los casos de contratos con cláusulas predispuestas cuyo sentido es equívoco y ofrece dificultades para precisar el alcance de las obligaciones asumidas por el predisponente, en caso de duda debe prevalecer la interpretación que favorezca a quien contrató con aquél o contra el autor de las cláusulas uniformes. Esta regla hermenéutica se impone en razón de expresas disposiciones legales (art. 1198 del Código Civil, art. 218, inc. 3, del Código de Comercio, art. 3 de la ley 24.240).(Sumario confeccionado por el SAIJ).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art.1198, Ley 2.637 Art.218, Ley 24.240 Art.3

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(JULIO S. NAZARENO - EDUARDO MOLINE O'CONNOR - CARLOS S. FAYT - ANTONIO BOGGIANO - GUILLERMO A. F. LOPEZ - ADOLFO ROBERTO VAZQUEZ.)

Peña de Marqués de Iraola, Jacoba María c/ Asociación Civil Hospital Alemán s/ recurso de hecho  
SENTENCIA del 9 DE ABRIL DE 2002

---

Sumario nro. N0011719

## SUMARIO

### CONTRATOS BANCARIOS-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-IN DUBIO PRO CONSUMIDOR-DERECHO A LA INFORMACIÓN

El cliente bancario en tanto consumidor final de los servicios prestados por el banco, tiene derecho a una información eficiente por el banco, sobre los elementos esenciales de la relación contractual y sus variaciones, por lo que siendo el estipulante quien redacta el contrato, tiene el deber de hacerlo de una manera clara, precisa y comprensible; por ende quien pudo y debió hablar claro, carga con las consecuencias de su obrar, de su oscuridad o ambigüedad, sea por torpeza, ligereza o deliberado propósito, y en consecuencia en caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor (Ley 24.240 art. 3-último parr.).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.3

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(MIGUEZ - PEIRANO)

PODESTA, PEDRO MIGUEL c/ BANCO DEL BUEN AYRE SA s/ ORDINARIO

SENTENCIA del 30 DE AGOSTO DE 2000

---

Sumario nro. N0011700

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-CONTRATOS BANCARIOS-IN DUBIO PRO CONSUMIDOR

El cliente bancario en tanto sea consumidor final de servicios de esa naturaleza debe garantizársele una información eficiente sobre los elementos esenciales de la relación contractual y sus variaciones, con el doble fin de promover y salvaguardar el desarrollo regular de la competencia y proteger a las

partes contratantes débiles, tutela que corresponde acentuar cuando se trata de personas físicas que actúan con fines extraños a su actividad empresarial o profesional. El estipulante es quien redacta el contrato, por lo cual tiene el deber de hacerlo de manera clara, precisa, comprensible, por consiguiente quien pudo y debió hablar claro, carga con las consecuencias de su obrar, de su oscuridad o ambigüedad, sea por torpeza, ligereza o deliberado propósito, es decir que “en caso de duda, se estará siempre a la interpretación mas favorable para el consumidor” (Ley 24.240 art.3-último parr.). Voto de la Dra. Miguez

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.3

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(VIALE - MIGUEZ (EN DISIDENCIA) - PEIRANO.)

COSENTINO, OSVALDO ALBERTO Y OTRO c/ HSBC BANCO ROBERTS SA s/ RECTIFICACION DE SALDO DE LA CUENTA CORRIENTE. (ED 12.5.03, Fº 52017). -

SENTENCIA, 22938 del 3 DE DICIEMBRE DE 2002

---

### Sumario nro. N0011717

## SUMARIO

SEGUROS-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CLÁUSULAS PREDISPUESAS- IN DUBIO PRO CONSUMIDOR-OBLIGACIONES DEL ASEGURADOR

Cuando la redacción de una cláusula predispuesta por el asegurador, dada su ambigüedad, ofrece dudas en punto a la extensión de su garantía, la interpretación del contrato debe favorecer al asegurado (Ley 24.240 art.37), trasladándose al asegurador (predisponente) las consecuencias que derivan no sólo de su imprecisión o vaguedad empleados en el lenguaje y en los conceptos, sino porque asumió los riesgos de la redacción de la póliza en su condición de profesional y bajo la presunción irrefragable de contar con experiencia y aptitud técnica. Ello presupone que es la compañía de seguros, quien se encuentra en mejores condiciones para fijar con la mayor precisión y de manera indubitada la extensión de sus obligaciones (Stiglitz, Ruben, “Derecho de Seguros”, t. I, nº 117). Por tanto, cuando exista duda acerca de la extensión del riesgo, debe estarse por la obligación del asegurador, pues se trata de quien redacta las condiciones del contrato y está en mejores condiciones que el asegurado para fijar precisa, clara e indubitadamente la extensión de la obligación asumida, sin que pueda permitírsele crear en el espíritu del tomador la falsa creencia de una garantía inexistente.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.37

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(MIGUEZ - VIALE - PEIRANO)

NEXOIL SA c/ LA BUENOS AIRES COMPAÑIA DE SEGUROS SA s/ ORDINARIO. -

SENTENCIA del 9 DE NOVIEMBRE DE 2000

---

### Sumario nro. N0010246

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CONTRATOS BANCARIOS-CLIENTELA-IN DUBIO PRO CONSUMIDOR-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Voto de la Dra. Miguez:

El cliente bancario en tanto sea consumidor final de servicios de esa naturaleza debe garantizársele una información eficiente sobre los elementos esenciales de la relación contractual y sus variaciones, con el doble fin de promover y salvaguardar el desarrollo regular de la competencia y proteger a las partes contratantes débiles, tutela que corresponde acentuar cuando se trata de personas físicas que actúan con fines extraños a su actividad empresarial o profesional. El estipulante es quien redacta el contrato, por lo cual tiene el deber de hacerlo de manera clara, precisa, comprensible, por consiguiente quien pudo y debió hablar claro, carga con las consecuencias de su obrar, de su oscuridad o ambigüedad, sea por torpeza, ligereza o deliberado propósito, es decir que "en caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor" (Ley 24.240 art. 3-ultimo Párr.).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 3

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala A (VIALE - MIGUEZ (EN DISIDENCIA) - PEIRANO.)

COSENTINO, OSVALDO ALBERTO Y OTRO c/ HSBC BANCO ROBERTS SA s/ RECTIFICACION DE SALDO DE LA CUENTA CORRIENTE. (ED 12.5.03, Fº 52017).

SENTENCIA del 3 DE DICIEMBRE DE 2002

---

### Sumario nro. N0012125

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR:INTERPRETACIÓN-INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO-IN DUBIO PRO CONSUMIDOR

Cuando la ley 24.240 sienta el principio de que, ante duda, se estará a la interpretación mas favorable al consumidor, no esta avalando una interpretación parcial o tendenciosa. En otras palabras, el juez no debe prescindir del esfuerzo interpretativo habitual; si efectuado este, conforme a las reglas de la teoría general, la oscuridad persiste; solo entonces habrá de encontrar aplicación la mentada regla.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(MIGUEZ - VIALE - PEIRANO.)

DERDERIAN, CARLOS c/ VIDEO CABLE COMUNICACION SA Y OTRO s/ ORDINARIO. (ED 7.7.04, F. 52790; LL 28.4.04, F. 107322).

SENTENCIA del 31 DE MARZO DE 2004

---

### Sumario nro. F0025378

## SUMARIO

ACCION DE AMPARO-TELECOMUNICACIONES-TELEFONIA CELULAR-FACTURACION DE SERVICIOS PUBLICOS-FACTURACION EXCESIVA-CONSTITUCIÓN PROVINCIAL-CONSTITUCIÓN NACIONAL-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-CLÁUSULAS ABUSIVAS-IN DUBIO PRO CONSUMIDOR-INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO-PROCESO ORDINARIO

Los supuestos denunciados en la demanda, el cobro de la llamada a partir de presionar la tecla SEND puede importar una práctica comercial abusiva dada la ausencia de comunicación efectiva entre quien llama y quien debería ser el receptor de tal llamado.

La facturación basada en el uso realizado de la línea, cargada a quién en definitiva es la parte más débil de la relación de consumo, no tiene apariencia de justa - o "razonable" en la expresión del art. 35 del reglamento (Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, aprobado por Resolución de la Sec. de Comunicaciones Nro. 490/97 (modificado por Res. Nro. 1714/97)) - de ninguna manera y amerita su revisión judicial aunque en un ámbito de mayor debate y prueba, máxime cuando en caso de duda las normas en esta materia deben ser interpretadas a favor del consumidor y usuario, tal como se señalara previamente.

En este sentido, la cláusula 12.1 del Pliego (ratificado por Dec. Nro. 1461/93), la que indica: "Los precios correspondientes a los servicios de telefonía móvil serán libres y de exclusiva responsabilidad del licenciatario" es de fecha anterior a la reforma de la Constitución Nacional de 1994; de la ley 24.240 las resoluciones derivadas de ellas; de todas maneras ya regía el art. 30 de la Const. Prov. y las Leyes Nro. 2817 y Nro. 2779 de Río Negro y por otra parte nunca puede entenderse como ilimitadas y sin control jurisdiccional.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240, CONSTITUCIÓN PROVINCIAL. Art.30, LEY 2779, LEY 2817

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

.....  
Identificación SAIJ: 70013518

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - IN DUBIO PRO CONSUMIDOR-APLICACION DE LA LEY - SERVICIOS PUBLICOS

Por aplicación del art. 42 de la Constitución Nacional y del principio *in dubio pro consumidor* que consagra la propia ley de defensa del consumidor en su art. 31, la norma general prevalece sobre la especial cuando es ella y no la legislación particular la que contempla con mayor benevolencia la situación de los usuarios.

El criterio de que la legislación específica de los servicios públicos debe armonizarse con la ley 24.240 surge de su propio contenido al establecer en su art. 31 que: "las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas ...", y concluye que "en caso de duda, se estar siempre a la interpretación más favorable para el consumidor".

Si es en este marco y dirección que deben considerarse estos conflictos y, precisamente, con esa orientación la Cámara resolvió, no se advierte la errónea interpretación de la ley atribuida por el recurrente al fallo de grado, debiéndose rechazar el recurso de casación interpuesto por este agravio.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240 Art.31

## DATOS DEL FALLO

CORTE DE JUSTICIA, SAN FERNANDO DEL VALLE DE CATAMARCA, CATAMARCA

(César Ernesto Oviedo José Ricardo Cáceres Amelia Sesto de Leiva)  
FEDERACION ECONOMICA DE CATAMARCA c/ EDECAT s/ ACCION DE AMPARO JUDICIAL DE  
INTERESES DIFUSOS O DERECHOS DIFUSOS S/ RECURSO DE CASACION  
CASACION, 407 del 19 DE MARZO DE 2007

### **III | Oferta al consumidor**

---

Identificación SAIJ: K0026035

#### **SUMARIO**

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-OFERTA AL CONSUMIDOR - OFERTA LIMITADA-  
OBLIGACIONES DEL OFERENTE - INFRACCIONES FORMALES

Debe confirmarse la multa impuesta por infracción al artículo 7º de la ley 24.240, al realizarse una publicidad de oferta —efectuada en página impar y entera de un diario de circulación masiva— sin informar la cantidad de productos con lo que contaba para cubrirla.

Además, siendo que se trata de una infracción formal que no requiere la existencia de perjuicio concreto alguno en terceros, basta para su configuración el mero incumplimiento de lo establecido en la norma mencionada. (Sumario confeccionado por el SAIJ)

#### **REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.7

#### **DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (ALEJANDRO JUAN USLENGH - GUILLERMO PABLO GALLI)

Coto Centro Integral de Comercialización S.A. c/ DNCI - Disp 334/06 (Expte 327076/05)

SENTENCIA, 24.272 del 20 DE MAYO DE 2008

---

Sumario nro. K0023244

#### **SUMARIO**

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-OFERTA AL CONSUMIDOR-OBLIGACIONES DEL OFERENTE

Con la obligación impuesta a los proveedores de bienes y servicios en el art. 36 de la ley 24.240 lo que se pretende es preservar a los consumidores en general, a fin de evitar equívocos en la naturaleza y alcance de los servicios que se ofrecen al público, que puedan generar en los posibles interesados comportamientos erróneos con relación a sus interés respecto al verdadero servicio que se ofrece (esta Sala "Club 52 Marketing & Sales S.A. c/SCI", 24/4(97).

#### **REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.36

#### **DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

Ocean Villagew Resort S.A c/ Secretaría de Comercio e Inversiones Disp. DNCI. 1020/99

SENTENCIA, 43.837 del 27 DE FEBRERO DE 2001



---

Sumario nro. K0023227

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-OFERTA AL CONSUMIDOR-OFERTA LIMITADA:REQUISITOS**

Si se condiciona la vigencia de la oferta “hasta agotar stock”, la oferta debe consignar la cantidad de unidades que integraban ese stock, agotando el cual finaliza automáticamente la oferta.

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 01 (Buján, Coviello.)

Serra Lima S.A c/ SIC y M. (Disp. DNCI 497/00) (Expte: 64-303/98)

SENTENCIA, 26.519 del 19 DE ABRIL DE 2001

---

Sumario nro. K0023604

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - OFERTA: CONCEPTO - OFERTA AL CONSUMIDOR - EMPRESA CONSTRUCTORA**

La palabra “oferta” significa entre otras cosas “Promesa que se hace de dar, cumplir o ejecutar una cosa”, y “Propuesta para contratar” y por “Público” ha de entenderse “a la vista de todos” (confr. Diccionario lengua española-Real Academia Española-vigésima primera edición) por lo que al ser la actora una empresa constructora de departamentos, la venta de las unidades es claramente una oferta a personas indeterminadas, sin perjuicio de la utilización de medios masivos de comunicación.

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 02 (Garzón de Conte Grand, Herrera.)

“Cavi S.A. c/ SIC y T. GCBA Resol. 481/01”.

SENTENCIA, 113501/02 del 28 DE AGOSTO DE 2003

---

Sumario nro. K0023245

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-OFERTA AL CONSUMIDOR -OBLIGACIONES DEL OFERENTE**

La ley 24.240 dispone, bajo pena de nulidad, que en las operaciones a crédito se deben consignar expresa y claramente determinadas condiciones que se enumeran, con la finalidad de que tanto el consumidor como el proveedor dispongan de reglas claras para obrar en consecuencia.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

Ocean Villagew Resort S.A c/ Secretaría de Comercio e Inversiones Disp. DNCI. 1020/99

SENTENCIA, 43.837 del 27 DE FEBRERO DE 2001

---

Sumario nro. K0023228

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-OFERTA-OFERTA AL CONSUMIDOR-PUBLICIDAD**

La obligación incumplida en los términos del art. 7 de la ley 24.240, está dirigida a la protección de los potenciales adquirentes, consumándose la infracción por el sólo peligro emergente de la omisión incurrida, con independencia de la existencia de daño concreto respecto a una persona en particular, por lo que resulta irrelevante la ausencia de quejas por parte de quienes adquirieron los bienes.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.7

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 01 (Buján, Coviello.)  
Serra Lima S.A c/ SIC y M. (Disp. DNCI 497/00) (Expte: 64-303/98)  
SENTENCIA, 26.519 del 19 DE ABRIL DE 2001

---

Sumario nro. K0023225

**SUMARIO**

**CONTRATO DE TIEMPO COMPARTIDO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-OFERTA  
INDETERMINADA -DIRECCION NACIONAL DE COMERCIO INTERIOR-SANCIONES  
ADMINISTRATIVAS -APERCIBIMIENTO (ADMINISTRATIVO)**

Debe confirmarse la sanción de apercibimiento que la Dirección Nacional de Comercio Interior impuso a la propietaria de un complejo de tiempo compartido, por haber infringido los arts. 7 y 19 de la ley 24.240 por incumplimiento en los términos de la oferta emitida tal cual quedará plasmada en el contrato por no respetar el derecho de uso adquirido correspondiente a la semana de la reclamante y por haber alquilado sin la expresa autorización de su titular la unidad.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.7, Ley 24.240 Art.19

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 05 (Grecco, Gallegos Fedriani, Otero.)  
Time Sharing Resorts S.A c/ Sic. Y M. (Disp. DNCI. 550/00)  
SENTENCIA, 34.217 del 16 DE JULIO DE 2001

---

Sumario nro. N0010801

**SUMARIO**

**CONCURSOS-LIQUIDACION Y DISTRIBUCION-ENAJENACION DE LA EMPRESA-MEJORA DE LA  
OFERTA:PROCEDENCIA-OBLIGACIONES DEL OFERENTE**

Del dictamen fiscal 90459: Procede rechazar la objeción formulada por un oferente para la adquisición de ciertos bienes de la fallida, en cuanto a que se otorgó la posibilidad de mejorar las ofertas en la audiencia de apertura de sobres, cuando —como en el caso—, surge que se había dispuesto que podrían intervenir en la puja para el mejoramiento de la oferta los oferentes ya presentados en el

expediente, toda vez que la mentada puja no puede ser otra que la generada en la citada audiencia. Ello así, pues de otro modo cabría inferir que el procedimiento de llamado a mejorar ofertas sólo tendría por destinatarios exclusivos a quienes se habían presentado en la causa, con antelación a dicha convocatoria. Tal interpretación no condice con la finalidad de este procedimiento, que consiste en lograr la máxima afluencia de interesados para obtener el mejor precio, en beneficio de la masa de acreedores que integran el pasivo falencial.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala D (ROTMAN - CUARTERO.)

PORVENIR SA s/ QUIEBRA S/ INC. DE SUBASTA (DEL INMUEBLE SITO ENCALLE 54 SAN MARTIN).

SENTENCIA del 9 DE AGOSTO DE 2002

---

### Sumario nro. T0005781

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-AVISO PUBLICITARIO-CRÉDITO BANCARIO-PAGO EN CUOTAS-OFFERTA AL CONSUMIDOR-APLICACIÓN DE LA LEY PENAL:ALCANCES-EMPRESAS DEL ESTADO-BANCOS-IGUALDAD ANTE LA LEY

1 - Corresponde confirmar la resolución por la que se sancionó a la sumariada por infracción al Art. 8, en concordancia con el Art. 4, de la Res. 7/2002, reglamentaria de la Ley 22.802, en virtud de haber publicado un aviso en un periódico ofreciendo la posibilidad de adquirir diversos productos en cuotas, omitiendo indicar el precio de contado, precio total financiado, anticipo, el origen de los productos y la razón social del oferente, dado que el fin que persigue la reglamentación es lograr que los consumidores estén en posición de obtener, en forma rápida y simple, la información relativa a los distintos extremos que presenta la operación de adquisición de un bien por medio de financiación, sin que para ello se vean en la necesidad de efectuar cálculos aritméticos (Sala A, Reg. 371/2004), no excusando a la sumariada la circunstancia de que el precio de contado se obtuviera mediante la simple multiplicación, en virtud de tratarse de cuotas sin interés, quedando también alcanzada la frase "arancel de suscripción y adjudicación: tres (3) por ciento del monto del crédito", atento la necesidad de realizar una operación matemática para conocer el quantum, más allá de que se considere a esta expresión como equivalente o no a la de un anticipo (Del voto del Dr. Bonzón, al que adhiere el Dr. Repetto).

2 - Asiste razón a la firma sumariada en los agravios relativos a la omisión de consignar su domicilio comercial en el aviso publicitario que le fuera imputada (conf. Art. 8, en concordancia con el Art. 4, de la Res. 7/2002, reglamentaria de la Ley 22.802), ya que atento a la vasta cadena de sucursales que posee la firma, el consumidor puede identificar claramente quien es el oferente, así como también los lugares en que realiza sus operaciones (en el caso, se trata del Banco de la Provincia de Buenos Aires) (Del voto del Dr. Bonzón, al que adhiere el Dr. Repetto).

3 - La Ley de Lealtad Comercial prevé expresamente la aplicación de sus normas a las entidades estatales (en el caso, un banco de provincia) que desarrollen actividades comerciales, sin que gocen de ningún tipo de inmunidad en materia de responsabilidad por las infracciones que se verifiquen en el marco de la misma (Art. 28, ley 22.802), respondiendo la ley a un criterio lógico, ya que dichas entidades actúan en el ámbito del derecho privado y elementales razones de equidad aconsejan a no excluirlos del régimen penal administrativo, puesto que lo contrario implicaría crear privilegios injustificados que no se compadecen con el principio de igualdad ante la ley (Sala A, Reg. 7/2000), y no empece a ello la existencia de prerrogativas constitucionales de origen histórico en cabeza de la provincia en trato (en el caso, Pcia. de Buenos Aires) (Del voto del Dr. Bonzón, al que adhiere el Dr. Repetto).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802 Art.28, Ley 22.802

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala A (BONZON-REPETTO.)

BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES. s/ Lealtad comercial.

SENTENCIA, 47/2006 del 7 DE FEBRERO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025405

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-DEBER DE INFORMACIÓN-PUBLICIDAD-OFERTA-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL

La ley de defensa al consumidor, establece... principios que resultan centrales en autos, uno es el deber de información, receptado en el artículo 4to.; dice al respecto Lorenzetti: "La información es el tema, el gran asunto de los tiempos modernos que el Derecho recoge y regula". La información no es publicidad, persiguen objetos distintos, la información es un bien que tiene un valor jurídico y consecuentemente protección jurídica.

Ingresando en el campo relativo a la publicidad comercial, el artículo 8 de la Ley de Defensa al consumidor señala que las precisiones formuladas en los anuncios obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor. Su incumplimiento acarrea responsabilidad contractual. En este punto remarca Aída Kemelmajer de Carlucci, "hay que ser conciente de algo muy significativo: el reconocimiento de la integración publicitaria del contrato significa equiparar la publicidad a la oferta".

En el caso de autos estos conceptos toman relevancia para dejar establecido que en una relación de consumo, el Pliego (oferta) y el contrato que vincula a las partes no son los únicos preceptos que forman el contenido negocial.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.4, Ley 24.240 Art.8

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Identificación SAIJ: K0025441

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-OFERTA AL CONSUMIDOR-OBLIGACIONES DEL OFERENTE

La obligación incumplida en los términos del art. 7 de la ley 24.240, está dirigida a la protección de los potenciales adquirentes, consumándose la infracción por el sólo peligro emergente de la omisión incurrida, con independencia de la existencia de daño concreto respecto a una persona en particular, por lo que resulta irrelevante la ausencia de quejas por parte de quienes adquirieron los bienes (Sala I "Serra Lima S.A. c/ SIC y M (Disp. DNCi 497/00) 19/4/2001) (Cons. IV).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.7

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 03 (Argento, Grecco, Fernández.)

“Frávega S.A. c/ DNCI- Disp. 885/05 (Expte S01:48315/05)”.

SENTENCIA del 29 DE JUNIO DE 2007

---

Identificación SAIJ: K0025440

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-OFFERTA AL CONSUMIDOR-OFFERTA LIMITADA

Si de la publicidad surge que se condicionaba la vigencia de la oferta de productos allí promocionados al cumplimiento de un plazo o “hasta agotar stock”, la sola mención de la frase “hasta agotar stock” sin precisar la cantidad de productos disponibles a los fines de poder hacer frente a la eventual demanda de la oferta publicitada configura el incumplimiento del art. 7 de la ley 24.240 (Cons.IV).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.7

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 03 (Argento, Grecco, Fernández.)

“Frávega S.A. c/ DNCI- Disp. 885/05 (Expte S01:48315/05)”.

SENTENCIA del 29 DE JUNIO DE 2007

# IV | Audiencia pública

---

Sumario nro. C1000987

## SUMARIO

DESIGNACIÓN DE JUECES-AUDIENCIA PUBLICA

La audiencia pública a la que alude el artículo 120 de la CCBA, y que ha sido reglada por la ley 6, constituye una instancia de evaluación y de participación democrática relevante, que no puede ser soslayada, pues es claro que no pueden aplicarse en el caso criterios interpretativos que limiten el debate en un tema tan sensible para la comunidad como es el relativo a la designación de un magistrado judicial.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.120, LEY 6

## DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde Julio B. Maier Carlos F. Balbín)

Gil Domínguez, Andrés c/ GCBA s/ acción declarativa de inconstitucionalidad

Sumario nro. C1000992

**SUMARIO**

**DESIGNACIÓN DE JUECES-AUDIENCIA PUBLICA**

La reglamentación objeto de tacha —otorgar al procedimiento de audiencia pública efecto interruptivo del cómputo del plazo de sesenta días establecido por el art. 118, CCBA— ha desnaturalizado la intención del constituyente en su aspiración de proveer a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con un procedimiento de designación de sus jueces y juezas ágil y transparente.

Esta conclusión es consecuencia de una interpretación gramatical, teleológica y sistémica de las disposiciones contenidas en los arts. 118 y 120 de la CCBA, que constituyen la atalaya desde la que debe llevarse a cabo el test de constitucionalidad de la norma reglamentaria objetada por el accionante.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.118, CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.120

**DATOS DEL FALLO**

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde Julio B. Maier Carlos F. Balbín)

Gil Domínguez, Andrés c/ GCBA s/ acción declarativa de inconstitucionalidad

SENTENCIA, 2671 del 20 DE OCTUBRE DE 2004

---

Sumario nro. C1000998

**SUMARIO**

**DESIGNACIÓN DE JUECES-AUDIENCIA PUBLICA**

No parece razonable suponer que el Constituyente haya omitido algo tan importante como advertir que el cómputo del plazo para que la Legislatura se expida sobre los pliegos de los candidatos a jueces se inicia con posterioridad a la audiencia prevista por el artículo 120 de la CCABA.

Más aun, si se lee con atención el debate de la Convención Constituyente en oportunidad de aprobar el texto de los artículos 118 y 120 de la CCABA se advertirá que nada se dijo allí que permita —por vía de una interpretación histórica de la voluntad del Constituyente— sostener la postura contraria, es decir, que el plazo comienza a contarse a partir de la celebración de la audiencia pública.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.118, CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.120

**DATOS DEL FALLO**

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde Julio B. Maier Carlos F. Balbín)

Gil Domínguez, Andrés c/ GCBA s/ acción declarativa de inconstitucionalidad

SENTENCIA, 2671 del 20 DE OCTUBRE DE 2004

---

## Sumario nro. C2001163

### SUMARIO

ACCION DE AMPARO-ORGANIZACIÓN DEL PODER JUDICIAL-DESIGNACIÓN DE MAGISTRADOS-AUDIENCIA PÚBLICA: OBJETO-IDONEIDAD PARA LA FUNCIÓN-DERECHO DE DEFENSA-DEBIDO PROCESO ADJETIVO-RAZONES DE OPORTUNIDAD, MERITO O CONVENIENCIA

La realización de la audiencia pública confiere publicidad al procedimiento de selección de los magistrados, al otorgarse a los ciudadanos la posibilidad de controlar las postulaciones a través de su participación, esto es, presentar las impugnaciones que consideren pertinentes y hacerse oír en forma previa a la designación.

Sin embargo, cuando el rechazo del pliego se sustente en la falta de idoneidad del candidato propuesto, la sustanciación del procedimiento de audiencia pública no constituye un rigorismo formal o adjetivo, sino que configura el medio a través del cual se tutela la garantía de defensa del postulante, al ofrecérsele la oportunidad de conocer las impugnaciones que se le imputan, tomar conocimiento de las pruebas en que se sustentan, producir su descargo y ofrecer y producir prueba.

En tal circunstancia, el ejercicio de la competencia para rechazar un pliego se encuentra condicionado a que se hubiese respetado el procedimiento que a tal efecto ha previsto la Ley de Audiencias Públicas, toda vez que al cuestionarse la idoneidad del candidato propuesto para desempeñar funciones públicas, resulta un presupuesto insoslayable el debido reconocimiento de la garantía a un debido proceso adjetivo. Por ello, corresponde al juzgador merituar con mayor rigor el cumplimiento del procedimiento reglado a tal efecto, toda vez que está en juego, en tal supuesto, la efectiva vigencia de la garantía de defensa.

En cambio, puede ocurrir que la decisión de no prestar acuerdo al candidato no se sustente en su falta de idoneidad, sino en valoraciones de naturaleza institucional que el órgano legislativo, por su composición plural y naturaleza representativa, se encuentra en condiciones de merituar. Aún luego de comprobada la aptitud del postulante, el legislador puede considerar conveniente no prestar acuerdo al candidato por razones de oportunidad, mérito o conveniencia.

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. CONT. ADM. Y TRIB. DE LA CIUDAD AUT. DE BS. AS., CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

Sala 01 (Inés Mónica Weinberg de Roca Carlos Francisco Balbín)

Spisso, Rodolfo S. c/ G.C.B.A. s/ Amparo

SENTENCIA, 1 del 8 DE MAYO DE 2001

---

## Sumario nro. C2001164

### SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO-ORGANIZACIÓN DEL PODER JUDICIAL-DESIGNACIÓN DE MAGISTRADOS-AUDIENCIA PÚBLICA: OBJETO-IDONEIDAD PARA LA FUNCIÓN-DERECHO DE DEFENSA-DEBIDO PROCESO ADJETIVO: ALCANCES

Como derivación del principio constitucional de defensa en juicio, se erige la garantía del debido proceso adjetivo que, específicamente, garantiza el derecho de los ciudadanos a ser oídos, a ofrecer y producir pruebas, a controlar las producidas por la contraparte y a obtener una decisión fundada. Esta garantía no constituye solamente una defensa del interés privado de las personas, sino también, en forma indirecta, un instrumento de tutela del interés público o bien común.

En el caso, la decisión de la Legislatura —consistente en rechazar el pliego del accionante— no se sustentó en razones de oportunidad, mérito o conveniencia sino, por el contrario, en haberlo considerado inidóneo para desempeñar la función de juez para la que había sido propuesto. La Legislatura, debía cumplir con especial rigurosidad el procedimiento preestablecido en resguardo del necesario respeto de la garantía de defensa del postulante y su derecho al debido proceso adjetivo, así como la publicidad que el propio legislador ha previsto en la Constitución y en la Ley Nro. 6. Por el contrario, si bien se ha permitido al amparista realizar sucesivas presentaciones y descargos, la posibilidad de ejercer su derecho de defensa ha sido parcial, pues no se respetó a tal efecto el procedimiento de audiencia pública, no se le dio formal traslado de la denuncia anónima que motivó la impugnación de su candidatura, no se le permitió controlar las pruebas presentadas por el denunciante y, por lo tanto, no se le permitió un leal conocimiento de las actuaciones que sustentaron la posterior decisión de la Legislatura de no prestar acuerdo a su designación.

La observancia del procedimiento constituye un presupuesto insoslayable para la validez del acto de rechazo, toda vez que se trata del instrumento previsto por el propio legislador para garantizar al candidato la debida defensa de sus derechos frente a una imputación de inidoneidad.

La violación de la garantía de defensa es uno de los principales vicios que puede afectar cualquier procedimiento reglado, de manera que la indefensión que ocasiona al particular afectado debe sancionarse con la invalidez.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución de Ciudad de Buenos Aires, LEY 6

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. CONT. ADM. Y TRIB. DE LA CIUDAD AUT. DE BS. AS., CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

Sala 01 (Inés Mónica Weinberg de Roca Carlos Francisco Balbín)

Spisso, Rodolfo S. c/ G.C.B.A. s/ Amparo

SENTENCIA, 1 del 8 DE MAYO DE 2001

---

## Sumario nro. C2001165

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO-ORGANIZACIÓN DEL PODER JUDICIAL-DESIGNACIÓN DE MAGISTRADOS-AUDIENCIA PÚBLICA:OBJETO-IDONEIDAD PARA LA FUNCIÓN-DERECHO DE DEFENSA-DEBIDO PROCESO ADJETIVO-RAZONES DE OPORTUNIDAD, MERITO O CONVENIENCIA

La realización de la audiencia pública confiere publicidad al procedimiento de selección de los magistrados, al otorgarse a los ciudadanos la posibilidad de controlar las postulaciones a través de su participación, esto es, presentar las impugnaciones que consideren pertinentes y hacerse oír en forma previa a la designación.

Sin embargo, cuando el rechazo del pliego se sustente en la falta de idoneidad del candidato propuesto, la sustanciación del procedimiento de audiencia pública no constituye un rigorismo formal o adjetivo, sino que configura el medio a través del cual se tutela la garantía de defensa del postulante, al ofrecérsele la oportunidad de conocer las impugnaciones que se le imputan, tomar conocimiento de las pruebas en que se sustentan, producir su descargo y ofrecer y producir prueba.

En tal circunstancia, el ejercicio de la competencia para rechazar un pliego se encuentra condicionado a que se hubiese respetado el procedimiento que a tal efecto ha previsto la Ley de Audiencias Públicas, toda vez que al cuestionarse la idoneidad del candidato propuesto para desempeñar funciones públicas, resulta un presupuesto insoslayable el debido reconocimiento de la garantía a un debido proceso adjetivo. Por ello, corresponde al juzgador merituar con mayor rigor el cumplimiento del procedimiento reglado a tal efecto, toda vez que está en juego, en tal supuesto, la efectiva vigencia de la garantía de defensa.



En cambio, puede ocurrir que la decisión de no prestar acuerdo al candidato no se sustente en su falta de idoneidad, sino en valoraciones de naturaleza institucional que el órgano legislativo, por su composición plural y naturaleza representativa, se encuentra en condiciones de merituar. Aún luego de comprobada la aptitud del postulante, el legislador puede considerar conveniente no prestar acuerdo al candidato por razones de oportunidad, mérito o conveniencia.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 6

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. CONT. ADM. Y TRIB. DE LA CIUDAD AUT. DE BS. AS., CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

Sala 01 (Inés Mónica Weinberg de Roca Carlos Francisco Balbín)

Spisso, Rodolfo S. c/ G.C.B.A. s/ Amparo

SENTENCIA, 1 del 8 DE MAYO DE 2001

---

## Sumario nro. C2001974

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO-PLANEAMIENTO URBANO-AUDIENCIA PÚBLICA:OBJETO;CARACTER-INTERES PÚBLICO-CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES-CODIGO DE PLANEAMIENTO URBANO:OBJETO

El instituto de la audiencia pública, si bien está destinado a que los interesados legitimados puedan debatir diversos asuntos de interés general frente a los funcionarios competentes, resulta de convocatoria obligatoria por expreso mandato constitucional antes del tratamiento legislativo de normas de edificación, planeamiento urbano, emplazamiento industriales o comerciales, o ante modificaciones de uso o dominio de bienes públicos.

De este modo cabe concluir que, habida cuenta de su naturaleza de estado netamente urbano, la Ciudad ha previsto en su Constitución múltiples reaseguros de participación en materia de planeamiento territorial, dada la enorme incidencia del tema en la calidad de vida de sus habitantes, y las polémicas adoptadas al respecto en el pasado, divorciadas de la voluntad ciudadana.

El estudio de la tacha de inconstitucionalidad formulada por la actora al articulado del Código de Planeamiento Urbano no podrá efectuarse soslayando la expresa voluntad del constituyente de ampliar y favorecer la participación popular, como un modo de coadyuvar en la consecución del "plan de gobierno" previsto en la Constitución.

En ese marco, deben interpretarse las disposiciones de los artículos 89 y 90 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, y en modo alguno las normas que por ley reglamentan tales instituciones pueden interpretarse con un ánimo restrictivo de la intervención ciudadana.

El procedimiento de "doble lectura" previsto en los artículos 89 y 90 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires requiere en primer término el despacho previo de la comisión respectiva que incluya el informe de los órganos involucrados, que deben ser objeto de "aprobación inicial". Tal texto debe darse a publicación y convocarse a una audiencia pública en el plazo de treinta días para que los interesados presenten reclamos y observaciones. Finalmente, tras la consideración de los aportes efectuados por los interesados se procede a la resolución definitiva de la Legislatura.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.89 al 90

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. CONT. ADM. Y TRIB. DE LA CIUDAD AUT. DE BS. AS., CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

Sala 02 (Nélide M. Daniele Esteban Centanaro Eduardo A. Russo)

Comercio de Maderas S.A c/ Gobierno de la Cdad. de Buenos Aires s/ Amparo

SENTENCIA, 240 del 8 DE NOVIEMBRE DE 2001

Sumario nro. C2001975

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO-ADMISIBILIDAD DE LA ACCIÓN-ARBITRARIEDAD O ILEGALIDAD MANIFIESTAS-PLANEAMIENTO URBANO-AUDIENCIA PÚBLICA-CODIGO DE PLANEAMIENTO URBANO:OBJETO

El Código de Planeamiento Urbano constituye, junto al Plan Urbano Ambiental herramientas fundamentales que el constituyente ha previsto en lo que a planificación urbana respecta. Su elaboración responde a un complejo procedimiento técnico con la garantía de participación comunitaria, y es aprobado por la Legislatura mediante un mecanismo especial. Comprende la asignación del destino de cada metro cuadrado de la Ciudad, teniendo en cuenta sus características y previendo su desarrollo futuro, debiendo mantener siempre un delicado equilibrio entre la tensión generada por intereses diversos, en aras del bienestar general y de crear las condiciones para un hábitat adecuado.

De acuerdo con lo señalado, la determinación de un agravio constitucional en los términos planteados por la actora (omisión inconstitucional del texto de la Ley Nro. 449), requeriría de un profundo estudio comparativo de elementos probatorios de una gran complejidad técnica que no han sido arrimados por las partes al legajo, por lo que no resultaría factible expedirse por la vía del amparo respecto de la ocurrencia en el caso de autos de una arbitrariedad o ilegalidad manifiesta que afecte los derechos y garantías invocados, que son los de igualdad y de propiedad.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 449

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. CONT. ADM. Y TRIB. DE LA CIUDAD AUT. DE BS. AS., CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

Sala 02 (Nélida M. Daniele Esteban Centanaro Eduardo A. Russo)

Comercio de Maderas S.A c/ Gobierno de la Cdad. de Buenos Aires s/ Amparo

SENTENCIA, 240 del 8 DE NOVIEMBRE DE 2001

.....  
Sumario nro. C1000986

## SUMARIO

ACCIÓN DECLARATIVA DE INCONSTITUCIONALIDAD-DESIGNACIÓN DE JUECES-AUDIENCIA PÚBLICA

El inicio del procedimiento de audiencia pública pautado en el capítulo VI de la ley 6 interrumpe el cómputo del plazo inicial de 60 días establecido en el art. 118 de la CCBA, para que la Legislatura se expida sobre las propuestas de designación de los jueces remitidas por el Consejo de la Magistratura; y otro plazo similar volverá a contarse desde la finalización de los trámites inherentes a aquél. De tal modo, en el diseño de la norma se distinguen tres lapsos.

El de los primeros sesenta días, el que insuma el procedimiento de audiencia pública y el de los segundos sesenta días a los que ella alude. Ante ello, cabe concluir que una hipótesis factible es que, con sujeción a este régimen normativo, la designación de un juez insuma ciento veinte días más el plazo que irrogue el procedimiento de audiencia pública que, de conformidad a las previsiones de la ley específica, nunca será inferior a los cuarenta días; todos ellos hábiles.

A dichos plazos se suman los correspondientes a los recesos legislativos, concluyéndose que el horizonte temporal previsto por el constituyente se ve absolutamente desvirtuado; sin que se cuente con elementos que doten de razonabilidad a tal circunstancia, pues no se advierte cuál es la necesidad de establecer un plazo tan extenso como todo el fijado por la Constitución para el cumplimiento del primer tramo de labor previsto por la legislatura, orientado a dar inicio al procedimiento de convocatoria

de audiencia pública, consistente en la remisión del pliego a la Junta de Ética, Acuerdos y Organismos de Control.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.118, LEY 6

## DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde Julio B. Maier Carlos F. Balbín)

Gil Domínguez, Andrés c/ GCBA s/ acción declarativa de inconstitucionalidad

SENTENCIA, 2671 del 20 DE OCTUBRE DE 2004

---

### Sumario nro. C1000988

## SUMARIO

### DESIGNACIÓN DE JUECES-AUDIENCIA PÚBLICA

Cuando en el artículo 118 de la CCBA se prevé que la legislatura debe pronunciarse por la aprobación o el rechazo del pliego propuesto por el Consejo de la Magistratura dentro de los sesenta días hábiles, excluido el receso legislativo, lo que se considera es que en ese lapso el cuerpo cumpla con el proceso deliberativo-participativo pautado por el sistema de la audiencia pública, pues recién entonces puede encontrarse en condiciones de emitir una decisión adecuadamente fundada y ajustada a los principios y al procedimiento establecidos por la Constitución.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.118

## DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde Julio B. Maier Carlos F. Balbín)

Gil Domínguez, Andrés c/ GCBA s/ acción declarativa de inconstitucionalidad

SENTENCIA, 2671 del 20 DE OCTUBRE DE 2004

---

### Sumario nro. C1000989

## SUMARIO

### DESIGNACIÓN DE JUECES-AUDIENCIA PÚBLICA

En un sistema constitucional que incrementa la participación pública en el proceso de toma de decisiones no cabe considerar como una interpretación válida del artículo 118 de la CCBA que éste habilite una designación ficta de un magistrado, sin audiencia pública previa; pues ello contrariaría lo expresamente previsto en el art. 120 de la Constitución y el principio de participación ciudadana consagrado en el artículo 1 de la norma suprema local.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.120, CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.1, CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.118

## DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde Julio B. Maier Carlos F. Balbín)

Gil Domínguez, Andrés c/ GCBA s/ acción declarativa de inconstitucionalidad

SENTENCIA, 2671 del 20 DE OCTUBRE DE 2004

---

### Sumario nro. C1000991

#### SUMARIO

DESIGNACIÓN DE JUECES-AUDIENCIA PÚBLICA-LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES

La reglamentación propuesta por la Legislatura —otorgar al procedimiento de audiencia pública efecto interruptivo del cómputo del plazo de sesenta días establecido por el art. 118, CCBA— es perfectamente adecuada a los fines constitucionales que informan la garantía institucional establecida por los artículos 118 y 120 de la CCBA.

La interrupción del plazo mencionado por el artículo 118 por la realización de la audiencia pública no posterga indefinidamente el tratamiento de los pliegos, ni pulveriza la consecuencia jurídica de su falta de consideración —la aprobación ficta—, sino que, antes bien, mantiene el fin constitucional del tratamiento dentro de un plazo limitado y permite, a la vez, la consecución de los demás fines que motivan los otros aspectos del proceso regulado constitucionalmente.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.118, CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.120

#### DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde Julio B. Maier Carlos F. Balbín)

Gil Domínguez, Andrés c/ GCBA s/ acción declarativa de inconstitucionalidad

SENTENCIA, 2671 del 20 DE OCTUBRE DE 2004

---

### Sumario nro. C1000993

#### SUMARIO

DESIGNACIÓN DE JUECES-AUDIENCIA PÚBLICA

Sólo una interpretación forzada del texto constitucional permitiría aseverar que el diseño allí trazado admite una reglamentación que atribuya a la celebración de la audiencia pública del art. 120 efecto interruptivo del plazo con que cuentan los legisladores para el tratamiento de los pliegos de los candidatos a juez que remite el Consejo de la Magistratura.

Según la letra nítida de la Constitución, la audiencia pública, como condición necesaria previa a la designación de magistrados, debe celebrarse dentro del plazo de sesenta días hábiles (excluido el receso legislativo). La norma constitucional no detalla a partir de qué fecha comienza a transcurrir dicho plazo. Pero ante ese silencio, es correcto concluir que el plazo se inicia con la recepción de las propuestas efectuadas por el Consejo de la Magistratura y que además, en principio, ningún acto o hecho lo interrumpe. Si el constituyente hubiera optado por otro criterio, forzosamente debería haberlo aclarado de manera expresa.

#### DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde Julio B. Maier Carlos F. Balbín)

Gil Domínguez, Andrés c/ GCBA s/ acción declarativa de inconstitucionalidad

SENTENCIA, 2671 del 20 DE OCTUBRE DE 2004

---

Sumario nro. C1000994

**SUMARIO**

DESIGNACIÓN DE JUECES-AUDIENCIA PÚBLICA-LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES

No cabe presumir una imprevisión del constituyente respecto del procedimiento de designación de los jueces. Si en el art. 120 CCBA se instituye como garantía del sistema republicano una audiencia pública previa a su designación y nada se dice respecto a la pretendida alteración (por interrupción) de los plazos del art. 118 CCBA que la celebración de tal acto traería aparejada, no cabe que el intérprete reformule el procedimiento bajo la apariencia de una simple reglamentación que debe escrutarse con particular estrictez a la luz de la claridad de la manda constitucional.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.118, CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.120

**DATOS DEL FALLO**

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde Julio B. Maier Carlos F. Balbín)

Gil Domínguez, Andrés c/ GCBA s/ acción declarativa de inconstitucionalidad

SENTENCIA, 2671 del 20 DE OCTUBRE DE 2004

---

Sumario nro. C1000997

**SUMARIO**

DESIGNACIÓN DE JUECES-AUDIENCIA PÚBLICA

El Constituyente fijó una regla temporal clara para que la Legislatura se expida sobre los pliegos de los postulantes a desempeñarse como magistrados, remitidos por el Consejo de la Magistratura: 60 días hábiles, excluyendo el período de receso legislativo. Con ello, el Constituyente ha agotado la regulación de este aspecto del tema, toda vez que fijó inclusive los detalles, de modo tal que el legislador no puede modificar el criterio establecido por el Constituyente mediante la reglamentación de la cláusula constitucional.

**DATOS DEL FALLO**

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde Julio B. Maier Carlos F. Balbín)

Gil Domínguez, Andrés c/ GCBA s/ acción declarativa de inconstitucionalidad

SENTENCIA, 2671 del 20 DE OCTUBRE DE 2004

---

Sumario nro. C1000996

**SUMARIO**

**DESIGNACIÓN DE JUECES-AUDIENCIA PÚBLICA**

El plazo de sesenta días para que la Legislatura se expida sobre las propuestas de candidatos a jueces, previsto en el artículo 118 de la CCABA constituye una cláusula cerrada que no admite reglamentación alguna. Tan es así, que el Constituyente ha regulado inclusive el modo en que debe contarse dicho, aclarando que se trata de días hábiles y que se excluye de su cómputo el receso legislativo.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.118

**DATOS DEL FALLO**

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde Julio B. Maier Carlos F. Balbín)

Gil Domínguez, Andrés c/ GCBA s/ acción declarativa de inconstitucionalidad

SENTENCIA, 2671 del 20 DE OCTUBRE DE 2004

---

Sumario nro. C1000999

**SUMARIO**

**DESIGNACIÓN DE JUECES-AUDIENCIA PÚBLICA**

El Constituyente de la Ciudad impuso dos requisitos para la participación de la Legislatura en la designación de los magistrados de la Ciudad: una pauta temporal, y la participación ciudadana a través de un mecanismo de audiencia pública. Los dos requisitos son compatibles entre sí, por lo que el plazo de 60 días es una pauta temporal comprensiva de dos circunstancias: la remisión de los pliegos y la realización de la audiencia pública. En ese término previsto de modo expreso por el Constituyente deben realizarse los dos actos estatales.

**DATOS DEL FALLO**

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde Julio B. Maier Carlos F. Balbín)

Gil Domínguez, Andrés c/ GCBA s/ acción declarativa de inconstitucionalidad

SENTENCIA, 2671 del 20 DE OCTUBRE DE 2004

## **V | Participación del consumidor**

---

Sumario: D0301712

**SUMARIO**

CONSTITUCION NACIONAL-PODER DE POLICIA-DERECOS DEL CONSUMIDOR-DERECOS DEL USUARIO-LIBERTAD DE EXPRESION-PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLITICOS-CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS

El poder regulatorio del Estado respecto al espacio audiovisual resulta del art. 75 inc. 19, ultimo párrafo de la Constitución Nacional -cláusula del desarrollo humano-, y guarda estrecha relación con los preceptos contenidos en los arts. 42 y 43 -derechos del consumidor y del usuario y de la jerarquía constitucional de la "competencia", respectivamente - en tanto, lo atinente a la libertad de pensamiento y de expresión, las prerrogativas que comprende su ejercicio y goce efectivos, así como las prohibiciones a diversas formas de restricción (por vías o medios indirectos) , resultan del precepto contenido en el art. 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica), y el art.19 punto 2 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

## REFERENCIAS

Ref. Normativas :

Constitución Nacional (1994) Art.75

Constitución Nacional (1994) Art.42 al 43

Ley 23.054 Art.13

Ley 26.380 Art.19

Fuente : SAIJ

## DATOS DEL FALLO

JUZGADO NACIONAL DE 1ra INST. EN LO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL. CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL. (Alfonso)

Grupo Clarín S.A. y otros c/ Poder Ejecutivo Nacional y otro s/ acción meramente declarativa

SENTENCIA del 14 de Diciembre de 2012

.....

Sumario: U0014081

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CULPA DE LA VÍCTIMA-CASO FORTUITO

No sólo el caso fortuito o fuerza mayor constituyen eximentes de responsabilidad, en materia de consumo, sino que la culpa de la víctima también puede generar el quiebre de la relación de causalidad entre el hecho y las consecuencias lesivas por las que se reclama.

Fuente : SAIJ

## DATOS DEL FALLO

1ra CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL. MENDOZA, MENDOZA.

(Isuani - Miquel)

Orellana Poblete, Julia Rosa c/ Millán S.A. s/ D. y P.

SENTENCIA del 27 de Noviembre de 2012

.....

Sumario: U0014082

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CULPA DE LA VÍCTIMA-CASO FORTUITO-RESPONSABILIDAD OBJETIVA

La responsabilidad del proveedor es objetiva, previendo el art. 40 de la Ley 24.240 como única eximente, que aquél demuestre que "la causa del daño le ha sido ajena" (texto agregado por Ley 24.999, art. 4), la que, como tal, habrá provocado la "ruptura del nexo causal".

#### REF. NORMATIVAS :

Ley 24.240 Art.40

Ley 24.999 Art.4

Fuente : SAIJ

#### DATOS DEL FALLO

1ra CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL. MENDOZA, MENDOZA. (Isuani - Miquel)

Orellana Poblete, Julia Rosa c/ Millán S.A. s/ D. y P.

SENTENCIA del 27 de Noviembre de 2012

---

Sumario: U0014083

#### SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CULPA DE LA VÍCTIMA-CASO FORTUITO-RESPONSABILIDAD OBJETIVA-LESIONES

De conformidad con lo dispuesto en la ley de Defensa del Consumidor, la firma propietaria de un supermercado debe responder por los daños que sufrió un cliente al cortarse la superficie de una mano con un plástico cuando intentó tomar un producto de una góndola, si no se acreditó que existió culpa de la víctima, toda vez que basta, en el supuesto de responsabilidad contractual por incumplimiento de la obligación de seguridad, de resultado, la producción del daño, invirtiéndose la carga probatoria hacia el proveedor demandado que deberá acreditar que la causa del daño le es ajena.

Fuente : SAIJ

#### DATOS DEL FALLO

1ra CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL. MENDOZA, MENDOZA. (Isuani - Miquel)

Orellana Poblete, Julia Rosa c/ Millán S.A. s/ D. y P.

SENTENCIA del 27 de Noviembre de 2012

---

Identificación SAIJ: K0026058

#### SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-PROCESO JUDICIAL-LEGITIMACIÓN ACTIVA-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Del juego armónico de los arts. 52, 55 y 56, inc. e) de la ley 24.240 se desprende que en caso de lesión directa a un derecho subjetivo, la legitimación para reclamar es sólo de su titular, es decir, el consumidor o usuario y solo cuando se afecten —además— derechos colectivos o difusos podrán accionar judicialmente las asociaciones de consumidores o usuarios legalmente inscriptas (Cons. IV).

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 03 (Grecco, Argento, Fernández.)



“Unión de Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Comunicaciones Personales S.A.-Ley 24.240 y otro s/ Amp. Proc. Sumarísimo (Art.321 inc 2 C.P.C. y C.)”.

SENTENCIA del 16 DE JULIO DE 2008

Identificación SAIJ: K0026059

## SUMARIO

PROCESO JUDICIAL-LEGITIMACIÓN ACTIVA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

La asociación actora carece de legitimación activa pues su pretensión ha quedado reducida a la tutela de derechos de carácter patrimonial, subjetivos, individuales, divisibles y disponibles por sus titulares (Cons. V).

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL Sala 03 (Grecco, Argento, Fernández.)

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Comunicaciones Personales S.A.-Ley 24.240 y otro s/ Amp. Proc. Sumarísimo (Art.321 inc 2 C.P.C. y C.)”.

SENTENCIA del 16 DE JULIO DE 2008

Identificación SAIJ: K0027244

## SUMARIO

PROCEDIMIENTO JUDICIAL-BENEFICIO DE LITIGAR SIN GASTOS-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES: PROCEDENCIA

En el art. 55 de la ley 24.240 sustituido por el art. 28 de la ley 26.361, se prevé que “las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de la intervención de éstos prevista en el segundo párrafo del art. 58 de esta ley.

Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita”.

Atento a que en la norma transcripta se hace referencia a las acciones judiciales iniciadas no cabe excluir a las que lo fueron con anterioridad a su dictado. Esta interpretación resulta coherente con lo previsto en el art. 84, último párrafo del C.P.C.C.N. respecto del alcance del beneficio de litigar sin gastos (Cons. IV).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 17.454 Art.84, Ley 24.240 Art.55, LEY 26.361 Art.28

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL Sala 04 (Morán, Márquez, Fernández.)

“Proconsumer Asociación Protección Cons Mercado C del S c/ EN-PEN Dto. 577/02 y otro s/ beneficio de litigar sin gastos”.

SENTENCIA del 23 DE MARZO DE 2010

---

## Sumario nro. W0001215

### SUMARIO

#### AMPARO: PROCEDENCIA-ASOCIACIONES DE USUARIOS

Resulta procedente la acción de amparo prevista en el artículo 43 de la Constitución Nacional promovida por un grupo de usuarios nucleados en la asociación demandante ante la futura ejecución de lo decidido en un convenio celebrado entre el Estado Provincial y las razones sociales concesionarias del servicio de energía eléctrica, aprobado por decreto emanado del Titular del Ejecutivo N° 1652-OP-2000 atento al origen estatal de la decisión adoptada, su incidencia sobre el derecho de propiedad de los usuarios, la inminencia de su aplicación y la no negada inexistencia de remedios procesales —administrativos o judiciales— alternativos y eficaces para enervar la producción del eventual perjuicio constitucional. Ello así por cuanto la materia del debate propuesto por la amparista no excede los límites marcados por la doctrina legal del Superior Tribunal de Justicia de Jujuy y la naturaleza de la pretensión ajusta a lo exigido por el artículo citado de la Constitución Nacional en orden a extender la tutela judicial efectiva demandada. Por lo demás, por imperio de lo decidido en la Causa “Figueroa c/ Estado Provincial” registrada en L.A. N° 44 F° 475/476 N° 187 la norma contenida en el artículo 4 de la Ley 4442 es inconstitucional, resultando competente para entender en pretensiones como la presente el Tribunal en lo Contencioso Administrativo. En mérito a lo expuesto, cabe concluir que el caso fue sometido a conocimiento y decisión del órgano jurisdiccional constitucional y legalmente habilitado para resolverlo.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.43

### DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, SAN SALVADOR DE JUJUY, JUJUY

(Dr. José Manuel del Campo Dr. Sergio Eduardo Valdecantos Dr. Héctor Fernando Arnedo Dr. Héctor Eduardo Tizón Dr. Enrique Rogelio Mateo (habilitado))

Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur -PROCONSUMER c/ Estado Provincial - Superintendencia de Servicios Públicos - Empresa Jujeña de energía - Empresa Jujeña de Servicios Eléctricos Dispersos s/ Recurso de inconstitucionalidad interpuesto en expediente n° B-62985/00 Amparo. L.A. N° 44 F° 1081/1089 N° 478

SENTENCIA, 554/01 del 12 DE OCTUBRE DE 2001

---

## Sumario nro. E0012065

### SUMARIO

#### PARTICIPACIÓN DEL CONSUMIDOR-ENCUESTAS DE OPINION:REQUISITOS-CONVENCIONES COLECTIVAS DE TRABAJO

El CCT 107/90 sólo requiere que el encuestador efectúe “encuestas” y que éstas se realicen conforme las pautas establecidas por la empresa. No existe ninguna norma de dicha convención que exija que la encuesta sea personal, es decir “frente a frente”. Por ello, y ante la falta de formación de una comisión paritaria que pudiera haber definido las características de quienes realizan encuestas mediante sondeos telefónicos, resulta justo pensar que los mismos están incluidos en el convenio mencionado, pues la ley no puede amparar la pretensión de la demandada, que sin gestionar la formación de la comisión paritaria a tal efecto, pretende excluir la medición de audiencia por encuesta telefónica, de la actividad propia de los encuestadores. (Conf. esta Sala sent. 37279 del 19/2/04 “Arias, Alberto

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES DEL TRABAJO, CAPITAL FEDERAL

Sala 07 (Ruiz Diaz. Rodriguez Brunengo.)

### Sumario nro. G0021697

#### SUMARIO

##### QUERELLANTE-CALIDAD DE PARTE:REQUISITOS-PERJUICIO DIRECTO-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-RECHAZO DEL QUERELLANTE

Para asumir el rol de querellante en una causa penal es menester que quien lo pretenda se haya visto afectado directamente por el hecho original y que se trate del titular del bien jurídicamente protegido por el delito presuntamente cometido. El que sólo cuenta con el carácter de damnificado por el daño que el eventual ilícito penal atribuido acarrea no podrá constituirse, a la luz de lo previsto por el art. 82 del C.P.P.N., en querellante, por no tratarse de particular ofendido (\*).

La lesión se refiere a la afectación de un bien jurídicamente tutelado —y su titular— mientras que el perjuicio puede sufrirlo otro; así, el daño no es mas que una eventual consecuencia patrimonial o ideal de lesión (\*\*).

El art. 52, segundo párrafo de la ley 24.240 —y demás legislación concordante—, si bien faculta a las asociaciones de consumidores a iniciar acciones judiciales, no las habilita a querellarse sin más, pues para ello deben, conforme lo exige la ley procesal, resultar directamente afectadas por el ilícito. De otro modo, el concepto de “particular ofendido” pasaría a estar presupuesto y ajeno a cualquier examen jurisdiccional.

La autorización a promover acciones judiciales, no puede encontrarse al margen de la propia ley procedimental a la que se encuentra sujeto el asunto al que se pretende acceder.

Con ello, debe homologarse el auto que no hizo lugar a la Dirección de Defensa y Protección al Consumidor del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a constituirse en parte querellante.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 23.984 Art.82, Ley 24.240 Art.52

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CRIMINAL Y CORRECCIONAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 05 (Navarro, Filozof. (Prosec. Cám.: Maiulini).)

Dirección Gral. de Defensa del Consumidor. s/ .

SENTENCIA, 23242 del 3 DE FEBRERO DE 2004

---

### Sumario nro. D0012368

#### SUMARIO

##### DERECHOS Y GARANTÍAS CONSTITUCIONALES-ACCIÓN DE AMPARO-INTERESES COLECTIVOS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-LEGITIMACIÓN PROCESAL

La legitimación de las personas indicadas en la norma constitucional —entre las que se menciona a las asociaciones que propendan a la protección de los consumidores— para interponer la acción de amparo allí prevista, es sólo para los supuestos en que se encuentren comprometidos derechos de incidencia colectiva, con el alcance recién precisado. En lo que concierne a los derechos que protegen al consumidor, alcanzados por la tutela constitucional del amparo, la redacción del art. 43 de la C.N. exige hacer una aclaración. Al respecto, se ha precisado, con razón, que la ubicación contextual de la regla en el ámbito de protección de los derechos de incidencia colectiva determina que la tutela se encuentra dispuesta en relación con los derechos públicos de la sociedad y no con el de los particulares damnificados —que encuentran protección en el primer párrafo del artículo—, pues la

utilización de la expresión “en general” pone de manifiesto que los supuestos mencionados anteriormente —como el de los consumidores—, son especies de derechos de incidencia colectiva (cfr. Humberto Quiroga Lavie, “El amparo, el Habeas Data y el Habeas Corpus en la reforma de la Constitución Nacional”, en el libro “La Reforma de la Constitución explicada por miembros de la Comisión de Redacción”, Ed. Rubinzal-Culzoni, pag. 143).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.43

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Dr. Francisco de las Carreras - Dr. Martín D. Farrell - Dra. María Susana Najurieta.)

CENTRO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR c/ COBER MED S.A. Y OTRO s/ sumarísimo.

SENTENCIA, 14589/03 del 27 DE MAYO DE 2004

---

## Sumario nro. F0025400

## SUMARIO

CONSTITUCIÓN PROVINCIAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-LEALTAD COMERCIAL-BUENA FE-INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO-CELEBRACION DEL CONTRATO-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-LEGITIMACIÓN PROCESAL

En el art. 30 de la Constitución Provincial surge la facultad primigenia de las organizaciones del consumidor en defensa de sus intereses legítimos, estableciendo la lealtad como parámetro de comportamiento en la faz contractual.

Es decir, a nuestro entender, la buena fe (art. 1198, CC.), creencia, tanto al tiempo de celebrar, modificar o extinguir el contrato de consumo, principios que se trasladan a la Ley de Lealtad Comercial.

Como antecedente de la legitimación de las asociaciones cabe mencionar al Convencional Constituyente Rajneri cuando al fundamentar el art. 14 de la Constitución de 1957 expresa que queda garantizada la libertad de asociación para fines lícitos, tanto en el plano del trabajo en sindicatos y demás asociaciones profesionales como en el plano político, cultural, religioso, espiritual, económico, asistencial o meramente recreativo.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art.1198, CONSTITUCIÓN PROVINCIAL. Art.14, CONSTITUCIÓN PROVINCIAL. Art.30

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

# VI | Contratos de consumo

## Identificación SAIJ : U0014207

### TEMA

SEGUROS-CONTRATOS DE CONSUMO

No hay dudas que el contrato de seguro es un contrato de consumo al que le resultan aplicables las normas referidas a los principio in dubio pro consumidor, la garantía de información veraz y suficiente, la garantía de indemnidad, la nulidad de cláusulas abusivas (arts. 2, 3, 4, 5, 8 y 37 Ley 24240

### REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.2 al 5, Ley 24.240 Art.8, Ley 24.240 Art.37*

### FALLOS

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA , MENDOZA, MENDOZA

Sala 01 (PÉREZ HUALDE - NANCLARES - PALERMO)

Federación Patronal Seguros S.A. en j: 100.784/36.550 Barragán, Ricardo Guillermo y ots. c/ Reynaga, Ricardo Ernesto y ots. p/ d. y p. s/ inc. cas.

SENTENCIA del 18 DE DICIEMBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13190060

## Identificación SAIJ : B0956671

### TEMA

SEGURO COLECTIVO:PRINCIPIOS-PRIMA-CONTRATOS DE CONSUMO:REGIMEN JURIDICO

Ante la demanda por cumplimiento del contrato de seguro colectivo de vida, resulta improcedente la defensa de falta de pago de la prima pues, teniendo en cuenta la naturaleza del contrato de seguro colectivo, su mayor función social y carácter tuitivo, considerando que la indemnización reviste naturaleza alimentaria, se justifica atenuar "in favore contractus" los principios aplicables para el seguro por daños, interpretando el favor debitoris en sentido favorable a la parte débil en la relación de consumo que, desde luego, es el asegurado.

### FALLOS

CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL (JUNIN) , JUNIN, BUENOS AIRES

(Guardiola - Castro Durán)

Fava, Olga Susana c/ Provincia Seguros S.A. s/ Cumplimiento de Contratos Civiles y Comerciales

SENTENCIA del 3 DE OCTUBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13010210

.....

## Identificación SAIJ: A0070366

### SUMARIO

RECURSO EXTRAORDINARIO-CUESTION FEDERAL-PRINCIPIO DE CONGRUENCIA-CONTRATOS DE CONSUMO-FUNDAMENTACION DE SENTENCIAS-FALTA DE FUNDAMENTACION-DEFENSA EN JUICIO

El agravio invocado en el recurso extraordinario —violación del principio de congruencia— suscita cuestión federal suficiente para habilitar la instancia, pues la sentencia que confirma la sanción impuesta al banco por supuesta violación a la norma que preveía el tamaño de letra a emplear en los convenios de consumo, no satisface las condiciones de validez en tanto en él ninguna referencia se hace a las cuestiones planteadas por el recurrente, sustentándose exclusivamente en fórmulas dogmáticas y genéricas, menoscabando la adecuada fundamentación exigible a los fallos judiciales y lesionando el derecho de defensa en juicio.

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: Lorenzetti, Highton de Nolasco, Fayt, Petracchi, Maqueda, Zaffaroni Voto: Argibay)

Banco Cetelem Argentina S.A. c/ Director Nacional de Comercio Interior -disp. 174/05 s/ Recurso extraordinario.

SENTENCIA del 26 DE FEBRERO DE 2008

---

Identificación SAIJ: C0403488

## SUMARIO

CONTRATOS DE CONSUMO-EJECUCION DEL CONTRATO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-PRESCRIPCIÓN-COMPUTO DEL PLAZO

Del voto de la mayoría (Dres. Kiper y Giardulli):

1- La ley 24.240 regula todas las relaciones jurídicas emergentes de los contratos celebrados para consumo o uso personal que encuadren en sus arts. 1 y 2 y cuenta con la posibilidad de ejercer diversas acciones como exigir el cumplimiento del contrato, plantear la ineficacia de cláusulas abusivas, ejercer acciones de responsabilidad, pedir la reparación o sustitución del bien objeto del contrato, etc.

2- A todas ellas se aplica el plazo de prescripción del art. 50 sin distinciones entre las obligaciones contractuales o extracontractuales, lapso que en general es más beneficioso como sucede en el caso de los contratos de seguro, de transporte, acciones por nulidad de acto jurídico, por responsabilidad aquiliana, vicios redhibitorios, etc., salvo que otra disposición otorgue un plazo mayor (art. 4023 del Código Civil), en cuyo caso el plazo debe favorecer a los usuarios porque en caso de duda en materia de prescripción se debe adoptar un criterio restrictivo en cuanto a su operatividad y una interpretación más favorable al consumidor. (Sumario N°19137 de la Base de Datos de la Secretaría de Jurisprudencia de la Cámara Civil).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art.4023, Ley 24.240, Ley 24.240 Art.1 al 2, Ley 24.240 Art.50

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala H (KIPER, GIARDULLI, MAYO.)

NÉÑEZ, Norma Gladys c/ METROVÍAS S.A. s/ DAÑOS Y PERJUICIOS.

SENTENCIA del 28 DE ABRIL DE 2009

---

Identificación SAIJ: C0404013

## SUMARIO

## COMPETENCIA-DAÑOS Y PERJUICIOS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CONTRATOS DE CONSUMO

Corresponde intervenir a la justicia comercial en una acción por daños y perjuicios contra una empresa de televisión por cable, originados en el incumplimiento de lo convenido entre ambas en un contrato y de lo acordado ante la Dirección de Defensa del Consumidor en actuaciones labradas por infracción a la ley 24.240. Ello así porque dicha ley en el art. 3º ha previsto que sus disposiciones se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la defensa de la competencia y lealtad comercial.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240, Ley 24.240 Art.3

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala DE SUPERINTENDENCIA (MOLTENI, RAMOS FEIJÓO, CORTELEZZI.)

RIAL, Luciana Raquel c/ TELECENTRO S.A. s/ DAÑOS Y PERJUICIOS s/COMPETENCIA.

SENTENCIA del 24 DE FEBRERO DE 2010

Identificación SAIJ: C0404076

### SUMARIO

#### CONTRATOS-MEDICINA PREPAGA-AUMENTO DE CUOTA-CONTRATOS DE CONSUMO-DEBER DE INFORMACIÓN

La incorporación al sistema prepago significa para el usuario que la obligación que asume la empresa no puede ser variada unilateralmente -menos aun en forma abusiva- de allí que debe mantener los servicios comprometidos conforme a los principios de identidad e integridad de las obligaciones (arts. 740 y 742 del Código Civil)y esta misma línea de pensamiento debe aplicarse al valor económico de la cuota prepaga.

Si las partes celebran un vinculo equitativo, pero una de ellas se reserva la facultad de modificarlo con el transcurso del tiempo, en aspectos como la calidad de los servicios que presta o el precio, se reconoce un poder negocial abrumador, que amplía excesivamente los derechos de uno de los contratantes. De tal modo la cláusula puede ser descalificada por abusiva, al producirse un ilícito contractual previsto en el art.37 de la ley 24.240 dando lugar a la recomposición del contrato.

Cuando los aumentos de cuota se determinan por la sola voluntad unilateral de la empresa sin que se haya demostrado que las causas previstas hayan incidido en los incrementos y se llevó al afiliado a cambiar de plan con disminución de prestaciones para pagar una cuota más reducida, no cabe duda que se configura una hipótesis de lesión (art. 954 del Código Civil)frente al estado de necesidad de no quedar excluido de las prestaciones médicas.

La empresa de medicina prepaga tiene el deber de mantener las prestaciones pactadas conforme lo convenido inicialmente (art. 19 ley 24.240)y además su deber de información (art.4 de la ley)ante cualquier variación de las condiciones contractuales establecidas (vg. Aumento de costos)a fin de que el afiliado preste conformidad con su modificación. Se aplican los principios favorables al consumidor por lo que se debe restituir al afiliado el aumento de las cuotas en el porcentaje del incremento del haber jubilatorio, atendiendo el principio de solidaridad que prevalece en el actual derecho civil y la necesidad de incrementar las cuotas dada la prolongación temporal del contrato.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 740, Ley 340 Art. 742, Ley 340 Art. 954, Ley 24.240 Art. 4, Ley 24.240 Art. 19, Ley 24.240 Art. 37

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

(HERNANDEZ, DÍAZ, AMEAL.)

### Sumario nro. F0025415

#### SUMARIO

##### INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-CLÁUSULAS ABUSIVAS

La búsqueda de un equilibrio más real entre los interlocutores económicos y de instrumentos nuevos que regulen las relaciones de consumo, por parte del derecho del consumo, conduce a reconsiderar ciertos principios jurídicos fundamentales.

Así el desarrollo de la obligación de información profesional, la prohibición de las condiciones contractuales abusivas, la instauración del mecanismo de plazo de reflexión, proceden de una crítica del carácter ficticio, de principios tales como la libertad de las convenciones, o la igualdad de los derechos y de las obligaciones.

#### DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025385

#### SUMARIO

##### CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-LEGITIMACIÓN PROCESAL-INTERESES DIFUSOS-INTERESES COLECTIVOS

Osvaldo Alfredo GOZAINI, nos explica que la novedad del siglo XX fue la consagración del derecho de masas, despersonalizado, que no tenía un dueño particular ni un único afectado. Los derechos de incidencia colectiva, fueron aquellos que reconocían una parte de la titularidad procesal (la subjetividad del derecho de acción) en varios legitimados: grupos o asociaciones, Ministerio Público, defensor del pueblo, etcétera.

Las necesidades pueden ser individuales, es cierto; pero también lo es que, en el caso del Derecho del consumidor o usuario fundamentalmente son colectivas o genéricas, y se integran al concepto de perdurabilidad de las situaciones aflitivas. Es decir, que aun siendo invocadas por uno solo de los afectados, existe un grupo también interesado por la magnitud de la crisis y su posible continuidad si la cuestión no se compone "para todos".

Si el interés colectivo o difuso no tiene ubicación específica en nuestro ordenamiento legal, no hay duda de que se le debe abrir espacio partiendo de la base de los conceptos existentes a las exigencias de la realidad; paralelamente, las vías procesales vigentes tendrán que ser adecuadas a los fines del juego de los derechos inherentes a tales intereses.

En el campo de los "intereses difusos" es evidente que no es solo la cosa pública la que aparece directamente dañada sino que es el conjunto de los habitantes de una manera personal y directa; respecto de ellos el derecho objetivo tiene que acordar un esquema de protección, dando legitimación para obrar al grupo o individuo que alegue su representación sin necesidad de norma específica al respecto.

#### DATOS DEL FALLO



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

## Sumario nro. C2002236

### SUMARIO

PROCEDIMIENTO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO-CONTRATOS DE CONSUMO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR: RÉGIMEN JURÍDICO; ALCANCES-CONTRATOS CONEXOS

En la dinámica del iter inmobiliario hay, por lo menos, dos sujetos: por una parte el “comprador-consumidor” y por la otra el vendedor. Sin embargo, no es inusual que en la contratación intervengan otros participantes. De ser así, la operación se realiza a través de una concatenación de actos en los que intervienen distintos sujetos, que van desde el constructor o emprendedor que produce o genera el bien inmueble, el comercializador -generalmente una inmobiliaria, el titular del dominio —que puede no ser ninguno de los anteriores— hasta el comprador, que cierra el contrato. Además, ese contrato puede incluir una financiación consecuencia de una relación de crédito con otro sujeto de derecho, que si bien es tercero en relación a la adquisición, toma parte en el contrato de consumo considerado en su integridad. O sea que nos encontramos frente a diversos actos vinculados estrechamente, donde interviene una pluralidad de sujetos que protagonizan distintas relaciones contractuales, las cuales, si bien poseen distinta naturaleza y deben ser reguladas de forma particular, por estar ligadas al inmueble objeto de protección, se encuentran dentro del régimen de Defensa del Consumidor. En otras palabras, al ser el contrato base uno de consumo en los términos de la Ley Nro. 24.240, deben aplicarse también sus disposiciones a los que se le vinculen.

Por otra parte, el concepto de “relación de consumo” —empleado en los artículos 42 de la Constitución Nacional y 46 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires— es más amplio que la noción de contrato, pues abarca no sólo a la relación contractual en sí misma, sino también “a todas las circunstancias que rodean o se refieren o constituyen un antecedente o son una consecuencia de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios para destino final de consumidores y usuarios” (Farina, Juan M. Defensa del consumidor y del usuario, Astrea, Buenos Aires, 1995, página 13). Ello así, ninguna duda cabe de que el carácter de contrato de consumo que tiene el negocio principal torna aplicable la Ley Nro. 24.240 también a los contratos vinculados a él, pues todos integran, en definitiva, la relación de consumo. (Del voto en disidencia del Dr. Esteban Centanaro).

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240, CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.46

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. CONT. ADM. Y TRIB. DE LA CIUDAD AUT. DE BS. AS., CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

Sala 02 (Esteban Centanaro en disidencia)

Comisión Municipal de la Vivienda c/ Sazatornil, Vanesa s/ Aut. Adm. Actora

SENTENCIA, 918 del 23 DE ABRIL DE 2002

---

## Sumario nro. C2002237

### SUMARIO

PROCEDIMIENTO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO-CONTRATOS DE CONSUMO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR: RÉGIMEN JURÍDICO-CLÁUSULAS ABUSIVAS: CONCEPTO; REQUISITOS-CONTRATOS DE ADHESIÓN

Son cláusulas abusivas aquellas impuestas unilateralmente por el empresario en los contratos de adhesión y que perjudican a la otra parte o determinan una situación de desequilibrio entre los derechos y obligaciones de los contratantes en perjuicio de los consumidores y usuarios. Si bien el artículo 37 de la Ley Nro. 24.240 es aplicable a todos los contratos de consumo, con independencia de que sean negociados o no, normalmente se encuentran cláusulas de ese tipo cuando el negocio se celebra por adhesión a condiciones predispuestas y por ello el contrato es proclive a ser inequitativo. En todos los casos, mediante la descalificación de tales cláusulas la ley trata de corregir, en última instancia, las desigualdades en el poder de negociación de las partes.

La novedad de la Ley de Defensa del Consumidor consiste en clarificar las desigualdades existentes a la hora de contratar, exigiendo al empresario que cumpla con determinados requisitos; a diferencia de la lesión, en la que hay que demostrar la ventaja patrimonial evidentemente desproporcionada y sin justificación, o una notable desproporción de las prestaciones obtenidas por la explotación de la necesidad, ligereza o inexperiencia de la otra parte por haber previsto esta figura para ser aplicada a contratos paritarios. (Del voto en disidencia del Dr. Esteban Centanaro).

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.37

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. CONT. ADM. Y TRIB. DE LA CIUDAD AUT. DE BS. AS., CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

Sala 02 (Esteban Centanaro en disidencia)

Comisión Municipal de la Vivienda c/ Sazatornil, Vanesa s/ Aut. Adm. Actora

SENTENCIA, 918 del 23 DE ABRIL DE 2002

---

## Sumario nro. C2002238

### SUMARIO

PROCEDIMIENTO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO-JUICIO EJECUTIVO-EJECUCION HIPOTECARIA-CONTRATOS DE CONSUMO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR: RÉGIMEN JURÍDICO-CLÁUSULAS ABUSIVAS-CONTRATOS DE ADHESIÓN

La cláusula que deja a exclusivo criterio de la actora la opción por la vía de ejecución judicial, con la consecuente aplicación de las normas del rito nacional, o por la ejecución especial contemplada por la Ley Nro. 24.441, es una cláusula abusiva en los términos del artículo 37 de la Ley Nro. 24.240 toda vez que importa una ampliación injustificada de los derechos del accionante.

Ello así, la cláusula en examen —que podría ser plenamente válida en un contrato no regido por la Ley Nro. 24.240—, al otorgar injustificadamente al “proveedor” —en los términos de la ley citada— una facultad que no deriva de las normas supletorias aplicables al negocio celebrado, y que le permite optar por el régimen que habrá de regir la ejecución de la hipoteca, debe considerarse inválida a tenor del artículo 37 de dicha ley.

Debe quedar claro que la cláusula es abusiva no por pactarse mediante ella dos procedimientos de ejecución diferentes sino por dejar la opción en manos de quien resulta ser la parte que redactó el contrato. (Del voto en disidencia del Dr. Esteban Centanaro)

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.37, Ley 24.441

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. CONT. ADM. Y TRIB. DE LA CIUDAD AUT. DE BS. AS., CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

Sala 02 (Esteban Centanaro en disidencia)

Comisión Municipal de la Vivienda c/ Sazatornil, Vanesa s/ Aut. Adm. Actora

SENTENCIA, 918 del 23 DE ABRIL DE 2002

---

### Sumario nro. C2002240

## SUMARIO

PROCEDIMIENTO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO-JUICIO EJECUTIVO-EJECUCION HIPOTECARIA:RÉGIMEN JURÍDICO-OPOSICION DE DEFENSAS-CONTRATOS DE CONSUMO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CLÁUSULAS ABUSIVAS

La cláusula contractual que estableció o bien el procedimiento ejecutivo o bien el previsto por la Ley Nro. 24.441, está disponiendo una limitación en la facultad de oponer excepciones por el comprador pese a lo prescripto por el artículo 14 de la Ley Nro. 19.724. Dicha norma impone una forma solemne consistente en supeditar el efecto de tales cláusulas a la aceptación expresa por el adquirente en una cláusula especial firmada por éste. De modo que, en caso de no respetarse esta solemnidad, no podría ser oponible al deudor. (Del voto en disidencia del Dr. Esteban Centanaro).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 19.724, Ley 24.441

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. CONT. ADM. Y TRIB. DE LA CIUDAD AUT. DE BS. AS., CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

Sala 02 (Esteban Centanaro en disidencia)

Comisión Municipal de la Vivienda c/ Sazatornil, Vanesa s/ Aut. Adm. Actora

SENTENCIA, 918 del 23 DE ABRIL DE 2002

---

### Sumario nro. C2002241

## SUMARIO

PROCEDIMIENTO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO-JUICIO EJECUTIVO-EJECUCION HIPOTECARIA:RÉGIMEN JURÍDICO-CONTRATOS DE CONSUMO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CLÁUSULAS ABUSIVAS-NULIDAD DEL CONTRATO-NULIDAD DE CLAUSULA CONTRACTUAL

Es necesario determinar si la ineficacia de la opción para la ejecución hipotecaria, entre el procedimiento contemplado por el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación y el previsto por los artículos 52 y 55 de la Ley Nro. 24.441, acarrea la de la cláusula en su integridad o si, por el contrario, ella subsiste en su parte restante.

Resulta determinante a los efectos de responder este interrogante el hecho de que, testada la opción a favor de la actora, la parte remanente es contradictoria en sí misma por prever dos procedimientos distintos. De este modo, la ineficacia de la parte que fija la elección a criterio de la actora implica la de toda la cláusula, teniéndola por no convenida en su integridad. (Del voto en disidencia del Dr. Esteban Centanaro).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.441 Art.52 al 55

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. CONT. ADM. Y TRIB. DE LA CIUDAD AUT. DE BS. AS., CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

Sala 02 (Esteban Centanaro en disidencia)

Comisión Municipal de la Vivienda c/ Sazatornil, Vanesa s/ Aut. Adm. Actora

SENTENCIA, 918 del 23 DE ABRIL DE 2002

---

### Sumario nro. C2002243

## SUMARIO

PROCEDIMIENTO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO-CONTRATOS DE CONSUMO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CLÁUSULAS ABUSIVAS-ACTUACION DE OFICIO: PROCEDENCIA

El régimen tuitivo de los consumidores tiene carácter de orden público (artículo 65, Ley Nro. 24.240), lo que debe conducir a su aplicación de oficio por los jueces aún en ausencia de petición concreta de las partes en ese sentido. (Del voto en disidencia del Dr. Esteban Centanaro).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.440

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. CONT. ADM. Y TRIB. DE LA CIUDAD AUT. DE BS. AS., CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

Sala 02 (Esteban Centanaro en disidencia)

Comisión Municipal de la Vivienda c/ Sazatornil, Vanesa s/ Aut. Adm. Actora

SENTENCIA, 918 del 23 DE ABRIL DE 2002

---

### Sumario nro. F0025380

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO-TELECOMUNICACIONES-TELEFONIA CELULAR-FACTURACION DE SERVICIOS PUBLICOS-FACTURACION EXCESIVA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CLÁUSULAS ABUSIVAS-CONTRATOS DE CONSUMO-CONTRATOS DE ADHESIÓN

Las Resoluciones Nro. 53/03 de la Secretaría de la Competencia, Desregulación y Defensa del Consumidor, así como las Nro. 26/03 y Nro. 9/04, de la Secretaría de Coordinación Técnica (que amplían a la primera) han determinado las cláusulas que no pueden ser incluidas en los contratos de consumo por ser opuestas a los criterios establecidos en el art. 37 de la Ley Nro. 24.240 y su reglamentación.

Ello por cuanto en los términos del art. 42 de la C.N. los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho en la relación de consumo, entre otros, a la protección de sus intereses económicos y a condiciones de trato equitativo y digno, correspondiendo a las autoridades la protección de los mismos, enunciándose las cláusulas que no pueden estar contenidas y establece el principio de que cuando otras normas generales y especiales establecieran condiciones de contratación más favorables al consumidor se estará a lo dispuesto por éstas.

En particular se observa la enunciada en el inciso a) de la Res. Nro. 53/03 que considera abusivas aquellas cláusulas que confieran al proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y las prestaciones respectivas.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240 Art.37

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025383

## SUMARIO

CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO:EFECTOS-CONSTITUCIÓN NACIONAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Corresponde en este estadio referirse a la "relación de consumo", relación que cuenta con recepción expresa en el art. 42 de la C. Nacional a través de la reforma de 1994, estableciéndose allí una serie de derechos esenciales de los consumidores y/ o usuarios que exigen se implementen y respeten durante toda la "relación de consumo", y no al específico contrato de consumo, puesto que aquella relación va más allá del convenio celebrado entre las partes, cabiendo incluir al potencial consumidor durante las tratativas previas. Es decir, no se circunscribe a lo contractual y se refiere a algo mucho más amplio.

Es decir, existe una extensión en relación al ámbito objetivo ya que no nos acotamos estrictamente a los efectos jurídicos generados durante la vigencia del contrato de consumo, sino que se extiende la tutela protectora de la parte débil al campo precontractual (por ej. La publicidad) y postcontractual (obligaciones posteriores a la extinción del contrato); agregándose a ello la extensión también al llamado ámbito subjetivo, por cuanto en contra de lo que sucede en el derecho común en donde los efectos del acuerdo se limitan a las partes contratantes, en la relación de consumo, de acuerdo a lo normado en los arts. 11 y 40 de la Ley Nro. 24.240, se incluye al fabricante, distribuidor, importador, etc. (sujetos pasivos) y desde el punto de vista activo, no sólo al consumidor, sino también a lo que el common law denomina "bystander", sujeto que resulta perjudicado por el defecto de determinado producto, y que mediante la Ley Nro. 24.240 se denomina usuario.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240 Art.11, Ley 24.240 Art.40

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025384

## SUMARIO

### CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-TELECOMUNICACIONES-TELEFONIA CELULAR

Ricardo Luis Lorenzetti y Gustavo Juan Schotz, en "Derecho del Consumidor", Ed. Abaco de R. Depalma, 1998, Univ. Austral, consideran el rango constitucional del principio protectorio, que se desarrolla a nivel infra constitucional basado en un criterio activante de la calificación protectoria (este elemento ha variado en distintos períodos históricos: "favor debitoris", "favor debilis", protección de grupos contratantes en función de la tipicidad contractual).

Por supuesto, la extensión de la aplicación de dicho Principio depende de los elementos de la relación de consumo.

Pero más allá de ello, de un juego armónico interpretativo de los mismos, se advierte en los arts. 1, 2, 40, 56, y 74 de la ley 24.240 que el consumidor como sujeto que ingresa al sistema del derecho privado, confiriéndole un sentido diferente, y acentuando el carácter protectorio de la parte más débil. Ver en particular el Capítulo II, "La relación de consumo", en la obra citada y en particular nota 23 y 24, páginas 63, 73/75, 84, 87, 93 y 95 in fine.

Sobre la regla "favor debitoris" ver además el trabajo de Luis Moisset de Espanés y Guillermo Tinti, en la misma obra, Cap. II, en particular 103/105, 107, 109 in fine.

En el caso de autos se trata de usuarios del servicio de telefonía móvil, relaciones que a entender de Lorenzetti en las legislaciones brasileña y argentina, aunque no se la menciona expresamente en la definición normativa, hay una relación de los servicios públicos que permite subsumir estas actividades dentro de las normas de consumo.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.1 al 2, Ley 24.240 Art.40, Ley 24.240 Art.56

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

.....  
Sumario nro. F0025387

## SUMARIO

### CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO:CONCEPTO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-LEGITIMACIÓN PROCESAL

La relación de consumo se instrumenta en un contrato de consumo, Gozaíni se pregunta: (Qué es un contrato de consumo? "según Wajntraub, contrato de consumo será todo aquél que se celebre entre un proveedor de bienes o servicios profesional y un adquirente a título oneroso que contrate para destinar dichos bienes o servicios para su consumo final o de su grupo familiar o social, siendo indistinta su concreción o no, mediante condiciones generales.

Además, el acuerdo deberá versar sobre: a) La adquisición o locación de cosas muebles; b) La prestación de servicios, o c) La adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda. Con este encuadre, la relación de consumo se establece entre quien tiene la cosa, bien o servicio, en calidad de usuario o consumidor final, y el proveedor de aquellos, sin importar en la especie que entre ellos exista una vinculación directa".

Contrato de consumo —dice Rubén S. Stiglitz — es el celebrado a título oneroso entre un consumidor final —persona física o jurídica— con una persona física o jurídica, pública o privada, que actuando profesional u ocasionalmente, en calidad de productora, importadora o distribuidora, comercialice

bienes o preste servicios, y que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los mismos por parte del primero, para uso privado, familiar o social.

La amplitud del concepto permite deducir la dimensión tuitiva que tiene el Derecho del Consumidor, en virtud de que son numerosos los tipos de contratos que se pueden celebrar donde queden vinculadas partes en calidad de sujeto consumidor y agente de producción.

(Cuál es la singularidad, entonces? Simplemente las diferencias que entre ellas existen para disponer sobre el objeto del negocio, sus particularidades y, en definitiva, quién tiene el poder de negociación.

Por tanto, la protección procesal se dispensa al usuario o consumidor que goza de una herramienta jurídica contra el abuso de la posición dominante.

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025388

## SUMARIO

CONTRATOS DE SERVICIOS:FINALIDAD-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO: FINALIDAD

Con la sola finalidad de clarificar las características que rodean un contrato de servicio, es por demás ilustrativo el enfoque sistemático del contrato. Esta mirada se basa en la interacción de un grupo de contratos que actúa en forma relacionada, de modo que el contrato es un instrumento para la realización de negocios.

Ello permite establecer que hay una finalidad negocial supracontractual que justifica el nacimiento y funcionamiento de una red, así para la comprensión de un vínculo individual se requiere la comprensión del sistema. En este contexto, si la finalidad supra contractual es de consumo, todos los contratos son de consumo por conexidad o accesoriadad.

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025389

## SUMARIO

CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO:FINALIDAD-TELECOMUNICACIONES-TELEFONIA CELULAR-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Surge gráficamente, que si la finalidad de un contrato —en el caso el que vincula a CTI con el usuario— es la prestación del servicio de telefonía móvil el contrato es de consumo, la relación es de consumo, el derecho aplicable es el derecho de los consumidores.

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025390

#### SUMARIO

CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-ELEMENTOS DEL CONTRATO-ACEPTACION-CELEBRACION DEL CONTRATO-CONSENTIMIENTO-FUERZA OBLIGATORIA DE LOS CONTRATOS-TELECOMUNICACIONES-TELEFONIA CELULAR

Las relaciones masivas —como la de autos— tiene como supuesto de hecho la adhesión a las condiciones generales. De esta manera la oferta basada en la apariencia y la aceptación basada en la confianza toman protagonismo y se tornan jurídicamente relevantes, al momento de analizar una relación en particular.

Como principio jurídico y regla hermenéutica, tanto la confianza como la apariencia significan que se da primacía lo objetivamente declarado porque se protegen las expectativas creadas y a quien confió en ellas. La confianza es el fundamento de la celebración de los contratos, ya que “lo que funda la fuerza obligatoria del contrato es la confianza que unos de los contratantes inspira en el otro”.

Por derivación de la seguridad y la confianza en el tráfico, es sabido que situaciones objetivas en las que la apariencia creada y la actuación en base a la confianza, autorizan a imputar obligaciones allí donde el sujeto no las estableció expresamente.

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025391

#### SUMARIO

CONTRATOS DE ADHESIÓN:FINALIDAD-CONTRATOS DE CONSUMO-CELEBRACION DEL CONTRATO-CONSENTIMIENTO-FUERZA OBLIGATORIA DE LOS CONTRATOS

La adhesión como forma contractual es una respuesta a las relaciones masivas, para reparar las situaciones inequitativas que en base a ella se generan resulta imprescindible el control de contenido. Tanto el consentimiento como la adhesión resultan insuficientes porque existen asignaciones de efectos jurídicos que no están conectadas con una declaración de voluntad directa si no en comportamientos objetivos a los que el ordenamiento les adjudica consecuencias.



## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025408

#### SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-CLÁUSULAS ABUSIVAS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Si bien, la relación contractual, resulta ajena al estrecho ámbito de discusión que permite la acción de amparo, no debo soslayar un aspecto que resulta central para arribar a una solución, como son las denominadas cláusulas abusivas, cuestión fundamental en la materia que nos ocupa - defensa del usuario y consumidor.

El artículo 37 de la Ley Nro. 24.240 considera que se tendrán por no convenidas las cláusulas, entre otras, las que desnaturalizan las obligaciones o que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte. Por su lado el Decreto Nro. 1798/94, cuando reglamenta este artículo aclara que se considerarán términos o cláusulas abusivas las que afecten inequitativamente al consumidor o usuario en el cotejo entre los derechos y obligaciones de ambas partes.

Es decir que considera nula ("no convenida") aquella cláusula que se considere abusiva, tal declaración requiere un juicio de concretización para su descalificación.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.37, Decreto Nacional 1.798/94

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025409

#### SUMARIO

CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-CLÁUSULAS ABUSIVAS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

TEXTO

Conforme al análisis realizado por Juan Farina, el artículo 37 de la Ley Nro. 24.240, si bien se aplica a las cláusulas abusivas, no se limita a ellas, pues se refiere a cinco cuestiones distintas íntimamente conectadas: a) ineficacia de pleno derecho de las cláusulas abusivas; b) reglas sobre interpretación de los contratos; c) comportamiento abusivo del empresario (o proveedor); d) derecho del consumidor a demandar la nulidad (o ineficacia), y e) consecuencias de la nulidad parcial del contrato.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.37

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025412

## SUMARIO

CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-CLÁUSULAS ABUSIVAS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Rubén Stiglitz, considera que ese desequilibrio significativo ha sido identificado como la nueva fórmula que adopta la anterior de “ventaja excesiva” de la ley francesa. Entiende el autor, que la noción de desequilibrio significativo, como elemento caracterizante de la cláusula abusiva, debe centrarse en su incidencia sobre el principio de onerosidad o de máxima reciprocidad de intereses.

“La inequivalencia presupone ampliación de ventajas o provechos del profesional, o aligeramiento o supresión de sus obligaciones, y, correlativamente, agravamiento de las cargas y obligaciones del consumidor, sin que de la correlación de los polos provecho - sacrificio surja una contrapartida en beneficio del consumidor con relación al bien adquirido o servicio suministrado, ni a la definición o determinación del objeto sobre el que se contrata, pues, indiscutiblemente, éstas son cuestiones negociables o factibles de ser negociadas individualmente”.

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025410

## SUMARIO

CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-CLÁUSULAS ABUSIVAS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El concepto “desnaturalización de la relación obligacional” debe entenderse como el que altere significativamente la relación, ampliando los derechos del prestador, con daño al usuario, y que de todo ello resulte un desequilibrio significativo de los derechos y las obligaciones recíprocos de tal entidad que quede comprometido el principio de la máxima reciprocidad de intereses al afectarse la relación de equivalencia.

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

Sumario nro. F0025411

**SUMARIO**

**CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-CLÁUSULAS ABUSIVAS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

El derecho positivo propone un modelo que el legislador considera razonable, y que lo suministra a las partes para que lo tomen en cuenta y rijan sus relaciones contractuales sin apartarse de él. Si una cláusula se aparta de este modelo de razonabilidad sin un motivo justificado, será irrazonable, convirtiéndose en un cláusula que desnaturaliza lo natural, lo normal.

**DATOS DEL FALLO**

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

Sumario nro. F0025413

**SUMARIO**

**CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-CLÁUSULAS ABUSIVAS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

Por el modo de llegar al consentimiento sin discusión y por adhesión a condiciones predispuestas, el contrato es proclive o inclinado a ser inequitativo, de ahí que estas cláusulas abusivas, leoninas o usurarias ameriten la intervención, muchas veces plural: del legislador, de la autoridad administrativa y del juez de la causa.

**DATOS DEL FALLO**

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

Sumario nro. F0025414

**SUMARIO**

## INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-CLÁUSULAS ABUSIVAS

En punto a la interpretación del contrato de consumo, dice Mosset Iturraspe, la regla es estar en caso de dudas, oscuridades o equivocidad de las cláusulas, a la interpretación más favorable al consumidor, parte débil y, en particular, parte ajena a la redacción del contrato. La carga de ser claro, transparente y coherente, pesa sobre el proveedor que predispone las cláusulas negociales.

### DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025416

#### SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-APLICACIÓN SUPLETORIA DE LA LEY-CLÁUSULAS ABUSIVAS-PROCESO ORDINARIO

En el contrato de consumo la relación se rige por las cláusulas convenidas, pero supletoriamente se aplica la Ley de Protección al Consumidor y esta aplicación supletoria resulta imperativa cuando existe una cláusula que podría desnaturalizar las obligaciones de la partes y afirmo "podría" porque ello deberá ventilarse por el proceso ordinario que corresponda, y aún así la duda respecto a la calificación debe resolverse a favor del consumidor - usuario, así lo establece la regla de interpretación más favorable al consumidor que recepta la citada ley.

### DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025417

#### SUMARIO

TELECOMUNICACIONES-TELEFONIA CELULAR-FACTURACION DE SERVICIOS PUBLICOS-FACTURACION EXCESIVA-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-CLÁUSULAS ABUSIVAS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-TRIBUNALES ARBITRALES-EQUILIBRIO CONTRACTUAL

En el marco normativo existente es imposible de generar respuestas rápidas y útiles para dirimir todo tipo de controversias que se presentan, no solamente ligadas al consumo, al incumplimiento de los contratos, a la falta de cobertura o señal, y a las facturaciones excesivas, sino además a la insuficiente organización del Estado para dar respuesta a semejante problemática cuyas causas no vienen al caso analizar, pero que sí tenemos la certeza que ni la Subsecretaría de Defensa del Consumidor ni los tribunales arbitrales de consumo pueden resolver con eficacia esta problemática. En este contexto, la

tipología del usuario cautivo pretende sustituir a usuarios y consumidores, y no existen organizaciones de consumidores preparadas para canalizar todas estas irregularidades.

En el caso puntual se analiza la circunstancia de entrar y salir del sistema, y los mecanismos de retención más frecuentes y una performance de los tribunales de consumo que se refleja en la existencia de 880 reclamos en el año 2005. La atención del caso y la resolución del conflicto es prácticamente nula y la necesidad de los usuarios del servicio de telefonía móvil es aprovechada al máximo por las prestadoras en un juego de libre mercado donde la capacidad de respuesta del Estado en la práctica ha desaparecido.

Las propias empresas prestadoras del servicio son las que generan la necesidad del usuario, internalizando en el sujeto ese modo de vida particular que lo lleva a pensar que no se puede vivir de un modo diferente y simultáneamente se le genera la sensación de que es libre, y que puede elegir, juzgar y decidir.

La ley de defensa al consumidor incorporó elementos extrajurídicos para contemplar la situación antes descrita y en ese contexto el elemento objetivo, - económico previsto en el art. 954 del C.C., (ventajas patrimoniales desproporcionadas) apunta a la gradación del beneficio económico obtenido en el negocio, como situación grosera y manifiesta, tratando de evitar que el desplazamiento económico que es previsible en el sistema no constituya una explotación, pero a diferencia del criterio impuesto por Vélez Sársfield a esa ventaja económica se le impone un límite incorporándole un sentido ético, social o de teleología social.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art.954

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

## Sumario nro. F0025418

## SUMARIO

TELECOMUNICACIONES-TELEFONIA CELULAR-FACTURACION DE SERVICIOS PUBLICOS-FACTURACION EXCESIVA-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-CLÁUSULAS ABUSIVAS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-RIESGO EMPRESARIO

Señala además, la autora Graciela Lovece, "en materia de telefonía móvil los usuarios adhieren a un contrato para la prestación de un servicio que carece de posibilidades fácticas de ser brindado, invirtiendo de tal modo los términos del capitalismo clásico, pues el tradicional criterio de "riesgo empresario" queda absolutamente desvirtuado"

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

## Sumario nro. F0025419

### SUMARIO

TELECOMUNICACIONES-TELEFONIA CELULAR-FACTURACION DE SERVICIOS PUBLICOS-FACTURACION EXCESIVA-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-CLÁUSULAS ABUSIVAS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-TRIBUNALES ARBITRALES-PODER JUDICIAL-FACULTADES JURISDICCIONALES-ACCIÓN DE AMPARO

Frente a la ausencia o insuficiencia de medios del Estado para proveer resoluciones adecuadas y razonables en el tiempo, atento a la elemental organización de la Secretaría de Defensa del Consumidor y los Tribunales Administrativos del Consumo, corresponde al Poder Judicial asumir en plenitud las facultades jurisdiccionales por las vías autorizadas en la Constitución Nacional (arts. 42 y 43, CN.), y conforme el marco que autoriza la Ley Nro. 24.240 dentro del espacio del derecho común, cuando no están en juego normas federales ni facultades excepcionales que se hayan delegado por el Congreso a los entes reguladores, ya que la regla, como lo dijo la CSJN. en el precedente "Ángel Estrada SA." es la intervención de los Tribunales de Justicia.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42 al 43, Ley 24.240

### DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

## Sumario nro. F0025420

### SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO-TELECOMUNICACIONES-TELEFONIA CELULAR-FACTURACION DE SERVICIOS PUBLICOS-FACTURACION EXCESIVA-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-CLÁUSULAS ABUSIVAS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-TRIBUNALES ARBITRALES-CONSTITUCIÓN NACIONAL

Cuando las organizaciones administrativas del Estado resultan totalmente inadecuadas para atender esta problemática, por más que existan, como hemos visto, numerosas normas que limitan los abusos de prácticas comerciales, como las Resoluciones Nro. 53 y Nro. 26 de la Sec. de Coordinación Técnica de la Nación.

O dicho más claramente, cuando el Estado no previó ni puede alcanzar una estructura operativa para dar respuesta a un universo de millones de usuarios, la existencia de vías administrativas es simplemente una formalidad que no asegura ni la información ni el conocimiento adecuado ni respeta el tiempo y la libertad de los ciudadanos que no tienen que ser sometidos a trámites de ningún tipo ni recibir planteos litigiosos administrativos y judiciales por el simple hecho de acceder a un bien de consumo que están en el mercado.

Es decir, que la existencia de vías administrativas son formalmente inadecuadas para la finalidad que tienen que cumplir, y no guardan ninguna relación entre la capacidad de respuesta y el universo de usuarios que debe proteger. Cuando esto ocurre, estas vías deben considerarse en la práctica como inexistentes y de allí que la única acción expedita es la que provee el Poder Judicial a través de la acción de amparo y ponderando la intermediación de las organizaciones de usuarios y consumidores que de alguna manera contribuyen a morigerar los efectos de las insuficiencias orgánicas y resolutivas,

como así también la de brindar soluciones aunque sean transitorias hasta tanto el Estado asuma las responsabilidades que corresponden al ideario de una sociedad más justa y donde las cláusulas de la Constitución (arts. 42 y 43, C.N.), cumplan por sí la finalidad que les otorgó el constituyente de 1994, cosa que creemos lograr con el encuadramiento y resolución que brindamos para este caso siguiendo la más destacada y especializada doctrina nacional.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42 al 43

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

## Sumario nro. F0025423

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO-TELECOMUNICACIONES-TELEFONIA CELULAR-FACTURACION DE SERVICIOS PUBLICOS-FACTURACION EXCESIVA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CLÁUSULAS ABUSIVAS-CONTRATOS DE CONSUMO-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CARGA DE LA PRUEBA

En cuanto al argumento, esgrimido por la requerida, en lo referente a la concesión del uso del espectro radioeléctrico y el canon —precio— que por el mismo abona, como justificativo para trasladar al usuario el costo por uso de red (independientemente de concretar la comunicación con otro sujeto), así como el dictamen de la CNT., debo remarcar la irrelevancia de los mismos para la resolución del presente amparo.

En primer lugar porque tal como lo desarrollé in extenso nos encontramos ante una relación de consumo donde el plexo normativo específico que rige es otro y surge de las Constituciones Nacional y Provincial a las que el orden infraconstitucional debe someterse. Y en segundo lugar debo remarcar que:

1.- El Pliego que la requerida invoca, en sustento de su mejor derecho y de la competencia federal, es anterior a la vigencia del artículo 124 de la Constitución Nacional, por el que se estableció el dominio originario de los recursos naturales existentes en la provincia, y además por imperio del artículo 88 de la Constitución Provincial el espectro de frecuencia es un recurso natural de dominio público provincial.

2.-Aún así, y resultando ajeno a la discusión de autos tal extremo, si la accionada considera que solo lo dispuesto en el Pliego de Bases y Condiciones es la ley aplicable, dicho concepto es incompleto porque no es la única norma que rige entre las partes, máxime conforme la jurisprudencia que se cita de la CSJN., la relación entre prestador y usuario tiene su propio reglamento en la Ley Nro. 24.240 y normas concordantes y la interpretación restrictiva de los privilegios.

Por ello la sola invocación del precio que por el uso del espectro radioeléctrico debe abonar y la facultad contractual de fijar la tarifa, son suficientes para mantener la situación denunciada como abusiva, corresponde a ella la carga de la prueba, que demuestre de qué manera tal situación incide en la tarifa para tener que trasladar dicho costo al usuario y cómo ello resulta una trato equitativo y equilibrado de la relación, más aún teniendo en cuenta que otras empresas prestadores del servicio de telefonía móvil no lo trasladan.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.124, Ley 24.240, CONSTITUCIÓN PROVINCIAL. Art.88

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025424

## SUMARIO

TELECOMUNICACIONES-TELEFONIA CELULAR-PUBLICIDAD-DEBER DE INFORMACIÓN-CONTRATOS DE CONSUMO-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CONTRATOS CONEXOS-EQUILIBRIO CONTRACTUAL-BUENA FE-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-ACCIÓN DE AMPARO

Quien es atrapado por la publicidad masiva y prolífica de las distintas ofertas del servicio de telefonía móvil, por todos los medios, difícilmente se encuentre debidamente informado sobre el servicio telefónico que desea contratar, pues son tantos los “paquetes” de productos y servicios —utilizando la terminología de Lorenzetti— que se direccionan más a los contratos conexos —como la compra del soporte — que a las características específicas del servicio que se contrata.

Al respecto he tomado conocimiento privado de la numerosa publicidad en especial gráfica desde la fecha de presentación del amparo hasta el momento de elaborar este voto, y tal extremo resulta un hecho notorio, es decir un hecho generalizadamente percibido de tal manera que cualquier hombre razonable y con experiencia de la vida puede declararse convencido de su existencia.

Es precisamente esta oferta masiva e indiscriminada la que pone en evidencia la desprotección del hombre común —consumidor o usuario— ajeno a tanto tecnicismo y que elige en base a la confianza y a la buena fe. Estas relaciones son precisamente las que se intentaron regular y equilibrar con la reforma constitucional; así en el despacho de la Convención Constituyente, cuando se trató el artículo 42 de la CN., ya se advirtió a los consumidores y usuarios, como los nuevos débiles en el mundo de las relaciones contractuales contemporáneas y se remarcó la necesidad de que el Estado asumiera una posición tutelar en pro de los consumidores para romper la debilidad estructural que padecen, en particular por encontrarse sujetos a contratos de adhesión a los que se ven obligados a someterse.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. J0033732

## SUMARIO



RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD:REQUISITOS PROPIOS-CUESTION NO CONSTITUCIONAL-RELACION DE CONSUMO-ENTES REGULADORES PROVINCIALES DE SERVICIOS PUBLICOS-SERVICIOS SANITARIOS-PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Es inadmisibles el recurso de inconstitucionalidad al no persuadir la recurrente del supuesto dogmatismo en que habría incurrido el judicante al señalar que en nuestra Provincia no se han articulado remedios especiales para la cuestión planteada -obviando la consideración de los mecanismos rápidos y organismos específicos establecidos por la ley 11220 y normas dictadas en su consecuencia.

Ello por cuanto se advierte que la misma extrae de contexto la declaración del Tribunal. Nótese que éste, refiriéndose a la relación de consumo "en general", enunció que para tales casos se propician medios procesales especiales que la Constitución Nacional manda establecer (art. 42, párrafo 3 ), y que en nuestra Provincia no se han articulado.

No obstante, analizando el caso concreto, se expidió acerca de la postura de la apelante —quien había invocado la posibilidad de utilizar vías ordinarias o el procedimiento administrativo del artículo 114 de la ley 11220—, y sostuvo —concita de este último artículo— que la vía recursiva ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios no era requisito previo a la demanda judicial a los prestadores.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, LEY 11.220 Art.114

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SANTA FE, SANTA FE

(FALISTOCCO (CON AMPLIACION DE FUNDAMENTOS) - GASTALDI (CON AMPLIACION DE FUNDAMENTOS) - NETRI - SPULER)

ZALAZAR, HILDA ISABEL Y OTROS c/ AGUAS PROVINCIALES DE SANTA FE s/ QUEJA POR DENEGACION DEL RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD- RECURSO DE AMPARO (EXPTE.: C.S.J. NRO. 603 AÑO 2001)

SENTENCIA del 7 DE SETIEMBRE DE 2005

.....

## Sumario nro. A0068003

## SUMARIO

SERVICIO PÚBLICO-CONCESION DE SERVICIO PÚBLICO-DERECHOS DEL USUARIO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CONTRATOS DE CONSUMO

El vínculo que une al que contrata o usa el servicio y el concesionario de la misma, es una relación de consumo. Quien paga el peaje o su acompañante, son consumidores en la medida que reúnan los requisitos de los arts. 1 y 2 de la ley 24.240. Por otra parte, las concesiones viales conforman un servicio público al que le son aplicables las normas de dicha ley, y la fuente de esta relación jurídica es claramente diferente del vínculo que une a la concesionaria con el Estado (Voto del Dr. Ricardo Luis Lorenzetti).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Highton de Nolasco, Zaffaroni, Lorenzetti. Mayoría: Maqueda, Argibay. Disidencia: Petracchi, Fayt.)

Ferreyra, Víctor Daniel y Ferreyra, Ramón c/ V.I.C.O.V. S.A. s/ daños y perjuicios.

SENTENCIA, 1116XXXI del 21 DE MARZO DE 2006

---

Sumario nro. A0068004

**SUMARIO**

**CONSTITUCIÓN NACIONAL-DERECHOS Y GARANTÍAS CONSTITUCIONALES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CONTRATOS DE CONSUMO**

Una vez calificada la existencia de una relación de consumo, surge un deber de seguridad de fuente constitucional (art. 42, de la Constitución Nacional) y legal (art. 5 ley 24.449; ley 24.240) (Voto del Dr. Ricardo Luis Lorenzetti).

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240, Ley 24.449 Art.5

**DATOS DEL FALLO**

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL**

(Voto: Highton de Nolasco, Zaffaroni, Lorenzetti. Mayoría: Maqueda, Argibay. Disidencia: Petracchi, Fayt.)

Ferreya, Víctor Daniel y Ferreyra, Ramón c/ V.I.C.O.V. S.A. s/ daños y perjuicios.

SENTENCIA, 1116XXXI del 21 DE MARZO DE 2006

## **VII | Contratos de adhesión**

Identificación SAIJ : A0075697

**TEMA**

PROTECCION DEL CONSUMIDOR-LEGITIMACION PROCESAL-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-CONTRATOS DE ADHESION-MEDICINA PREPAGA

Cabe dejar sin efecto la sentencia que hizo lugar a la excepción opuesto por la demandada y consideró que la asociación actora no estaba legitimada para demandar a la empresa de medicina prepaga con el objeto de que se declarara la ineficacia de determinadas cláusulas del contrato de adhesión que aquella suscribe con sus afiliados y que la habilitan a aumentar el valor de las cuotas mensuales que éstos abonan, pues la legitimación activa de la entidad surge directamente del art. 55 de la ley 24.240, más allá del régimen constitucional de la acción de amparo en relación con este tipo de derechos, para promover el dictado de una sentencia con efectos sobre todo un grupo de personas que no son parte en el juicio, conclusión que no implica abrir juicio sobre el fondo del asunto. -Voto de la jueza Carmen M. Argibay-.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.55

**FALLOS**

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL**

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, FAYT, MAQUEDA, ZAFFARONI. Voto: PETRACCHI, ARGIBAY)

PADEC c/ Swiss Medical S.A. s/ nulidad de cláusulas contractuales

SENTENCIA del 21 DE AGOSTO DE 2013

Nro.Fallo: 13000127

## Identificación SAIJ : A0075695

### TEMA

PROTECCION DEL CONSUMIDOR-LEGITIMACION PROCESAL-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-CONTRATOS DE ADHESION-MEDICINA PREPAGA-INTERESES COLECTIVOS  
Cabe dejar sin efecto la sentencia que hizo lugar a la excepción opuesto por la demandada y consideró que la asociación actora no estaba legitimada para demandar a la empresa de medicina prepaga con el objeto de que se declarara la ineficacia de determinadas cláusulas del contrato de adhesión que aquella suscribe con sus afiliados y que la habilitan a aumentar el valor de las cuotas mensuales que éstos abonan, dado que dicha asociación tiene entre sus propósitos la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios tutelados por el art. 42 de la Constitución Nacional y los tratados con jerarquía constitucional y la defensa de aquéllos cuando sus intereses resulten afectados y/o amenazados, mediante la interposición de acciones administrativas y judiciales y la petición a las autoridades ya sea en representación grupal, colectiva o general, por lo que no se advierten óbices para que deduzca, en los términos del párrafo segundo del artículo 43 de la Constitución Nacional, una acción colectiva, sin que obste a ello a circunstancia de que se haya demandado por la vía de un proceso ordinario, pues el propio texto constitucional autoriza el ejercicio de acciones apropiadas para la defensa de intereses colectivos con prescindencia de las figuras expresamente diseñadas en él o en las normas procesales vigentes.

### REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42 al 43*

### FALLOS

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, FAYT, MAQUEDA, ZAFFARONI. Voto: PETRACCHI, ARGIBAY)

PADEC c/ Swiss Medical S.A. s/ nulidad de cláusulas contractuales

SENTENCIA del 21 DE AGOSTO DE 2013

Nro.Fallo: 13000127

## Identificación SAIJ : A0075694

### TEMA

PROTECCION DEL CONSUMIDOR-LEGITIMACION PROCESAL-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-DERECHOS DE INCIDENCIA COLECTIVA-CONTRATOS DE ADHESION-MEDICINA PREPAGA

Cabe dejar sin efecto la sentencia que hizo lugar a la excepción opuesto por la demandada y consideró que la asociación actora no estaba legitimada para demandar a la empresa de medicina prepaga con el objeto de que se declarara la ineficacia de determinadas cláusulas del contrato de adhesión que aquella suscribe con sus afiliados y que la habilitan a aumentar el valor de las cuotas mensuales que éstos abonan, pues el derecho cuya protección procura la actora es de incidencia colectiva, referente a intereses individuales homogéneos y se encuentran cumplidos los recaudos para hacer valer una acción colectiva en los términos del precedente "Halabi" (Fallos:332:111) y de no reconocérsele legitimación procesal se produciría una clara vulneración del acceso a la justicia, ya que no aparece justificado que cada uno de los afectados del colectivo involucrado promueva su propia demanda puesto que la escasa significación económica individual de las sumas involucradas permite suponer que el costo que insumiría a cada usuario accionar en forma particular resultaría muy superior a los beneficios que derivarían de un eventual pronunciamiento favorable.

## **FALLOS**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, FAYT, MAQUEDA, ZAFFARONI. Voto: PETRACCHI, ARGIBAY)

PADEC c/ Swiss Medical S.A. s/ nulidad de cláusulas contractuales

SENTENCIA del 21 DE AGOSTO DE 2013

Nro.Fallo: 13000127

Identificación SAIJ : A0075696

## **TEMA**

PROTECCION DEL CONSUMIDOR-LEGITIMACION PROCESAL-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-CONTRATOS DE ADHESION-MEDICINA PREPAGA-INTERPRETACION DE LA CONSTITUCION

Cabe dejar sin efecto la sentencia que hizo lugar a la excepción opuesto por la demandada y consideró que la asociación actora no estaba legitimada para demandar a la empresa de medicina prepaga con el objeto de que se declarara la ineficacia de determinadas cláusulas del contrato de adhesión que aquella suscribe con sus afiliados y que la habilitan a aumentar el valor de las cuotas mensuales que éstos abonan, pues de la lectura de las normas constitucionales en cuestión se desprende que la interpretación que el tribunal a quo hizo de ellas, podría conducir a vaciar de contenido la protección que el art. 43 de la Constitución Nacional otorgó a los consumidores, al legitimar a las asociaciones para la defensa de sus derechos, y la Cámara no tuvo en cuenta que la diversidad en materia de intereses económicos es una característica que necesariamente se da entre los consumidores de cualquier producto o servicio, omitiendo considerar que toda afectación de los intereses del grupo repercutirá de manera distinta en sus integrantes, de acuerdo con la situación económica individual de cada uno de ellos. -Voto del juez Enrique S. Petracchi-.

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.43*

## **FALLOS**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, FAYT, MAQUEDA, ZAFFARONI. Voto: PETRACCHI, ARGIBAY)

PADEC c/ Swiss Medical S.A. s/ nulidad de cláusulas contractuales

SENTENCIA del 21 DE AGOSTO DE 2013

Nro.Fallo: 13000127

.....  
Identificación SAIJ: H0000652

## **SUMARIO**

SEGURO COLECTIVO-PORCENTAJE DE INCAPACIDAD-INCAPACIDAD TOTAL-EXCLUSION DE LA COBERTURA-INCAPACIDAD PARCIAL-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CLÁUSULAS DUDOSAS: INTERPRETACIÓN-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-PRINCIPIO DE BUENA FE

Conforme surge de la pericia, no cuestionada a esta altura por las partes, la incapacidad de la accionante arroja un porcentaje total del 68%, conteniendo en él una porción atribuida al síndrome depresivo que sufre aquella. ...]

El porcentual de incapacidad de la actora resulta suficiente para la obtención del seguro comprometido. La cuestión ...], versa sobre la procedencia o improcedencia de ello, dado que la actora presenta un componente que cubre parcialmente el porcentual de incapacidad, consistente en un síndrome depresivo.

No se encuentra discutido que, conforme la pericia de autos, la patología cardio-vascular, que ya sufría la actora desde hacía cuatro o cinco años, incidía, disminuyendo un 40% su capacidad total; el síndrome depresivo, de más de una década, lo hacía en un 20%, y en un 8%, la espondiloartrosis, que data de hace dos décadas.

Puede observarse con toda claridad que las dos afecciones no-psiquiátricas superan a la restante en una proporción de 2,4 veces. La incidencia de ésta es en el total, a todas luces, secundaria.

Con esas particulares circunstancias cabe entender imprecisa la disposición contractual de la exclusión, sin aclaración alguna para el caso que la patología psiquiátrica o psicológica incida no decisivamente en la invalidez de la interesada.

En tales condiciones de imprecisión, la lectura del caso, conforme las pautas tuitivas a tener en cuenta, más aun cuando —como se dijo— se trata de una redacción contractual preconstituida, sin ingerencia alguna del beneficiario, que no aborda la posibilidad de la co-incidencia de ella con otras causas de invalidez, aparece de escasa razonabilidad la restricción sobre la cual yergue la accionada su defensa.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN  
Sala 01 (Enrique R. Videla Sánchez Lorenzo W. García)  
Pérez, María Esther. c/ La Caja de Seguros S.A. s/ Cobro de seguro por incapacidad.  
SENTENCIA, 319136/5 del 17 DE JUNIO DE 2008

.....  
Identificación SAIJ: J0035589

## SUMARIO

RECURSO EXTRAORDINARIO-INADMISIBILIDAD DEL RECURSO-SENTENCIA-FUNDAMENTACION DE SENTENCIAS-LOCACION DE OBRA-CONTRATOS DE ADHESIÓN-INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Corresponde denegar la concesión del recurso extraordinario atento a que los planteos se reducen a mera disconformidad con los fundamentos expuestos por esta Corte en la sentencia atacada al considerar que el pronunciamiento de la Cámara no padecía de una irremediable incongruencia interna que lo tornara incomprensible, por cuanto "...la aplicación del instituto del consumidor de manera alguna implicaba arribar al acogimiento de la pretensión...", toda vez que "...lo importante y determinante en el caso es que el Tribunal ponderó que las cláusulas que la apelante tildó de abusivas, no eran tales en el marco de una interpretación sistemática del contrato realizada en base a los parámetros proporcionados por la ley de defensa del consumidor, o por los institutos del derecho privado y del derecho civil en particular que permiten tamizar el contrato desde la óptica de la justicia y la equidad...", concluyendo que "...plantear la nulidad del contrato para obtener la restitución de todo lo aportado sin tener en cuenta que hace años se encuentra usando de la unidad, aparece como una pretensión desmedida y sin justificación..."

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SANTA FE, SANTA FE  
(FALISTOCCO - GASTALDI - GUTIERREZ - SPULER)  
GONZALEZ, MIRTA ALICIA c/ BAUEN ARQUITECTURA S.R.L. Y OTROS s/ RECURSO EXTRAORDINARIO -NULIDAD DE CONTRATO- RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD (EXPT.: C.S.J. NRO. 402 AÑO 2006)  
SENTENCIA del 11 DE MARZO DE 2008

Identificación SAIJ: C0403456

## SUMARIO

### SEGUROS-CLÁUSULAS PREDISPUESAS-ALCANCE DE LA COBERTURA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-DEBER DE INFORMACIÓN

1- En el contrato de seguro se genera un desequilibrio entre los contratantes porque el consumidor se adhiere mediante cláusulas predispuestas y no tiene casi posibilidad de discutirlos o renegociar aspectos particulares de la contratación. Es por eso abusivo interpretarlas como pretende la aseguradora —en el sentido que el seguro sólo cubre el riesgo por daños a cosas o personas no transportadas— si a través de ese enfoque se afectan inequitativamente los derechos del consumidor al cotejarlos tanto con los derechos como con las obligaciones de ambas partes de conformidad con lo normado por la ley 24.240 reformada por la ley 26.261.

2- Pero además, es revelador de la desinformación al contratante —falta de claridad y exactitud acerca de las características del seguro, deber impuesto por el art. 4 de la ley 24.240— que el productor de seguros le haya informado previamente que la cobertura cubría los viajes al exterior —por la extensión automática que operaba con la normativa del MERCOSUR—, y además incluía daños y lesiones a terceros transportados, frente a la compañía de seguros que desconoce esta cobertura. De tal manera, la cláusula que excluye este tipo de riesgos es abusiva y debe interpretarse a favor de amparar un siniestro producido en esas condiciones. (Sumario N°19102 de la Base de Datos de la Secretaría de Jurisprudencia de la Cámara Civil).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240, Ley 24.240 Art.4, LEY 26.261

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala F (GALMARINI, PEREZ PARDO, LIBERMAN.)

FERNÁNDEZ, Liliana Mónica y otros c/ BONAVERA, Walter Oscar y otros s/ DAÑOS Y PERJUICIOS.

SENTENCIA del 28 DE ABRIL DE 2009

Sumario nro. K0023255

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-TELEFONIA CELULAR-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CLÁUSULAS PREDISPUESAS-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-DEBER DE INFORMACIÓN

El lugar donde se efectuó la venta del servicio de telefonía celular —en viaje hacia la República Oriental del Uruguay en la línea de navegación Buquebús— pudo inducir a error al desprevenido consumidor respecto de las condiciones en que se prestaría el servicio contratado, debiendo haber adoptado la empresa vendedora todos los mecanismos tendientes a informar y disipar las dudas que de la situación particular pudieran derivarse.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

Telefónica Comunicaciones Personales S.A c/ D.N.C.I. -disp. 524/01 (Expte. 607-84/98)

SENTENCIA, 19.423 del 6 DE AGOSTO DE 2002

---

## Sumario nro. K0023240

### SUMARIO

#### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CLÁUSULAS PREDISPUESAS - OBLIGACIONES DEL PREDISPONENTE-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Los consumidores o usuarios al celebrar contratos en base a condiciones generales predispuestos se hallan protegidos por la ley 24.240 desde que no sólo establece garantías sino impone deberes al predisponente entre los cuales se encuentra el deber de información que recae sobre aquél a raíz de la desigualdad que se exhibe entre las partes (confr. Este Fuero, Sala II, "Diners Club Argentina SAC y de T. C/Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. 165/97", del 4/11/97 y sus citas; C.S.J.N. "Frigorífico Avícola S.A. c/E.N. -Mº de E. -Secr. De Estado de Comercio Interior s/ordinario", del 10/12/98). (Del voto del Dr. Buján, consid. V).

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL Sala 01 (Buján, Licht, Coviello.)

Diners Club Argentina SAC y T c/ DNCI -Disp. 249/01 (Expte. 64-1933/98)

SENTENCIA, 13.908 del 4 DE JULIO DE 2002

---

## Sumario nro. K0023241

### SUMARIO

#### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CLÁUSULAS PREDISPUESAS - OBLIGACIONES DEL PREDISPONENTE-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-FALTA DE INFORMACIÓN

La empresa viola la ley 24.240 cuando no informa al consumidor, en el marco de la etapa preparatoria del contrato, respecto de su responsabilidad como titular de una tarjeta de crédito en caso de comprobarse una compra efectuada con tarjeta falsificada no surgiendo tampoco del contrato de adhesión suscripto cláusula alguna que regule la atribución de responsabilidades en estos supuestos, no advirtiendo al usuario respecto de los riesgos, consecuencias y/o incomodidades que dichos hechos podrían generarle, y que, de conocerlos podrían haberlo llevado a no contratar el servicio. (Del voto del Dr. Buján, consid. 7º).

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL Sala 01 (Buján, Licht, Coviello.)

Diners Club Argentina SAC y T c/ DNCI -Disp. 249/01 (Expte. 64-1933/98)

SENTENCIA, 13.908 del 4 DE JULIO DE 2002

---

## Sumario nro. K0023254

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-TELEFONÍA CELULAR-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CLÁUSULAS PREDISPUESAS

Atento a que los contratos relacionados con la telefonía celular son de aquellos denominados de adhesión, y teniendo en cuenta la particular modalidad que adopta la formación de estos tipos de contratos, corresponde afirmar la necesidad de que sus cláusulas sean objeto de un mayor control, más allá de que fuera aprobado por la Comisión Nacional de Comunicaciones.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

Telefónica Comunicaciones Personales S.A c/ D.N.C.I. -disp. 524/01 (Expte. 607-84/98)

SENTENCIA, 19.423 del 6 DE AGOSTO DE 2002

---

Sumario nro. J0030189

## SUMARIO

### RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD-CUESTION CONSTITUCIONAL:IMPROCEDENCIA-CUESTION DE DERECHO COMUN-CONTRATOS DE ADHESIÓN-DERECHOS DEL CONSUMIDOR

No puede prosperar el recurso interpuesto por el recurrente, si su invocación de apartamiento del derecho analizada bajo la óptica de la arbitrariedad, no supera el ámbito de la mera discrepancia interpretativa en torno a cuestiones de derecho, lo que no depara caso constitucional. Así, sus quejas vinculadas a que se le exige una aceptación incondicional de las reglas del juego, a que el juzgador debe interpretar los contratos en el contexto de todo el ordenamiento jurídico, a que se vulneró el artículo 42 de la Constitución nacional, a que al no considerarlo un consumidor el juzgador se aparta de la ley respectiva, a que la Sala habría creado dos áleas, a que —en suma— se ignoran las normas del Código Civil, de la ley 24.240 y de la Constitución, sólo reflejan su fuerte disconformidad con los distintos fundamentos brindados por la Sala al confirmar la desestimación de la responsabilidad de la demandada, aun bajo la óptica de la normativa aplicable a los contratos de adhesión. Por ello, al no lograr demostrar que los juzgadores hayan incurrido en arbitrariedad, sus cuestionamientos resultan insuficientes para lograr la revisión de lo resuelto por los jueces de la causa en ejercicio de su función jurisdiccional.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340, Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SANTA FE, SANTA FE  
(VIGO-FALISTOCCO-GASTALDI-SPULER)

DELL'ELCE, DOMINGO N. c/ CAJA DE ASISTENCIA SOCIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE s/  
Queja por denegación del recurso de inconstitucionalidad- Cobro de australes (Expte.: C.S.J. Nº. 370  
Año 2002)

SENTENCIA del 23 DE ABRIL DE 2003

---

Sumario nro. K0023828

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR:ALCANCES;REQUISITOS-CONTRATOS DE ADHESIÓN-INTERPRETACIÓN DE LA LEY-SANCIONES ADMINISTRATIVAS: CONFIGURACIÓN



El deber de informar a los consumidores acerca de las características de las cosas o servicios que se comercializan surge del art. 42 de la C.N., y del art. 4 de la ley 24.240 —por la cual se estableció un sistema de protección al consumidor de bienes y servicios para que contrate en condiciones equitativas sin padecer abusos por parte del empresario o profesional— cuyo incumplimiento trae aparejadas las sanciones establecidas en el art. 47 del mismo texto normativo. En ese sentido, conforme surge de la exposición de motivos de la resolución cuestionada, la tipografía y demás caracteres de los textos contractuales deben propender a la fácil lectura del contrato de consumo, toda vez que resultan de suma importancia para la comprensión del contenido negocial, con el eventual perjuicio que la dificultad de su leyenda puede significar para los consumidores.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240 Art.4, Ley 24.240 Art.47

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

“Banco Bansud S.A. c/ D.N.C.I. -Disp. 213/01 (Expte. 64-5930/98 yAC 64-5007/01).

SENTENCIA, 131343/02 del 18 DE NOVIEMBRE DE 2003

---

## Sumario nro. N0010297

## SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-RESCISIÓN DEL CONTRATO-PLAN DE AHORRO PREVIO-CÍRCULO CERRADO-CONTRATOS DE ADHESIÓN-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

En una acción por la que el pretensor reclama de una sociedad de ahorro para fines determinados la repetición de las sumas que abono, en virtud de la resolución del contrato por incumplimiento atribuido a la defendida, cabe precisar que si en la pertinente solicitud de adhesión se estableció que el pago de cada cuota debía efectuarse en las instituciones bancarias o financieras del país o representantes autorizados por la administradora (razón por la que el pago debió verificarse mediante formulario que cada adherente recibía a tal fin) y, que la falta de recepción del instrumento no desligaba al suscriptor de pagar, pues este debía procurarse dicho formulario —puesto a su disposición por la sociedad administradora—; la sola circunstancia de que el pretensor no haya procurado la obtención de los formularios no constituye incumplimiento contractual, toda vez que era la reclamada quien debía entregar o poner a disposición de los adherentes esos formularios —lo que no hizo—.

Ello pues, la información cumple un rol vital para que el contratante tenga un adecuado conocimiento de las condiciones de contratación, el alcance de los derechos y obligaciones que asume, para evitar los riesgos económicos en la formación como en la ejecución del contrato. Es ilógico que el predisponente establezca obstáculos a su cumplimiento y endilgue la carga de sortearlos a quien posee menor especialización y poder negocial.

Fue la administradora quien al incumplir su deber de remitir los formularios omitió los medios necesarios para permitir que el suscriptor abonara la cuota en tiempo y forma. A más, la defendida debió informar veraz y concretamente las condiciones de pago; no es suficiente hacer una escueta mención a que de no emitir los formularios de pago, el adherente debía procurarse por si solo que la administradora le entregara esos instrumentos. La ley de defensa del consumidor (nº 24.240 y sus modificatorias) impone la obligación de brindar información adecuada, veraz, detallada y suficiente sobre las características de los bienes y servicios, ello determina el comportamiento que debe asumir el consumidor habida cuenta de la discapacidad negocial de los contratantes. por lo demás, la C.N.art 42 ratifica el derecho a la información. el deber de informar importa la manifestación del deber de la buena fe que debe presidir los vínculos contractuales y la confianza que deposita el consumidor en aquel mejor posicionado del que exige una conducta leal y fidedigna.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala B (PIAGGI - DIAZ CORDERO - BUTTY.)

RIGONI, GABRIEL GUSTAVO c/ CIRCULO DE INVERSORES SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ s/ ORDINARIO.

SENTENCIA del 20 DE NOVIEMBRE DE 2002

## VIII | Cláusulas leoninas

Identificación SAIJ : A0075879

### TEMA

PROTECCION DEL CONSUMIDOR-MEDICINA PREPAGA-MODIFICACION DEL CONTRATO-  
CLAUSULAS ABUSIVAS

Cabe confirmar la sentencia que desestimó la demanda y rechazó el pedido de la asociación actora para que se declarara la inconstitucionalidad de las resoluciones N° 9/04 (SCT) y su modificatoria N° 175/07 (SCI) que permiten - a su criterio- que el prestador del servicio de medicina prepaga pueda unilateralmente modificar las condiciones de un contrato de ejecución, aumentar el precio del servicio o rescindirlo, previa notificación al usuario con una antelación de 30 días, pues, en tanto la modificación unilateral del contrato reúna las condiciones fijadas en el Anexo I de la Res. 9/04 (SCT), el hecho de que se haya reducido el plazo en que debe ser notificado aquel cambio- de 60 días a un término no menor a los 30 días-, no se exhibe per se como una cláusula abusiva ni constituye una irrazonable restricción de los derechos que consagran los arts. 42 y 43 de la Constitución Nacional, pues no puede predicarse en abstracto y para todo supuesto, la insuficiencia o ineptitud de aquel plazo para admitir la modificación introducida o, en su caso, ejercer la opción de rescindir el contrato.

### REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42 al 43*

### FALLOS

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, MAQUEDA, ZAFFARONI. Voto: PETRACCHI)

Unión de Usuarios y Consumidores c/ Estado Nacional -SCI- resol. 175/07 -SCT- resol. 9/04 y otro s/ proceso de conocimiento

SENTENCIA del 1 DE OCTUBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13000160

.....

Identificación SAIJ: S0007859

SUMARIO

RECURSO DE APELACIÓN (PROCESAL) - RECURSOS PROCESALES - FUNDAMENTACIÓN DEL RECURSO - JUICIO EJECUTIVO - CLÁUSULAS ABUSIVAS - NULIDADES CIVILES - DOMICILIO CONSTITUIDO -PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El art. 36 de la ley 24.240 y sus modificaciones de la ley de Defensa del Consumidor, cuya aplicabilidad entiende el apelante al caso de autos, ofrece un marco de cumplimiento obligatorio para bancos, entidades financieras y otras empresas dedicadas al otorgamiento del crédito, bajo apercibimiento de considerar nulo el contrato que se celebra si no se cumple con las indicaciones que consagra la protección de los intereses económicos de los consumidores y usuarios; otorgándoles derecho a una información adecuada y veraz, libertad de elección y condiciones de trato digno y equitativo.

Viene al caso destacar que las disposiciones aludidas en líneas generales no implican “*per se*” su aplicación lisa y llana a todas las contrataciones efectuadas con las entidades financieras y menos, que impliquen el dejar de lado las demás disposiciones del derecho sustancial y aún procedimental atinentes a la materia de que se trate.

La intimación de pago formalizada en él, en principio no adolece de defecto alguno en cuanto a requisitos extrínsecos que debe revestir toda vez que se trata de un instrumento público que hace plena fe mientras no se declare su falsedad por acción civil o criminal, cuestiones no acontecidas en autos.

Tanto el interés como el perjuicio deben ser fehacientemente demostrados, ya que es preciso que la irregularidad haya colocado a la parte en estado de indefensión, pero no una indefensión teórica, sino que debe concretarse con la mención expresa y precisa de las defensas que se vio privada de oponer (conf. CNCiv, sala F, 30/6/80, Gaceta de Paz del 2/10/80).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.36

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL, SALTA, SALTA

Cámara Sala II Sala CIVIL Y COMERCIAL (Alfredo Ricardo Amerisse - María Cristina Montalbetti)

BANCO HIPOTECARIO S.A. c/ RODRIGUEZ, JUAN JOSE; CASTRO, CALUDIA ALICIA s/ Recurso Apelación

INTERLOCUTORIO del 15 DE MARZO DE 2011

.....  
Identificación SAIJ: N0015749

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CONTRATO DE TURISMO-CLÁUSULAS ABUSIVAS - ABOGADOS

Cabe admitir el reclamo de rendición de cuentas contra un agente de viajes turístico a fin de que acredite cual fue la utilización dada a fondos adelantados por el pasajero cuando, se aprecia un exceso en lo percibido, aún ante la existencia de una cláusula prevista en las condiciones generales del contrato de servicios turísticos, según la cual “...una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de servicios por parte del pasajero por razones personales de cualquier índole, no dará lugar a reclamo, reembolso o devolución alguna...” y sin que obste a ello la condición de abogado del accionante, toda vez que tal condición no lo priva de su calidad de consumidor amparado por la ley 24.240; ya que la condición de consumidor la tiene cualquier abogado cuando contrata para su consumo final o beneficio propio —ley 24.240: 1— (cfr. Farina, J., “Defensa del consumidor y del usuario”, Bs. As., 2004, p.56); por lo que resulta improcedente hacer pie en el carácter de abogado del accionante para establecer en su contra un standard de apreciación riguroso en cuanto a la oponibilidad a su respecto de las cláusulas del contrato de viaje o turismo.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

---

Identificación SAIJ: N0015748

## SUMARIO

### CONTRATO DE TURISMO-CLÁUSULAS ABUSIVAS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Cabe tener por no convenida la cláusula prevista en las condiciones generales de un contrato de servicios turísticos, según la cual "...una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de servicios por parte del pasajero por razones personales de cualquier índole, no dará lugar a reclamo, reembolso o devolución alguna..."; toda vez que, teniendo en cuenta que el contrato de viaje esta regido por lo dispuesto por la ley de defensa del consumidor", 24.240, (cfr. Lorenzetti, R., "Tratado de los contratos", Santa Fe, 2000. t. III, p. 199, n° 4; Borda, A., "El contrato celebrado con organizadores de viajes turísticos es un contrato de consumo", II 2003-b,213), la referida cláusula es constitutiva de una renuncia o restricción a los derechos del consumidor que, en la especie, y de conformidad con la ley 24.240: 37, no puede ser admitida pues desequilibra la justicia conmutativa del contrato (cfr. Lorenzetti, R., OB. cit., t. III, pags. 206/207; del mismo autor, "Tratamiento de las cláusulas abusivas en la ley de defensa del consumidor", rdpc, n° 5, pags. 175/176; y "Principios generales de calificación de la cláusula abusiva en la ley 24.240", II 1994-c-920/921), ya que ella conduciría a establecer a favor del operador turístico un valladar apto para impedir la restitución de las sumas que hubiera recibido de parte de un pasajero, aún en el caso de que, en los hechos, no las hubiera aplicado efectivamente para el pago de los servicios de turismo contratados ni los tuviera que aplicar en el futuro por causa, precisamente, de la suspensión, modificación o interrupción del viaje decidida por aquel por motivos personales, lo cual constituiría un inaceptable enriquecimiento sin causa; además, resulta de aplicación la resolución 256, del 30.6.2000 de la secretaria de turismo de la presidencia de la nación, que preve el derecho del pasajero de desistir de los servicios contratados, aún cuando estuvieren en firme, con la consiguiente posibilidad de reembolso, pero teniendo que soportar el descuento de gastos más comisiones que correspondieran según condiciones contractuales.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.37

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala D (HEREDIA - DIEUZEIDE - VASSALLO.)  
PLA CARDENAS, RAMON c/ ALL SEASON SRL s/ ORDINARIO.  
SENTENCIA, 22667/03 del 6 DE FEBRERO DE 2008

---

Sumario nro. K0023234

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CLÁUSULAS LEONINAS-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-DEBER DE INFORMACIÓN

La cláusula contractual viola el deber de información que pesa sobre el predisponente (art. 4 de la ley 24.240) si las modificaciones a las condiciones contractuales pueden ser realizadas sin ser comunicadas al cocontratante.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.4

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 02 (Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera.)  
HSBC Banco Roberts S.A c/ Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI N° 622/99  
SENTENCIA, 24.787 del 25 DE OCTUBRE DE 2001

---

### Sumario nro. K0023235

## SUMARIO

RESPONSABILIDAD DEL BANCO:ALCANCES-CLAUSULA EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD -  
CLÁUSULAS LEONINAS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Resulta abusiva la cláusula por la cual el banco no se hace responsable bajo ningún concepto de daños, robos, hurtos, accidentes, errores, mal funcionamiento del equipo o cualesquiera otra contingencia que impidiera la normal prestación del servicio, de manera que todo perjuicio prestación del servicio, de manera que todo perjuicio resultante queda a cargo del cliente.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 02 (Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera.)  
HSBC Banco Roberts S.A c/ Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI N° 622/99  
SENTENCIA, 24.787 del 25 DE OCTUBRE DE 2001

---

### Sumario nro. K0023243

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CONTRATOS BANCARIOS-CLÁUSULAS LEONINAS -  
OPERACIONES BANCARIAS - CAJERO AUTOMÁTICO

Es abusiva la cláusula que determina que las operaciones que el usuario puede realizar a través de la red de cajeros automáticos son aquellas que el banco determine, pudiendo éste variarlas cuantitativamente y cualitativamente en cualquier momento y quedando el banco autorizado para dejar sin efecto el servicio de cajeros automáticos sin aviso previo.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.37

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 02 (Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera.)  
HSBC Banco Roberts S.A c/ Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI N° 622/99  
SENTENCIA, 24.787 del 25 DE OCTUBRE DE 2001

---

### Sumario nro. N0011708

## SUMARIO

## DEFENSA DEL CONSUMIDOR-TARJETA DE CRÉDITO-CLÁUSULAS ABUSIVAS-DERECHOS DE LAS PARTES-OBLIGACIONES DE LAS PARTES

La doctrina primero y luego la ley de tarjeta de crédito se ocuparon de las cláusulas contractuales abusivas para evitar que la posición dominante de las entidades emisoras frente al contratante individual le provoque perjuicios innecesarios. Es por ello que los jueces deben interpretar las cláusulas del contrato de modo que su aplicación no genere un resultado disvalioso, a la buena fe, o sea irrazonable. La limitación de responsabilidad se encuentra fulminada por la ley 24.240 art.37-b, y la ley 25.065 art.14 y cc. Por ende las cláusulas contenidas en la ley de tarjeta de crédito deben integrarse en su interpretación, dispuesto por la ley 24.240, en especial en su artículo 37 (Moeremans, Daniel, "Cláusulas abusivas en materia de contrato de emisión de tarjeta de crédito", diario "La Ley" del 20 de abril de 2001, Pagina 1/5).

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.37, Ley 24.240, LEY 25.065 Art.14

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(DIAZ CORDERO - PIAGGI)

SCHPAK DE SICULER, DORA Y OTRO c/ DINERS CLUB ARGENTINA SAC Y DE T s/ SUM. Y DINERS CLUB ARGENTINA SAC Y DE T C/ SCHPAK DE SICULER, DORA S/ ORD.

SENTENCIA del 23 DE AGOSTO DE 2001

Sumario nro. N0011716

### SUMARIO

#### CONTRATOS-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CLÁUSULAS ABUSIVAS-OBLIGACIONES DE LAS PARTES

La cláusula general es abusiva cuando causa un desequilibrio importante entre las obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor, que se apreciara tomando en cuenta la naturaleza de los bienes y servicios que sean objeto del contrato y las circunstancias que concurren en su celebración y todas las demas cláusulas. Conferir una "ventaja exagerada" que ofende a los principios fundamentales del sistema jurídico al que pertenece. La que es "excesivamente onerosa para el consumidor", considerando la naturaleza y contenido del contrato, intereses de las partes u otras circunstancias peculiares del caso. El criterio de la Ley 24.240 es aplicar estas reglas a los contratos de consumo, con independencia de si son redactados con cláusulas generales o no.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(MIGUEZ - PEIRANO - VIALE)

LIOTTA, LEONARDO FABIAN c/ COMPAÑÍA ARGENTINA DE SEGUROS VISION s/ ORDINARIO. (LL 21.3.01, Fº 101.716) -

SENTENCIA del 21 DE NOVIEMBRE DE 2000

Sumario nro. N0011722

### SUMARIO

## CONTRATOS BANCARIOS-CLÁUSULAS ABUSIVAS-CUENTA CORRIENTE BANCARIA-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CONSENTIMIENTO

Más allá de cualquier criterio tradicional, la cláusula del reglamento de un banco para cuentas personales que establece que “el cliente no podrá cerrar la cuenta corriente mientras subsisten obligaciones con el banco sin cancelar...” sin fijar un límite temporal para ello, en tanto se trata de un contrato de consumo -y no simplemente de un contrato de adhesión a condiciones generales resulta abusiva en los términos del Decreto 1798/94 reglamentario de la Ley 24.240 art. 37; dado el carácter de la nulidad absoluta y parcial de la estipulación no puede ser materia de una renuncia anticipada, ni cabe considerarla subsanada por una suerte de consentimiento tácito del obligado (CCIV arts: 21, 872, 953, 1047 y 1058), ya que importan una injustificada renuncia o restricción a sus derechos, por lo que se la tendrá por no convenida, y en tanto la ilicitud radica en el exceso de la obligación accesoria, cabe reducir la tasa de interés, pues el resultado alcanzado excede la razonable expectativa de lucro.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art.21, Ley 340 Art.872, Ley 340 Art.953, Ley 340 Art.1047, Ley 340 Art.1058, Ley 24.240 Art.37, Decreto Nacional 1.798/94

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(MIGUEZ - PEIRANO)

PODESTA, PEDRO MIGUEL c/ BANCO DEL BUEN AYRE SA s/ ORDINARIO  
SENTENCIA del 30 DE AGOSTO DE 2000

---

### Sumario nro. K0023232

#### SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CONTRATOS BANCARIOS-CLAUSULA EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD-CLÁUSULAS LEONINAS

Es abusiva la cláusula por la que el banco se exime de responsabilidad frente al contratante, lo cual es violatorio del art. 37, inc. a) de la ley de Defensa del Consumidor porque el hecho que la institución bancaria contrate con terceros el servicio de transporte para los fondos, no resulta ajena a su relación contractual con el consumidor, toda vez que su razón de ser tiende a cumplimentar una obligación a su cargo y por lo tanto no puede considerarse esta circunstancia como causa exculpatoria a su favor.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.37

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 02 (Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera.)

HSBC Banco Roberts S.A c/ Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI N° 622/99  
SENTENCIA, 24.787 del 25 DE OCTUBRE DE 2001

---

### Sumario nro. F0025381

#### SUMARIO

TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA CELULAR - FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS - FACTURACIÓN EXCESIVA - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - CLÁUSULAS ABUSIVAS - JUICIO ORDINARIO - INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO - ACCIÓN DE AMPARO

Por tales motivos y en atención al plexo normativo citado, principalmente a las interpretaciones de reciente data por parte de la CSJN al respecto, la naturaleza jurídica de la cuestión planteada y la doctrina del STJ en cuanto al instituto del art. 43 C.P. y de la C.N., y en particular en la ley 2779, anticipamos la procedencia parcial del amparo colectivo, suspendiendo por noventa (90) días los términos y condiciones contractuales de las cláusulas por las que se impone unilateralmente a los usuarios residentes en la provincia de Río Negro: a) el pago de la tarifa desde el momento en que se acciona la tecla "SEND"; b) La instalación sin su previa autorización de los servicios de "UNIMEMO" o "MEMO FACIL", o cualquier otro contestador automático.

Y dejar al arbitrio de los amparista canalicen en ese plazo por una vía ordinaria ulterior, con mayor amplitud de debate y prueba en la consideración y el pronunciamiento en definitiva del órgano jurisdiccional competente sobre dichos aspecto de los alcances de la relación contractual, por ser "lo convencional" en principio ajeno a la acción de amparo según la propia doctrina legal del STJ, incluyendo las eventuales nulidades de cláusulas contractuales establecidas en los términos antes descriptos, que pudieran colisionar con la ley nacional Nro. 24.240, la ley provincial Nro. 2817, el art. 42 de la C.N. y el art. 30 de la C.P. y complementarias; y en este plazo de 90 días las partes deberán cumplir fielmente las demás obligaciones contractuales que las vincula.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42 al 43, Ley 24.240, CONSTITUCIÓN PROVINCIAL. Art.30, CONSTITUCIÓN PROVINCIAL. Art.43, LEY 2779, LEY 2817

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

.....

## Sumario nro. F0025382

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO: PROCEDENCIA - TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA CELULAR - FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS - FACTURACIÓN EXCESIVA - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CLÁUSULAS ABUSIVAS - JUICIO ORDINARIO - INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO

Hay suficiente andamiaje para receptar de modo parcial la pretensión de la amparista por un plazo dentro del cual, si se cree asistida por tales derechos, (hasta aquí y en esta acción de amparo colectivo) ejerza por la vía ordinaria otra acción, de fondo, que revise, aclare y determine en forma definitiva el tenor, contenido y alcances del vínculo contractual entre el prestador y los usuarios en orden a lo que constituye el objeto del amparo que "prima facie" tiende al restablecimiento del derecho ante un hecho lesivo que requiere de la vía excepcional y urgente, dejando para una instancia de mayor debate y prueba la determinación final de la cuestión que motiva la *litis*.

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006



## **IX | Compraventa de automotores**

Identificación SAIJ : R0021961

### **TEMA**

RESOLUCION DEL CONTRATO-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES-ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA

Estando acreditadas las fallas en el vehículo 0 km que adquirió el accionante - detiene su marcha -, la concesionaria demandada debe sustituir la unidad por otra de idénticas características y año, o en su defecto por una de mejores prestaciones, cuyo modelo sea del año del cumplimiento de la sentencia, es que, aun cuando la condena contenga variaciones favorables al consumidor, debe ser asumida por la demandada, sin que pueda argüirse la existencia de enriquecimiento sin causa.

### **FALLOS**

CAMARA 4ta DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , CORDOBA, CORDOBA  
(Bustos Argañarás - Fernández - González De La Vega de Opl)

Defilippo, Darío Eduardo y Otro c/ Parra Automotores S.A. y Otro s/ Abreviado -  
Cumplimiento/Resolución de contrato - Recurso de apelación - Expte. Nº 2168020/36

SENTENCIA del 1 DE JULIO DE 2014

Nro.Fallo: 14160021

Identificación SAIJ : R0021960

### **TEMA**

RESOLUCION DEL CONTRATO-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES  
Corresponde admitir la demanda por resolución de contrato interpuesta por una persona que adquirió un automotor 0 km en el año 2010 y ordenar a la concesionaria demandada sustituir la unidad vendida por una de iguales condiciones, es decir 0km, del mismo modelo y año, o en su defecto entregarle un modelo del año del cumplimiento de la sentencia de iguales o superiores prestaciones, habida cuenta que, el vicio denunciado en el automotor está presente y tiene incidencia en el uso normal y ordinario del automóvil - detiene su marcha -, y no es posible afirmar que aunque tardía, la reparación haya satisfactoria, máxime cuando frente a la atribución de responsabilidad objetiva la demandada debió acreditar la intervención de un factor extraño, que quiebre el nexo causal art. 40 ley 24.240.

### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.40*

### **FALLOS**

CAMARA 4ta DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , CORDOBA, CORDOBA  
(Bustos Argañarás - Fernández - González De La Vega de Opl)

Defilippo, Darío Eduardo y Otro c/ Parra Automotores S.A. y Otro s/ Abreviado -  
Cumplimiento/Resolución de contrato - Recurso de apelación - Expte. Nº 2168020/36

SENTENCIA del 1 DE JULIO DE 2014

Nro.Fallo: 14160021

## Identificación SAIJ : R0021962

### TEMA

RESOLUCION DEL CONTRATO-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-COMPRVENTA DE AUTOMOTORES-  
DAÑO MORAL

La doctrina apunta como presupuestos del daño moral que sea cierto, personal del accionante, y derivar de la lesión a un interés suyo no ilegítimo y que el reclamante se vea legitimado sustancialmente. En lo que atañe a lo primero, el daño moral debe ser cierto y no meramente conjetural, el que no es indemnizable; lo cual significa que debe mediar certidumbre en cuanto a su existencia misma. Sin embargo, esta exigencia de certeza del daño debe ser adaptada al supuesto del daño moral posible en el sector del derecho del consumidor, dado que no se trata de un daño que pueda ser probado en base a pautas objetivas y materialmente verificables de acuerdo a las circunstancias del caso. (Del voto de la Dra. González de la Vega)

### FALLOS

CAMARA 4ta DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , CORDOBA, CORDOBA  
(Bustos Argañarás - Fernández - González De La Vega de Opl)

Defilippo, Darío Eduardo y Otro c/ Parra Automotores S.A. y Otro s/ Abreviado -  
Cumplimiento/Resolución de contrato - Recurso de apelación - Expte. N° 2168020/36  
SENTENCIA del 1 DE JULIO DE 2014  
Nro.Fallo: 14160021

## Identificación SAIJ : R0021960

### TEMA

RESOLUCION DEL CONTRATO-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-COMPRVENTA DE AUTOMOTORES  
Corresponde admitir la demanda por resolución de contrato interpuesta por una persona que adquirió un automotor 0 km en el año 2010 y ordenar a la concesionaria demandada sustituir la unidad vendida por una de iguales condiciones, es decir 0km, del mismo modelo y año, o en su defecto entregarle un modelo del año del cumplimiento de la sentencia de iguales o superiores prestaciones, habida cuenta que, el vicio denunciado en el automotor está presente y tiene incidencia en el uso normal y ordinario del automóvil - detiene su marcha -, y no es posible afirmar que aunque tardía, la reparación haya satisfactoria, máxime cuando frente a la atribución de responsabilidad objetiva la demandada debió acreditar la intervención de un factor extraño, que quiebre el nexo causal art. 40 ley 24.240.

### REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.40*

### FALLOS

CAMARA 4ta DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , CORDOBA, CORDOBA  
(Bustos Argañarás - Fernández - González De La Vega de Opl)

Defilippo, Darío Eduardo y Otro c/ Parra Automotores S.A. y Otro s/ Abreviado -  
Cumplimiento/Resolución de contrato - Recurso de apelación - Expte. N° 2168020/36  
SENTENCIA del 1 DE JULIO DE 2014  
Nro.Fallo: 14160021

## Identificación SAIJ : R0021962

### TEMA

RESOLUCION DEL CONTRATO-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-COMPRVENTA DE AUTOMOTORES-  
DAÑO MORAL

La doctrina apunta como presupuestos del daño moral que sea cierto, personal del accionante, y derivar de la lesión a un interés suyo no ilegítimo y que el reclamante se vea legitimado sustancialmente. En lo que atañe a lo primero, el daño moral debe ser cierto y no meramente conjetural, el que no es indemnizable; lo cual significa que debe mediar certidumbre en cuanto a su existencia misma. Sin embargo, esta exigencia de certeza del daño debe ser adaptada al supuesto del daño moral posible en el sector del derecho del consumidor, dado que no se trata de un daño que pueda ser probado en base a pautas objetivas y materialmente verificables de acuerdo a las circunstancias del caso. (Del voto de la Dra. González de la Vega)

**FALLOS**

CAMARA 4ta DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , CORDOBA, CORDOBA  
(Bustos Argañarás - Fernández - González De La Vega de Opl)  
Defilippo, Darío Eduardo y Otro c/ Parra Automotores S.A. y Otro s/ Abreviado -  
Cumplimiento/Resolución de contrato - Recurso de apelación - Expte. N° 2168020/36  
SENTENCIA del 1 DE JULIO DE 2014  
Nro.Fallo: 14160021

Identificación SAIJ : R0021961

**TEMA**

RESOLUCION DEL CONTRATO-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-COMPRVENTA DE AUTOMOTORES-  
ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA

Estando acreditadas las fallas en el vehículo 0 km que adquirió el accionante - detiene su marcha -, la concesionaria demandada debe sustituir la unidad por otra de idénticas características y año, o en su defecto por una de mejores prestaciones, cuyo modelo sea del año del cumplimiento de la sentencia, es que, aun cuando la condena contenga variaciones favorables al consumidor, debe ser asumida por la demandada, sin que pueda argüirse la existencia de enriquecimiento sin causa.

**FALLOS**

CAMARA 4ta DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , CORDOBA, CORDOBA  
(Bustos Argañarás - Fernández - González De La Vega de Opl)  
Defilippo, Darío Eduardo y Otro c/ Parra Automotores S.A. y Otro s/ Abreviado -  
Cumplimiento/Resolución de contrato - Recurso de apelación - Expte. N° 2168020/36  
SENTENCIA del 1 DE JULIO DE 2014  
Nro.Fallo: 14160021

Identificación SAIJ : R0021612

**TEMA**

COMPRVENTA-RESOLUCION CONTRACTUAL-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Corresponde admitir la resolución contractual de la compraventa de una motocicleta peticionada por el comprador ante la falta de entrega del bien, en tanto este último logró demostrar la existencia del contrato, el abono de la totalidad de las cuotas pactadas, y de una diferencia dineraria por el cambio de modelo.

**FALLOS**

CAMARA 6ta DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , CORDOBA, CORDOBA  
(ZARZA - SIMES - PALACIO DE CAEIRO)

Peralta, José Ariel c/ Moto 10 y otros s/ abreviado - cumplimiento/resolución de contrato -  
recurso de apelación

SENTENCIA del 5 DE NOVIEMBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13160187

.....

Identificación SAIJ : W0002056

## SUMARIO

AMPARO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-COMPRVENTA DE AUTOMOTORES-NOVACION-SEÑA  
Es improcedente la acción mediante la cual el comprador de un automotor 0 km, ante la falta de entrega del vehículo pactado, persigue la resolución del contrato y devolución del dinero entregado en concepto de seña, puesto que la celebración de una segunda operatoria comercial entre las partes mediante la cual la concesionaria, además del dinero entregado, adquirió del actor un automóvil usado y como contraprestación asumió la obligación de entregar un vehículo o km distinto del convenido en la primera operación, importó una novación que produce la extinción de la obligación anterior y el nacimiento de una nueva. En virtud de ello, sólo resulta procedente condenar al demandado al reintegro de la diferencia entre la suma abonada y el precio de venta del vehículo efectivamente entregado, lo cual generó un crédito a favor del comprador.

## DATOS DEL FALLO

CAMARA EN LO CIVIL Y COMERCIAL , SAN SALVADOR DE JUJUY, JUJUY

Sala 01 (Dr. Víctor Eduardo Farfán; Dra. María Rosa Caballero de Aguiar y Dra. María Virginia Paganini de Frías)

Aleman, Gabriel Arnaldo c/ Flores, Conrado Emilio s/ Amparo: sumarísimo por ley 24240

SENTENCIA del 13 DE SETIEMBRE DE 2012

Nro.Fallo: 12200027

.....

Identificación SAIJ: N0017215

## SUMARIO

INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL-PLAN DE AHORRO PREVIO-COMPRVENTA DE AUTOMOTORES-FALTA DE ENTREGA DEL AUTOMOTOR-RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRADORA DEL PLAN-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE

1 - Resulta procedente la demanda incoada contra una administradora de planes de ahorro para fines determinados y una fabricante automotriz, ante el incumplimiento del plan de ahorro suscripto por el actor, por el cual éste abonó 86 cuotas cuando el plan del era de 84, y pese a lo cual el vehículo no le fue entregado. Ello así, pues de los registros del administrador se corrobora que luego de finalizado el plan suscripto por el accionante, este codemandado continuó exigiéndole la integración de cuotas no previstas contractualmente. Y por otro lado, del cotejo de la prueba colectada no se verifica, notificación fehaciente de las adjudicaciones al actor. 2 - Probada la suscripción y pago de las cuotas del plan de ahorro para la adquisición del rodado, resulta improponible la defensa ensayada por la administradora, quien procurando evadir su responsabilidad alega que "si el actor no recibió el vehículo, fue en mérito a su única y exclusiva responsabilidad, por cuanto a pesar de encontrarse

debidamente notificado de las adjudicaciones, ninguna gestión efectuó a fin de cumplir con los requisitos establecidos. .para la entrega del bien.”. Ello así, pues no hace falta argumentar que, en este tipo de contratos resulta ilógico que el predisponente —quien determina la forma y extensión de las obligaciones de las partes— establezca obstáculos a su cumplimiento y traslade la carga de sortearlos a quien posee menor especialización y poder negocial. 3 - Tratándose de un contrato de ahorro previo y existiendo una normativa específica aplicable al caso, resulta innecesario acudir a lo dispuesto por la Ley 24.240. Por lo tanto, resulta aplicable la Resolución 8/82 de la Inspección General de Justicia (“Sistemas de ahorro previo para fines determinados.”) que en su art. 1 establece que “.las sociedades administradoras de planes de ahorro para fines determinados deben cuidar de la debida promoción y celebración de los contratos que constituyen su objeto, así —como de su correcta y leal ejecución hasta la entrega del bien y liquidación final—; su responsabilidad se extiende a las consecuencias de los actos de los concesionarios y agentes de los fabricantes e importadores de los bienes a adjudicar, en cuanto se refieran al sistema en cualquiera de sus aspectos.”. En tal sentido, es de toda obviedad que ninguno de los dos codemandados (administradora y fabricante) puede desligarse del otro al momento de responder frente al actor.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(Piaggi - Díaz Cordero - Ballerini.)

SANABRIA, EDUARDO RICARDO c/ CIRCULO DE INVERSORES SA P/FDETERMINADOS Y OTRO S/ s/ ORDINARIO.

SENTENCIA, 21635/07 del 28 DE FEBRERO DE 2011

.....  
Sumario nro. K0023253

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-COMPRVENTA DE AUTOMOTORES-RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO (COMERCIAL)

El fabricante comercializa por intermedio de los concesionarios los vehículos que fabrica y decide cuáles serán los concesionarios autorizados para la venta, fijándole condiciones contractuales para el ejercicio de sus derechos; los concesionarios carecen de autonomía plena, en la medida en que en el desenvolvimiento de su gestión comercial se encuentran, cuando menos en parte, subordinados a los convenios que celebra con el productor.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 05 (Grecco, Gallegos Fedriani, Otero.)

Ford Argentina S.A. y otr c/ SIC y M. Disp. DNCI 619/00 (Expte. 64-6254/98)

SENTENCIA, 31.503 del 25 DE FEBRERO DE 2002

.....  
Sumario nro. N0009198

## SUMARIO

COMPRVENTA DE AUTOMOTORES-DAÑOS Y PERJUICIOS-ADULTERACIÓN DE LA NUMERACIÓN DEL AUTOMOTOR-CERTIFICADO DE ORIGEN -RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE: PROCEDENCIA -INDEMNIZACIÓN: PROCEDENCIA

Si una fabrica de automotores omite dejar debida constancia en la documentación pertinente (certificado de fabricacion del automotor) de un antecedente que constaba en el folio de produccion de la fábrica de motores sobre la numeracion asentada sobre una base fresada por falla tecnica, procede tener por configurada no solo su responsabilidad por el cumplimiento defectuoso al omitir poner la diligencia apropiada en el proceso de produccion y montado del vehículo, sino tambien extenderla por la falta de correspondencia con el contenido del certificado de origen pertinente, como correspondia para evitar —como acontecio en el caso—, actos de turbacion al adquirente. Por ende, tal circunstancia que debio prever (art. 512 del cód. civil) y, dicha culpa —como factor atributivo de responsabilidad—, permiten responsabilizar patrimonialmente a su autor con arreglo a la pauta del art.1109 del cód. civil —extracontractualmente—, si se encuentran reunidos los restantes elementos esenciales para acceder al resarcimiento de un daño que, en la especie, dijo haber sufrido el comprador del bien.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art.1109

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala A (PEIRANO - JARAZO VEIRAS - MIGUEZ)

CAPRICCIONI, OMAR JOSE Y OTRA c/ SEVEL ARGENTINA SA s/ SUMARIO

SENTENCIA, 000128 del 18 DE FEBRERO DE 2000

---

Sumario nro. N0009196

## SUMARIO

COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES-DAÑOS Y PERJUICIOS-SECUESTRO DE BIENES-AUTOMOTOR SECUESTRADO-ADULTERACION DE LA NUMERACION DEL AUTOMOTOR-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE: IMPROCEDENCIA -INDEMNIZACION: IMPROCEDENCIA

Si el adquirente de un vehiculo pretende resarcimiento indemnizatorio del fabricante del mismo, como consecuencia del secuestro del bien en un procedimiento realizado por la gendarmería nacional, toda vez que el numero de motor fue regrabado en la fábrica de motores de la accionada, sin que haga constar dicha circunstancia en el respectivo certificado de origen, resulta improcedente rechazar la demanda con base en que la acción de daños y perjuicios no es una acción autonoma en materia contractual y por ende tiene un carácter subsidiario cuando, —como en el caso—, surge que resultaba ocioso que el pretensor solicitara la resolucio n o el cumplimiento del contrato, porque los daños reclamados estaban acotados a una turbacion de carácter temporario —sufridos a consecuencia del referido secuestro—, atribuido a un incumplimiento o negligencia en el obrar de la reclamada en el proceso de fabricació n —el cual fue subsanado— y la ulterior restitucion del automotor saneaba la causa que los generaba.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala A (PEIRANO - JARAZO VEIRAS - MIGUEZ)

CAPRICCIONI, OMAR JOSE Y OTRA c/ SEVEL ARGENTINA SA s/ SUMARIO

SENTENCIA, 000128 del 18 DE FEBRERO DE 2000

---

Sumario nro. N0009197

## SUMARIO

COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES - DAÑOS Y PERJUICIOS - ADULTERACIÓN DE LA NUMERACIÓN DEL AUTOMOTOR - CERTIFICADO DE ORIGEN - RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE: IMPROCEDENCIA - INDEMNIZACIÓN: IMPROCEDENCIA

Procede responsabilizar a una fabricante automotriz (accionada), si surge que incumplió el deber de información necesario al expedir un certificado de origen omitiendo dar cuenta de haber regrabado el número del motor, y en razón de esa falta de correspondencia en la información expuso injustificadamente al adquirente del rodado (accionante) a consecuencias perjudiciales.

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala A (PEIRANO - JARAZO VEIRAS - MIGUEZ)  
CAPRICCIONI, OMAR JOSE Y OTRA c/ SEVEL ARGENTINA SA s/ SUMARIO  
SENTENCIA, 000128 del 18 DE FEBRERO DE 2000

---

#### Sumario nro. N0011703

#### SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-DEFECTOS DE FABRICACIÓN-RESPONSABILIDAD SOLIDARIA

En una acción por la cual quien adquirió una camioneta a una concesionaria oficial, reclama de la empresa fabricante del vehículo los perjuicios sufridos por su incumplimiento contractual (consistente en que el rodado adquirido quedó un tiempo sin circular a consecuencia de un vicio de fabricación), resulta improcedente que la defendida alegue que ninguna relación contractual la unió con el pretensor. Ello pues, si bien no existe contrato entre el accionante y la accionada *strictu sensu*, los efectos de la relación son los mismos en razón de manifestaciones tácitas de la voluntad; el fabricante ofrece el bien que produce y acepta su responsabilidad al introducirlo al mercado, en tanto el consumidor acepta la propuesta mediante su adquisición final (cfr. Lopez Cabana y Lloveras, "La Responsabilidad Civil del Industrial. Régimen de reparación de daños causados por productos elaborados", ED 64-551). Su razón asienta en los deberes del tráfico que vinculan al fabricante con el consumidor solidaria.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.40

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(PIAGGI - DIAZ CORDERO - BUTTY.)  
MANESSI, ALBERTO VICENTE c/ GENERAL MOTORS DE ARGENTINA SA s/ ORDINARIO  
SENTENCIA, 47863 del 28 DE AGOSTO DE 2002

---

#### Sumario nro. N0011701

#### SUMARIO

RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL - RESCISIÓN DEL CONTRATO - CÍRCULO CERRADO - COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES - INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

En una acción por la que el pretensor reclama de una sociedad de ahorro para fines determinados la repetición de las sumas que abonó, en virtud de la resolución del contrato por incumplimiento atribuido a la defendida, cabe precisar que si en la pertinente solicitud de adhesión se estableció que el pago de cada cuota debía efectuarse en las instituciones bancarias o financieras del país o representantes autorizados por la administradora (razón por la que el pago debió verificarse mediante formulario que

cada adherente recibía a tal fin) y, que la falta de recepción del instrumento no desligaba al suscriptor de pagar, pues éste debía procurarse dicho formulario —puesto a su disposición por la sociedad administradora—; la sola circunstancia de que el pretensor no haya procurado la obtención de los formularios no constituye incumplimiento contractual, toda vez que era la reclamada quien debía entregar o poner a disposición de los adherentes esos formularios —lo que no hizo—. Ello pues, la información cumple un rol vital para que el contratante tenga un adecuado conocimiento de las condiciones de contratación, el alcance de los derechos y obligaciones que asume, para evitar los riesgos económicos en la formación como en la ejecución del contrato. Es ilógico que el predisponente establezca obstáculos a su cumplimiento y endilgue la carga de sortearlos a quien posee menor especialización y poder negocial. Fue la administradora quien al incumplir su deber de remitir los formularios omitió los medios necesarios para permitir que el suscriptor abonará la cuota en tiempo y forma. A más, la defendida debió informar veraz y concretamente las condiciones de pago; no es suficiente hacer una escueta mención a que de no emitir los formularios de pago, el adherente debía procurarse por sí solo que la administradora le entregara esos instrumentos. La ley de defensa del consumidor (nº 24.240 y sus modificatorias) impone la obligación de brindar información adecuada, veraz, detallada y suficiente sobre las características de los bienes y servicios, ello determina el comportamiento que debe asumir el consumidor habida cuenta de la discapacidad negocial de los contratantes. Por lo demás, la C.N. art. 42 ratifica el derecho a la información. El deber de informar importa la manifestación del deber de la buena fe que debe presidir los vínculos contractuales y la confianza que deposita el consumidor en aquel mejor posicionado del que exige una conducta leal y fidedigna.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(PIAGGI - DIAZ CORDERO - BUTTY.)

RIGONI, GABRIEL GUSTAVO c/ CIRCULO DE INVERSORES SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS s/ ORDINARIO

SENTENCIA del 20 DE NOVIEMBRE DE 2002

---

## Sumario nro. V0020028

## SUMARIO

CONTRATOS - COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES - PLAN DE AHORRO PREVIO - VICIOS REDHIBITORIOS - DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Nos encontramos frente a una relación de consumo en los términos de los artículos 1 y 2 de la Ley de Defensa al Consumidor, puesto que en la misma participan, por una parte, el actor como persona física que contrata a título oneroso para su consumo final o beneficio propio la compra de un auto, o sea en el carácter de consumidor y por la otra, las empresas demandadas integrantes de la cadena de distribución y comercialización del mentado producto. Empresas a las que se extiende la responsabilidad por daños de acuerdo a lo normado por el artículo 40 de la ley antes citada.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA EN LO CIVIL Y COMERCIAL COMUN, SAN MIGUEL DE TUCUMAN, TUCUMAN

Sala 01 (Frias de Sassi Colombres - Avila.)

Carello Rafael Roque c/ C.I.A.D.E.A. y otros s/ Rescisión de contrato

INTERLOCUTORIO, 278 del 29 DE JUNIO DE 2004



---

## Sumario nro. N0010144

### SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-COMPRVENTA DE AUTOMOTORES-OBLIGACIONES DEL FABRICANTE-VICIOS REDHIBITORIOS-HOMOLOGACION ADMINISTRATIVA-ACUERDO DE PARTES-ACEPTACION SIN RESERVA

Corresponde rechazar la acción deducida por el adquirente de un automotor, en reclamo de indemnización de “los daños y perjuicios producto del vicio redhibitorio (CCIV. Art. : 2164 y cc.) producido como consecuencia de la falta del sistema de calefacción” del rodado, contra la concesionaria y el fabricante, toda vez que existe un acuerdo homologado en sede administrativa por el cual se las comprometía a las accionadas a la colocación del dispositivo faltante, del que surge asimismo que una vez cumplido el acuerdo nada más tendrán las partes que reclamarse con motivo de esas actuaciones; ello así, y en virtud de que una vez instalado el equipo de calefacción conforme lo acordado, el accionante retiró el vehículo sin dejar a salvo su derecho al resarcimiento del daño pretendidamente sufrido, tal requerimiento epistolar cursado por el accionante una semana después de satisfecha la obligación pendiente, resulta inoficioso (CCIV. art.525 y 624 —aplicable por vía de analogía—); además, el CCIV. art. 2176 invocado por el accionante en apoyo de su reclamación no autoriza a ejercer una acción por daños y perjuicios cuando no se opta por la rescisión del contrato.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art.525, Ley 340 Art.624, Ley 340 Art.2164, Ley 340 Art.2176

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala E (RAMIREZ - GUERRERO - ARECHA.)

GARCIA SEGURA, CARLOS c/ FORD ARGENTINA SA s/ SUMARIO

SENTENCIA del 13 DE DICIEMBRE DE 2002

---

## Sumario nro. N0010926

### SUMARIO

COMPRVENTA DE AUTOMOTORES-OBLIGACIONES DE LAS PARTES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-DEFECTOS DE FABRICACIÓN-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO (COMERCIAL)-RESPONSABILIDAD SOLIDARIA

En una acción por la cual quien adquirió una camioneta a una concesionaria oficial, reclama de la empresa fabricante del vehículo los perjuicios sufridos por su incumplimiento contractual (consistente en que el rodado adquirido quedo un tiempo sin circular a consecuencia de un vicio de fabricación), resulta improcedente que la defendida alegue que ninguna relación contractual la unió con el pretensor. Ello pues, si bien no existe contrato entre el accionante y la accionada *strictu sensu*, los efectos de la relación son los mismos en razón de manifestaciones tacitas de la voluntad; el fabricante ofrece el bien que produce y acepta su responsabilidad al introducirlo al mercado, en tanto el consumidor acepta la propuesta mediante su adquisición final (cfr. López Cabana y Lloveras, “La Responsabilidad Civil del Industrial. Régimen de Reparación de Daños Causados por Productos Elaborados”, ED 64-551). Su razón asienta en los deberes del tráfico que vinculan al fabricante con el consumidor mediante la realización de ventas encadenadas que originan obligaciones contractuales de protección asumidas frente a un tercero (cfr. CNCOM, sala B, 25-9-1985, in re, “Rincón de Ávila S.C.A. c/ Coop Argentina S.A.C.I.). Esta perspectiva se apoya en la independencia e irrelevancia del proceso de distribución de la mercadería, que apoya en la existencia de una relación jurídica directo entre el fabricante y el consumidor; resulta de una oferta de garantía y seguridad nacida de la marca y de la publicidad o propaganda emitida por el primero (v. Rojo y Fernández Rio, “La Responsabilidad Civil del Fabricante”,

publicación del Real Consejo de España, Bolonia, 1974, Pág. 157) (cfr. Mosset Iturraspe, Jorge, Defensa del Consumidor, Rubinzal - Culzoni, Santa Fe, 1998, Pág. 118). En tal sentido cabe precisar, que la Ley 24.240 art. 40 no distingue entre responsabilidad contractual o extracontractual; menciona a todos los intervinientes como responsables de una indemnización única; afirma que es solidaria.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala B (PIAGGI - DIAZ CORDERO - BUTTY.)  
MANESSI, ALBERTO VICENTE c/ GENERAL MOTORS DE ARGENTINA SA s/ ORDINARIO.  
SENTENCIA del 28 DE JUNIO DE 2002

---

## Sumario nro. N0010917

### SUMARIO

COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES-CONCESION PARA LA VENTA DE AUTOMOTORES-  
OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO (COMERCIAL)-RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO  
(COMERCIAL)-OBLIGACIONES DEL FABRICANTE-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-  
RESPONSABILIDAD OBJETIVA

En una acción mediante la cual se persigue el cobro de los daños derivados del incumplimiento de un contrato de compraventa automotor por parte del vendedor y del fabricante concedente, resulta improcedente que —como en el caso— el mentado concedente pretenda eximir su responsabilidad con base en la inexistencia de vínculo con el pretensor, toda vez que es responsable objetivamente en virtud de lo normado por el CCIV art.1113. A mas, conforme a la regla positiva del CCOM art. 8, el codefendido se presenta como “un empresario de fabrica”, es decir, se trata de un profesional, pues es titular de una hacienda especializada en razón de su objeto, y ello compromete rangos agravados de responsabilidad, conforme al principio general de derecho que consagra el CCIV art. 902. En tal sentido cabe precisar, que —aunque indirectamente lo haga a través de concesionarios— el fabricante incide en el mercado, puesto que salvo excepciones, no es un artesano que concrete productos en el plano estrictamente individual. Es decir, promete a través de la propaganda, la calidad de sus productos, masivamente elaborados. Por tanto, debe ejercer la guarda o custodia de la “cosa” entendiendo por esta la empresa que dirige hacia la prestación de un servicio que pone a disposición de terceros, así como de los agentes concesionarios que incorpora a su red de distribución, de lo que surge una suerte de obligación de seguridad (incumplida en la especie). Asimismo, el incumplimiento manifiesto por parte del concesionario denota también, sin dejar de responsabilizarlo, una deficiente ejecución de las obligaciones por parte del fabricante, las cuales no recaen únicamente sobre el primero, quien se halla a su respecto en una relación vertical y posición subordinada. Por tanto, deberá responder ante los clientes perjudicados, quienes eligen contratar con los concesionarios en función de la marca y prestigio del producto ofrecido, a los cuales llega gracias a la red de distribución desplegada, la que, al aprovechar los beneficios, deberá también asumir los riesgos.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art.902, Ley 340 Art.1113, Ley 2.637 Art.8

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala B (BUTTY - DIAZ CORDERO - PIAGGI.)  
SICANIA SA c/ AUTOMOVILES EXCLUSIVOS SA s/ SUMARIO.  
SENTENCIA del 28 DE JUNIO DE 2002

---

## Sumario nro. N0010925

### SUMARIO

COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES - DEFENSA DEL CONSUMIDOR - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE - RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA - DEFECTOS DE FABRICACIÓN

Procede la acción por la cual quien adquirió una camioneta a una concesionaria oficial, reclama de la empresa fabricante del vehículo los perjuicios sufridos por su incumplimiento contractual (consistente en que el rodado adquirido quedo un tiempo sin circular a consecuencia de un vicio de fabricación), toda vez que en el marco de la relación de consumo (C.N art. 42) desde que un producto sale de fabrica y a través de la cadena de comercialización llega a su destinatario final, pueden originarse situaciones fácticas con consecuencias jurídicas que involucran al consumidor. Una se presenta cuando no media relación obligacional previa entre el elaborador y el consumidor (cfr. Galdos, Jorge Mario, "La responsabilidad del contratante frente al consumidor no contratante", J.A 1997-III-680). Es decir, que asiste derecho al pretensor para reclamar los daños sufridos a cualquier miembro de la cadena de producción; el consumidor puede demandar a todos los intervinientes de la cadena de consumo desde el productor hasta el contratante directo. La responsabilidad por el daño se determinara entre los demandados (y entre quienes estos hagan citar al juicio y resulten responsables) a los fines de las acciones de regreso que pudieren competir, pero esto ultimo es un problema ajeno al consumidor (cfr. Belluscio, Augusto; Zanoni, Eduardo, "Código Civil y Leyes Complementarias, Comentado, Anotado y Concordado", tomo 8, Ed. Astrea, Bs. As., 1999, pag. 934).

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala B (PIAGGI - DIAZ CORDERO - BUTTY.)

MANESSI, ALBERTO VICENTE c/ GENERAL MOTORS DE ARGENTINA SA s/ ORDINARIO.

SENTENCIA del 28 DE JUNIO DE 2002

---

Identificación SAIJ: N0015178

### SUMARIO

COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-DEFECTOS DE FABRICACIÓN

Cabe admitir la acción por cumplimiento de contrato, incoada por el adquirente de un rodado contra el fabricante —con quien contrató directamente—, en atención a los defectos existentes en la pintura del vehículo, sin que obste a ello lo alegado por el accionado en cuanto a que la garantía otorgada sólo comprendía las reparaciones que eventualmente se debieran hacer en virtud de la existencia de ciertos defectos de fábrica, pues, no sólo no probó la veracidad de ello, sino que además, en caso de que existiera alguna disposición contractual con ese sentido, ella no podría servir para decidir el caso por ser contraria a las previsiones del código civil y, especialmente, de la ley 24.240.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(HEREDIA - DIEUZEIDE - VASSALLO.)

OCAMPO, ANTONIO c/ FIAT AUTO ARGENTINA SA s/ ORDINARIO.

Identificación SAIJ: K0025137

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-SERVICIO TECNICO-AUTOMOTORES**

Se advierte un efectivo incumplimiento de las previsiones del art. 12 de la ley 24.240 si en cuanto el servicio técnico prestado respecto de un automóvil nuevo adquirido por un consumidor no ha sido adecuado y en atención a que numerosas fallas y deficiencias que se reclamaron oportunamente no fueron solucionadas (Cons. III).

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.12

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Uslenghi, Galli, Otero (por sus fundamentos).)

“Volkswagen Argentina S.A. (T.F. 18.274-A) c/ D.G.A.”.

SENTENCIA del 15 DE FEBRERO DE 2007

---

Identificación SAIJ: K0025136

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-MULTA-AUTOMOTORES**

Una empresa automotriz puede ser sancionada con una multa por infracción al artículo 12 de la ley 24.240 por presentar un automóvil severas deficiencias de funcionamiento y defectos de fabricación desde el primer momento, a pesar de tratarse de un producto nuevo dado que, aún cuando se realizaron diversas reparaciones, los desperfectos no fueron solucionados en los términos de la garantía otorgada.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.12

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Uslenghi, Galli, Otero (por sus fundamentos).)

“Volkswagen Argentina S.A. (T.F. 18.274-A) c/ D.G.A.”.

SENTENCIA del 15 DE FEBRERO DE 2007

## **X | Tarjeta de crédito**

---

Sumario: FF000040

**SUMARIO**

## DEFENSA DEL CONSUMIDOR-BANCOS-CARGO POR RENOVACIÓN DE TARJETA

Configura una infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor cobrar al cliente reiteradamente un cargo por renovación de la tarjeta de crédito que no se había pactado, pues las normas deben ser observadas con responsabilidad y buena fe por todos los proveedores más aun cuando ostentan una posición dominante en el mercado que les permite contratar masivamente la provisión de servicios.

### REF. NORMATIVAS :

Ley 24.240 Art.4

Ley 24.240 Art.19

Fuente : SAIJ

### DATOS DEL FALLO

CAMARA FEDERAL DE APELACIONES DE GENERAL ROCA. GENERAL ROCA, RIO NEGRO.

(Barreiro - Gallego - Lozano)

Pierini, Mauro Luis c/ Banco Santander Río S.A. s/ infracción ley 24.240

SENTENCIA del 22 de Noviembre de 2012

---

Identificación SAIJ: N0017165

### SUMARIO

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO-LEY APLICABLE-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-  
APLICACIÓN DE OFICIO-LEY DE ORDEN PÚBLICO-PRESCRIPCIÓN

En el marco de un contrato de tarjeta de crédito que unió a las partes, cabe aclarar que es pertinente en derecho la aplicación de oficio de la Ley 24.240, por tratarse de una disposición de orden público (Ley 24.240: 65; Farina, Juan, Defensa del consumidor y del usuario, p. 629, Buenos Aires, Astrea, 2008; Spota, A. Actualizado por Leiva Fernández, L., Contrato instituciones de derecho civil, T. VII, p. 1018, Buenos Aires, La Ley, 2009 ). De allí que, por tratarse de normas imperativas, los jueces deben aplicarlas con prescindencia de la alegación de parte (cfr. Rouillón, A., Código de comercio, comentado y anotado, T. V, p. 1246, Buenos Aires, La Ley; CNCom, Sala D, "Del Castro Christian c/ General Motors de Argentina SA s/ ordinario", 09.11.2009). Ello así, procede confirmar la solución a la que arribó el a quo respecto al plazo de prescripción contenido en el artículo 50 de la Ley 24.240 (t.o. Ley 26.631) que es igual al establecido en la Ley 25.065 y que —en el caso— no había operado el momento de iniciarse las actuaciones.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240, Ley 24.240 Art.50, LEY 25.065

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(Barreiro - Ojea Quintana - Tevez.)

BANCO DE SAN JUAN SA c/ MACRI, STELLA MARIS Y OTROS s/ ORDINARIO.

SENTENCIA, 33054/04 del 15 DE FEBRERO DE 2011

---

Identificación SAIJ: C1001866

### SUMARIO

RECURSO DE QUEJA POR INCONSTITUCIONALIDAD DENEGADA-CASO CONSTITUCIONAL-  
DEFENSA DEL CONSUMIDOR-TARJETA DE CRÉDITO-PRINCIPIO DE LEGALIDAD

La decisión referida a si los hechos que se atribuyen al banco demandado que intervino en el financiamiento del pago en cuotas de la compraventa de un equipo de audio mediante el uso de una tarjeta de crédito, cuyas modalidades no fueron claramente informadas a la compradora, se deben subsumir también bajo las previsiones de la Ley de Defensa del Consumidor o sólo bajo las pautas de la Ley de Tarjetas de Créditos no involucra cuestión constitucional alguna, pues remite sólo a la determinación de hechos y su ponderación bajo una u otra ley, ambas de naturaleza infraconstitucional. (Voto del Dr. Julio B. J. Maier, al que adhieren los Dres. Ana María Conde, Alicia E. C. Ruiz y José O. Casás).

## DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde José O. Casás Julio B. J. Maier Luis F. Lozano)

Banco Cetelem Argentina SA s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado

INTERLOCUTORIO, 5639/07 del 25 DE JUNIO DE 2008

---

Identificación SAJ: C1001868

## SUMARIO

RECURSO DE QUEJA POR INCONSTITUCIONALIDAD DENEGADA-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-TARJETA DE CRÉDITO

La queja no contiene argumentos que intenten demostrar por qué razón un mismo hecho no puede constituir a la vez, una infracción al sistema de defensa del consumidor y al régimen de tarjetas de crédito, o permitan descartar que la tarjeta de crédito esté comprendida en la tutela que la Constitución Nacional y la Constitución local, así como la ley nro. 24.240, brindan al consumidor. (Voto del Dr. Julio B. J. Maier, al que adhieren los Dres. Ana María Conde, Alicia E. C. Ruiz y José O. Casás).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde José O. Casás Julio B. J. Maier Luis F. Lozano)

Banco Cetelem Argentina SA s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado

INTERLOCUTORIO, 5639/07 del 25 DE JUNIO DE 2008

---

Identificación SAJ: C1001869

## SUMARIO

TARJETA DE CRÉDITO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES- APLICACIÓN DE LA LEY

La existencia de una potestad concurrente entre los órganos administrativos nacionales y locales en la protección al consumidor en los conflictos vinculados con el sistema de tarjetas de crédito, ha sido ahora consignada expresamente en la reciente ley nro. 26.361 que reformó tanto la Ley de Defensa del Consumidor como la Ley de Tarjetas de Crédito, estableciendo que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires será autoridad local de aplicación de ambas leyes, con amplias facultades de control, vigilancia y

juzgamiento sobre el cumplimiento de las mismas y de las normas reglamentarias. (Voto del Dr. Julio B. J. Maier, al que adhieren los Dres. Ana María Conde, Alicia E. C. Ruiz y José O. Casás).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 26.361

## DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde José O. Casás Julio B. J. Maier Luis F. Lozano)

Banco Cetelem Argentina SA s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado

INTERLOCUTORIO, 5639/07 del 25 DE JUNIO DE 2008

Identificación SAIJ: C1001874

## SUMARIO

INTERPRETACIÓN DE LA LEY-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-TARJETA DE CRÉDITO

Sobre la base la regla hermenéutica que aconseja preferir aquellas interpretaciones que otorguen efectos a las normas frente a las que las privan de sentido total o parcialmente, cabe sostener que a los contratos de tarjetas de crédito se les aplican los preceptos de la Ley de Defensa del Consumidor que brindan facultades sancionatorias a las autoridades locales. (Voto del Dr. Luis F. Lozano).

## DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde José O. Casás Julio B. J. Maier Luis F. Lozano)

Banco Cetelem Argentina SA s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado

INTERLOCUTORIO, 5639/07 del 25 DE JUNIO DE 2008

Identificación SAIJ: C1001998

## SUMARIO

RECURSO DE QUEJA POR INCONSTITUCIONALIDAD DENEGADA-CASO CONSTITUCIONAL-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-TARJETA DE CRÉDITO-PRINCIPIO DE LEGALIDAD

La decisión referida a si los hechos que se atribuyen al banco demandado que intervino en el financiamiento del pago en cuotas de la compraventa de un equipo de audio mediante el uso de una tarjeta de crédito, cuyas modalidades no fueron claramente informadas a la compradora, se deben subsumir también bajo las previsiones de la Ley de Defensa del Consumidor o sólo bajo las pautas de la Ley de Tarjetas de Créditos no involucra cuestión constitucional alguna, pues remite sólo a la determinación de hechos y su ponderación bajo una u otra ley, ambas de naturaleza infraconstitucional. (Voto del Sr. Juez Julio B. J. Maier, al que adhieren los Sres. Jueces Ana María Conde, Alicia E. C. Ruiz y José O. Casás. En sentido concordante ver voto del Sr. Juez Luis F. Lozano).

## DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde José O. Casás Julio B. J. Maier Luis F. Lozano)

---

Identificación SAIJ: C1002000

**SUMARIO**

**RECURSO DE QUEJA POR INCONSTITUCIONALIDAD DENEGADA-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-TARJETA DE CRÉDITO**

La queja no contiene argumentos que intenten demostrar por qué razón un mismo hecho no puede constituir a la vez, una infracción al sistema de defensa del consumidor y al régimen de tarjetas de crédito, o permitan descartar que la tarjeta de crédito esté comprendida en la tutela que la Constitución Nacional y la Constitución local, así como la ley nro. 24.240, brindan al consumidor. (Voto del Sr. Juez Julio B. J. Maier, al que adhieren los Sres. Jueces Ana María Conde, Alicia E. C. Ruiz y José O. Casás. En sentido concordante ver voto del Sr. Juez Luis F. Lozano).

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240

**DATOS DEL FALLO**

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde José O. Casás Julio B. J. Maier Luis F. Lozano)

Banco Cetelem Argentina SA s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado  
INTERLOCUTORIO, 5639/07 del 25 DE JUNIO DE 2008

---

Identificación SAIJ: C1002001

**SUMARIO**

**TARJETA DE CRÉDITO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES- APLICACIÓN DE LA LEY**

La existencia de una potestad concurrente entre los órganos administrativos nacionales y locales en la protección al consumidor en los conflictos vinculados con el sistema de tarjetas de crédito, ha sido ahora consignada expresamente en la reciente ley nro. 26.361 que reformó tanto la Ley de Defensa del Consumidor como la Ley de Tarjetas de Crédito, estableciendo que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires será autoridad local de aplicación de ambas leyes, con amplias facultades de control, vigilancia y juzgamiento sobre el cumplimiento de las mismas y de las normas reglamentarias. (Voto del Sr. Juez Julio B. J. Maier, al que adhieren los Sres. Jueces Ana María Conde, Alicia E. C. Ruiz y José O. Casás. En sentido concordante ver voto del Sr. Juez Luis F. Lozano).

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: LEY 26.361

**DATOS DEL FALLO**

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde José O. Casás Julio B. J. Maier Luis F. Lozano)

Banco Cetelem Argentina SA s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado  
INTERLOCUTORIO, 5639/07 del 25 DE JUNIO DE 2008



---

Identificación SAIJ: C1002006

**SUMARIO**

**INTERPRETACIÓN DE LA LEY-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-TARJETA DE CRÉDITO**

Sobre la base la regla hermenéutica que aconseja preferir aquellas interpretaciones que otorguen efectos a las normas frente a las que las privan de sentido total o parcialmente, cabe sostener que a los contratos de tarjetas de crédito se les aplican los preceptos de la Ley de Defensa del Consumidor que brindan facultades sancionatorias a las autoridades locales. (Voto del Sr. Juez Luis F. Lozano).

**DATOS DEL FALLO**

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde José O. Casás Julio B. J. Maier Luis F. Lozano)

Banco Cetelem Argentina SA s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado

INTERLOCUTORIO, 5639/07 del 25 DE JUNIO DE 2008

---

Sumario nro. N0009587

**SUMARIO**

**ACCIÓN DE AMPARO: PROCEDENCIA-BANCO DE DATOS PERSONALES - INFORMACIÓN CREDITICIA - INFORMACIÓN ERRÓNEA O DESACTUALIZADA - RECTIFICACIÓN DEL ERROR - TARJETA DE CRÉDITO-RESUMEN DE CUENTAS - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

Corresponde hacer lugar a la acción de amparo deducida por el titular de una tarjeta de crédito contra una entidad bancaria, a fin de que se de la baja de cierta información sobre su situación patrimonial incluida en las Bases de Datos del Banco Central y de la organización veraz, suministrada por la entidad accionada —administradora de la cuenta del accionante de acuerdo a lo previsto en el proceso liquidatorio del Banco que, a su vez, había sido continuador de la entidad bancaria de la que aquel era cliente— sin base cierta, pues, se incluyeron en el resumen de su tarjeta ciertos conceptos desconocidos por este, que no pago y que pese a sus reclamos siguieron apareciendo en los sucesivos resúmenes, acrecidos por los intereses, y que constituían el saldo deudor informado; ello así, si bien al momento de iniciarse las actuaciones no regía aún la Ley 25.326 de habeas data, el reclamo fue subsumido en las normas constitucionales inherente a la tutela de los datos personales (CN: 43-parr. 3) instrumentándose por la vía del amparo, lo que no puede merecer reparos, toda vez que es hoy la vía consagrada expresamente por la CN: 43-parr.1; sin que el accionado pueda alegar que no es una entidad destinada a proveer informes a terceros, ya que ello no es óbice para ser alcanzada por la Ley 25.326: 2 y 33-1 b), o por la protección genérica del amparo, en tanto se halla en juego la garantía contemplada por la CN: 42 inherente al derecho de los consumidores a una “información adecuada y veraz”; sin que tampoco obste a que puedan ser canalizados por esta vía los hechos que suscitaron la controversia —conflicto entre dos derechos privados que no corresponde dilucidar, sin mayor debate, a través de esta instancia sumarísima, al decir del Sr. fiscal de cámara—, pues más allá del estrecho marco cognoscitivo que es propio del amparo, en la medida en que se hallan comprometidos derechos de raigambre constitucional, el criterio de apreciación ha de ser amplio y flexible a fin de dar oportuno y eficaz resguardo a tales derechos, sin ceder a reparos formalistas, que podrían conducir a una virtual frustración del acceso a la justicia.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42 al 43, LEY 25.326 Art. 2, LEY 25.326 Art. 33

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

### Sumario nro. N0011709

#### SUMARIO

##### DAÑOS Y PERJUICIOS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-TARJETA DE CRÉDITO-INFORMACIÓN ERRÓNEA O DESACTUALIZADA-PRINCIPIO DE INFORMALISMO

En una acción en la cual el titular de una tarjeta de crédito persigue de una entidad bancaria el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados con motivo de la difusión de información falsa que lo involucró como deudor moroso en la central de deudores del sistema financiero del banco central, si el pretensor efectuó el pertinente reclamo ante el banco desconociendo ciertos gastos incluidos en el resumen de cuenta, resulta improcedente que —como en el caso—, la entidad pretenda descalificar la virtualidad de aquel arguyendo que éste fue realizado de manera genérica, sin detalle circunstancial del cuestionamiento de las cuentas y las razones de la impugnación. Ello pues, ninguna norma exige al consumidor que deba cumplir determinadas fórmulas rituales para efectuar reclamos, pues rige el principio de informalidad. Sólo puede exigírsele que el reclamo sea suficientemente claro como para cumplir su finalidad —lo cual aconteció en la especie, toda vez que la entidad administradora del sistema reconoció la improcedencia de los débitos observados por el reclamante—. A más, no puede otorgarse un tratamiento similar a sujetos que son diferentes en aspectos sustanciales: poder de negociación, experiencia y conocimientos (cfr. Mosset Iturraspe, Jorge, “Introducción al derecho del consumidor”, Revista de Derecho Privado y Comunitario n° 5, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 1996, pag. 11). Por su parte cabe precisar, que el tráfico actual exige una protección responsable del consumidor (CN art.42 y Ley 24.240) desde que la confianza como principio de contenido ético impone a los operadores un inexcusable deber de honrar esas expectativas, y su quiebre implica la contravención de los fundamentos de toda organización y torna inseguro el tráfico (conf. Rezzonico, Juan Carlos, “Principios fundamentales de los contratos”, ed. Astrea, Bs. As., 1999, Pag. 376 y ss.).

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(PIAGGI - DIAZ CORDERO)

FEDER, MARCELO c/ CITIBANK SA Y OTRO s/ ORDINARIO. (ED 14.11.01, F° 51132).  
SENTENCIA del 19 DE JULIO DE 2001

---

### Sumario nro. N0011710

#### SUMARIO

##### TARJETA DE CRÉDITO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD DEL BANCO-INHABILITACIÓN PARA CUENTAS BANCARIAS

En una acción por la que el titular de una tarjeta de crédito reclama del banco que la emitió y de la entidad administradora, el resarcimiento de los perjuicios que sufrió como consecuencia de la arbitraria inhabilitación de aquella, para establecer la responsabilidad de las accionadas resulta determinante su carácter profesional, toda vez que tal condición las responsabiliza de manera especial, en tanto la superioridad técnica que detentan, les impone el deber de obrar con mayor prudencia y pleno conocimiento del negocio y les exige una diligencia acorde con su objeto haciendal, con organización

adecuada para desarrollar su giro. La conducta de las defendidas no puede apreciarse con los parámetros exigibles a un neófito, sino conforme al "standard" de responsabilidad agravada que el profesional titular de una empresa con alto nivel de especialización tiene frente al usuario: puesto que en los contratos en los que una de las partes detenta superioridad técnica, la otra soporta una situación de inferioridad jurídica. La complejidad del tráfico hace exigible una protección responsable del consumidor (C.N. art. 42 y Ley 24.240) desde que la confianza como principio de contenido ético impone a los operadores un inexcusable deber de honrar esas expectativas. Y su quiebre implica la contravención de los fundamentos de toda organización, tornando inseguro el tráfico (conf.Rezzonico, Juan Carlos, "Principios fundamentales de los contratos", ed. Astrea, Bs. As., 1999, Pag. 376 Y ss.).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(PIAGGI - BUTTY - DIAZ CORDERO)

RODRIGUEZ, LUIS MARIA Y OTROS c/ BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES SA Y OTRO s/  
ORDINARIO

SENTENCIA del 26 DE ABRIL DE 2001

---

### Sumario nro. K0023856

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-EMISOR DE TARJETA DE CRÉDITO-BANCOS-CONTRATO DE  
TARJETA DE CRÉDITO-TEORÍA DE LOS ACTOS PROPIOS-SANCIONES ADMINISTRATIVAS

La entidad bancaria que procuró imperativamente imponerle la adopción de una tarjeta de crédito a un eventual cliente mediante el envío de un ejemplar a su nombre y la consiguiente apertura del crédito correspondiente fue quien realizó los pasos encaminados a crear la relación de consumo regida por la ley 24.240, por lo que no puede ir luego contra sus propios actos negando la relación que pretendió entablar.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

"Banco Francés S.A. c/ DNCI -Disp. 135/02 (expte. 607-001450/98)".

SENTENCIA, 4183/03 del 27 DE NOVIEMBRE DE 2003

---

### Sumario nro. K0023760

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-TARJETA DE CRÉDITO-INFORMACIÓN AL  
CONSUMIDOR:ALCANCES

-MORA-EMISOR DE TARJETA DE CRÉDITO-SANCIONES ADMINISTRATIVAS:CONFIGURACIÓN

El "derecho a la información" que el art. 42 de la C.N. reconoce al consumidor, halla su exacto correlato en el "deber de información" impuesto con alcances genéricos a los proveedores de bienes y servicios

por la ley de defensa del consumidor en su art. 4º (Sala II, 6/5/99, "Poggi, José M. c/Serc. de Comercio e Inversiones", JA. 9/8/00; ED. 30/10/00; Sala II, 29/6/00, "Movistar S.A. c/Secretaría de Com.e Inv.", LL. 21/3/01), el que en la materia sólo ha de poder satisfacerse del modo en que lo establece la resolución 134/98 de la Secr. de Ind. Com. y Minería, esto es, haciendo público, en forma periódica, el costo de los servicios que ofrecen las empresas emisoras de tarjetas de crédito, de compra y de pago, lo que torna imprescindible que el órgano de aplicación de la ley cuente —dentro de un plazo razonable— con la información necesaria para hacerla llegar al público general, por cuanto la información tardía resulta inútil a los fines propuestos. La demora —aún de pocos días— conspira contra aquella finalidad informativa y hace razonable su tipificación como una infracción al régimen de la ley 24.240.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240 Art. 4

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

"Finvercon S.A. Cía. Financiera c/ DNCI -Disp. 445/01 (Expte.64.7464/98)".

SENTENCIA, 19012/01 del 9 DE OCTUBRE DE 2003

---

### Sumario nro. K0023761

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-TARJETA DE CRÉDITO-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

-MORA-EMISOR DE TARJETA DE CRÉDITO-SANCIONES ADMINISTRATIVAS: CONFIGURACIÓN

La violación al deber de información por parte de las entidades financieras que establece la resolución 134/98 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería es de aquellas en las que el resultado se manifiesta por la violación en sí de la norma establecida, la que fue dictada en protección de un cierto sector de la población. Es decir, su configuración se produce con la sola realización del acto, sin requerir para su punición la existencia de una alteración en el mundo exterior que se manifiesta por medio de una lesión o de un perjuicio a terceros, sin que ello implique que el elemento subjetivo se encuentre ausente. La imputada es uno de los agentes del sistema financiero que emite las tarjetas y a quien se dirige la resol. 134/98, por lo que su violación implica, al menos, un grado de negligencia que junto a la demora incurrida configura el ilícito que sanciona.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

"Finvercon S.A. Cía. Financiera c/ DNCI -Disp. 445/01 (Expte.64.7464/98)".

SENTENCIA, 19012/01 del 9 DE OCTUBRE DE 2003

---

### Sumario nro. K0023827

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-TARJETA DE CRÉDITO-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-  
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO-ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS-HABILITACIÓN DE LA  
VÍA JUDICIAL: REQUISITOS

No concurre el supuesto que habilita la competencia de esta Cámara para que proceda su intervención si la decisión cuestionada no aplicó sanción alguna ya que la autoridad de aplicación ordenó únicamente a la entidad bancaria que acredite la modificación o supresión de las cláusulas declaradas abusivas en un plazo determinado.

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

“Banco Bansud S.A. c/ D.N.C.I. -Disp. 213/01 (Expte. 64-5930/98 yAC 64-5007/01).

SENTENCIA, 131343/02 del 18 DE NOVIEMBRE DE 2003

---

#### Sumario nro. K0023855

#### SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-TARJETA DE CRÉDITO-EMISOR DE TARJETA DE CRÉDITO -  
OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR-APLICACIÓN DE LA LEY:ALCANCES

Los emisores de tarjetas de crédito están comprendidos en la categoría de “Proveedores de servicios”, toda vez que, de acuerdo a lo prescripto en el art. 2 de la ley 24.240, quedan obligados al cumplimiento de esta ley todas las personas físicas y jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente presten servicios a consumidores o usuarios.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 2

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

“Banco Francés S.A. c/ DNCI -Disp. 135/02 (expte. 607-001450/98”).

SENTENCIA, 4183/03 del 27 DE NOVIEMBRE DE 2003

---

#### Sumario nro. I6001597

#### SUMARIO

TARJETA DE CRÉDITO-INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO-LEYES-DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR

La prerrogativa inserta en un contrato de tarjeta de crédito que reconoce a la entidad emisora la facultad de certificar la deuda en base a resúmenes no impugnados, atribuyéndole la calidad de cuenta aprobada, líquida y exigible, es inválida puesto que ello traduce una virtual inversión de las normas que regulan la carga de la prueba, que se encuentran excluidas de la posibilidad de negociación por las partes y proscriptas expresamente para los contratos de consumos por la ley de Defensa del Consumidor 24.240 en su art. 37 inc. c).

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 37

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APELACIONES CIVIL COMERCIAL, CONCORDIA, ENTRE RIOS  
Sala 02 (Moreni-Rodríguez-Smaldone)

DILFER S.A. c/ CORRARO WALTER OSVALDO s/ SUMARIO POR COBRO DE PESOS

SENTENCIA, 4229 del 30 DE SETIEMBRE DE 2002

---

## Sumario nro. A0065543

### SUMARIO

RECURSO EXTRAORDINARIO:REQUISITOS PROPIOS-SENTENCIA ARBITRARIA-EXCESOS U OMISIONES EN EL PRONUNCIAMIENTO-TARJETA DE CRÉDITO-PRUEBA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-LEY VIGENTE

Corresponde dejar sin efecto la sentencia que rechazó el reclamo por cobro de pesos contra los usuarios adicionales de una tarjeta de crédito en los términos de la ley 25.065, que no estaba vigente al momento de suscribir el contrato, pero entendió aplicable con sustento en lo dispuesto en el art. 3º de la ley de Defensa del Consumidor (24.240) en cuanto establece que en caso de duda, se decidirá por la interpretación más favorable al consumidor, pues lo resuelto prescindió de tratar el agravio referido a la aplicación de una legislación posterior a la celebración del contrato, fundado en el reconocimiento de la documentación y la confesión ficta de los demandados.

—Del dictamen de la Procuración General, al que remitió la Corte Suprema—.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 3, LEY 25.065

### DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Mayoría: Fayt, Belluscio, Boggiano, López, Vázquez. Disidencia: Petracchi. Abstención: Maqueda, Zaffaroni.)

Banco de la Nación Argentina c/ Monti, Aldo Horacio s/ cobro de pesos.

SENTENCIA del 11 DE NOVIEMBRE DE 2003

---

## Sumario nro. J0033160

### SUMARIO

RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD: REQUISITOS PROPIOS-CUESTIÓN NO CONSTITUCIONAL-FUNDAMENTACIÓN SUFICIENTE-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CONTRATOS-TARJETA DE CRÉDITO-SUSTRACCIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO-DENUNCIA: EFECTOS-CARGA PROBATORIA DINÁMICA

Es inadmisibles el recurso de inconstitucionalidad interpuesto desde que los agravios no alcanzan a persuadir que la sentencia merezca reproche constitucional al considerar que el tema se inscribía en la órbita de la ley 24.240 que abroga toda norma que se le oponga, puntualizando que, de acuerdo a dicha directiva, la interpretación del contrato deberá hacerse en el sentido más favorable para el consumidor y en caso de dudas sobre los alcances de la obligación estar a la que sea menos gravosa.

Asimismo, refirió a las proyecciones de dicha concepción protectoria sobre el ruedo procesal (consideró que según la regla de las cargas probatorias el "onus probandi" debía pesar sobre la parte fuerte de la relación) para evitar que mediante el recurso a las condiciones generales de contratación el predisponente pueda trasladar al adherente la prueba de hechos cuya acreditación le corresponda y, aplicando aquellos conceptos al caso concluyó que en tanto la demandada había afirmado haber denunciado temporáneamente la sustracción de la tarjeta de crédito, la Banca actora, con las pruebas que arrojó, no pudo desmoronar aquella defensa, cuando sobre ella pesaba el máximo esfuerzo probatorio.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

### DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SANTA FE, SANTA FE  
(GUTIERREZ - GASTALDI - (POR SUS FUNDAMENTOS DE PRIMER VOTO) NETRI - SPULER -  
VIGO)  
BANCO RIO DE LA PLATA c/ MENNA, HECTOR RODOLFO Y CHIVILO, ANTONIA DOMINGA s/  
RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD-COBRO DE PESOS (EXPTE.: C.S.J. NRO. 4 AÑO 2003)  
SENTENCIA del 16 DE MARZO DE 2005

---

Sumario nro. K0024268

**SUMARIO**

**DEFENSA DEL CONSUMIDOR-ENTIDADES FINANCIERAS-TARJETA DE CRÉDITO**

Se verifica la transgresión al art. 19 de la ley 24.240 si la entidad bancaria no respeta su deber de enviar, periódicamente, el resumen de la tarjeta de crédito al cliente tal como está acordado en el contrato suscripto entre el banco y el consumidor.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 19

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 03 (Grecco, Argentó.)  
"Banco Francés S.A. c/ DNCI-DISP 264/02 (Expte 64-2684/98)".  
SENTENCIA, 6372/03 del 7 DE OCTUBRE DE 2004

---

Identificación SAIJ: K0025104

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-MULTA:PROCEDENCIA-TARJETA DE CRÉDITO-TASAS DE INTERES**

Es procedente la multa aplicada en los términos del art. 4 de la ley 24.240 al banco que se excede en la tasa de interés compensatorio aplicada en las financiaciones con tarjeta de crédito al quedar a la luz que la información sobre la tasa de interés compensatorio resulta no veraz toda vez que excede el límite establecido por el artículo 16 de la ley 25.065 (Cons. V).

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 4, LEY 25.065 Art. 16

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 05 (Gallegos Fedriani, Moran.)  
"BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA c/ DNCI-DISP. 201/06 (Expte SO1:193001/03)".  
SENTENCIA del 13 DE FEBRERO DE 2007

---

Identificación SAIJ: K0025105

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-MULTA-TARJETA DE CRÉDITO-TASAS DE INTERES**

Al aplicar el banco una tasa de interés que excede el tope legal no ha respetado los términos y condiciones del servicio de tarjeta de crédito incumplido con el art. 19 de la ley 24.240 (Cons. VI).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 19

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 05 (Gallegos Fedriani, Moran.)

“BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA c/ DNCI-DISP. 201/06 (Expte SO1:193001/03)”.

SENTENCIA del 13 DE FEBRERO DE 2007

---

Identificación SAIJ: K0025089

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-MULTA-TARJETA DE CRÉDITO

Debe imponerse una multa por violación del art. 27 de la ley 25.065, ante el incumplimiento de la obligación de corregir el error incurrido o explicar los fundamentos de rechazo de la impugnación oportunamente presentada por el denunciante en el tiempo legal dado que la empresa emisora de la tarjeta y el banco no procedieron a modificar los resúmenes de cuenta de la tarjeta de crédito del consumidor en donde se le había contabilizado consumos no efectuados por él lo que produjo un excedente en el límite de su crédito.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 25.065 Art. 27

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 05 (Gallegos Fedriani, Moran.)

“BANCO ITAU BUEN AYRE S.A. -RDI c/ DNCI Disp 618/05 (Ex64-015011/01)”.

SENTENCIA del 6 DE FEBRERO DE 2007

# XI | Contratos bancarios – Entidades bancarias

Identificación SAIJ : A0076561

## TEMA

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-ACCIONES  
COLECTIVAS:REQUISITOS-DEBERES DEL JUEZ

Si la asociación civil actora inició contra diversas entidades bancarias otros procesos colectivos con idéntico objeto al de autos y éstos tramitaron ante distintos tribunales de, por lo menos, dos fueros de la Ciudad de Buenos Aires, y considerando que la multiplicación de procesos colectivos con un mismo objeto podría traer aparejado el riesgo de que se dictaran sentencias disímiles o contradictorias sobre una misma materia, se exhorta a los tribunales de grado a implementar adecuadas medidas de publicidad orientadas a evitar la superposición de procesos y se hace saber a la actora que, en el futuro, deberá informar en forma clara e indubitable en su primera presentación procesal la iniciación de más de una acción colectiva con idéntico objeto.



## **FALLOS**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, FAYT, MAQUEDA. Voto: PETRACCHI)

Consumidores Financieros Asoc. Civil para su defensa c/ Banco Itaú Buen Ayre Argentina S.A.  
s/ ordinario

SENTENCIA del 24 DE JUNIO DE 2014

Nro.Fallo: 14000103

Identificación SAIJ : A0076560

## **TEMA**

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-DERECHOS DE INCIDENCIA COLECTIVA-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-LEGITIMACION PROCESAL-BANCOS

Corresponde confirmar la sentencia que revocó la resolución por la que se había admitido la excepción de falta de legitimación activa opuesta por el banco demandado si el derecho cuya protección procura la actora es de incidencia colectiva referente a intereses individuales homogéneos y se encuentran cumplidos los recaudos para hacer viable una acción colectiva en los términos de la doctrina sentada en el precedente "Halabi" (Fallos: 332:111) y del art. 52 de la ley 24.240 y se trata de un hecho único susceptible de ocasionar una lesión a los derechos de una pluralidad de sujetos - cuestionamiento del concepto "riesgo contingente" en algunos supuestos y cobro de una Tasa Efectiva Anual considerada abusiva-, y en tanto la pretensión está concentrada en los "efectos comunes" para toda la clase de los sujetos afectados y se enmarca dentro del objeto estatutario de la asociación actora. -El juez Petracchi, en voto individual, remitió a su voto en el precedente "PADEC"-.

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.52*

## **FALLOS**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, FAYT, MAQUEDA. Voto: PETRACCHI)

Consumidores Financieros Asoc. Civil para su defensa c/ Banco Itaú Buen Ayre Argentina S.A.  
s/ ordinario

SENTENCIA del 24 DE JUNIO DE 2014

Nro.Fallo: 14000103

.....

Identificación SAIJ: D0013449

## **SUMARIO**

BANCOS-CAJA DE AHORRO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CONSUMIDORES

El padre del actor, fallecido el 5/5/98, celebró un contrato bancario de servicio de caja de ahorro con el Banco de la Nación Argentina S.A., sucursal Luis María Campos, siendo consumidor final de una

relación que la doctrina y la jurisprudencia califican de consumo (confr. Stiglitz R.S., Defensa del consumidor. Los servicios bancarios y financieros, La Ley 1998-C-1035 y ss; Mosset Iturraspe J., El cliente de una entidad financiera —un banco— es un consumidor tutelado por la ley 24.240, Jurisprudencia Argentina 1999-II-841; Vázquez Ferreira R.A.y Romera O.E., La ley de defensa del consumidor en los contratos bancarios a la luz de un valioso precedente judicial, en La Ley 1996-C-1004/1007). No necesito profundizar en posiciones doctrinales para sostener que, frente al actor y su padre, el banco aparece como un prestador que se halla dedicado profesionalmente a la actividad de crédito activa y pasiva y a la actividad de asistencia financiera. Ello permite sustentar el estándar de apreciación de sus conductas en el art. 902 del Código Civil y, desde este enfoque, me parecen suficientemente demostradas la violación al deber de información y la frustración culposa de un derecho crediticio del cliente, como era el derecho del beneficiario del seguro a cobrarlo una vez ocurrido el siniestro.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 902, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 01 (Dra. María Susana Najurieta - Dr. Francisco de las Carreras.)

QUERCIA ROBERTO JUAN AQUILES c/ BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA s/ DAÑOS Y PERJUICIOS.

SENTENCIA del 14 DE FEBRERO DE 2008

---

### Sumario nro. N0011712

## SUMARIO

CONTRATOS BANCARIOS-CONTRATO DE CAJA DE SEGURIDAD-DEFENSA DEL CONSUMIDOR: PROCEDENCIA

Toda vez que los contratos de caja de seguridad son contratos de adhesión, sus cláusulas deben interpretarse restrictivamente —y en el sentido más favorable al adherente, la parte débil del contrato— y tener por no escritas las que desnaturalicen las obligaciones, limiten la responsabilidad o importen renuncia o restricción de sus derechos (Ley 24.240 art. 37 y conc.); Resultando plenamente aplicable al caso la ley de defensa del consumidor y los principios de ella derivados.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 37

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(MIGUEZ - VIALE - PEIRANO)

PIATIGORSKY, MARTHA c/ BANCO MERCANTIL ARG. SA s/ ORDINARIO. -

SENTENCIA del 20 DE DICIEMBRE DE 2000

---

### Sumario nro. N0012495

## SUMARIO

CONTRATOS BANCARIOS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INSTRUMENTOS PÚBLICOS-CONSENTIMIENTO

Cabe rechazar la demanda promovida contra una entidad bancaria, a fin de que se modifique el plazo de amortización de un préstamo garantizado con hipoteca, que el accionante solicitó con un plazo de 360 cuotas y en la escritura constitutiva se fijó en 240 cuotas; toda vez que, en el acto escriturario el

peticionante calló su disconformidad y consintió expresamente los términos en que se concedió el préstamo al percibir los fondos que constituían el principio de ejecución del contrato; no pudiendo alegar publicidad engañosa, pues la propaganda efectuada por el banco hacia referencia al otorgamiento de créditos de hasta 360 cuotas, lo que no significaba que ese plazo fuera vinculante y su propuesta efectuada a través de la solicitud podía ser aceptada o no por aquella entidad; ni tampoco resulta aplicable lo previsto en la ley 24.240 art. 37, ya que el contrato de mutuo se celebró conjuntamente con la constitución del gravamen, concediéndose el préstamo dentro del plazo de 360 cuotas anunciado y se cumplió, en el acto escriturario, con el deber de información al dar íntegra lectura al texto de lo que se llevó a la calidad de instrumento público; además, si lo que se pretende es la nulidad del acto por haberse incurrido en falsedad ideológica, debió procederse de conformidad con lo previsto por el código civil respecto de estos instrumentos.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 37

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(GUERRERO - RAMIREZ - ARECHA.)  
CAPON, DIEGO c/ BANCO FRANCES SA s/ SUMARIO.  
SENTENCIA, 66885/01 del 9 DE JUNIO DE 2004

---

Sumario nro. N0011698

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR: ALCANCES-ENTIDADES BANCARIAS

La condición de orden público de los derechos de consumidores y usuarios obedece a la necesidad de fijar directrices para el mercado, desde una perspectiva realista, lo que impone al juez una interpretación amplia, extensiva y sistemática del dispositivo legal. Y si bien la ley de defensa del consumidor no menciona explícitamente a las entidades bancarias —salvo en lo referente a los créditos para el consumo— éstas quedan incluídas dentro de las personas jurídicas mencionadas en su art. 2.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 2

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(PIAGGI - DIAZ CORDERO - BUTTY.)  
COVA, RODOLFO JOSE c/ BANCO CAJA DE AHORRO SA s/ ORDINARIO.  
SENTENCIA, 68695 del 1 DE ABRIL DE 2003

---

Sumario nro. K0023256

## SUMARIO

### RESPONSABILIDAD DEL BANCO: ALCANCES-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-DEBER DE INFORMACIÓN-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Se transgrede el deber de información, si la entidad financiera no fija el arancel extra a abonar en caso de exceder el límite de transacciones para la tarjeta de débito.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 02 (Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera.)  
HSBC Banco Roberts S.A c/ Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI N° 622/99  
SENTENCIA, 24.787 del 25 DE OCTUBRE DE 2001

---

### Sumario nro. N0009755

#### SUMARIO

##### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-ORDEN PÚBLICO-ENTIDADES BANCARIAS

La condición de orden público de los derechos de consumidores y usuarios obedece a la necesidad de fijar directrices para el mercado, desde una perspectiva realista, lo que impone al juez una interpretación amplia, extensiva y sistemática del dispositivo legal. Y si bien la ley de defensa del consumidor no menciona explícitamente a las entidades bancarias —salvo en lo referente a los créditos para el consumo— éstas quedan incluidas dentro de las personas jurídicas mencionadas en su art. 2

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 2

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala B (PIAGGI - DIAZ CORDERO - BUTTY.)  
COVA, RODOLFO JOSE c/ BANCO CAJA DE AHORRO SA s/ ORDINARIO.  
SENTENCIA del 1 DE ABRIL DE 2003

---

### Sumario nro. N0011702

#### SUMARIO

##### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-ORDEN PÚBLICO-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-ENTIDADES BANCARIAS: ADMISIBILIDAD

El derecho del consumidor exhibe la crisis de decadencia de la concepción decimonónica, levantada sobre las bases de la igualdad y la libertad formales. La condición de orden público de los derechos de consumidores y usuarios obedece a la necesidad de fijar directrices para el mercado, desde una perspectiva realista, lo que impone al juez una interpretación amplia, extensiva y sistemática del dispositivo legal. Y si bien la Ley 24.240 no menciona explícitamente a las entidades bancarias -salvo en lo referente a los créditos para el consumo éstas quedan incluidas dentro de las personas jurídicas mencionadas en su artículo 2º.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 2, Ley 24.240

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(PIAGGI - DIAZ CORDERO.)  
DERDERIAN, CARLOS c/ CITIBANK NA s/ SUMARIO  
SENTENCIA, 30247 del 12 DE SETIEMBRE DE 2002

---

### Sumario nro. N0010190

## SUMARIO

### CONTRATOS BANCARIOS-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-PERSONAS JURIDICAS-BANCOS-INTERPRETACIÓN DE LA LEY

El derecho del consumidor exhibe la crisis de decadencia de la concepción decimonónica, levantada sobre las bases de la igualdad y la libertad formales. La condición de orden público de los derechos de consumidores y usuarios obedece a la necesidad de fijar directrices para el mercado, desde una perspectiva realista, lo que impone al juez una interpretación amplia, extensiva y sistemática del dispositivo legal. Y si bien la Ley 24.240 no menciona explícitamente a las entidades bancarias -salvo en lo referente a los créditos para el consumo estas quedan incluidas dentro de las personas jurídicas mencionadas en su artículo 2º

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 2, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala B (PIAGGI - DIAZ CORDERO.)

DERDERIAN, CARLOS c/ CITIBANK NA s/ SUMARIO.

SENTENCIA del 12 DE SETIEMBRE DE 2002

---

## Sumario nro. N0010188

## SUMARIO

### DAÑOS Y PERJUICIOS-DAÑO MORAL-RESPONSABILIDAD DEL BANCO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-DEUDOR: IMPROCEDENCIA

En una acción por la cual el pretensor reclama de un banco resarcimiento en concepto de daño moral por la incorrecta calificación de deudor moroso que le fuera imputada por el defendido, es de ponderar que no se puede merituar la conducta del accionado con los mismos parámetros aplicables a un neófito, pues su actividad profesional debe ajustarse a un "standard" de responsabilidad agravada. En tal sentido cabe precisar, que el CCIV. art. 954 admite una nueva lectura, en clave de consumidor; la inexperiencia es la ineptitud negocial, la falta de habitualidad en el intercambio y, la ligereza —antes contemplada como misteriosa o inadecuada— surge nítida en la sociedad actual. No es ocioso destacar que, el proveedor de bienes o servicios en estos tiempos no puede alegar el desconocimiento de errores o defectos, ni escudarse en su falta de intención maliciosa. Como sostiene Mosset Iturraspe el derecho del consumidor guarda relación íntima con el mercado y con sus "fallas", cuanto mayor e importantes sean estos, mayor será el rol que debe desempeñar como ordenamiento tuitivo (Mosset Iturraspe, Jorge, "Introducción al Derecho del Consumidor", en Revista del Derecho Privado y Comunitario Nº 5, Editorial Rubinzal-Culzoni, 1996, Santa Fe, Págs. 14 y 55; Doctrina Societaria, Ed. Errepar, tomo XI, pag. 905). Proveedores probos, honestos, de buena fe, acostumbrados a transacciones en equilibrio, ven en este derecho la consagración de una ética empresarial, de una "moral negocial" que es buena, deseable y conveniente para toda la sociedad. El derecho del consumidor apunta a "limpiar el mercado", a purificarlo, a superar sus vicios, sea en orden a la conducta de los que intervienen, sea en punto a usos y costumbres negociales (cfr. Mosset Iturraspe, Jorge, Ob. cit., Pág. 15). Como agudamente sostiene este autor, derechos y economía confluyen en esta temática y aportan lo suyo para concluir en una "utilidad y justicia", en un lucro con equilibrio, en el cual prive la solidaridad negocial.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 954

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala B (PIAGGI - DIAZ CORDERO.)

DERDERIAN, CARLOS c/ CITIBANK NA s/ SUMARIO.

Identificación SAIJ: N0015425

**SUMARIO**

**DAÑOS Y PERJUICIOS-CONTRATOS BANCARIOS-TARJETA DE CRÉDITO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

La entidad bancaria debe responder por la baja de la tarjeta de crédito de la accionante; toda vez que, si bien dicha entidad alega que al cierre de la tarjeta se dejó una deuda impaga que había sido financiada en doce cuotas, sin embargo el perito, si bien en su informe dice que la tarjeta se cerró y erradicó a gestión y mora por seis cuotas por una compra financiada, al contestar las impugnaciones formuladas por la accionante indicó que el plan de pagos en cuotas, a la fecha de cierre de la tarjeta, se hallaba con los pagos al día; con lo cual, por aplicación de la ley 24.240, cabe concluir que la tarjeta de crédito fue cerrada por el banco con motivo de la situación que generó en una cuenta corriente no operativa, desconocida por el cliente, con lo cual deberá responder por los daños que pudo causar su obrar.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala A (UZAL - KÖLLIKER FRERS.)

CORTES GUERRERI, DIEGO c/ BANCO FRANCES SA s/ ORDINARIO.

SENTENCIA, 76715/01 del 18 DE SETIEMBRE DE 2007

---

Identificación SAIJ: N0015019

**SUMARIO**

**BANCOS-RESPONSABILIDAD DEL BANCO-DEBER DE INFORMACIÓN-DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

Sin perjuicio de haber sido admitida la deuda del accionante que refleja el último saldo de la cuenta que lo unía a la entidad bancaria demandada, cabe admitir la responsabilidad de ésta, derivada no del manejo irregular de la cuenta sino por incumplimiento de las obligaciones de información al cliente, en razón de haber omitido la descripción de los movimientos que justificaban el saldo y los réditos moratorios aplicados, y no haber respondido a los numerosos requerimientos efectuados por carta documento, haciendo necesario denunciar penalmente al gerente del banco para que se le informara el origen de esos débitos; tal conducta violatoria de las disposiciones que regulan las imposiciones y extracciones registradas (OPASI 2/88, regla 1.2.4.3 y Comunicación "A" 2329, regla 1.2.2.3) y del deber de información veráz, detallada, eficaz y suficiente que obliga a todos los prestadores de servicios a los consumidores (ley 24.240: 1, 2 y 4), genera responsabilidad de la entidad bancaria, en tanto ha ocasionado al cliente un daño moral que debe ser resarcido (cciv: 512, 519, 520 y 522 y ley 24.240: 40), mediante una indemnización justipreciada en la suma de \$ 1500, a la fecha de la sentencia (Cpr: 165).

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 512, Ley 340 Art. 519, Ley 340 Art. 520, Ley 340 Art. 522, Ley 17.454 Art. 165, Ley 24.240 Art. 1, Ley 24.240 Art. 2, Ley 24.240 Art. 4, Ley 24.240 Art. 40

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(ARECHA - SALA - RAMIREZ.)  
LOGLEN, JORGE c/ BBVA BANCO FRANCES SA s/ ORDINARIO.  
SENTENCIA, 68303/03 del 16 DE AGOSTO DE 2007

---

Identificación SAIJ: N0014320

#### SUMARIO

CONTRATOS BANCARIOS-CUENTAS BANCARIAS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-  
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-NOTIFICACIÓN

El banco no puede aplicar nuevas comisiones, desde el día en que las fijó, sin previa notificación fehaciente a su cliente, la cual no puede suplirse con la publicación de los nuevos importes en la cartelera del banco (cfr. Barbier, E., "Contratación bancaria", t. 1, nº 90, p. 491, ed. 2002).

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(DIEUZEIDE - HEREDIA.)  
SAYI SA c/ BANKBOSTON NA s/ ORDINARIO.  
SENTENCIA, 69729/03 del 7 DE MARZO DE 2007

---

Identificación SAIJ: N0014319

#### SUMARIO

CONTRATOS BANCARIOS-CUENTAS BANCARIAS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-  
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-NOTIFICACION

Las entidades financieras no deben adoptar decisiones que puedan afectar el funcionamiento de la cuenta o modificar el importe de las comisiones pactadas o debitar gastos, sin informar al cliente su contenido y los nuevos valores antes de su aplicación, mediante notificación fehaciente o, a través de su inclusión en el resumen o extracto de cuenta, y en caso de que no mediara contradicción del cliente las nuevas condiciones podrán aplicarse luego de transcurrido un lapso no inferior a treinta días desde que vence el plazo establecido para el envío o puesta a disposición de los resúmenes.

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(DIEUZEIDE - HEREDIA.)  
SAYI SA c/ BANKBOSTON NA s/ ORDINARIO.  
SENTENCIA, 69729/03 del 7 DE MARZO DE 2007

## **XII | Contrato de transporte**

Identificación SAIJ : A0076559

#### **TEMA**

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-TRANSPORTE FERROVIARIO-TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS-EMERGENCIA ECONOMICA  
Corresponde revocar la sentencia que rechazó la acción interpuesta por la

Unión de Usuarios y Consumidores -en los términos del art. 55 de la Ley de Defensa del Consumidor- contra Trenes de Buenos Aires S.A. (TBA), el Estado Nacional y la Comisión Nacional de Regulación del Transporte ya que el art. 42 de la Constitución Nacional revela la especial protección que el constituyente decidió otorgar a los usuarios y consumidores en razón de ser sujetos particularmente vulnerables y garantiza un estándar mínimo de calidad que todo servicio público debe cumplir -sin que las razones de emergencia puedan servir de fundamento para sacrificar los derechos del individuo en pos de la supervivencia de las instituciones del gobierno- y el pronunciamiento recurrido se apartó, sin razones fundadas, de la abundante prueba producida en el expediente. -El juez Fayt, en disidencia, consideró que el recurso extraordinario era inadmisibles (art. 280 CPCCN)-.

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 17.454 Art.280, Ley 24.240 Art.55*

## **FALLOS**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, PETRACCHI, MAQUEDA. Disidencia: FAYT)

Unión de Usuarios y Consumidores c/ EN - M° V E Inf. - Sec. Transporte - dto. 104/01 y otros s/ amp. proc. sumarísimo (art. 321, inc. 2º, CPCC)

SENTENCIA del 24 DE JUNIO DE 2014

Nro.Fallo: 14000102

Identificación SAIJ : A0076563

## **TEMA**

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-DEFENSOR DEL PUEBLO-TRANSPORTE FERROVIARIO-TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS-PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO-PERSONAS CON DISCAPACIDAD-EXCESIVO RIGOR FORMAL

La sentencia que rechazó la acción de amparo promovida por el Defensor del Pueblo de la Nación contra Trenes de Buenos Aires S.A. (TBA) a fin de que se preste el servicio de transporte ferroviario en forma digna y eficiente y que garantice el desplazamiento de personas con discapacidades, de acuerdo con lo establecido por el art. 75, inc. 23 de la Constitución Nacional y la ley 24.314, de Accesibilidad de Personas con Movilidad Reducida y contra el Estado Nacional para que ejecute los controles y acciones necesarias, constituye un exceso de rigor formal ya que los jueces -al rehusarse a dirimir los planteos propuestos- no tuvieron en cuenta la abundante actividad probatoria producida por las partes, que resulta claramente conducente para la decisión del fondo del asunto, máxime si se había dispuesto la suspensión de los plazos procesales por el transcurso de dos años, con sustento en que existía un expediente análogo, en el que se habían ordenado medidas probatorias para mejor proveer.

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.75, Ley 24.314*

## **FALLOS**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, PETRACCHI, MAQUEDA. Voto: FAYT)

Defensor del Pueblo de la Nación c/ Trenes de Buenos Aires (TBA) y otro s/ amparo ley 16.986

SENTENCIA del 24 DE JUNIO DE 2014

Nro.Fallo: 14000105



## Identificación SAIJ : F0084249

### TEMA

TRANSPORTE DE PASAJEROS-RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA-PRUEBA-RELACION DE CONSUMO

La cooperativa encargada de la venta de pasajes para el transporte fluvial de pasajeros debe responder por las lesiones que sufrió una pasajera tras incendiarse la unidad, ello por cuanto la ley de Defensa del Consumidor excede aquel límite del contrato entendido como mero acuerdo de voluntades y avanza sobre el concepto de relación de consumo, en los términos del art. 42 de la Constitución Nacional, por lo que, la obligación de seguridad que la norma establece en su art. 5 a cargo de quien provee el servicio se aplica aún en los casos en los que exista un mero contacto social entre consumidor y empresario.

### REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240, Ley 24.240 Art.5*

### FALLOS

JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERIA Y SUCESIONES Nro 3 , VIEDMA, RIO NEGRO

(Calvetti)

Manuel Zunilda, Aurora c/ Campisi, Fernando Oscar y otro s/ ordinario

SENTENCIA del 6 DE NOVIEMBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13052096

.....

Sumario: A0073082

### SUMARIO

CONTRATO DE TRANSPORTE-TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS-RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA FERROVIARIA-OBLIGACIÓN DE SEGURIDAD-DERECOS DEL CONSUMIDOR

La interpretación de la extensión de la obligación de seguridad que tiene causa en el contrato de transporte de pasajeros, integrada con lo dispuesto por el art. 184 del Código de Comercio, debe ser efectuada con sustento en el derecho a la seguridad previsto constitucionalmente para los consumidores y usuarios (art. 42, Constitución Nacional) y dicho concepto debe ser entendido como un valor que no solo debe guiar la conducta del Estado sino también la de los organizadores de actividades que, directa o indirectamente, se vinculan con la vida o la salud de las personas.

### REF. NORMATIVAS:

Código Comercial Art.184

Constitución Nacional (1994) Art.42

### DATOS DEL FALLO

Fuente : OFICIAL

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION. CAPITAL FEDERAL.

(Mayoría: Lorenzetti, Fayt, Maqueda, Zaffaroni. Abstencion: Highton de Nolasco, Petracchi, Argibay)

Montaña, Jorge Luis c/ Transportes Metropolitanos General San Martín s/ daños y perjuicios.

SENTENCIA del 3 de Mayo de 2012

---

Identificación SAIJ: A0070443

**SUMARIO**

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-TRANSPORTE DE PASAJEROS-ACCIDENTE EN TRANSPORTE SUBTERRANEO-OBLIGACION DE SEGURIDAD

El ciudadano común que accede a un vagón de subterráneos tiene una confianza fundada en que el organizador se ha ocupado razonablemente de su seguridad. (Sumario confeccionado por el SAIJ)

**DATOS DEL FALLO**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(RICARDO LUIS LORENZETTI - ELENA I. HIGHTON de NOLASCO (según su voto)- CARLOS S. FAYT - ENRIQUE SANTIAGO PETRACCHI (en disidencia) - JUAN CARLOS MAQUEDA - E. RAUL ZAFFARONI)

Ledesma, María Leonor c/ Metrovías S.A. s/ Recurso de hecho deducido por la actora.

SENTENCIA del 22 DE ABRIL DE 2008

---

Identificación SAIJ: A0070441

**SUMARIO**

CONTRATO DE TRANSPORTE-TRANSPORTE DE PASAJEROS-OBLIGACION DE SEGURIDAD-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-INTERPRETACIÓN DE LA LEY

La interpretación de extensión de la obligación de seguridad que tiene su causa en un contrato de transporte de pasajeros integrada con lo dispuesto por el art. 184 del Código de Comercio, debe ser efectuada teniendo en cuenta el derecho a la seguridad previsto en la Carta Magna para los consumidores y usuarios. (Sumario confeccionado por el SAIJ)

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 2.637 Art. 184

**DATOS DEL FALLO**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(RICARDO LUIS LORENZETTI - ELENA I. HIGHTON de NOLASCO (según su voto)- CARLOS S. FAYT - ENRIQUE SANTIAGO PETRACCHI (en disidencia) - JUAN CARLOS MAQUEDA - E. RAUL ZAFFARONI)

Ledesma, María Leonor c/ Metrovías S.A. s/ Recurso de hecho deducido por la actora.

SENTENCIA del 22 DE ABRIL DE 2008

---

Identificación SAIJ: A0070442

**SUMARIO**

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CONTRATO DE TRANSPORTE-TRANSPORTE DE PASAJEROS-ACCIDENTE EN TRANSPORTE SUBTERRANEO

Los usuarios y consumidores son sujetos particularmente vulnerables a los que el constituyente decidió proteger de modo especial, y por lo tanto no corresponde exigirles la diligencia de quien celebra un contrato comercial. Un comerciante exigiría a un colega una serie de pruebas y de información para celebrar un contrato de transporte de mercaderías valiosas, y si no lo hace, no podrá invocar su propia torpeza. En cambio, el usuario de un servicio de subterráneos, que sale del vagón rodeado de gente,

sin poder ver siquiera el piso, apretujado y empujado hacia la salida, no puede desempeñar el mismo estándar de diligencia. (Sumario confeccionado por el SAIJ)

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(RICARDO LUIS LORENZETTI - ELENA I. HIGHTON de NOLASCO (según su voto)- CARLOS S. FAYT - ENRIQUE SANTIAGO PETRACCHI (en disidencia) - JUAN CARLOS MAQUEDA - E. RAUL ZAFFARONI)

Ledesma, María Leonor c/ Metrovías S.A. s/ Recurso de hecho deducido por la actora.

SENTENCIA del 22 DE ABRIL DE 2008

---

Identificación SAIJ: H0000634

## SUMARIO

CONTRATO DE TRANSPORTE-TRANSPORTE AEREO-DAÑOS Y PERJUICIOS-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA-CODIGO AERONAUTICO-EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD-HUELGA-INDEMNIZACION DEL DAÑO-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-DAÑO MATERIAL-DAÑO MORAL-COSTAS AL VENCIDO

No fue controvertido en autos la existencia, términos y características del contrato de transporte; como así tampoco la huelga, el incumplimiento derivado de ésta y la rotura del equipaje. Por lo tanto al encontrarse debidamente reconocida ésta última circunstancia, y toda vez que se ha descartado la eximente de responsabilidad esgrimida por la demandada, considero procedente la indemnización fijada en la sentencia en crisis, de \$350,00 en concepto de reparación de los daños sufridos en el equipaje.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN

Sala 03 (Fernando M. Ghisini Marcelo J. Medori)

González, María del Carmen y otro. c/ Aerolíneas Argentinas S.A. s/ D. y P Res. contractual particulares.

SENTENCIA, 347625/7 del 17 DE JUNIO DE 2008

---

Identificación SAIJ: H0000632

## SUMARIO

CONTRATO DE TRANSPORTE-TRANSPORTE AEREO-DAÑOS Y PERJUICIOS-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA-CODIGO AERONAUTICO-EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD-HUELGA-INDEMNIZACION DEL DAÑO-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-DAÑO MATERIAL-DAÑO MORAL-COSTAS AL VENCIDO

La parte demandada cuestiona que se haya fundado su responsabilidad bajo los lineamientos de la Ley Nacional Nro. 24.240, cuando, a su entender, existe una norma específica como el Código Aeronáutico.

Las consideraciones introducidas por el apelante no pueden tener andamio favorable, principalmente si se tiene en cuenta que ellas no han sido introducidas oportunamente en la instancia de grado de manera clara y fundada.

Además, constituye una carga ineludible del recurrente fundar correctamente, en base a las pruebas aportadas en la causa, la incidencia que hubiera tenido la aplicación de la normativa por él invocada a

los fines de la atribución de responsabilidad. Situación ésta que a mi entender no ha sido expresada, toda vez que dicho requisito no puede ser suplido por la referencia meramente general efectuada.

Por otra parte, sea uno u otro el régimen aplicable a este caso, entiendo que al no resultar controvertido el contrato de transporte celebrado entre las partes, como tampoco la rotura del equipaje, ni la existencia de la huelga, estaba a cargo de Aerolíneas Argentina S.A. probar fehacientemente la causal de exoneración de responsabilidad invocada, carga que no ha cumplido.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 17.285, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN

Sala 03 (Fernando M. Ghisini Marcelo J. Medori)

González, María del Carmen y otro. c/ Aerolíneas Argentinas S.A. s/ D. y P Res. contractual particulares.

SENTENCIA, 347625/7 del 17 DE JUNIO DE 2008

.....  
Identificación SAIJ: H0000633

## SUMARIO

CONTRATO DE TRANSPORTE-TRANSPORTE AEREO-DAÑOS Y PERJUICIOS-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA-CODIGO AERONAUTICO-EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD-HUELGA-INDEMNIZACION DEL DAÑO-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-DAÑO MATERIAL-DAÑO MORAL-COSTAS AL VENCIDO

La empresa con anterioridad a la cancelación del vuelo AR1141 no era ajena a la posibilidad que la huelga que comenzó el 24 de noviembre de 2005 pudiera llegar a extenderse, de allí que comunica la posible cancelación o retrasos de los vuelos correspondientes a los días: 27/28 y 29 del mismo mes. Por lo tanto, en el caso bajo estudio, entiendo que la huelga no constituyó un hecho impredecible o ajeno a la firma, en relación a los vuelos que tenía programados con posterioridad a su comienzo. La orden emitida por el Ministerio de Trabajo a los fines de reanudar el servicio no es suficiente para eximir de responsabilidad a la sociedad Aerocomercial, pues también estaba dentro de las posibilidades previsibles el hecho de que dicha orden —como ocurre normalmente en la mayoría de los casos— no fuera acatada por el personal.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN

Sala 03 (Fernando M. Ghisini Marcelo J. Medori)

González, María del Carmen y otro. c/ Aerolíneas Argentinas S.A. s/ D. y P Res. contractual particulares.

SENTENCIA, 347625/7 del 17 DE JUNIO DE 2008

.....  
Identificación SAIJ: H0000635

## SUMARIO

CONTRATO DE TRANSPORTE-TRANSPORTE AEREO-DAÑOS Y PERJUICIOS-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA-CODIGO AERONAUTICO-EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD-HUELGA-INDEMNIZACION DEL DAÑO-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-DAÑO MATERIAL-DAÑO MORAL-COSTAS AL VENCIDO

Si bien en la orbita de la responsabilidad contractual el acogimiento del daño moral es de interpretación restringida, advierto que el caso presenta ciertas particularidades que ameritan su viabilidad. Si se tiene en cuenta el retraso experimentado, la rotura de la valija y la imposibilidad de asistir al cumpleaños de la nieta de la actora, como así la imposibilidad de cumplir con sus demás compromisos (conforme lo relatado en los testimonios de fs. 86 y vta. y 87 y vta.), fácil resulta concluir que éstos — en función de tales situaciones vividas— se han visto afectados anímicamente.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN

Sala 03 (Fernando M. Ghisini Marcelo J. Medori)

González, María del Carmen y otro. c/ Aerolíneas Argentinas S.A. s/ D. y P. Res. contractual particulares.

SENTENCIA, 347625/7 del 17 DE JUNIO DE 2008

Identificación SAIJ: H0000887

## SUMARIO

CONTRATO DE TRANSPORTE-TRANSPORTE AÉREO-DAÑOS Y PERJUICIOS-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA-CÓDIGO AERONÁUTICO-EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD-HUELGA-INDEMNIZACIÓN DEL DAÑO-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-DAÑO MATERIAL-DAÑO MORAL-COSTAS AL VENCIDO

La parte demandada cuestiona que se haya fundado su responsabilidad bajo los lineamientos de la Ley Nacional Nro. 24.240, cuando, a su entender, existe una norma específica como el Código Aeronáutico.

...] las consideraciones introducidas por el apelante no pueden tener andamio favorable, principalmente si se tiene en cuenta que ellas no han sido introducidas oportunamente en la instancia de grado de manera clara y fundada.

Además, constituye una carga ineludible del recurrente fundar correctamente, en base a las pruebas aportadas en la causa, la incidencia que hubiera tenido la aplicación de la normativa por él invocada a los fines de la atribución de responsabilidad. Situación ésta que a mi entender no ha sido expresada, toda vez que dicho requisito no puede ser suplido por la referencia meramente general efectuada.

Por otra parte, sea uno u otro el régimen aplicable a este caso, entiendo que al no resultar controvertido el contrato de transporte celebrado entre las partes, como tampoco la rotura del equipaje, ni la existencia de la huelga, estaba a cargo de Aerolíneas Argentina S.A. probar fehacientemente la causal de exoneración de responsabilidad invocada, carga que no ha cumplido.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN

Sala 03 (Fernando M. Ghisini Marcelo J. Medori)

González, María del Carmen y otro. c/ Aerolíneas Argentinas S.A. s/ D. y P. Res. contractual particulares.

SENTENCIA, 347625/7 del 17 DE JUNIO DE 2008

Identificación SAIJ: H0000888

## SUMARIO

CONTRATO DE TRANSPORTE-TRANSPORTE AÉREO-DAÑOS Y PERJUICIOS-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA-CÓDIGO AERONÁUTICO-

**EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD-HUELGA-INDEMNIZACIÓN DEL DAÑO-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-DAÑO MATERIAL-COSTAS AL VENCIDO**

La empresa con anterioridad a la cancelación del vuelo AR1141 no era ajena a la posibilidad que la huelga que comenzó el 24 de noviembre de 2005 pudiera llegar a extenderse, de allí que comunica la posible cancelación o retrasos de los vuelos correspondientes a los días: 27/28 y 29 del mismo mes. Por lo tanto, en el caso bajo estudio, entiendo que la huelga no constituyó un hecho impredecible o ajeno a la firma, en relación a los vuelos que tenía programados con posterioridad a su comienzo. La orden emitida por el Ministerio de Trabajo a los fines de reanudar el servicio no es suficiente para eximir de responsabilidad a la sociedad Aerocomercial, pues también estaba dentro de las posibilidades previsibles el hecho de que dicha orden —como ocurre normalmente en la mayoría de los casos— no fuera acatada por el personal.

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN  
Sala 03 (Fernando M. Ghisini Marcelo J. Medori)

González, María del Carmen y otro. c/ Aerolíneas Argentinas S.A. s/ D. y P. Res. contractual particulares.

SENTENCIA, 347625/7 del 17 DE JUNIO DE 2008

.....  
Identificación SAIJ: H0000889

**SUMARIO**

CONTRATO DE TRANSPORTE-TRANSPORTE AEREO-DAÑOS Y PERJUICIOS-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA-CODIGO AERONAUTICO-EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD-HUELGA-INDEMNIZACION DEL DAÑO-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-DAÑO MATERIAL-DAÑO AL EQUIPAJE-DAÑO MORAL-COSTAS AL VENCIDO

No fue controvertido en autos la existencia, términos y características del contrato de transporte; como así tampoco la huelga, el incumplimiento derivado de ésta y la rotura del equipaje. Por lo tanto al encontrarse debidamente reconocida ésta última circunstancia, y toda vez que se ha descartado la eximente de responsabilidad esgrimida por la demandada, considero procedente la indemnización fijada en la sentencia en crisis, de \$350,00 en concepto de reparación de los daños sufridos en el equipaje.

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN  
Sala 03 (Fernando M. Ghisini Marcelo J. Medori)

González, María del Carmen y otro. c/ Aerolíneas Argentinas S.A. s/ D. y P. Res. contractual particulares.

SENTENCIA, 347625/7 del 17 DE JUNIO DE 2008

.....  
Identificación SAIJ: H0000890

**SUMARIO**

CONTRATO DE TRANSPORTE-TRANSPORTE AEREO-DAÑOS Y PERJUICIOS-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA-CÓDIGO AERONÁUTICO-EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD-HUELGA-INDEMNIZACIÓN DEL DAÑO-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-DAÑO MATERIAL-COSTAS AL VENCIDO

Si bien en la orbita de la responsabilidad contractual el acogimiento del daño moral es de interpretación restringida, advierto que el caso presenta ciertas particularidades que ameritan su viabilidad. Si se tiene en cuenta el retraso experimentado, la rotura de la valija y la imposibilidad de asistir al

cumpleaños de la nieta de la actora, como así la imposibilidad de cumplir con sus demás compromisos (conforme lo relatado en los testimonios de fs. 86 y vta. y 87 y vta.), fácil resulta concluir que éstos — en función de tales situaciones vividas— se han visto afectados anímicamente.

#### **DATOS DEL FALLO**

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN

Sala 03 (Fernando M. Ghisini Marcelo J. Medori)

González, María del Carmen y otro. c/ Aerolíneas Argentinas S.A. s/ D. y P. Res. contractual particulares.

SENTENCIA, 347625/7 del 17 DE JUNIO DE 2008

## **XIII | Seguros**

**Identificación SAIJ : A0076562**

#### **TEMA**

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-DERECHOS DE INCIDENCIA COLECTIVA-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-LEGITIMACION PROCESAL-SEGUROS

Corresponde revocar la sentencia que hizo lugar a la excepción de falta de legitimación activa opuesta por la demandada y rechazó la demanda iniciada por una asociación civil contra una compañía de seguros con el objeto de que se le ordenara cesar en la práctica de cobrar a sus clientes, en los contratos de seguro con cobertura patrimonial, intereses sobre las cuotas de la prima que no se encontraban vencidas al momento en que se producía el siniestro, ya que el derecho cuya protección se procura es de incidencia colectiva referente a intereses individuales homogéneos, existe un hecho único susceptible de ocasionar una lesión a los derechos de una pluralidad de sujetos, la pretensión está concentrada en los "efectos comunes" para toda la clase involucrada y de no reconocerse legitimación procesal a la demandante podría comprometerse seriamente el acceso a justicia de los integrantes del colectivo cuya representación se pretende asumir. - El juez Petracchi, en voto individual, remitió a su voto en el precedente "Padec"-.

#### **FALLOS**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, FAYT, MAQUEDA. Voto: PETRACCHI)

Consumidores Financieros Asociación Civil p/ su defensa c/ La Meridional Compañía Argentina de Seguros S.A. s/ ordinario

SENTENCIA del 24 DE JUNIO DE 2014

Nro.Fallo: 14000104

**Identificación SAIJ : F0084250**

#### **TEMA**

RESPONSABILIDAD DEL ASEGURADOR-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-COBERTURA

La compañía aseguradora no debe cubrir los daños derivados del incendio que provocó una embarcación asegurada, la cual estaba destinada al transporte de pasajeros, pues el asegurador se obligó a mantener indemne al asegurado por cuanto deba a un tercero como consecuencia de responsabilidad civil extracontractual, circunstancia ésta que no resulta aplicable al caso por cuanto la responsabilidad que aquí se endilga, si bien es objetiva, surge del marco contractual al que se agregó además, sin salir de ese parámetro, lo relativo a la aplicación de la LDC

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240*

## **FALLOS**

JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERIA Y SUCESIONES Nro 3 , VIEDMA, RIO NEGRO

(Calvetti)

Manuel Zunilda, Aurora c/ Campisi, Fernando Oscar y otro s/ ordinario

SENTENCIA del 6 DE NOVIEMBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13052096

Identificación SAIJ : B0956576

## **TEMA**

CLAUSULA EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-INTERPRETACION DEL CONTRATO

Por imperio del art. 37 de la ley 24.240, existiendo clausulas ambiguas en la póliza de seguro, la interpretación del contrato debe favorecer al asegurado, trasladándose al asegurador las consecuencias que se derivan de la imprecisión o ambigüedad de la cláusula, por asumir su autoría y tratarse de un profesional con experiencia y aptitud técnica.

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.37*

## **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL (MAR DEL PLATA) , MAR DEL PLATA, BUENOS AIRES

Sala 03 (Gérez - Zampini)

G. , Griselda Debora c/ Club Atlètico Once Unidos y otros s/ daños y perjuicios

SENTENCIA del 9 DE MAYO DE 2013

Nro.Fallo: 13010161

Identificación SAIJ : B0956674

## **TEMA**

SEGURO COLECTIVO:PRINCIPIOS-PRIMA-CONTRATOS DE CONSUMO:REGIMEN JURIDICO  
Si bien la ley de seguro no hace mención al deber de información a los asegurados, el art. 42 CN garantiza a los consumidores y usuarios de bienes y servicios el derecho, en la relación de consumo, a una información adecuada y, por ello, la eventual oponibilidad de la defensa de falta de pago de la prima al beneficiario del seguro colectivo de vida se encuentra subordinada a un mínimo de publicidad.

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42*

## **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL (JUNIN) , JUNIN, BUENOS AIRES

(Guardiola - Castro Durán)



Fava, Olga Susana c/ Provincia Seguros S.A. s/ Cumplimiento de Contratos Civiles y Comerciales

SENTENCIA del 3 DE OCTUBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13010210

---

Identificación SAIJ: H0000785

#### SUMARIO

##### SEGUROS-SEGURO DE VIDA-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-PROCESO SUMARISIMO

La resolución recurrida, en cuanto resuelve dar trámite sumarísimo al presente por aplicación del art. 53 de la ley 24.240, se ajusta a derecho y no conculca ni restringe indebidamente la defensa del recurrente, en tanto que atiende a la naturaleza alimentaria de la prestación que se pretende y responde al paradigma de eficacia judicial.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 53

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN

Sala 01 (Lorenzo W. García Luis E. Silva Zambrano)

Fahsbender, Hector Franklin. c/ Caja de Seguros S.A. s/ Cobro de seguro por incapacidad.

INTERLOCUTORIO, 367297/08 del 26 DE JUNIO DE 2008

---

Identificación SAIJ: Z0016676

#### SUMARIO

##### SEGUROS-INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO-ALCANCE DE LA COBERTURA-DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Cuando la redacción de la cláusula predisuelta por el asegurador, dada su ambigüedad, ofrece dudas en punto a la extensión de su garantía, la interpretación del contrato debe favorecer al asegurado (art. 37, Ley 24.240), trasladándose al asegurador (predisponente) las consecuencias que derivan no solo de la imprecisión o vaguedad empleados en el lenguaje y en los conceptos, sino porque asumió (autoría) los riesgos de la redacción de la póliza en su condición de profesional y bajo la presunción irrefragable de contar con experiencia y aptitud técnica.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 37

#### DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, SANTIAGO DEL ESTERO, SANTIAGO DEL ESTERO

(ARGIBAY-JUAREZ CAROL-LLUGDAR-RIMINI OLMEDO

LOTO EMETERIO c/ CUPALEN S.R.L. Y/O RESPONSABLE s/ DAÑOS Y PERJUICIOS - CASACION CIVIL

SENTENCIA, 24201 del 30 DE SETIEMBRE DE 2009

.....  
Identificación SAIJ: C0405866

## SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-ACCIDENTE DE TRÁNSITO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR:  
IMPROCEDENCIA-LEY DE SEGUROS

Es improcedente entablar la acción de daños y perjuicios derivados de un accidente de tránsito en las normas de la ley de defensa del consumidor en tanto, si bien esa normativa tiene reglas protectoras y correctoras, deben estimarse complementarias y no sustitutivas de la regulación general contenida en los códigos de fondo y la ley 17.418. Así pues, es que pese a la reforma de la ley 26.361, en caso de incompatibilidad de ambos regímenes, tiene preeminencia la citada ley y otros ordenamientos normativos sobre el plexo legal.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 17.418, LEY 26.361

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL  
(BRILLA DE SERRAT, ABREUT DE BEGHER.)

BENÍTEZ, Lucas Marcelo c/ SOTO, Roque Orlando y otros s/ DAÑOS YPERJUICIOS.

SENTENCIA del 17 DE MAYO DE 2010

.....  
Sumario nro. F0017816

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SEGUROS-APLICACIÓN DE LA LEY-INTERPRETACIÓN DE LA LEY

Se ha sostenido que: "...no existe una colisión, sino que la superposición provocaría en ciertos casos una más amplia tutela de los derechos del asegurado consumidor (...) según la interpretación sistemática superadora de esta aparente contradicción o superposición, de sentido sumario, toda la tutela que la Ley de Seguros confiere al asegurado es el piso o mínimo y en los casos en que la relación contractual asegurativa pueda ser calificada de relación de consumo, se suman como techo las normas protectivas de máxima, que provienen de la denominada Ley de Defensa del Consumidor (...).

Esta interpretación sistemática permite apreciar finalmente que queda incólume la autonomía del derecho de seguro y que el mismo abre generosamente la posibilidad, poniendo en evidencia su dinamismo para adaptarse a los cambios sociales y económicos."

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala CIVIL (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SUS FUNDAMENTOS: LUTZ: F0015374; F0020761; F0016188; F0017807; F0017808; F0017809; F0017810; F0017811; F0017812; F0017813; F0017814; F0017815; F0017816; F0017817; F0017818; F0017819; F0017820; F0017821; F0017822; F0017823; F0017824 y F0017825))

B., L. C. c/ LA SEGUNDA COOPERATIVA LIMITADA DE SEGUROS GENERALES s/ RECURSO s/  
CASACION

SENTENCIA, 0000000016 del 29 DE MARZO DE 2006

.....  
Sumario nro. F0017818

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SEGUROS-SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN

Hay que destacar respecto a la autoridad de control administrativo competente, que con el sistema instaurado por la Ley Nro. 24.240 se ha generado una doble instancia de control administrativo, la Superintendencia de Seguros de la Nación y la Secretaría de Industria y Comercio (Dirección de Comercio Interior en el caso de la Provincia), estableciéndose además la posibilidad de que una actúe cuando no lo ha hecho la otra, e incluso que ambos controles sean revisados en sede judicial.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala CIVIL (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SUS FUNDAMENTOS: LUTZ: F0015374; F0020761; F0016188; F0017807; F0017808; F0017809; F0017810; F0017811; F0017812; F0017813; F0017814; F0017815; F0017816; F0017817; F0017818; F0017819; F0017820; F0017821; F0017822; F0017823; F0017824 y F0017825))

B., L. C. c/ LA SEGUNDA COOPERATIVA LIMITADA DE SEGUROS GENERALES s/ RECURSO s/ CASACION

SENTENCIA, 0000000016 del 29 DE MARZO DE 2006

Sumario nro. N0009797

## SUMARIO

### SEGUROS-SEGURO DE VIDA-RESPONSABILIDAD DEL BANCO-RESCISIÓN DEL CONTRATO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-BENEFICIARIO DEL SEGURO-ASEGURADORA-PRINCIPIO DE IGUALDAD

La entidad bancaria tomadora de seguros de vida colectivo para sus clientes que, dada su capacidad técnica y solvencia económica, ha contratado desde una posición de igualdad jurídica y económica con la aseguradora, es responsable por los términos en que fue celebrado el contrato y por su rescisión, si al serle comunicada esta por la aseguradora absorbente se limitó a notificárselo a los beneficiarios y, no sólo omitió rechazar por carta documento la rescisión contractual sino que tampoco actuó con la diligencia del "buen profesional", exigiendo la cobertura para los clientes excedidos de edad, atento el perjuicio y desprotección que ello producía a gran número de adherentes longevos, a quienes les estaba vedado acceder a otro seguro de vida, no obstante haber abonado mensualmente primas durante once años, mediante débito en su cuenta de caja de ahorro para ser pagadas al asegurador.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala A (MIGUEZ - VIALE - PEIRANO.)

CORSO, FELIPE c/ BBVA BANCO FRANCES Y OTRO s/ SUMARIO.

SENTENCIA del 24 DE MARZO DE 2003

Sumario nro. N0009801

## SUMARIO

### SEGUROS-SEGURO COLECTIVO-RESCISION UNILATERAL-RESPONSABILIDAD DEL BANCO-ASEGURADORA-SOLIDARIDAD-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Si un contrato de seguro colectivo facultativo tomado por una entidad bancaria en beneficio de sus clientes, fue rescindido unilateralmente por la aseguradora absorbente sin que la tomadora rechazara la rescisión, desatendiendo su obligación de seguridad, corresponde condenar a ambas entidades en forma solidaria a mérito de lo dispuesto por la Ley 24.240 art 40, a restituir la suma de \$ 20.000, equivalente al valor de rescate, con mas los intereses y costas tal como fueron impuestos por el juez de grado.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 40

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala A (MIGUEZ - VIALE - PEIRANO.)

CORSO, FELIPE c/ BBVA BANCO FRANCES Y OTRO s/ SUMARIO.

SENTENCIA del 24 DE MARZO DE 2003

---

### Sumario nro. K0024289

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SANCIONES ADMINISTRATIVAS-APERCIBIMIENTO  
(ADMINISTRATIVO)-SEGUROS

Debe confirmarse la sanción de apercibimiento que la Dirección Nacional de Comercio Interior, en los términos de la ley 24.240 impuso a la empresa aseguradora por haber incumplido su deber de presentar en tiempo y forma, la información correspondiente al período vencido a que se encuentra obligada en virtud de la resolución 679/99.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 03 (Grecco, Argentó.)

"La Equitativa del Plata SA de Seguros c/ DNIC -Disp 752/03(Expte 4618818/00)".

SENTENCIA, 39506/03 del 4 DE OCTUBRE DE 2004

---

### Sumario nro. F0017812

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SEGUROS-ASEGURADO-APLICACIÓN DE LA LEY

Sin dudas que el consumidor de seguros está contenido en el sentido y fin de la ley, ya que el asegurado - consumidor es la persona que, para satisfacer sus necesidades de cobertura de riesgos y reuniendo las características de cualquier otro consumidor, contrata un servicio de aseguramiento y, eventualmente, él o un tercero recibe una prestación indemnizatoria.

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala CIVIL (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SUS FUNDAMENTOS: LUTZ: F0015374; F0020761; F0016188; F0017807; F0017808; F0017809; F0017810; F0017811; F0017812; F0017813; F0017814; F0017815; F0017816; F0017817; F0017818; F0017819; F0017820; F0017821; F0017822; F0017823; F0017824 y F0017825))

---

Sumario nro. F0017813

**SUMARIO**

**DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SEGUROS-ASEGURADO-APLICACIÓN DE LA LEY**

En sentido amplio, se ha señalado que consumidor de seguros es toda persona que directa o indirectamente va a sufrir la incidencia de los efectos de un contrato de seguros; con esto queremos decir que no sólo son consumidores de seguro los tomadores y los asegurados, sino que además el concepto alcanza a los beneficiarios y perjudicados, lo que encuentra su sentido en la propia mecánica técnica y económica del seguro y hasta podríamos decir en su propia esencia y finalidad, como instituto que hace a la paz social.

**DATOS DEL FALLO**

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala CIVIL (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SUS FUNDAMENTOS: LUTZ: F0015374; F0020761; F0016188; F0017807; F0017808; F0017809; F0017810; F0017811; F0017812; F0017813; F0017814; F0017815; F0017816; F0017817; F0017818; F0017819; F0017820; F0017821; F0017822; F0017823; F0017824 y F0017825))

B., L. C. c/ LA SEGUNDA COOPERATIVA LIMITADA DE SEGUROS GENERALES s/ RECURSO s/  
CASACION  
SENTENCIA, 0000000016 del 29 DE MARZO DE 2006

---

Sumario nro. F0017814

**SUMARIO**

**DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SEGUROS-ASEGURADO-APLICACIÓN DE LA LEY**

En esta definición acerca del consumidor de seguros, es dable destacar lo dicho por Piedecosas, sobre este tópico: "...obedeciendo a esta concepción de consumidor, no parece existir razón válida alguna que impida la consideración como tales a todos los elementos personales que se amparan bajo la denominación de asegurado siempre que se actúe al margen de cualquier actividad profesional y, en definitiva, como contraparte del asegurador en relación a la aseguradora.

En principio, y como punto de partida, podemos señalar que el consumidor de seguros encuadra sin ningún problema dentro del concepto que trae la Ley 24.240, máxime cuando esta normativa utiliza un doble concepto finalista que es el consumo o el beneficio propio, grupal o social que permite comprender tanto al tomador como al asegurado, al beneficiario y al damnificado, sin restringir la protección debida al asegurado.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240

**DATOS DEL FALLO**

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala CIVIL (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SUS FUNDAMENTOS: LUTZ: F0015374; F0020761; F0016188; F0017807; F0017808; F0017809; F0017810; F0017811; F0017812; F0017813; F0017814; F0017815; F0017816; F0017817; F0017818; F0017819; F0017820; F0017821; F0017822; F0017823; F0017824 y F0017825))

## Sumario nro. F0017815

### SUMARIO

#### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SEGUROS: RÉGIMEN JURÍDICO-APLICACIÓN DE LA LEY

Dentro de la actividad aseguradora nacional la defensa del consumidor se encuentra garantizada por la vigencia de los regímenes que establecen las leyes 17418 de contrato de seguro, 20091 de los aseguradores y su control y 22400 de productores y asesores de seguros; constituyendo este complejo normativo la trama que protege al consumidor, como consecuencia de la evolución propia de la actividad.

No obstante ese plexo normativo específico de protección, particularmente en materia de contrato de seguro, considero que la Ley de Defensa del Consumidor ha venido a ampliar el sistema de protección a todas luces insuficiente que instauran las normas específicas y ha permitido que los tribunales puedan pronunciarse con fundamento en ella y a favor del consumidor, en situaciones que no siempre resultaban claras y contundentes con el régimen de seguros.

Asimismo, no hay dudas de que el seguro como servicio queda involucrado en el régimen de la Ley Nro. 24.240, sin que ello implique desplazamiento de los demás cuerpos normativos, los que deben aplicarse coordinadamente.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 17.418, Ley 20.091, Ley 22.400, Ley 24.240

### DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala CIVIL (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SUS FUNDAMENTOS: LUTZ: F0015374; F0020761; F0016188; F0017807; F0017808; F0017809; F0017810; F0017811; F0017812; F0017813; F0017814; F0017815; F0017816; F0017817; F0017818; F0017819; F0017820; F0017821; F0017822; F0017823; F0017824 y F0017825))

B., L. C. c/ LA SEGUNDA COOPERATIVA LIMITADA DE SEGUROS GENERALES s/ RECURSO s/  
CASACION  
SENTENCIA, 0000000016 del 29 DE MARZO DE 2006

---

## Sumario nro. F0017817

### SUMARIO

#### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SEGUROS-APLICACIÓN DE LA LEY-INTERPRETACIÓN DE LA LEY

Por su parte Piedecosas, sostiene que: "...Debe entenderse que no hay ninguna contradicción entre las normas de la Ley de Defensa al Consumidor y la regulación de los distintos contratos en particular. Esta normativa nació por la necesidad de protección de los usuarios, consumidores, ciudadanos; su fin y sentido es distinto y más amplio que el que involucra la regulación del contrato de seguro, sin perjuicio de que todas las normas jurídicas siempre van a tender hacia lo justo.

La Ley de Defensa del Consumidor implicó una decisión social que clamorosamente se observaba y se observa en la sociedad de estos tiempos. Nunca habrá contradicción esencial, y si la hubiere debe priorizarse la norma de defensa de los consumidores, que informa todo el sistema jurídico y reconoce su base en la Constitución Nacional."

### DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala CIVIL (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SUS FUNDAMENTOS: LUTZ: F0015374; F0020761; F0016188; F0017807; F0017808; F0017809; F0017810; F0017811; F0017812; F0017813; F0017814; F0017815; F0017816; F0017817; F0017818; F0017819; F0017820; F0017821; F0017822; F0017823; F0017824 y F0017825))

B., L. C. c/ LA SEGUNDA COOPERATIVA LIMITADA DE SEGUROS GENERALES s/ RECURSO s/ CASACION

SENTENCIA, 0000000016 del 29 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0017819

#### SUMARIO

##### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-APLICACIÓN DE LA LEY-SEGUROS-COMPETENCIA

La actividad aseguradora,...está comprendida dentro de las materias respectos de las cuales la ley de defensa al consumidor protege a los compradores o usuarios; por lo que no se observan las violaciones normativas aludidas respecto a la Ley de Seguro, y en consecuencia corresponde admitir la competencia de la Dirección de Comercio Interior, en estas actuaciones.

#### DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala CIVIL (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SUS FUNDAMENTOS: LUTZ: F0015374; F0020761; F0016188; F0017807; F0017808; F0017809; F0017810; F0017811; F0017812; F0017813; F0017814; F0017815; F0017816; F0017817; F0017818; F0017819; F0017820; F0017821; F0017822; F0017823; F0017824 y F0017825))

B., L. C. c/ LA SEGUNDA COOPERATIVA LIMITADA DE SEGUROS GENERALES s/ RECURSO s/ CASACION

SENTENCIA, 0000000016 del 29 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0017821

#### SUMARIO

##### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CONTRATO DE SEGURO-ASEGURADOR-INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO-MULTA-APLICACIÓN DE LA LEY-INTERPRETACIÓN DE LA LEY

Que el art. 10 de la Ley Nro. 24.240 se refiera al documento que se extienda por la venta de "cosas muebles" se debe, indudablemente, a una defectuosa técnica legislativa, y ello se evidencia cuando se observa que los arts. 10 y 10 bis se encuentran en el Capítulo III, que se refiere en forma genérica a la oferta y demanda, y no en el IV que se refiere a las cosas muebles; además, contribuye a este esclarecimiento, el hecho de que el decreto reglamentario de la Ley de Defensa del Consumidor (Nro. 1789/94, art. 10, inc. b) ya no limita solamente a determinado contrato sino que generaliza al emplear los términos cosas o servicios.

En definitiva estas normas brindan, en una interpretación sistemática con el resto de las disposiciones de la ley, elementos para llegar a la conclusión de que básicamente el adquirente de bienes y servicios tiene derecho a contratar en condiciones equitativas y que se cumpla adecuadamente lo convenido; por lo que resultan de aplicación a la cuestión de autos toda vez que quedó probado que la aseguradora se negó a cumplir el contrato que la vinculaba con la denunciante consistente en una indemnización con motivo de la sustracción de su vehículo que había sido asegurado por riesgo de robo o hurto.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 10

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala CIVIL (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SUS FUNDAMENTOS: LUTZ: F0015374; F0020761; F0016188; F0017807; F0017808; F0017809; F0017810; F0017811; F0017812; F0017813; F0017814; F0017815; F0017816; F0017817; F0017818; F0017819; F0017820; F0017821; F0017822; F0017823; F0017824 y F0017825))

B., L. C. c/ LA SEGUNDA COOPERATIVA LIMITADA DE SEGUROS GENERALES s/ RECURSO s/ CASACION

SENTENCIA, 0000000016 del 29 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0017822

#### SUMARIO

RECURSO DE CASACION:IMPROCEDENCIA-FALTA DE FUNDAMENTACION-SEGUROS-INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-MULTA-ASEGURADOR

Tampoco puede prosperar este agravio, en lo relativo a la violación del art. 5 de la Ley Nro. 17418, ya que a partir del acuerdo..., donde la aseguradora admite, sin reservas, que le adeuda la suma que establece con motivo del siniestro que diera origen al reclamo; pierden sentido los argumentos esgrimidos por la propia aseguradora para no abonar la indemnización (reticencia de la aseguradora a suministrar datos que hubiesen modificado las condiciones del contrato; agravamiento del riesgo por haber afectado el automotor al servicio de taxi e incorporación de GNC; haberlo chocado sin denunciar), no pudiendo ampararse ahora en tales extremos para tratar de impedir las sanciones que, por su incumplimiento contractual, y conforme la Ley Nro. 24.240 corresponde que les sean aplicadas.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 17.418 Art. 5, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala CIVIL (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SUS FUNDAMENTOS: LUTZ: F0015374; F0020761; F0016188; F0017807; F0017808; F0017809; F0017810; F0017811; F0017812; F0017813; F0017814; F0017815; F0017816; F0017817; F0017818; F0017819; F0017820; F0017821; F0017822; F0017823; F0017824 y F0017825))

B., L. C. c/ LA SEGUNDA COOPERATIVA LIMITADA DE SEGUROS GENERALES s/ RECURSO s/ CASACION

SENTENCIA, 0000000016 del 29 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. K0024413

#### SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-MULTA-ASEGURADOR-SEGURO DE AUTOMOTORES

Debe sancionarse con multa a la aseguradora que infringe la resolución (S.I.C. y M) N° 679/99, reglamentaria de la ley 24.240 por no haber presentado en término la información correspondiente al valor anual de los premios de los seguros automotores que ofrece el mercado, y demás información complementaria.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240



## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 05 (Gallegos Fedriani, Otero.)  
"Berkeley International Seguros S.A. c/ DNCI-Disp 1064/03 (Expte501266209/02)".  
SENTENCIA, 48794/03 del 17 DE NOVIEMBRE DE 2004

## XIV | Servicio telefónico

Identificación SAIJ : K0028903

### TEMA

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-TELEFONIA CELULAR-MULTA

Procede confirmar la multa impuesta a una empresa de telefonía celular que incumplió un acuerdo conciliatorio, cobrando incorrectamente dos líneas telefónicas sin la bonificación convenida con la consumidora -la denuncia se había originado en el cambio intempestivo del plan contratado por la usuaria-, ya que no puede soslayarse la cantidad de inconvenientes que la firma generó a la consumidora, obligándola a recurrir ante la Secretaría de Defensa al Consumidor en varias oportunidades, dada la impericia y la falta de compromiso para cumplir los acuerdos que había celebrado.

### FALLOS

CAMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL ,  
CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Vincenti - Moran - Duffy)  
Telecom Personal S.A. c/ D.N.C.I. s/ Recurso directo ley 24.240 - art. 45  
SENTENCIA del 2 DE SETIEMBRE DE 2014  
Nro.Fallo: 14100013

Identificación SAIJ : K0028904

### TEMA

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-DAÑO DIRECTO-TELEFONIA CELULAR-MULTA

La empresa de telefonía celular debe resarcir el daño directo a una consumidora que efectuó una denuncia por el cambio intempestivo de su plan, ya que se encuentran probados todos los perjuicios ocasionados, circunstancia que se desprende de los números de reclamos que había efectuado en la empresa, las diferentes facturas en donde constan el cambio de planes de un mes a otro, los recargos que le hicieron, los servicios que le adicionaron sin consultar, los correos electrónicos enviados a la empresa y las numerosas presentaciones que se hicieron ante la Subsecretaría de Defensa del Consumidor.

### FALLOS

CAMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL ,  
CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Vincenti - Moran - Duffy)  
Telecom Personal S.A. c/ D.N.C.I. s/ Recurso directo ley 24.240 - art. 45  
SENTENCIA del 2 DE SETIEMBRE DE 2014  
Nro.Fallo: 14100013

## Identificación SAIJ : B0957540

### TEMA

RELACION DE CONSUMO-DERECOS DEL CONSUMIDOR-CARGA DE LA PRUEBA

La prueba pericial contable ofrecida por la empresa prestadora del servicio de telefonía demandada es insuficiente para acreditar los alegados incumplimientos del consumidor accionante, -en el caso, demandó por errores de facturación e interrupción del servicio- pues debió haber ofrecido el mismo medio probatorio (prueba pericial) pero a realizar por un ingeniero con incumbencia profesional en la materia específica, esto es, un ingeniero en telecomunicaciones, electrónico o en radiocomunicaciones.

### FALLOS

CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL (MAR DEL PLATA) , MAR DEL PLATA, BUENOS AIRES

Sala 03 (Gerez - Zampini)

Pérez, María Cristina c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios - Incumplimiento contractual (Exc. estado)

SENTENCIA del 5 DE AGOSTO DE 2014

Nro.Fallo: 14010099

## Identificación SAIJ : B0957543

### TEMA

DAÑO PUNITIVO-RELACION DE CONSUMO-DERECOS DEL CONSUMIDOR

La conducta asumida por la empresa proveedora del servicio telefónico y de internet, el incumplimiento de las condiciones de atención a la tutela a la información, que converge en un trato indigno y viola el derecho del cliente a ser tratado con cortesía, corrección, diligencia y obtener una respuesta adecuada y oportuna a su requerimiento -claramente detallada por la autoridad administrativa y que se repitió en la instancia judicial- sumada a la total actitud pasiva y reticente en la acreditación de los hechos imputados por el consumidor desoyendo el claro precepto del art. 53 tercer párrafo de la Ley de Defensa del Consumidor, conllevan a la aplicación de la multa civil a favor del consumidor.

### REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.53*

### FALLOS

CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL (MAR DEL PLATA) , MAR DEL PLATA, BUENOS AIRES

Sala 03 (Gerez - Zampini)

Pérez, María Cristina c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios - Incumplimiento contractual (Exc. estado)

SENTENCIA del 5 DE AGOSTO DE 2014

Nro.Fallo: 14010099

## Identificación SAIJ : B0957539

### TEMA

#### RELACION DE CONSUMO-DERECOS DEL CONSUMIDOR-CARGA DE LA PRUEBA

La empresa prestadora del servicio telefónico debe responder por los daños que alegó sufrir un cliente por errores de facturación e interrupción del servicio, pues la demandada optó por negar todos y cada uno de los hechos alegados por el consumidor, siendo que se encontraba en mejores condiciones para acreditar la veracidad de los incumplimientos que alegó en su defensa, y principalmente que los consumos liquidados se correspondían con los servicios contratados, por lo tanto, tal déficit probatorio conlleva a soportar las consecuencias de omitir ese imperativo en el propio interés.

#### **FALLOS**

**CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL (MAR DEL PLATA) , MAR DEL PLATA, BUENOS AIRES**

Sala 03 (Gerez - Zampini)

Pérez, María Cristina c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios - Incumplimiento contractual (Exc. estado)

SENTENCIA del 5 DE AGOSTO DE 2014

Nro.Fallo: 14010099

Identificación SAIJ : B0957541

#### **TEMA**

DAÑO MORAL-RELACION DE CONSUMO-DERECOS DEL CONSUMIDOR

Esa estrictez que exige la jurisprudencia en la valoración y consideración del daño moral cuando se reclama en el marco de una relación contractual, debe ceder ante supuesto donde es el consumidor -parte débil de la contratación- quien efectúa el reclamo. Es que, no se está ante un contratante más, sino que es un consumidor en una relación de consumo, que hizo necesaria una protección específica para la parte más débil de la estructura negocial que se concreta en la ley de Defensa del consumidor, que vino a ampliar y profundizar la tutela ya garantizada por el código civil con cuya estructura normativa se complementa, y por la constitución nacional a través de los arts- 42 y 43 a partir de la reforma del 1944

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42 al 43*

#### **FALLOS**

**CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL (MAR DEL PLATA) , MAR DEL PLATA, BUENOS AIRES**

Sala 03 (Gerez - Zampini)

Pérez, María Cristina c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios - Incumplimiento contractual (Exc. estado)

SENTENCIA del 5 DE AGOSTO DE 2014

Nro.Fallo: 14010099

Identificación SAIJ : B0957542

#### **TEMA**

DAÑO MORAL-RELACION DE CONSUMO-DERECOS DEL CONSUMIDOR

Corresponde otorgar una indemnización en concepto de daño moral, atento los padecimientos sufridos por la accionante que van desde los incesantes reclamos efectuados telefónicamente al proveedor del servicio de telefonía demandado, las interrupciones injustificadas del servicios con la imposibilidad de comunicarse que ello conlleva, la necesidad de tener que

concurrir a la sede administrativa para obtener el reconocimiento y resarcimiento de sus derechos vulnerados, la gran cantidad de facturas recibidas en el domicilio de la accionante donde se indica el carácter de deudora sin brindar las explicaciones ni la información debida, provocan en la vida de cualquier persona, una clara lesión a la esfera espiritual que supera los que comúnmente la jurisprudencia denominaba como "padecimientos propios de la vida en sociedad".

## **FALLOS**

**CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL (MAR DEL PLATA) , MAR DEL PLATA, BUENOS AIRES**

Sala 03 (Gerez - Zampini)

Pérez, María Cristina c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios - Incumplimiento contractual (Exc. estado)

SENTENCIA del 5 DE AGOSTO DE 2014

Nro.Fallo: 14010099

Identificación SAIJ : R0021877

## **TEMA**

RECURSO DE CASACION-DAÑO MORAL-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Corresponde admitir parcialmente el recurso de casación interpuesto contra la sentencia rechazó la pretensión de daño moral, con basamento en la pérdida de confianza a la marca, peticionada por un consumidor que advirtió la presencia de un cuerpo extraño dentro de la botella de una gaseosa-gel íntimo-, pues ello no ha merecido consideración o tratamiento alguno por el a quo, violentándose de este modo la exigencia constitucional de fundar lógica y legalmente todo pronunciamiento judicial.

## **FALLOS**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA , CORDOBA, CORDOBA**

Sala CIVIL Y COMERCIAL (Andruet - García Allocco - Sesin)

Teijeiro Luis Mariano c/ Cervecería y Maltería Quilmes S.A.I.C.A. Y G - Abreviado - Otros s/ Recurso de Casacion

SENTENCIA del 15 DE ABRIL DE 2014

Nro.Fallo: 14160006

Identificación SAIJ : R0021909

## **TEMA**

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-DAÑO MORAL

Resulta procedente la indemnización por daño moral de la empresa de telefonía que no realizó la conexión de una línea telefónica domiciliaria pese a encontrarse abonados los gastos por parte del usuario, pues de las constancias de la causa surge probado el incumplimiento de la demandada, de modo que los hechos referidos en la demanda, aparecen palpables y poseen virtualidad suficiente a los fines de producir en el actor un estado de desasosiego, preocupación y angustia, que excede los inconvenientes que puede generar cualquier incumplimiento.

## **FALLOS**

**CAMARA 6ta DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , CORDOBA, CORDOBA**

(ALBERTO F. ZARZA - WALTER ADRIÁN SIMES - SILVIA B. PALACIO DE CAEIRO)  
BENEJAM, ONOFRE ALEJANDRO c/ TELECOM ARGENTINA S.A. s/ ABREVIADO -  
CUMPLIMIENTO - RESOLUCION DE CONTRATO - RECURSO DE APELACION  
SENTENCIA del 8 DE ABRIL DE 2014  
Nro.Fallo: 14160012

### Identificación SAIJ : R0021908

#### **TEMA**

DAÑOS AL CONSUMIDOR

Corresponde confirmar el decisorio que condena a una empresa telefónica a indemnizar a un usuario por incumplimiento de contrato atento haber abonado los gastos de conexión de una línea telefónica domiciliaria y no haber logrado el cumplimiento de la prestación, toda vez que la actitud omisiva y contradictoria de la empresa evidencia insinceridad y falta de respeto por el consumidor, resultando violatoria de los deberes de información y de trato digno, amparados por los arts. 4 y 8 bis de la ley 24.240

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.4, Ley 24.240 Art.8*

#### **FALLOS**

CAMARA 6ta DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , CORDOBA, CORDOBA  
(ALBERTO F. ZARZA - WALTER ADRIÁN SIMES - SILVIA B. PALACIO DE CAEIRO)  
BENEJAM, ONOFRE ALEJANDRO c/ TELECOM ARGENTINA S.A. s/ ABREVIADO -  
CUMPLIMIENTO - RESOLUCION DE CONTRATO - RECURSO DE APELACION  
SENTENCIA del 8 DE ABRIL DE 2014  
Nro.Fallo: 14160012

### Identificación SAIJ : B0956776

#### **TEMA**

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-MULTA-SERVICIO TELEFONICO

Corresponde aplicar una multa a la empresa de telefonía imputada por incumplir con el trato digno que debe brindar a sus clientes según lo dispuesto en el art. 8 bis de la ley 24.240, pues el simple hecho de que se arrogue la potestad de disponer del tiempo de sus clientes, ya sea haciéndolos concurrir a sus oficinas para luego negarles o escatimarles la atención personal, u obligarlos a "telegestionar" reclamos y pedidos mediante aparatos telefónicos pese a que se han molestado en concurrir personalmente al lugar donde se encuentran las oficinas comerciales de la empresa, entre muchas posibilidades, son prácticas comerciales prohibidas por las normas de protección contenidas tanto en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor (art. 8 bis; 27), como en el propio artículo 42 de la Constitución Nación

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240 Art.8 Bis , Ley 24.240 Art.27*

#### **FALLOS**

JUZGADO DE FALTAS Nro 2 , LA PLATA, BUENOS AIRES  
(RUSCONI)

Defensa del Consumidor c/ Telefónica de Argentina (atención personalizada) s/ actuación de oficio

SENTENCIA del 4 DE DICIEMBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13010237

Identificación SAIJ : B0956774

#### **TEMA**

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-MULTA-SERVICIO TELEFONICO

La correcta hermenéutica del art. 27 de la ley 24.240 indica que la atención personalizada es obligatoria, no es una opción y además, es distinta a la atención telefónica, ya que, la finalidad del legislador es clara, debe haber oficinas de atención al público con personal "de carne y hueso" que atienda "cara a cara" los reclamos de los usuarios, y dicha modalidad de atención es imprescindible para que haya un "contacto humano" en beneficio del consumidor, que por este medio se siente más contenido y puede expresarse mejor, lográndose con ello una morigeración de la despersonalización de las transacciones comerciales modernas.

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.27*

#### **FALLOS**

JUZGADO DE FALTAS Nro 2 , LA PLATA, BUENOS AIRES  
(RUSCONI)

Defensa del Consumidor c/ Telefónica de Argentina (atención personalizada) s/ actuación de oficio

SENTENCIA del 4 DE DICIEMBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13010237

Identificación SAIJ : B0956772

#### **TEMA**

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-MULTA-SERVICIO TELEFONICO

Corresponde aplicar una multa a la empresa prestadora del servicio de telefonía en tanto no cumple con la obligación de brindar atención personalizada a sus clientes tal como lo dispone el art. 27 de la ley 24.240, pues es absurdo el razonamiento de que dicho recaudo quedaría satisfecho con la derivación de los usuarios a formular sus quejas o trámites a través de un sistema de "telegestión", atendido por máquinas o por personas físicas desde un "call center", es que, es razonable que quien acude personalmente a las oficinas comerciales de su proveedor de servicios espera una atención distinta a la que pudo obtener desde su domicilio, desde donde también puede "telegestionar" sus quejas y trámites.

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.27*

#### **FALLOS**

JUZGADO DE FALTAS Nro 2 , LA PLATA, BUENOS AIRES  
(RUSCONI)

Defensa del Consumidor c/ Telefónica de Argentina (atención personalizada) s/ actuación de oficio

SENTENCIA del 4 DE DICIEMBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13010237

### Identificación SAIJ : B0956773

#### **TEMA**

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-MULTA-SERVICIO TELEFONICO

La obligación de los proveedores de servicios públicos de brindar una "atención personalizada", implica la atención por personas físicas y "cara a cara" en centros de atención al cliente, con la subsiguiente obligación de expedir comprobantes de reclamo, obligación que nace directamente del art. 27 de la ley 24.240, por lo tanto, la postura de la empresa de telefonía al sostener que atención personalizada no es equivalente a una atención por parte de una persona física en presencia del usuario, claramente contradice la exégesis legalmente establecida en la normativa aludida. Máxime si el artículo dispone que los proveedores podrán recibir reclamos por medio telefónico, entre otros, no es acertado interpretar que la atención personalizada que es obligatoria es la misma que la que "pueden" realizar telefónicamente.

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.27*

#### **FALLOS**

JUZGADO DE FALTAS Nro 2 , LA PLATA, BUENOS AIRES  
(RUSCONI)

Defensa del Consumidor c/ Telefónica de Argentina (atención personalizada) s/ actuación de oficio

SENTENCIA del 4 DE DICIEMBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13010237

### Identificación SAIJ : B0956775

#### **TEMA**

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-MULTA-SERVICIO TELEFONICO

Debe aplicarse una multa a la empresa de telefonía por incumplir la obligación de brindar atención personalizada a sus clientes -art.27 de la ley 24.240-, es que, la entidad exige la realización de trámites telefónicos para aquellas gestiones que menos beneficios le generan (reclamos por falta de servicio, bajas, etcétera), mientras que reserva la atención personalizada para aquellas mediante las cuales obtiene beneficios (ventas de servicios y equipos, cobros), o que no puede realizar de otra manera más económica (entrega y recepción de equipos, por ejemplo), lo cual resulta un comportamiento claramente arbitrario y discrecional, a la vez que configura una inequidad manifiesta para el conjunto de los usuarios puesto que, sin hesitación, una y otra modalidad de atención -la telefónica y la personal- se llevan a cabo según cuál sea el interés o conveniencia de la empresa en cada caso.

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.27*

#### **FALLOS**

JUZGADO DE FALTAS Nro 2 , LA PLATA, BUENOS AIRES  
(RUSCONI)

Defensa del Consumidor c/ Telefónica de Argentina (atención personalizada) s/ actuación de oficio

SENTENCIA del 4 DE DICIEMBRE DE 2013  
Nro.Fallo: 13010237

### Identificación SAIJ : A0076368

#### TEMA

EMPRESA TELEFONICA-TASAS-RESTITUCION DE SUMAS-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-  
LEGITIMACION PROCESAL-DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Cabe dejar sin efecto la sentencia que rechazó la demanda deducida por la Unión de Usuarios y Consumidores contra la empresa de servicio telefónico, con el objeto de que se ordene a dicha prestataria el cese de la imposición a los usuarios del servicio del pago de la "Tasa de control, fiscalización y verificación" y del "Aporte al fondo fiduciario del servicio universal" y asimismo, el reintegro de las sumas ya percibidas, pues la legitimación activa de la entidad surge directamente del art. 55 de la ley 24.240, más allá del régimen constitucional de la acción de amparo en relación con este tipo de derechos, para promover el dictado de una sentencia con efectos sobre todo un grupo de personas que no son parte en el juicio, conclusión que no implica abrir juicio sobre el fondo del asunto. -Voto de la jueza Carmen M. Argibay-. Del precedente "PADEC c/ Swiss Medical S.A s/ nulidad de cláusulas contractuales", del 21/08/2013, a cuyo voto remite-.

#### REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.55*

#### FALLOS

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, FAYT, MAQUEDA, ZAFFARONI. Voto: PETRACCHI, ARGIBAY)

Unión de Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Comunicaciones Personales S.A. -ley 24.240- y otro s/ amp. proc. sumarísimo (art. 321, inc. 2º, C.P.C. y C.)

SENTENCIA del 6 DE MARZO DE 2014

Nro.Fallo: 14000016

### Identificación SAIJ : A0076366

#### TEMA

EMPRESA TELEFONICA-TASAS-RESTITUCION DE SUMAS-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-  
LEGITIMACION PROCESAL-ACCESO A LA JUSTICIA

Cabe dejar sin efecto la sentencia que rechazó la demanda deducida por la Unión de Usuarios y Consumidores contra la empresa de servicio telefónico, con el objeto de que se ordene a dicha prestataria el cese de la imposición a los usuarios del servicio del pago de la "Tasa de control, fiscalización y verificación" y del "Aporte al fondo fiduciario del servicio universal" y asimismo, el reintegro de las sumas ya percibidas, pues de no reconocer legitimación procesal a la actora, se produciría una clara vulneración del acceso a la justicia, ya que no aparece justificado que cada uno de los posibles afectados del colectivo involucrado promueva su propia demanda, ello así, ante la escasa significación económica de las sumas en cuestión, que individualmente consideradas, permite suponer que el costo que insumiría a cada usuario accionar en forma particular resultaría muy superior a los beneficios que derivarían de un eventual pronunciamiento favorable. -La Corte remite a los fundamentos del precedente "PADEC c/ Swiss Medical S.A s/ nulidad de cláusulas contractuales", del 21/08/2013-.

#### FALLOS



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, FAYT, MAQUEDA, ZAFFARONI. Voto: PETRACCHI, ARGIBAY)

Unión de Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Comunicaciones Personales S.A. -ley 24.240- y otro s/ amp. proc. sumarísimo (art. 321, inc. 2º, C.P.C. y C.)

SENTENCIA del 6 DE MARZO DE 2014

Nro.Fallo: 14000016

Identificación SAIJ : A0076365

#### **TEMA**

EMPRESA TELEFONICA-TASAS-RESTITUCION DE SUMAS-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-DERECHOS DE INCIDENCIA COLECTIVA

Cabe dejar sin efecto la sentencia que rechazó la demanda deducida por la Unión de Usuarios y Consumidores contra la empresa de servicio telefónico, con el objeto de que se ordene a dicha prestataria el cese de la imposición a los usuarios del servicio del pago de la "Tasa de control, fiscalización y verificación" y del "Aporte al fondo fiduciario del servicio universal" y asimismo, el reintegro de las sumas ya percibidas, pues el derecho cuya protección se procura es de incidencia colectiva referente a intereses individuales homogéneos, y se encuentran cumplidos los recaudos para hacer viable una acción colectiva en los términos de la doctrina sentada en el precedente "Halabi" (Fallos: 332:111), de modo que existe un hecho único susceptible de ocasionar una lesión a los derechos de una pluralidad de sujetos- imposición de tasa y aporte- a los usuarios y la pretensión de la recurrente está concentrada en los "efectos comunes" para toda la clase de los sujetos afectados, en tanto la conducta cuestionada afectaría por igual a todos los usuarios del servicio de telefonía móvil prestado por la demandada. -La Corte remite a los fundamentos del precedente "PADEC c/ Swiss Medical S.A s/ nulidad de cláusulas contractuales", del 21/08/2013-.

#### **FALLOS**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, FAYT, MAQUEDA, ZAFFARONI. Voto: PETRACCHI, ARGIBAY)

Unión de Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Comunicaciones Personales S.A. -ley 24.240- y otro s/ amp. proc. sumarísimo (art. 321, inc. 2º, C.P.C. y C.)

SENTENCIA del 6 DE MARZO DE 2014

Nro.Fallo: 14000016

Identificación SAIJ : A0076367

#### **TEMA**

EMPRESA TELEFONICA-TASAS-RESTITUCION DE SUMAS-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-LEGITIMACION PROCESAL-INTERPRETACION DE LA CONSTITUCION

Cabe dejar sin efecto la sentencia que rechazó la demanda deducida por la Unión de Usuarios y Consumidores contra la empresa de servicio telefónico, con el objeto de que se ordene a dicha prestataria el cese de la imposición a los usuarios del servicio del pago de la "Tasa de control, fiscalización y verificación" y del "Aporte al fondo fiduciario del servicio universal" y asimismo, el reintegro de las sumas ya percibidas, pues de la lectura de las normas constitucionales en cuestión se desprende que la interpretación que el tribunal a quo hizo de ellas, podría conducir a vaciar de contenido la protección que el art. 43 de la Constitución Nacional otorgó a los

consumidores, al legitimizar a las asociaciones para la defensa de sus derechos, y la Cámara no tuvo en cuenta que la diversidad en materia de intereses económicos es una característica que necesariamente se da entre los consumidores de cualquier producto o servicio, omitiendo considerar que toda afectación de los intereses del grupo repercutirá de manera distinta en sus integrantes, de acuerdo con la situación económica individual de cada uno de ellos. -Voto del juez Enrique S. Petracchi-. Del precedente "PADEC c/ Swiss Medical S.A s/ nulidad de cláusulas contractuales", del 21/08/2013, a cuyo voto remite-.

## REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.43*

## FALLOS

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, FAYT, MAQUEDA, ZAFFARONI. Voto: PETRACCHI, ARGIBAY)

Unión de Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Comunicaciones Personales S.A. -ley 24.240- y otro s/ amp. proc. sumarísimo (art. 321, inc. 2º, C.P.C. y C.)

SENTENCIA del 6 DE MARZO DE 2014

Nro.Fallo: 14000016

.....

Identificación SAIJ: D0013771

## SUMARIO

SERVICIO TELEFÓNICO-INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO-CARGA DE LA PRUEBA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

La caída de la línea telefónica hace presumir la culpa de la prestataria (art. 30 de la ley 24.240 y causa nº 5971/99 del 3/7/03); es ésta —mas no el usuario— quien debe, en el lapso que le fija la ley, probar que la falta no le es imputable (conf. norma cit.).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 30

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Dr. Guillermo Alberto Antelo - Dr. Ricardo Gustavo Recondo Dra. Graciela Medina.)

PATLIS LEON c/ TELEFÓNICA DE ARGENTINA SA s/ daños y perjuicios.

SENTENCIA del 3 DE FEBRERO DE 2011

.....

Sumario nro. F0025421

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO-TELECOMUNICACIONES-TELEFONÍA CELULAR-FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS-FACTURACIÓN EXCESIVA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El amparo se presenta así como la única vía idónea, expedita y eficaz en estas circunstancias, para hacer cesar una situación que si bien la *litis* se presentó por la propia requerida como dudosa de derecho, y de difícil interpretación, no puede impedir el dictado de medidas mínimas para atender a los amparistas.

He ponderado adecuadamente la trascendencia y repercusión del caso, y el primado de razonabilidad (y sus sub principios) y de justicia que emergen del decisorio frente a un fenómeno nuevo donde están involucrados los usuarios y consumidores de telefonía celular de toda la Provincia de Río Negro.

Y dentro de estas consideraciones hemos tenido especialmente en cuenta que las medidas que se dictan en manera alguna van a atentar contra la continuidad y normal prestación del servicio ya que la magnitud del caso se proyecta en el tiempo sobre pequeñas sumas de dinero que no afectarán a los prestadores, pero que restablecerán la justicia contractual en todos los planos, especialmente en el tarifario, ya que la mayoría de los usuarios se perfilan hacia el uso de tarjetas, siendo generalmente los sectores más desprotegidos de la sociedad.

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. K0023237

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-APLICACIÓN DE LA LEY-AUTORIDAD DE APLICACIÓN-COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES:FUNCIONES-TELEFONIA CELULAR

De acuerdo a lo prescripto en los arts. 1 y 2 de la ley 24.240, en la medida en que el acto esté destinado a contratar la prestación de un servicio a título oneroso y para consumo final del cliente, el prestador se halla obligado al cumplimiento de la mentada norma de defensa del consumidor, siendo la autoridad nacional de aplicación de la ley la Secretaría de Comercio, en tanto que la competencia dada a la Comisión Nacional de Comunicaciones (C.N.C.) en la resolución 490/97 de la Secretaría de Comunicaciones, modificada por la resolución 1714/97 en relación con la aplicación de la ley 24.240 se encuentra circunscripta a vigilar, mediante los dispositivos adecuados, el cumplimiento de las exigencias legales y reglamentarias en el desenvolvimiento del servicio de telecomunicaciones móviles.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 1 al 2

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

"Telefónico Comunicaciones Personales S.A c/ D.N.C.I. -disp. 524/01 (Expte. 607-84/98)

SENTENCIA, 19.423 del 6 DE AGOSTO DE 2002

---

### Sumario nro. K0023238

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-APLICACIÓN DE LA LEY-AUTORIDAD DE APLICACIÓN -  
SECRETARIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO-COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES:  
FUNCIONES-TELEFONÍA CELULAR

La Secretaría de Industria y Comercio tiene a su cargo el control de la actividad desarrollada por las empresas que comercialicen el servicio de telefonía móvil en todo aquello que se relacione con la atribución conferida de velar por los derechos del consumidor a la luz de las previsiones contenidas en la ley 24.240 y en tanto no se vinculen directamente con la prestación misma del servicio, supervisión a cargo de la Secretaría de Comunicaciones.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

“Telefónico Comunicaciones Personales S.A c/ D.N.C.I. -disp. 524/01 (Expte. 607-84/98)

SENTENCIA, 19.423 del 6 DE AGOSTO DE 2002

---

Sumario nro. K0024229

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-TELEFONIA CELULAR-DEBER DE INFORMACIÓN-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

La invocación del Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles y la solicitud de servicio suscripta por el consumidor, no exime a la empresa de telefonía celular de su deber de informar en los términos del art. 4 de la ley 24.240 ya que al co-contratante, al ser la parte más débil del contrato, sólo le queda la posibilidad de aceptar las condiciones fijadas o no celebrar el contrato.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 4

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 03 (Argento, Grecco.)

“Telefónica Comunicaciones Personales SA c/ DNCI DISP 319/02(Expte 64-4810/99)”.  
SENTENCIA, 142334/0 del 2 DE SETIEMBRE DE 2004

---

Sumario nro. F0025425

## SUMARIO

### ACCIÓN DE AMPARO-COMPETENCIA PROVINCIAL-TELECOMUNICACIONES-TELEFONIA CELULAR-FACTURACION EXCESIVA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-PROCESO ORDINARIO- DAÑOS Y PERJUICIOS

En relación a la decisión que se propone, y en el plano del derecho procesal constitucional la solución que se brinda responde al objeto del amparo y los hechos en que se fundó la acción y se han acreditado y al marco decisorio institucional que el Tribunal ejerce para evitar daños a los consumidores/ usuarios (art. 42 de la C.N. y ley 24.240) para lo que he tenido especialmente en cuenta

la nueva doctrina de la CSJN. del 05-04-05 en “Ángel Estrada y Cía. S.A. c/ Sec. Energía y Puertos”, donde definió la competencia de los entes reguladores y dejó aclarado que no tienen funciones jurisdiccionales ni competencia para dirimir conflictos sobre indemnización de daños y perjuicios derivados de la prestación del servicio. En consecuencia corresponde que cualquier cuestión patrimonial o indemnizatoria sea dirimida por los tribunales ordinarios competentes y no por los tribunales administrativos, arbitrales o entes reguladores.

Este criterio se ha consolidado en el precedente “Sadegui S.C.A. c/ Aguas Argentinas”, fallado el día 23-08-05 donde se asignó competencia al juez civil —ordinario— en un conflicto por recategorización de inmuebles que llevaba implícita una revisión tarifaria e involucraba directamente a un usuario - consumidor de un servicio de agua potable. Por ello que la solución que se adopta remite necesariamente a un trámite ordinario posterior a los efectos de que se diriman, entre usuarios y consumidores representados por DECOVI. y la prestadora del servicio, las diferencias patrimoniales a que hubiere lugar según las circunstancias de hecho y prueba de cada caso.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

.....  
Identificación SAIJ: A0069667

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INTERPRETACIÓN DE LA LEY-SERVICIO PÚBLICO TELEFÓNICO-APLICACIÓN SUPLETORIA DE LA LEY: ALCANCES

La ley 24.240 comporta un marco de integración armónico con las normas que regulan el servicio telefónico. En efecto, la supletoriedad prevista en el art. 25 de la ley, en su relación con los servicios públicos domiciliarios con legislación específica, controlados por organismos allí previstos, debe ser entendida como su aplicación en ausencia de previsión, pero no una subordinación del microsistema del consumo (Disidencia del Dr. Ricardo Luis Lorenzetti).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240, Ley 24.240 Art. 25

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Lorenzetti, Highton de Nolasco, Fayt, Petracchi, Maqueda, Zaffaroni, Argibay)

Telefónica de Argentina S.A. s/ deduce inhibitoria.

SENTENCIA del 8 DE MAYO DE 2007

## XV | Gas

---

Identificación SAIJ: N0015124

### SUMARIO

#### LAUDO ARBITRAL-ARBITRAJE DE CONSUMO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

No constituye causal de invalidación del laudo arbitral, la circunstancia de que los árbitros omitieron considerar lo prescripto por la ley 25.561: 13, que estableció un régimen jurídico especial aplicable al mercado de gas; pues, en rigor, la apuntada disposición, que facultó al poder ejecutivo a regular, transitoriamente, los precios de los insumos, bienes y servicios críticos, a fin de proteger los derechos de los usuarios y consumidores, de la eventual distorsión de los mercados o de acciones de naturaleza monopólica u oligopólica, carece de relación directa e inmediata con la cuestión puesta a decisión de los árbitros; ya que, el específico ámbito de aplicación del reseñado precepto, es el de la protección del consumidor definido por la ley 24.240 y, mas concretamente, lo que tutela la ley 25.561: 13 es, exclusivamente, el contrato entre el concesionario y el usuario (conf. gerscovich, c., "la legislación de emergencia, decretos, resoluciones ministeriales y comunicaciones del bcra, anotados y concordados", buenos aires, 2002, pags. 234 y 238), mas, no aprehende la situación de un contrato distinto al habido entre concesionario y usuario, como es el existente entre el concesionario y el productor o —como en la especie—, entre el distribuidor y el productor, de tal manera, la ausencia de la apuntada relación directa e inmediata entre la citada ley 25.561: 13 y la materia comprendida en el arbitraje, permite concluir que dicha norma no es indispensable para fundar adecuadamente el laudo.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240, LEY 25.561 Art. 13

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(VASSALLO - DIEUZEIDE - HEREDIA.)

MOBIL ARGENTINA SA c/ GASNOR SA s/ LAUDO ARBITRAL S/ QUEJA.  
SENTENCIA, 51804/06 del 8 DE AGOSTO DE 2007

## XVII | Responsabilidad por productos elaborados

---

Identificación SAIJ : C0409547

### SUMARIO

#### RESPONSABILIDAD DEL FARMACEUTICO-SUMINISTRO INFIEL DE MEDICAMENTOS-EXPENDIO DEMEDICAMENTOS-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-DAÑOS Y PERJUICIOS-DAÑO A LA SALUDMORAL O FISICA

La firma propietaria de una farmacia es responsable de los daños que sufrió en la salud un cliente al que se le entregó una medicación diferente a la recetada y pedida, toda vez que, no cumplió con la obligación impuesta por el art. 30 de la ley 17.565 de verificar la igualdad entre el medicamento indicado y el expedido, y el nexo de causalidad entre el hecho denunciado y los daños padecidos quedó acreditado con el reconocimiento de la venta errónea y el testimonio del profesional solicitante del fármaco que evidenció por parte de la actora, una falta de respuesta al tratamiento prescripto y la aparición de un nuevo cuadro clínico. Mas aun cuando tratándose de la adquisición de un producto

para su consumo final, se configuran en el caso los extremos previstos por los arts. 1,2, y 5 de la ley 24.240.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 17.565 Art.30  
Ley 24.240 Art.1 al 2  
Ley 24.240 Art.5

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala L (PEREZ PARDO - GALMARINI - LIBERMAN)

Bertolini, Jeanette c/ Farmacia Varela S.A. s/ daños y perjuicios

SENTENCIA del 31 DE OCTUBRE DE 2012

Nro.Fallo: 12020207

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala L (Pardo - Galmarini - Liberman)

Bertolini, Jeanette c/ Farmacia Varela S.A. s/ daños y perjuicios

SENTENCIA del 31 DE OCTUBRE DE 2012

Nro.Fallo: 12020197

.....  
Identificación SAIJ: N0017238

## SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-AUTOMOTORES-ACCIDENTE DE TRÁNSITO-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-DEFECTOS DE FABRICACIÓN-RESPONSABILIDAD DEL ASEGURADOR-INDEMNIZACIÓN-INDEMNIZACIÓN INTEGRAL

Toda vez que la parte actora sufrió un siniestro mientras manejaba su rodado a causa de un desperfecto técnico en éste, no puede pretender la compañía automotriz demandada que se extinga su obligación resarcitoria mediante el importe abonado por la compañía aseguradora. Esta última debía responder -y lo hizo sobre la base del contrato de seguro que la vinculaba con el actor, esto es, una causa de deber diferente de la que aquí se trata. El pago hecho por la compañía de seguros absorbió la mayor parte del daño material que afectara el vehículo, razón por la cual el actor hizo lo correcto al deducir ese importe en la pretensión resarcitoria dirigida contra la demandada. Pero más allá de los alcances de aquella relación originada en el seguro, la demandada debe responder en virtud del principio de la reparación integral (artículo 1183 y concs. Código Civil), lo que da sustento a este reclamo, puesto que la indemnización debe comprender la cantidad necesaria de dinero para poder adquirir un vehículo igual al que el actor tenía, así como la reparación de otros perjuicios derivados del hecho (arg. artículos 579, 2178 *in limine*, 2176 y concs. Código citado).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 579, Ley 340 Art. 1183, Ley 340 Art. 2176, Ley 340 Art. 2178

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(Monti - Garibotto - Kölliker Frers (Sala Integrada).)

LOPEZ RENE ADRIAN c/ PEUGEOT CITRÖEN ARGENTINA SA s/ ORDINARIO.

SENTENCIA, 22676/06 del 11 DE MARZO DE 2011

---

Identificación SAIJ: N0017335

**SUMARIO**

**DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD POR DAÑOS-RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-RESPONSABILIDAD SOLIDARIA**

Entablada una demanda de daños y perjuicios contra una concesionaria y un fabricante, a causa de los desperfectos técnicos que manifiesta el auto adquirido a las demandadas, resulta aplicable el art. 11 de Ley 24.240 que establece que en caso de comercialización de cosas muebles no consumibles —tal el caso de autos—, el consumidor goza de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole - aún cuando hubieran sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato- en la medida en que afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado y su correcto funcionamiento, tal responsabilidad por el otorgamiento y el cumplimiento de esa garantía de buen funcionamiento de la cosa se extiende a todo interviniente en la cadena de comercialización, en la especie la concesionaria y el fabricante. Esta responsabilidad solidaria establecida por el artículo 13 de la Ley 24.240 difiere de la del art. 40 pues se extiende a todas las relaciones contractuales referidas a actos de consumo si del vicio o riesgo de la cosa resulta un daño para el consumidor. Pero en cualquiera de los dos casos no cabe duda que ni la demandada en su calidad de vendedora del bien, ni el fabricante como tal están exentas de responsabilidad. Es decir, esta garantía consiste en el deber que tiene todo proveedor, siguiendo el art. 2 de la ley citada, en el supuesto de refacción no satisfactoria por no tener el bien las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinado, de sustituirlo por uno nuevo de idénticas características o aceptar la devolución de la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de reintegrar las sumas pagadas conforme el precio actual, o hacer una quita proporcional del precio. (Picasso Vázquez Ferreira, “Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada”, t. I, págs. 169/70, Editorial La Ley, 2009). Ello así, procede condenar a las defendidas a la reparación del automotor y el pago de \$10.000 por daño moral.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 2, Ley 24.240 Art. 11, Ley 24.240 Art. 13, Ley 24.240 Art. 40

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(Tevez - Barreiro - Ojea Quintana.)

ORITI, LORENZO CARLOS c/ VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. Y OTRO s/ ORDINARIO.

SENTENCIA, 67141/05 del 1 DE MARZO DE 2011

---

Identificación SAIJ: N0017334

**SUMARIO**

**DAÑOS Y PERJUICIOS-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR-RESPONSABILIDAD SOLIDARIA-DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Entablada una demanda de daños y perjuicios contra una concesionaria y un fabricante, a causa de los desperfectos técnicos que manifiesta el auto adquirido a las demandadas, resultó acreditado que el actor reclamó en octubre del 2000 la reparación del automotor con causa en el zumbido detectado al funcionar. Sin embargo, ninguna de las demandadas cumplió con la obligación impuesta por la garantía: la reparación de ese desperfecto. Y a ello no obsta lo expuesto por el fabricante en su expresión de agravios en punto a que el vehículo “rodó sin inconvenientes más de 170.000 “. Adviértase que aquí no se discute si el defecto del automotor lo tornó inapto para su funcionamiento, sino si las demandadas cumplieron o no con la obligación de garantía legal prevista por la Ley 24.240. A más la instalación de un equipo de GNC no tiene relación alguna con el sistema de caja de velocidad y transmisión donde se produce el ruido; cabe hacer especial hincapié en el hecho de que las



defendidas son comerciantes profesionales, condición que las responsabiliza de manera especial. Así pues tal carácter involucra su superioridad técnica como titular de una hacienda especializada e implica un mayor deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas. Y lo cierto es que el proceder de las defendidas en el plano de su colaboración no se ajustó —objetivamente— al que debe imperar en operatorias como la de la especie, de las que resulta la exigencia de diligencia acorde con el objeto hacendal y la organización que debe mantener para llevar adelante su giro correctamente (Juzgado Comercial 13 Secretaría 25, 10.05.06, “Sio Roberto Oscar y otros c/ Renault Argentina S.A.”). Ello así, procede condenar a las defendidas a la reparación del automotor y el pago de \$10.000 por daño moral.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(Tevez - Barreiro - Ojea Quintana.)  
ORITI, LORENZO CARLOS c/ VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. Y OTRO s/ ORDINARIO.  
SENTENCIA, 67141/05 del 1 DE MARZO DE 2011

---

Identificación SAIJ: C0403547

## SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-PROTESIS MAMARIA-CARGA DE LA PRUEBA-OMISIÓN DE PRUEBA: EFECTOS

En el marco de una rotura de una prótesis mamaria, la empresa proveedora demandada es quien tiene la carga de probar la falsedad de los remitos presentados por la actora, o que esa misma prótesis había sido destinada a otros fines, hechos que la emplazada no ha conseguido demostrar. No caben dudas que quien omite probar, no obstante la regla que pone tal actividad a su cargo, se expone al riesgo de no formar la convicción del juez sobre la existencia de los hechos de que se trate y, por consiguiente, a la perspectiva de una sentencia desfavorable. (Sumario confeccionado por el SAIJ)

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL  
Sala B (MAURICIO LUIS MIZRAHI - GERONIMO SANZO - CLAUDIO RAMOS FEIJOO)  
F., F. A. c/ M. S. A. s/ DAÑOS Y PERJUICIOS  
SENTENCIA del 12 DE NOVIEMBRE DE 2009

---

Identificación SAIJ: C0402967

## SUMARIO

RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-ALIMENTOS CONTAMINADOS-BEBIDA GASEOSA-DAÑO MORAL: CONFIGURACIÓN

El solo hecho de que el padre diera al hijo de tres años una gaseosa contaminada con hidrocarburo no basta para tener por comprobado el daño, aun cuando esa mera entrega hubiera constituido un riesgo de generar un daño en la salud del niño (sumario confeccionado por el SAIJ).

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL  
Sala F (POSSE SAGUIER, Fernando, GALMARINI, José Luis, ZANNONI, Eduardo A.)

Identificación SAIJ: C0402969

**SUMARIO**

RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE - ALIMENTOS CONTAMINADOS-BEBIDA GASEOSA - DAÑO MORAL: CONFIGURACIÓN - PRUEBA - CARGA DE LA PRUEBA

Una vez abierta la lata de una gaseosa que el actor indica como contaminada con hidrocarburo, resulta indispensable determinar si fue analizado el contenido de la misma lata en las mismas condiciones en que fue expedida por la máquina. La falta de certeza sobre esa situación obsta a que se responsabilice a la empresa fabricante y a la proveedora de los concentrados para la elaboración y fraccionamiento de la bebida (sumario confeccionado por el SAIJ).

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala F (POSSE SAGUIER, Fernando, GALMARINI, José Luis, ZANNONI, Eduardo A.)

Dube, Mario Daniel c/ Coca Cola de Argentina S.A. s/ daños y perjuicios

SENTENCIA, 11420/2002 del 20 DE MAYO DE 2008

---

Identificación SAIJ: C0402970

**SUMARIO**

RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-ALIMENTOS CONTAMINADOS-BEBIDA GASEOSA-FACTORES ATRIBUTIVOS DE RESPONSABILIDAD

Resulta excesivo e improcedente acudir al factor de atribución objetivo para responsabilizar al fabricante o a quienes integran la cadena de comercialización de una gaseosa que el actor indica como contaminada con hidrocarburo, cuando no se han seguido los pasos necesarios para determinar con suficiente certeza quién o en qué oportunidad se produjo la contaminación del contenido de esa lata (sumario confeccionado por el SAIJ).

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala F (POSSE SAGUIER, Fernando, GALMARINI, José Luis, ZANNONI, Eduardo A.)

Dube, Mario Daniel c/ Coca Cola de Argentina S.A. s/ daños y perjuicios

SENTENCIA, 11420/2002 del 20 DE MAYO DE 2008

---

Identificación SAIJ: C0403030

**SUMARIO**

ASISTENCIA MEDICA-CIRUGIA ESTETICA-DEFECTOS DE FABRICACIÓN-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

1- La responsabilidad por defectos de fabricación de la empresa poseedora de una prótesis mamaria debe encuadrarse en lo dispuesto por el art. 40 de la ley 24.240. Así, el vendedor que contrata directamente con el consumidor responde por vicio o riesgo de la cosa, basándose su responsabilidad en la obligación de garantía o seguridad que le impone a aquél la carga de preservar al consumidor final del producto.

2- Su responsabilidad frente al consumidor es sin atenuantes y sólo puede eximirse probando la culpa de la víctima o el hecho de un tercero por el cual no deba responder, categoría esta última dentro de la que no puede considerarse al fabricante o a cualquier otro que interviene en la cadena de comercialización.

3- En consecuencia y, mas allá de las eventuales acciones de regreso que podrían ejercerse entre todos los que la ley de Defensa del Consumidor considera responsables, el vendedor no puede exonerarse argumentando que el vicio de la cosa es exclusivamente de fabricación, o por una manipulación en la que no tuvo ninguna intervención, o porque le resultaba imposible controlar la calidad del producto, o por el hecho de existir numerosas causas que podrían haber provocado el defecto del producto - desinflado de la prótesis mamaria por fisura en su válvula-. Tampoco por la realización de una mamografía en la época en que la prótesis comenzó a tener problemas, pues si ésta no resistió un estudio médico habitual solicitado para prevención y control de enfermedades de la glándula mamaria, sólo puede concluirse que el producto no reunía las condiciones mínimas de calidad.

(Sumario N°18058 de la Base de Datos de la Secretaría de Jurisprudencia de la Cámara Civil Boletín N°4/2008).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 40

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala L (CORTELEZZI.)

L.L., M.Y c/ MEDIC S.A. y otros s/ DAÑOS Y PERJUICIOS

SENTENCIA del 26 DE JUNIO DE 2008

.....

Identificación SAIJ: C0403548

## SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-RESPONSABILIDAD OBJETIVA-PROTESIS MAMARIA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

En los casos de responsabilidad por productos el deber de reparar tiene naturaleza objetiva (en el caso se trata de una rotura de prótesis mamaria). La ley 24.240 no discrimina entre productor, fabricante, importador, distribuidor, proveedor o vendedor, siendo de igual naturaleza para todos ellos el factor de atribución de responsabilidad.

Así, el vendedor que contrata directamente con el consumidor responde por vicio o riesgo, basándose su responsabilidad en la obligación de garantía o seguridad que le impone la carga de preservar al consumidor final del producto. Y aún cuando se argumente que es posible que el vendedor se exonere cuando el vicio de la cosa es exclusivamente de fabricación o de una manipulación en la que no tuvo ninguna intervención, o porque le resultaba imposible controlar la calidad del producto, lo cierto es que tales eximentes no surgen de la normativa legal en cuestión (art 40 de la ley 24.240); dispositivo que prescribe la responsabilidad sin atenuantes ante el consumidor. (Sumario confeccionado por el SAIJ)

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240, Ley 24.240 Art. 40

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala B (MAURICIO LUIS MIZRAHI - GERONIMO SANZO - CLAUDIO RAMOS FEIJOO)

F., F. A. c/ M. S. A. s/ DAÑOS Y PERJUICIOS

SENTENCIA del 12 DE NOVIEMBRE DE 2009

---

Identificación SAJ: Q0024127

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE**

El proveedor constituye una categoría característica del derecho del consumidor y hace referencia a todo el sector oferente de productos y servicios, en la medida en que se realice profesionalmente y en el marco de una relación de consumo. La noción de proveedor es deliberadamente amplia para incluir a todos los sujetos que actúan del lado de la oferta en el mercado. En tanto que la relación jurídica de consumo se asienta en el acto de consumo, es claro que este elemento distribuye los polos activos según los que ofrecen y los que consumen bienes. La noción de proveedor se separa de las tradicionalmente utilizadas en el derecho privado: comprende a todos los que ofrecen”.

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT

Sala B (Graciela Mercedes García Blanco Nélica Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)

A. A. SA Y G. M. DE A. SRL en autos: “L. T. SRL (Z., M. G.)c/ A. A. Y C. s/ RECLAMO s/ APELACIÓN art. 7 LEY 4219

SENTENCIA, 56-C-10 del 11 DE NOVIEMBRE DE 2010

---

Sumario nro. A0065016

**SUMARIO**

**DAÑOS Y PERJUICIOS-ACCIDENTE EN ASCENSOR-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE - RECURSO EXTRAORDINARIO FEDERAL - IMPROCEDENCIA DEL RECURSO**

Es improcedente el recurso extraordinario deducido contra la sentencia que —al condenar por los daños y perjuicios derivados del fallecimiento de una persona al caer por el hueco de un ascensor— atribuyó responsabilidad a la empresa prestataria del servicio de mantenimiento, a la que también imputó vicio en el funcionamiento y las fallas en el diseño comprobadas, por su calidad de fabricante del producto, si por parte de la apelante no se aportó una explicación satisfactoria, que permita modificar lo resuelto.

**DATOS DEL FALLO**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: Nazareno, Moliné O'Connor, Belluscio, López, Bossert. Disidencia: Abstención: Fayt, Petracchi, Boggiano, Vázquez.)

Hemmerling Basurco de Arroyo, Nancy Yolanda c/ Hotel Panamericano S.A. y otro s/ Daños y perjuicios

SENTENCIA del 10 DE OCTUBRE DE 2002

---

Sumario nro. C0400788

**SUMARIO**

**PRESCRIPCIÓN-COMPUTO DEL PLAZO-RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE**

Cuando se trata de responsabilidad del fabricante frente al consumidor no adquirente directo, al no existir entre ellos ninguna vinculación contractual, nos encontramos frente a una típica responsabilidad extracontractual, de ahí que el plazo de prescripción es el de dos años previsto por el art. 4037 del Código Civil.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 4037

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala H (KIPER.)

LODOLI, Roberto c/ MASSALIN PARTICULARES S.A. s/ DAÑOS Y PERJUICIOS

SENTENCIA del 26 DE FEBRERO DE 2001

---

### Sumario nro. C0400758

## SUMARIO

COMPETENCIA COMERCIAL-DAÑOS Y PERJUICIOS-RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS ELABORADOS-TABACO-CIGARRILLOS-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE

Resulta competente la Justicia Comercial para intervenir en la acción que persigue la reparación de los daños y perjuicios provocados por la adicción creada hacia el cigarrillo —con fundamento en lo dispuesto por la ley 24.240— contra la empresa que lo fabrica y comercializa.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala DE SUPERINTENDENCIA ()

LLANO, Juan José c/ NOBLEZA PICARDO S.A. y otro s/ DAÑOS Y PERJUICIOS - COMPETENCIA

INTERLOCUTORIO del 24 DE ABRIL DE 2001

---

### Sumario nro. K0023576

## SUMARIO

ENARGAS-GAS NATURAL COMPRIMIDO-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-RESPONSABILIDAD DEL TALLERISTA-RESPONSABILIDAD SOLIDARIA

El productor de equipos completos de gas comprimido es solidariamente responsable con los talleres de montaje con quienes ha firmado acuerdos comunicados al ENARGAS.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

“Distribuidora Shopping S.R.L. c/ Resol. 573/98 -Enargas (expte.3018/97)”. s/ .

SENTENCIA, 39576/00 del 18 DE JULIO DE 2003

---

### Sumario nro. C0400080

## SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS ELABORADOS -CIGARRILLOS-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE: NATURALEZA JURÍDICA -RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Cuando se trata de la responsabilidad del fabricante de un producto (cigarrillos) que presuntamente ha ocasionado un daño al consumidor, no adquirente directo, al no existir entre los mismos ninguna vinculación contractual, nos encontramos frente a una típica responsabilidad extracontractual. (Sumario confeccionado por el SAIJ).

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala H (CLAUDIO M. KIPER - MARCELO J. ACHAVAL - ELSA H. GATZKE REINOSO DE GAUNA)

Lodoli Roberto c/ Massalin Particulares S.A s/ daños y perjuicios

SENTENCIA del 26 DE FEBRERO DE 2001

---

### Sumario nro. C0400081

## SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-PRESCRIPCIÓN-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE -  
RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL-RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS  
ELABORADOS-CIGARRILLOS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Delimitado el ámbito de responsabilidad del fabricante, de un producto que presuntamente ha ocasionado un daño al consumidor, no adquirente directo, como extracontractual, el plazo de prescripción de la acción es el previsto por el artículo 4037 del Código Civil, vale decir, el de dos años. (Sumario confeccionado por el SAIJ).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 4037

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala H (CLAUDIO M. KIPER - MARCELO J. ACHAVAL - ELSA H. GATZKE REINOSO DE GAUNA)

Lodoli Roberto c/ Massalin Particulares S.A s/ daños y perjuicios

SENTENCIA del 26 DE FEBRERO DE 2001

---

### Sumario nro. A0065017

## SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-ACCIDENTE EN ASCENSOR-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE - LEY  
APLICABLE

Debe rechazarse el agravio referido a la aplicación retroactiva de la ley 24.240, si la responsabilidad atribuida al fabricante y prestatario del mantenimiento del ascensor cuyo mal funcionamiento produjo los daños reclamados, no se fundó exclusivamente en esa disposición, sino en principios generales del derecho común —art. 1081 del Código Civil— relacionados con el deber de seguridad del fabricante ante el usuario, así como la culpa en que incurrió la empresa al no informar al dueño de los defectos comprobados que presentaba el aparato.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 1081, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: Nazareno, Moliné O'Connor, Belluscio, López, Bossert. Disidencia: Abstención: Fayt, Petracchi, Boggiano, Vázquez.)

Hemmerling Basurco de Arroyo, Nancy Yolanda c/ Hotel Panamericano S.A. y otro s/ Daños y perjuicios

SENTENCIA del 10 DE OCTUBRE DE 2002

---

## Sumario nro. T0005098

### SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-IDENTIFICACIÓN DE MERCADERIAS-RÓTULOS DE CALIDAD Y ORIGEN-RESPONSABILIDAD DEL COMERCIANTE-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-INFRACCIÓN FORMAL GENÉRICA

1 - Para dar cumplimiento a lo establecido en el art. 1, inc. b) de la ley de lealtad comercial, las indicaciones de los rótulos deben contener expresiones que permitan conocer inequívocamente el país en el que fue fabricado el producto y la leyenda de los productos cuestionados no se ajusta a tal normativa, ya que la enunciación que presenta resulta equívoca puesto que no permite conocer con certeza si el producto fue elaborado en el país que figura en aquélla o la empresa que los produce es de aquel origen (Del voto del Dr. Hornos).

2 - La responsabilidad del comerciante en relación a la debida identificación de la mercadería a comercializar no resulta desplazada por la que también le cabe al fabricante, fraccionador o importador, siendo su obligación legal no comercializar productos o frutos cuya identificación contravenga lo dispuesto por el art. 1 de la ley 22.802 citada(Del voto del Dr. Hornos).

3 - Las infracciones como la investigada, consistente en el incumplimiento de la debida identificación del producto en origen al país de fabricación, revisten el carácter de formales, para cuya configuración y sanción sólo se requiere su simple constatación (Del voto del Dr. Hornos).

4 - La ley de lealtad comercial pretende preservar la lealtad en las relaciones comerciales, que abarca los derechos de los consumidores y los de los competidores, por lo que se sancionan conductas que puedan producir desvío o captación potencial de clientelas por medio de métodos contrarios a la lealtad en las relaciones comerciales (Del voto del Dr. Hornos).

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802 Art. 1

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala B (HORNOS - GRABIVKER - PIZZATELLI)

CARREFOUR ARGENTINA S.A.; PLASTERFLEX S.A. s/ Lealtad comercial

SENTENCIA, 44349 del 15 DE MARZO DE 2001

---

## Sumario nro. N0010497

### SUMARIO

COMPETENCIA COMERCIAL-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE: PROCEDENCIA-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Resulta competente la justicia comercial para entender en una causa en la que se reclama el incumplimiento atribuido a un fabricante derivado de los perjuicios que dice haber experimentado la pretensora con fundamento en la Ley 24.240, y la obligación de garantía que asume frente al consumidor. Ello pues, así se considere que la responsabilidad del fabricante configura un supuesto de

ensanchamiento de la responsabilidad contractual o se ubique en la orbita extracontractual, la eventual obligación de indemnizar bien puede ser, de todos modos, de índole mercantil (CCOM art. 5 y su doctrina; V. Fontanarrosa, R. O., "Derecho Comercial Argentino, parte general", 5ta. edición revisada y ampliada, Págs. 159 y 160, nros. 129 y 130, bs. as., 1976; V. Fernández, R. L., "Código..", T. I, Vol. I, pags. 64 y 65, Bs. As., 1970; V.

Satanowsky, M., "Tratado..", T. 2, Págs.. 67/75, Bs. As., 1957).

En tal sentido cabe precisar, que se trata de una cuestión subsumible en la previsión del art. 43 bis que atribuye competencia a los jueces nacionales de primera instancia en lo comercial de la capital federal en todas las cuestiones regidas por las leyes comerciales cuyo conocimiento no haya sido expresamente atribuido a los jueces de otro fuero.

(En la especie, resultaría ser comercial la invocada obligación de indemnizar; en virtud de la aparente conexión de los hechos denunciados con la actividad mercantil de la defendida).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 2.637 Art. 5, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala B (DIAZ CORDERO - PIAGGI - BUTTY.)

FREINMAN, HAROLD JOSEPH Y OTRA c/ TURINAUT SA Y OTROS s/ SUMARIO.

SENTENCIA del 17 DE OCTUBRE DE 2002

---

## Sumario nro. N0010504

## SUMARIO

PRUEBA ANTICIPADA:IMPROCEDENCIA-DILIGENCIAS PRELIMINARES-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-OBLIGACIONES DEL FABRICANTE

Resulta improcedente deducir una solicitud de prueba anticipada por medio de la cual se requiere que una fábrica de automóviles brinde completa información sobre problemas detectados en un vehículo, procedimientos para hacerlo, posibles consecuencias, siniestros registrados, técnicas de solución y demás puntos de interés respecto del modelo del rodado en cuestión con base, —como en el caso—, en que la defendida no habría atendido un anterior requerimiento extrajudicial y en la necesidad de contar con tal información para definir su proceder frente a la fabricante, considerando la insuficiencia de ciertas comunicaciones de la accionada. Ello así, toda vez que lo solicitado por el pretensor no puede encuadrarse en los términos del C.P.C.C. art. 326; puesto que lo manifestado no se dirige a fundar el temor concreto sobre la dificultad o imposibilidad de producción de la prueba en la etapa pertinente; sino en la necesidad de contar con cierta información para la promoción de una futura demanda resarcitoria contra el fabricante del rodado, con apoyo en lo dispuesto por la C.N. art. 42 y la Ley 24.240. De modo pues, que la hipótesis puede subsumirse en la previsión del C.P.C.C. art. 323 que enuncia distintas situaciones que permiten a quienes están legitimados a actuar como parte en un juicio futuro, prepararlo mediante medidas preliminares, es decir, que la petición debe fundarse, justificándose fehacientemente que la diligencia es imprescindible y útil para entablar correctamente la demanda.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 17.454 Art. 323, Ley 17.454 Art. 326, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala B (DIAZ CORDERO - PIAGGI - BUTTY.)

STRATTA, MARIA GEROGINA c/ RENAULT ARGENTINA SA s/ DILIGENCIA PRELIMINAR.



Sumario nro. N0010541

**SUMARIO**

**DAÑOS Y PERJUICIOS-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-DEFECTOS DE FABRICACIÓN**

Cabe hacer lugar al reclamo de indemnización por los daños causados sobre un cultivo —en el caso, de algodón— debido a la utilización de un herbicida, toda vez que de las constancias de la causa — confesión ficta, testimonio de los ingenieros agrónomos intervinientes en la siembra— cabe concluir que la pérdida del cultivo se debió a un defecto insito en el producto, resultando el fabricante responsable por el daño causado dado que este debía conocer todas las características y propiedades químicas del producto, en especial aquellas que podían tornarlo perjudicial para los cultivos (CCIV art. 2176), sin que pueda alegar en su defensa que se debió a su mal uso, por no haberlo aplicado inmediatamente después de la siembra, basándose para ello en la fecha de las facturas de compra del producto, ya que la fecha de las facturas —posteriores a la fecha de siembra— no predica *per se* que en tales oportunidades la actora hubiera recibido el producto en cuestión, pues de esos mismos documentos surge que las compras se hicieron en el marco de una “cuenta corriente” (sic), o mas propiamente trataríase de una “cuenta simple o de gestión” (CCOM art.772), por lo que no tratándose de una venta al contado, es probable que la entrega de la mercadería fuese anterior a la liquidación de la operación y de emitirse la factura —cfr. constancias de la causa—.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 2176, Ley 2.637 Art. 772

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala C (MONTI - DI TELLA - CAVIGLIONE FRAGA.)

SA PASTORIL SANTIAGUEÑA Y CALAFATE SA c/ RHONE POULENC FOMENTALSA S/ s/  
ORDINARIO.

SENTENCIA del 8 DE OCTUBRE DE 2002

---

Sumario nro. C0401909

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-COMPETENCIA COMERCIAL-DAÑOS Y PERJUICIOS -  
RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS ELABORADOS-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE**

Corresponde intervenir a la Justicia Comercial en la acción sobre daños y perjuicios enderezada contra el fabricante del producto adquirido, cuya supuesta deficiencia motiva el reclamo. Ello en razón de que la cuestión queda enmarcada en el ámbito de los derechos del consumidor, esto es en la responsabilidad por productos elaborados, actualmente regulada en el art. 40 de la ley 24.240 introducida por la ley 24.999, cuyas pautas se integran con la ley 22.262 que atribuye competencia a dicho fuero para conocer en las acciones civiles que resulten de ese cuerpo normativo. Del voto de la mayoría: Dres. Pascual y Burnichón.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 22.262, Ley 24.240 Art. 40, LEY 24.999

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala L ()

MANSUR ELASKAR, Carlos c/ BMW GROUP BAYERISCHE MOTOREN WERKE AG s/ PRUEBA ANTICIPADA

SENTENCIA del 19 DE DICIEMBRE DE 2002

---

Sumario nro. N0009821

**SUMARIO**

COMPRAVENTA-RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE-OBLIGACIONES CONCURRENTES-VICIOS-DEFECTOS DE FABRICACIÓN-OBLIGACION DE SEGURIDAD

Es responsable el vendedor, sobre quien recae una obligación de seguridad y garantía concurrente con el fabricante (CCIV art. 1198), por los daños generados al comprador por causa de defectos o vicios que tornen nociva la cosa vendida; responsabilidad esta consagrada, asimismo, a favor de los consumidores en la Ley 24.240.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 1198, Ley 24.240

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala A (VIALE - PEIRANO - MIGUEZ.)

REPETTO DE MARINO, MATILDE ALEJANDRINA c/ ELECTRODOMESTICOSAURORA SA Y OTRO S/ s/ DAÑOS Y PERJUICIOS.

SENTENCIA del 17 DE MARZO DE 2003

---

Sumario nro. N0012570

**SUMARIO**

DAÑOS Y PERJUICIOS-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-COMPRAVENTA-AUTOMOTORES-RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE: IMPROCEDENCIA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Cabe rechazar la acción por indemnización de los daños y perjuicios entablada por el adquirente de un rodado contra el fabricante, cuando ella se funda en el incumplimiento en la entrega de un vehículo y la operación de compra fue concertada directamente con la concesionaria; toda vez que, esta última no se encuentra vinculada por una relación de dependencia jurídica con el fabricante, sino, que es un auxiliar autónomo que actúa en nombre y riesgo propios, asumiendo la calidad de un verdadero comerciante; además, tampoco puede acudirse, en el caso, al régimen de la ley 24.240, pues si bien esta norma consagra a favor del consumidor y del usuario la responsabilidad objetiva del fabricante, no se trata aquí de una obligación de seguridad ni de garantía, sino de la falta de entrega oportuna del vehículo, en donde el fabricante reviste la calidad de un tercero que no puede, por ende, ser alcanzado por las consecuencias del incumplimiento alegado.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(VIALE - PEIRANO - MIGUEZ.)

MONTICELLI, CLAUDIA c/ RENAULT ARGENTINA SA s/ DAÑOS Y PERJUICIOS.

SENTENCIA, 74162/99 del 29 DE JUNIO DE 2004

---

## Identificación SAIJ: C0402798

### SUMARIO

#### DAÑOS Y PERJUICIOS-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD OBJETIVA-RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS ELABORADOS-LEGITIMACIÓN PASIVA

1- La responsabilidad por la explosión de un sifón de soda que lesiona al consumidor que lo manipula resulta del riesgo o vicio de la cosa y debe enmarcarse en el contexto determinado por la ley 24.240 (art. 40). 2- Se trata de una responsabilidad objetiva que protege al consumidor quien tiene expedita la acción de responsabilidad concurrente contra todos lo que intervienen en la cadena de consumo, aún la que deriva de la utilización de la marca, la que no es subsidiaria a la del productor o fabricante, ello, y más allá de que se especifique claramente en el producto quien lo fabricó. 3- De ahí que, el Instituto Verificador de Elaboración de Soda en Sifones (I.V.E.S.S.) que autoriza a poner esta marca en los envases o en su interior, garantizando en el mercado que los productos elaborados por sus asociados se ajustan a determinadas pautas de higiene y calidad, debe responder por los daños que su riesgo o vicio causen esos productos a los consumidores. Se trata de un factor de atribución de responsabilidad derivado de la generación de confianza en el usuario del producto. Es que para el consumidor no es indiferente que los productos ostenten esa identificación, porque aunque el fabricante o vendedor del sifón sea otro para aquél, el sifón ha sido elaborado, llenado y gasificado según las normas de excelencia impartidas por la entidad. 4- La responsabilidad de la entidad que pone su marca al servicio de la cosa (I.V.E.S.S.) no queda excusada de los daños ocasionados al consumidor por el vicio o riesgo del producto debido a la expulsión de la asociación que con firma del fabricante, vendedor que incumplió las normas de calidad. Pues aquella debió arbitrar las medidas necesarias para evitar que la utilización indebida de la marca lesionase la confianza del consumidor o al menos debió publicitar suficientemente su desvinculación con el elaborador.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 40

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala F (ZANNONI, GALMARINI, POSSE SAGUIER.)

IUELE DE PINOTTI, Bárbara Lina c/ SODA PROFESIONAL S.A. y otro s/ DAÑOS Y PERJUICIOS.

SENTENCIA del 18 DE MAYO DE 2007

---

## Identificación SAIJ: C0402539

### SUMARIO

#### COMPETENCIA-DAÑOS Y PERJUICIOS-ACTOS ILICITOS-RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS ELABORADOS

Es competente la Justicia en lo Civil para intervenir en la acción iniciada por un particular a fin de obtener el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados por un pretendido hecho ilícito —en el caso la adquisición de una gaseosa que contenía elementos extraños en su interior y que daría origen a la responsabilidad extracontractual del fabricante demandado y también a la cadena de distribución y comercialización del producto—, dado que dicha acción es de naturaleza eminentemente civil. (Sumario Nº17.255 de la Base de Datos de la Secretaría de Jurisprudencia de la Cámara Civil - Boletín Nº9/2007).

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala DE SUPERINTENDENCIA (AMEAL, REBAUDI BASAVILBASO, DIAZ DE VIVAR.)

COUTO SAN MARTIN ANGEL J. c/ COCA COLA DE FEMESA DE BUENOS AIRESA Y OTRO s/  
DAÑOS Y PERJUICIOS s/ COMPETENCIA.  
SENTENCIA del 14 DE MARZO DE 2007

---

Identificación SAIJ: H0000806

## SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-VICIO O RIESGO DE LA COSA-  
RESPONSABILIDAD CIVIL DEL VENDEDOR-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-DAÑO MORAL:  
IMPROCEDENCIA

La “falta de respeto” que ocasionó la aflicción de la actora, a consecuencia de los hechos acreditados en autos —entrega de una pileta de lona en mal estado y la tardanza por parte de la demandada en la puesta de la cosa en condiciones de uso— que acarrear intranquilidad en la vida del hogar, justifican la confirmación de la condena a resarcir el daño moral. ( Disidencia del Dr. Silva Zambrano)

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN  
Sala 02 (Luis E. Silva Zambrano Federico Gigena Basombrio Marcelo J. Medori)  
Castañeda, Claudia Soraya. c/ Saturno Hogar S.A. s/ Daños y perjuicios.  
SENTENCIA, 309435/4 del 24 DE FEBRERO DE 2009

---

Identificación SAIJ: H0000805

## SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-VICIO O RIESGO DE LA COSA-  
RESPONSABILIDAD CIVIL DEL VENDEDOR-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-DAÑO MORAL:  
IMPROCEDENCIA

Cabe condenar al vendedor de una pileta de lona en mal estado a resarcir el deterioro producido al inmueble de la actora, pues se ha acreditado la relación de causalidad entre el daño ocasionado y el vicio o defecto de la cosa (art. 40 de la Ley 24.240).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 40

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN  
Sala 02 (Luis E. Silva Zambrano Federico Gigena Basombrio Marcelo J. Medori)  
Castañeda, Claudia Soraya. c/ Saturno Hogar S.A. s/ Daños y perjuicios.  
SENTENCIA, 309435/4 del 24 DE FEBRERO DE 2009

---

Identificación SAIJ: H0000807

## SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-VICIO O RIESGO DE LA COSA-  
RESPONSABILIDAD CIVIL DEL VENDEDOR-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-DAÑO  
MORAL:IMPROCEDENCIA

En la indemnización del daño moral derivado del incumplimiento contractual debe aplicarse un criterio restrictivo y su procedencia resulta de la prueba concreta del perjuicio sufrido, de tal forma que resulte

evidente a la evaluación del juez, que el padecimiento generado es de tal entidad como para hacer justa su reparación.

De allí que corresponde revocar la sentencia que condenó al accionado a resarcir el daño moral en tanto, de los elementos de prueba colectados en la causa, surge que a la compradora se le ofreció la alternativa de cambiar la pileta por otra de diferentes características —hasta tanto se reparara o cambiara la adquirida— y las testimoniales dan cuenta del uso que se le dio, por lo que la desilusión o frustración que pudo haberle generado la conducta de la demandada no se corresponde con padecimientos espirituales extraordinarios que fundamenten la indemnización por este específico rubro. (del voto del Dr. Medori, en mayoría)

#### **DATOS DEL FALLO**

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN  
Sala 02 (Luis E. Silva Zambrano Federico Gigena Basombrio Marcelo J. Medori)  
Castañeda, Claudia Soraya. c/ Saturno Hogar S.A. s/ Daños y perjuicios.  
SENTENCIA, 309435/4 del 24 DE FEBRERO DE 2009

## **XVIII | Información al consumidor**

### **A | Deber de información**

Identificación SAIJ : B0957536

#### **TEMA**

CARGA DE LA PRUEBA-DEBER DE INFORMACION-DERECHOS DEL CONSUMIDOR  
Ante la ausencia de prueba que acredite que el usuario del servicio de telefonía móvil haya solicitado la activación del servicio de "roaming" - por el uso en el extranjero- cabe tener por configurado por parte de la demandada el incumplimiento a lo dispuesto por el art. 35 de la ley 24.240 -modif. por ley 26.361-, es que, de lo relatado por la demandada surge que la prestación del servicio se activa automáticamente y que tiene un costo extra para el usuario.

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.35*

#### **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL (MAR DEL PLATA) , MAR DEL PLATA, BUENOS AIRES  
Sala 03 (Zampini - Monterisi)  
Galera Laferrere, Andrés Alfredo c/ AMX Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios - Incumplimiento contractual (Sin Resp. Estado)  
SENTENCIA del 4 DE AGOSTO DE 2014  
Nro.Fallo: 14010098

Identificación SAIJ : B0957534

#### **TEMA**

CARGA DE LA PRUEBA-DEBER DE INFORMACION-DERECHOS DEL CONSUMIDOR  
Corresponde admitir la demanda interpuesta por un usuario del servicio de telefonía móvil, por los daños y perjuicios derivados de la falta de información respecto del servicio de roaming, pues no obsta a tal

conclusión la circunstancia, atinente a que la abrumadora mayoría de las contrataciones que realizan los consumidores se efectivizan vía telefónica dentro de un marco de absoluta informalidad, dado que tal modo de contratación, redundando en un indudable beneficio para el proveedor de servicios, quien obtiene una notable reducción de sus costos operativos, además de un notorio aumento en la cantidad y celeridad de las transacciones.

## **FALLOS**

**CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL (MAR DEL PLATA) , MAR DEL PLATA, BUENOS AIRES**

Sala 03 (Zampini - Monterisi)

Galera Laferrere, Andrés Alfredo c/ AMX Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios - Incumplimiento contractual (Sin Resp. Estado)

SENTENCIA del 4 DE AGOSTO DE 2014

Nro.Fallo: 14010098

Identificación SAIJ : B0957538

## **TEMA**

DAÑO PUNITIVO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Estando acreditado el accionar desaprensivo de la empresa de telefonía demandada, al activar automáticamente el servicio de roaming y no informar debidamente al consumidor sobre el servicio, sumado al conocimiento que cabe presumir que posee respecto a las normas que rigen su actividad, ello en razón de la habitualidad y profesionalidad que trasunta el carácter de proveedor de un servicio de uso masivo, cabe concluir que existió de su parte un actuar culposo que debe calificarse como de culpa grave, lo que habilita para la aplicación de la sanción prevista en el art. 52 de la ley 24.240, modif. por ley 26.361.

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.52*

## **FALLOS**

**CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL (MAR DEL PLATA) , MAR DEL PLATA, BUENOS AIRES**

Sala 03 (Zampini - Monterisi)

Galera Laferrere, Andrés Alfredo c/ AMX Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios - Incumplimiento contractual (Sin Resp. Estado)

SENTENCIA del 4 DE AGOSTO DE 2014

Nro.Fallo: 14010098

Identificación SAIJ : B0957533

## **TEMA**

CARGA DE LA PRUEBA-DEBER DE INFORMACION-DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Es procedente la demanda interpuesta por un cliente contra una empresa prestadora del servicio de telefonía celular, por los daños derivados del incumplimiento del deber de informar respecto del servicio de roaming, pues no existe ninguna constancia que permita siquiera presumir que se celebró un contrato donde conste en forma clara y precisa el plan de prestación del servicio, por lo que, esta orfandad probatoria, analizada bajo el prisma de la carga de la prueba, se erige como un obstáculo insalvable para el progreso de la postura defensiva de la accionada, ya que es la demandada

quien se encontraba en mejores condiciones de probar la efectiva realización de un contrato con los recaudos que la normativa específica requiere (art. 53 de la ley 24.240 -modif. por ley 26.361-).

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.53*

## **FALLOS**

**CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL (MAR DEL PLATA) , MAR DEL PLATA, BUENOS AIRES**

Sala 03 (Zampini - Monterisi)

Galera Laferrere, Andrés Alfredo c/ AMX Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios - Incumplimiento contractual (Sin Resp. Estado)

SENTENCIA del 4 DE AGOSTO DE 2014

Nro.Fallo: 14010098

Identificación SAIJ : B0957537

## **TEMA**

DAÑO MORAL-DERECOS DEL CONSUMIDOR-PRUEBA

Cabe admitir el reclamo indemnizatorio en concepto de daño moral petitionado por un usuario del servicio de telefonía celular al que se le facturó indebidamente el servicio de roaming cuando estaba en el exterior, pues el dictamen pericial da cuenta de una notoria afección psicológica motivada en el actuar antijurídico de la demandada, considerando las características personales del accionante (hombre, de 24 años de edad al momento del hecho) y reparando en que los efectos del incumplimiento de la accionada el actor los comenzó a padecer cuando aún se hallaba en el extranjero, con la imposibilidad de apersonarse ante las oficinas del proveedor para efectuar los reclamos o averiguaciones pertinentes que ello conlleva.

## **FALLOS**

**CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL (MAR DEL PLATA) , MAR DEL PLATA, BUENOS AIRES**

Sala 03 (Zampini - Monterisi)

Galera Laferrere, Andrés Alfredo c/ AMX Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios - Incumplimiento contractual (Sin Resp. Estado)

SENTENCIA del 4 DE AGOSTO DE 2014

Nro.Fallo: 14010098

Identificación SAIJ : B0957535

## **TEMA**

CARGA DE LA PRUEBA-DEBER DE INFORMACION-DERECOS DEL CONSUMIDOR

Las consecuencias disvaliosas de la ausencia de acreditación del debido cumplimiento del deber de informar deben recaer en la prestadora del servicio de telefonía celular demandada,-en el caso, sobre el servicio de roaming- toda vez que es quien se encuentra en una inmejorable posición para acreditar el haber cumplido con la obligación a su cargo.

## **FALLOS**

**CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL (MAR DEL PLATA) , MAR**

DEL PLATA, BUENOS AIRES  
Sala 03 (Zampini - Monterisi)  
Galera Laferrere, Andrés Alfredo c/ AMX Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios -  
Incumplimiento contractual (Sin Resp. Estado)  
SENTENCIA del 4 DE AGOSTO DE 2014  
Nro.Fallo: 14010098

### Identificación SAIJ : R0021625

#### **TEMA**

COMPRAVENTA-RESOLUCION CONTRACTUAL-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-DEBER DE INFORMACION

Debe imponerse al proveedor demandado una multa en concepto de daño punitivo (\$10.000), ya que tras recibir el pago de una motocicleta no hizo entrega del bien al comprador y lo obligó a recurrir ante la Dirección de Defensa del Consumidor y a un proceso judicial para satisfacer su reclamo, todo lo que evidencia conductas desaprensivas e indiferentes frente a los derechos de los consumidores que deben ser sancionadas, es que, constituye un hecho grave colocar al consumidor en un derrotero de reclamos en el que se haga caso omiso a la petición.

#### **FALLOS**

CAMARA 6ta DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , CORDOBA, CORDOBA  
(ZARZA - SIMES - PALACIO DE CAEIRO)

Peralta, José Ariel c/ Moto 10 y otros s/ abreviado - cumplimiento/resolución de contrato - recurso de apelación

SENTENCIA del 5 DE NOVIEMBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13160187

### Identificación SAIJ : R0021592

#### **TEMA**

COMPRAVENTA-RESOLUCION CONTRACTUAL-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-DEBER DE INFORMACION

La resolución contractual de la compraventa de una motocicleta dispuesta por el comprador ante la falta de entrega del bien, debe ser admitida, en tanto no es de recibo el argumento del proveedor demandado referente a que aquél no abonó el monto total por cambio de modelo, pues no acompaña prueba alguna que acredite las particularidades de esa modificación contractual, relativas a cuál es concretamente el nuevo modelo, cuál es su precio, y si median diferencias con el contrato originario, lo que implica un incumplimiento de su parte al deber de información previsto en el art. 4 de la ley 26.361

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: LEY 26.361 Art.4*

#### **FALLOS**

CAMARA 6ta DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , CORDOBA, CORDOBA  
(ZARZA - SIMES - PALACIO DE CAEIRO)

Peralta, José Ariel c/ Moto 10 y otros s/ abreviado - cumplimiento/resolución de contrato - recurso de apelación

SENTENCIA del 5 DE NOVIEMBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13160187



---

## Sumario nro. C0401396

### SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-OBLIGACIONES DEL MEDICO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR:ALCANCES-DEBER DE INFORMACIÓN-PROPAGANDA ENGAÑOSA -ACUMULACION SUBJETIVA DE ACCIONES

Las profesiones liberales se ven alcanzadas por las disposiciones de la ley 24.240 sobre defensa del consumidor, cuando publicitan sus servicios profesionales en forma engañosa, pero no cuando incumplen un deber de informar propio de su ejercicio profesional.

De ahí que, frente a una evidente acumulación subjetiva de pretensiones contra un laboratorio al cual se le atribuye haber impreso un folleto engañoso y un profesional de la medicina, a quien se le imputa violación del deber de informar, el trámite ordinario se revela como el más ajustado al proceso.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala E ( )

PERJUICIO

INTERLOCUTORIO del 2 DE JULIO DE 2002

---

## Sumario nro. N0011705

### SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-MEDICINA PREPAGA-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-DEBER DE INFORMACIÓN

Un sanatorio que asiste a un paciente por medio de un plan de medicina prepaga, debe extremar los recaudos para brindar a aquel la pertinente información, proveyendo las explicaciones necesarias y pertinentes en cada caso, no siendo suficiente que los precios de prácticas, medicamentos, exámenes, etc., se encuentren en todo momento a disposición de los interesados. Tampoco constituye un hecho notorio que por tratarse de una institución de prestigio, los pacientes de obra social, conozcan que sus precios son más elevados en función de la calidad de sus servicios. Justamente, por tratarse de una institución líder, las exigencias para con ella deben ser mayores, o sea, acordes con el reconocimiento del que se hizo acreedora. Corrobora esta tesis la constante evolución doctrinaria, jurisprudencial y legislativa que en torno a la defensa del consumidor adquirió reconocimiento constitucional expreso y desembocó en la sanción de la ley 24.240 art. 4. Esta constituye la obligación para el empresario en todos los supuestos referentes a una relación de consumo, y su finalidad es que el usuario pueda tomar una decisión razonable permitiendo que su consentimiento se forme reflexivamente. La información debe ser cierta y objetiva sobre las características esenciales de los productos o servicios que ofrecen. Lo destacable de la norma es que exige que la información sea detallada, no de carácter general, y suficiente, de modo que no queden dudas al usuario. Además, el único modo de equilibrar las posiciones de las partes dentro de la órbita contractual es obligar a los sujetos involucrados a informar al consumidor de acuerdo al modo "*ut supra*" señalado, tomando los recaudos que en cada caso corresponda a tenor de la naturaleza de las prestaciones.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 4

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(DIAZ CORDERO - BUTTY.)

---

Sumario nro. N0011720

**SUMARIO**

**CONTRATOS BANCARIOS-DEBER DE INFORMACIÓN-CUENTA CORRIENTE BANCARIA-  
DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

El cliente del banco tiene el derecho a contar con una información completa sobre la evolución de la cuenta corriente al tiempo de sus requerimientos, con suministro de las aclaraciones necesarias para su comprensión, toda vez que el cliente bancario promedio no conoce las normas y técnicas que regula un campo tan complejo que incursiona en el ámbito de las matemáticas financieras; ello no pretende dotar al consumidor, de prerrogativas especiales, ni derechos de carácter privilegiado, sino simplemente reconocer su situación de debilidad estructural en el mercado y construir un sistema de soluciones que lo eleve a una posición de igualdad real y de seguridad jurídica a la hora de informarse sobre los productos o servicios ofrecidos (Ley 24.240 art.4), lo que no lo excusa de actuar con diligencia y realizar las indagaciones con diligencia pues tiene el deber de informarse.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 4

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(MIGUEZ - PEIRANO)  
PODESTA, PEDRO MIGUEL c/ BANCO DEL BUEN AYRE SA s/ ORDINARIO  
SENTENCIA del 30 DE AGOSTO DE 2000

---

Sumario nro. N0011721

**SUMARIO**

**CONTRATOS BANCARIOS-DEBER DE INFORMACIÓN-CUENTA CORRIENTE BANCARIA-  
DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Corresponde hacer lugar a la rectificación de saldo de una cuenta corriente bancaria, cuando el banco tanto extrajudicial como judicialmente, como entidad profesional proveedora de un servicio, incumplió el deber de suministrar información cierta y objetiva, veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos (Ley 24.240 art.4), respecto del costo efectivo y final de lo que se le ha de pagar; toda vez que este derecho subjetivo del cliente a la información, debe interpretarse con criterio amplio y hacerse efectivo en toda relación de consumo, desde su origen, durante su vigencia y hasta su extinción, y se encuentra tutelado por la C.N. art. 42.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240 Art. 4

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(MIGUEZ - PEIRANO)  
PODESTA, PEDRO MIGUEL c/ BANCO DEL BUEN AYRE SA s/ ORDINARIO  
SENTENCIA del 30 DE AGOSTO DE 2000

---

## Sumario nro. N0011723

### SUMARIO

#### CONTRATOS BANCARIOS-CIERRE DE CUENTA CORRIENTE-CERTIFICADO DE SALDO DEUDOR-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-DEBER DE INFORMACIÓN

A los efectos de determinar en que medida corresponde hacer lugar, al pedido de rectificación de un saldo deudor en cuenta corriente, atento a la existencia de un crédito en descubierto en ella que determinó su cierre por parte del banco, considerando que el descubierto puede provenir de la existencia de un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente bancaria o de un adelanto transitorio, cuando el banco omite explicitar en forma clara y concreta, con base a cual de estos supuestos concedió crédito al cliente, ante tan ambigua e indefinida situación cuando tiene el deber de hablar claro (C.P.C.C. art. 356), cabe interpretar que fue generado por un adelanto transitorio, ya que en caso de duda se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor (Ley 24.240 art. 3 y 37-parr. 2º), y en base a ello establecer la fecha en que debió cerrar o clausurar la cuenta (Opasi-2 regla 1.3.8.1.1.), y así determinar la procedencia o no del reclamo.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 17.454 Art. 356, Ley 24.240 Art. 3, Ley 24.240 Art. 37

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(MIGUEZ - PEIRANO)

PODESTA, PEDRO MIGUEL c/ BANCO DEL BUEN AYRE SA s/ ORDINARIO

SENTENCIA del 30 DE AGOSTO DE 2000

---

## Sumario nro. F0024378

### SUMARIO

#### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-DERECHO A LA INFORMACIÓN

Los derechos de información y educación deben ser ejercidos y cubiertos, no sólo por intermedio de las asociaciones de consumidores, sino especialmente por el Estado, en forma directa, a través de la sanción de políticas destinadas a fomentar la educación e información de los consumidores, y creando organismos públicos a ese efecto; e indirectamente, al programar y establecer mecanismos especiales de solución de controversias (judiciales o administrativos) que deben estructurarse a partir de un objetivo "Informativo - educativo" de la población.

### DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-BALLADINI-SODERO NIEVAS (SEGÚN SU FUNDAMENTO: LUTZ: F0024347, F0024348, F0024349, F0024350, F0024351, F0024352, F0024353, F0024354, F0024355 Y F0024356) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0024357, F0024358, F0024359, F0024360, F0024361, F0024362, F0024363, F0024364, F0024365, F0024366, F0024367, F0024368, F0024369, F0024370, F0024371, F0024372, F0024373, F0024374, F0024375, F0024376, F0024377, F0024378, F0024379, F0024380, F0024381, F0024382, F0024383, F0024384, F0024385, F0024386, F0024387, F0024388, F0024389, F0024390, F0024391, F0024392 y F0024393))

B. S. A. s/ MANDAMUS

SENTENCIA, 0000000025 del 17 DE MARZO DE 2005

---

Identificación SAIJ: C0402794

## SUMARIO

DAÑO MORAL-TITULO PROFESIONAL-RESPONSABILIDAD DE LOS INSTITUTOS DE ENSEÑANZA-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-DEBER DE INFORMACIÓN: CARACTER

1- El establecimiento de enseñanza de idiomas que no dejó constancia alguna en la documentación que expedía (recibos de pago, boletines de calificaciones, certificado de promoción, diplomas y certificados de autorización y adscripción) respecto del carácter oficial o no de los títulos que emitía, consignando sólo que la institución estaba inscripta en el Ministerio de Educación y Justicia, debe responder por los daños ocasionados a consecuencia del error o confusión al que indujera al alumno por la falta de información en tal sentido. Máxime que con el dictado de la ley 24.806 que regula la publicidad de la enseñanza privada se impone colocar en forma destacada la calidad oficial -o no- del título que expiden las instituciones. 2- Es que los contratos deben celebrarse e interpretarse de buena fe (art. 1198 del Código Civil) y el aspecto subjetivo de este principio -el respeto a la apariencia de verdad que genera confianza en el que contrata el servicio resulta relevante en la relación de consumo. Por ello la información para el consumidor debe ser idónea para permitirle comprender con claridad completitud y eficacia los mensajes del oferente del servicio de enseñanza para estar en condiciones de prestar su consentimiento esclarecido y libre debiendo ser apropiada la comunicación a la idiosincrasia y cultura de aquellos a quienes va dirigida. 3- El reclamo de daño moral efectuado por el alumno debe prosperar pues el hecho de enterarse luego de un tiempo de estudio (en el caso diez años) que el título que obtuvo no era de carácter oficial pudo generar en él una alteración en su espíritu ó con ello la afección en su fuero íntimo.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 1198, Ley 24.806

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala C (CORTELEZZI, ÁLVAREZ JULIA, DÍAZ SOLIMINE.)

BISSO, Julia c/ BRAILE, Margarita Angela Lucrecia s/ DAÑOS YPERJUICIOS.

SENTENCIA del 7 DE JUNIO DE 2007

## **B | Publicidad comparativa**

---

Identificación SAIJ: D0134728

## SUMARIO

MARCAS-PUBLICIDAD COMPARATIVA-USO DE MARCA AJENA

En cuanto a la "publicidad comparativa" me inclino, como regla, a considerar que no se adecua a la ley de marcas porque, al cotejar un producto y su marca con otro producto y su marca, se está haciendo uso de esta última por quien no es su titular; situación que no se aviene con los derechos que confiere el registro marcario en los términos del art. 4º de la ley 22.362.

Pero esto es así, en mi criterio, como regla y hay que distinguir matices, ya que no se trata de la formulación de un dogma simpliciter sino de un juicio supeditado a las circunstancias del caso, esto es, *secundum quid*. Al cohibir la "publicidad comparativa" lo que se persigue, es afianzar la competencia honesta y evitar que se cause un daño a otro. Pero si el modo en que aquélla es realizada respeta la lealtad comercial y no ocasiona un ilegítimo perjuicio a terceros, no se alcanza a percibir qué razón

podría obstar a su uso (mientras no implique montarse sobre marca de otro, sin la autorización de este otro).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.362 Art. 4

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 02 (Dr. Eduardo Vocos Conesa - Dr. Alfredo Silverio Gusman - Dr. Ricardo Víctor Guarinoni.)  
LABORATORIOS BAGO S.A. c/ BRISTOL MYERS SQUIBB ARGENTINA S.R.L.S/ s/ ESE DE USO DE  
MARCAS. DAÑOS Y PERJUICIOS.  
SENTENCIA del 27 DE MARZO DE 2009

---

### Sumario nro. N0011699

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-PROPAGANDA COMPARATIVA-CONTRATOS-PRECONTRATO  
Voto de la Dra. Miguez: La Ley 24.240 es una norma especial, estatutaria, que se integra con normas generales y especiales a las que hay que recurrir para la solución de los problemas que se presenten. Contiene normas protectoras que abarcan desde la publicidad, la etapa precontractual hasta la oferta, su celebración y efectos post contractuales (arts. 7, 8, 19, 36 Y 37). Propicia una interpretación orientada a implantar la garantía de equidad en las obligaciones contractuales. Y en la medida que los contratos de consumo, son una categoría mayor, sus normas se aplican con independencia de la existencia o no de cláusulas generales, aun cuando en su gran mayoría importan adhesiones a cláusulas generales y predisuestas. La doctrina moderna señala que en las contrataciones en masa entre desiguales, el derecho dispositivo deja progresivamente de serlo para transformarse en semi-coactivo.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 7, Ley 24.240 Art. 8, Ley 24.240 Art. 19, Ley 24.240 Art. 36, Ley 24.240 Art. 37, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(VIALE - MIGUEZ (EN DISIDENCIA) - PEIRANO.)  
COSENTINO, OSVALDO ALBERTO Y OTRO c/ HSBC BANCO ROBERTS SA s/ RECTIFICACION DE  
SALDO DE LA CUENTA CORRIENTE. (ED 12.5.03, Fº 52017). -  
SENTENCIA, 22938 del 3 DE DICIEMBRE DE 2002

---

### Sumario nro. T0005499

## SUMARIO

DEFENSA DE LA COMPETENCIA-COMPETENCIA DESLEAL-PROPAGANDA COMPARATIVA-  
MEDIDAS CAUTELARES:REQUISITOS-VEROSIMILITUD DEL DERECHO INVOCADO-PELIGRO EN  
LA DEMORA-RESOLUCION ADMINISTRATIVA-DEFENSA EN JUICIO

1 - Corresponde revocar la resolución de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia que ordena a un laboratorio abstenerse de expresar apreciaciones disvaliosas en relación con un producto que elabora otra empresa del ramo farmacéutico, pues el dictado de medidas precautorias, aunque no

exige un examen de certeza sobre la existencia del derecho pretendido, impone a quien las solicita la carga de acreditar la verosimilitud del derecho y el peligro irreparable en la demora (Cf. CSJN, "Eco Service S.A. v. Provincia de Buenos Aires") y en el caso, no obstante no haberse aportado aún las pruebas de la campaña de descrédito atribuída, la Comisión mencionada hizo mérito de una comunicación escrita dirigida por la imputada al Ministerio de Salud Pública en la que alude a sus sospechas de la incapacidad de la empresa competidora para elaborar el producto de que se trata y basó su determinación en la facultad que le acuerda la Ley de Defensa de la Competencia de adoptar medidas anticipadas (art. 35 ley 25156).

2 - Si bien la facultad conferida por la Ley de Defensa de la Competencia a la autoridad de aplicación de adoptar medidas preventivas (Art. 35 citado) puede ejercerse en cualquier estado del procedimiento, no resulta atinado haberlo hecho antes de escuchar a la imputada.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 25156 Art. 35

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala A (HENDLER - REPETTO)

MERK, SHARP Y DOHME s/ Defensa de la competencia

SENTENCIA, 45369 del 6 DE MARZO DE 2001

## C | Publicidad engañosa

Identificación SAIJ : J0990775

### TEMA

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-DEBER DE INFORMACION-PUBLICIDAD ENGAÑOSA

Debe admitirse la demanda interpuesta contra la empresa proveedora del servicio de telefonía celular tendiente a que le entregue un automóvil 0 km un usuario que respondió todas las preguntas de un concurso que la compañía enviaba a su celular, ya que sólo cuando se comunicó telefónicamente con la accionada se enteró el actor de la verdadera consistencia del pretense premio, lo cual surgía de las bases y condiciones del juego, pero no de los mensajes que le fueron remitidos, ni podía ser inferido de la lectura atenta de los mismos, lo cual revela el incumplimiento contractual referente al contrato de consumo, dado que la sola posibilidad de que esta forma existiere ya da pie para considerar que se trata de un mecanismo de publicidad tendiente a engrosar las facturas de los usuarios.

### FALLOS

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL Nro 3 , ROSARIO, SANTA FE  
(Carillo)

Gastaldi, Miguel Antonio c/ AMX Argentina S.A. s/ Incumplimiento Contractual  
SENTENCIA del 11 DE AGOSTO DE 2014

Nro.Fallo: 14090010

Identificación SAIJ : J0990774

### TEMA

**DERECHOS DEL CONSUMIDOR-DEBER DE INFORMACION-PUBLICIDAD ENGAÑOSA**

La empresa proveedora del servicio de telefonía celular debe entregar un automóvil 0 km a un usuario que contestó todas las preguntas enviadas por la compañía a su teléfono para ganar dicho vehículo, pues no es de recibo el argumento de que lo ganado era el derecho a participar en el sorteo del automotor, ya que en momento alguno del intercambio de mensajes la accionada hace referencia alguna a la existencia de bases de un concurso y a la necesidad y/o conveniencia de que el actor procediera a consultar las mismas, lo que ya de por sí denota la existencia de publicidad engañosa, es que, si el actor hubiese sabido que lo único que obtenía era un derecho a participar en sorteo por la Lotería Nacional, no hubiera jugado.

**FALLOS**

**JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL Nro 3 , ROSARIO, SANTA FE**

(Carillo)

**Gastaldi, Miguel Antonio c/ AMX Argentina S.A. s/ Incumplimiento Contractual**

**SENTENCIA del 11 DE AGOSTO DE 2014**

**Nro.Fallo: 14090010**

**Identificación SAIJ : D0302008**

**TEMA**

**DERECHOS DEL CONSUMIDOR-CAMPAÑA PUBLICITARIA**

La empresa demandada deberá cesar la difusión de una campaña publicitaria, en la cual se da a entender que una de las marcas que comercializa es patrocinadora oficial del seleccionado argentino de fútbol cuando en realidad lo es la marca de una empresa competidora, dado que la utilización de la imagen de un futbolista, puede razonablemente generar confusión en el público consumidor, teniendo en cuenta el derecho constitucional de los consumidores a una información adecuada y veraz y a la protección de la libertad de elección.

**FALLOS**

**CAMARA NAC. DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL FEDERAL , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL**

**Sala 03 (Recondo - Antelo)**

**Asociación del Futbol Argentino y Otros c/ Unilever de Argentina S.A. s/ Medidas cautelares**

**SENTENCIA del 10 DE JUNIO DE 2014**

**Nro.Fallo: 14030003**

**Identificación SAIJ : B0956560**

**TEMA**

**INFORMACION AL CONSUMIDOR-DAÑOS Y PERJUICIOS**

Cabe condenar a la empresa importadora demandada por los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de su deber de información y de brindar publicidad idónea, en su carácter de proveedor de un electrodoméstico que la actora adquirió erróneamente creyendo que era de fabricación norteamericana, pues si bien el artefacto exhibía la leyenda que indicaba esa procedencia - "made in USA"-, el motor del producto no correspondía al origen consignado en la publicidad, sino que fue fabricado en otro país, lo que debió ser informado al consumidor de modo fehaciente y claro.

**FALLOS**

**CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , AZUL, BUENOS AIRES**

**Sala 02 (Galdós - Peralta Reyes - Longobardi)**

Identificación SAIJ: T0006061

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL:RÉGIMEN JURÍDICO;OBJETO-LEYENDA ENGAÑOSA-DEFENSA DE LA COMPETENCIA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El fin que se persigue mediante la ley 22.802, de Lealtad Comercial, es evitar que los consumidores, mediante indicaciones poco claras y engañosas, o inexactitudes, sean inducidos a error o falsedad en la adquisición de productos, mercaderías, o en la contratación de servicios protegiéndose, de este modo, el derecho de aquéllos a una información adecuada, completa y veraz, en relación al consumo (art. 42 de la Constitución Nacional).

Asimismo, con la ley mencionada se pretende preservar la lealtad en las relaciones comerciales, que abarca los derechos de los consumidores y de los competidores; pues se pueden producir desvíos o captación potencial de clientela por medio de métodos contrarios a la lealtad en las relaciones comerciales. (Sumario confeccionado por el SAIJ)

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 22.802

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala B (HORNOS, PIZZATELLI, GRABIVKER)

CIBERCLUB S.A. s/ INF. LEY 22.802

SENTENCIA, 56875 del 12 DE FEBRERO DE 2008

---

Identificación SAIJ: T0006079

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-PUBLICIDAD ENGAÑOSA-PRECIO MAS IVA-MULTA:PROCEDENCIA

Corresponde confirmar la multa aplicada a la sociedad anónima, por infracción a los artículos 2º y 8º de la resolución Nº 7/2002, reglamentaria de la ley 22.802.

Dicha resolución, que reglamenta el tipo penal del art. 9 de la Ley de Lealtad Comercial cuya infracción se imputa, es clara en cuanto exige, para quienes ofrezcan bienes o servicios a consumidores finales, que la indicación del precio corresponda al importe total que efectivamente deba abonar el consumidor.

La expresión "+ I.V.A.", empleada en los avisos, es insuficiente para ilustrar al público consumidor en la forma requerida por la reglamentación, ya que el importe del impuesto forma parte del precio total que se debe abonar para acceder al servicio ofertado. (Sumario confeccionado por el SAIJ)

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802, Ley 22.802 Art. 9



## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala A (Repetto - Hendler)

TELECOM ARGENTINA S.A. s/ LEY 22.802

SENTENCIA, 58286 del 28 DE AGOSTO DE 2008

---

Identificación SAIJ: T0006080

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-PUBLICIDAD ENGAÑOSA-PRODUCTOS ADELGAZANTES-MULTA:PROCEDENCIA

Corresponde confirmar la multa aplicada por la Secretaría de Comercio Interior a la sociedad anónima por infracción a la norma de la Ley de Lealtad Comercial que prohíbe la publicidad engañosa.

Se atribuye a la sancionada haber anunciado por distintos medios de publicidad el ofrecimiento de productos afirmando que su ingestión serviría para lograr rápidos y eficaces adelgazamiento sin necesidad de dietas ni de ejercicios físicos. En efecto, los avisos que anuncian “-éxito comprobado!, en sólo 8 días 5 kilos menos” y en los que, inclusive se llega a expresar que el producto es “un milagro para perder kilos de más” y que “Ahora se ha descubierto de nuevo este milagro para adelgazar” demuestran la falta de seriedad del anunciante. El contexto de esos avisos tiende a crear la imagen de experiencias científicas suficientemente comprobadas lo que es susceptible de inducir a engaño a los consumidores. (Sumario confeccionado por el SAIJ)

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala A (HENDLER - REPETTO)

SPRAYETTE S.A. s/ LEY 22.802

SENTENCIA, 58287 del 27 DE AGOSTO DE 2008

---

Sumario nro. T0005511

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-PUBLICIDAD ENGAÑOSA-SORTEOS-FACTURACION DE SERVICIOS PUBLICOS-DEBITO AUTOMÁTICO

1 - Configura infracción al art. 10 inc. b) de la ley de Lealtad Comercial la acción de la empresa que en un aviso publicitario promocionó el sorteo de un automóvil en el que era posible participar si se pagaban en término las facturas telefónicas y si se adhería al servicio de débito automático, sin preverse la posibilidad de una participación en el mencionado concurso en forma gratuita, y en el que solamente podían participar los clientes de la firma que fueran titulares o usuarios de líneas telefónicas que hubieran pagado tres facturas consecutivas antes o a la fecha de vencimiento original, o los que se adhirieran al servicio de débito automático; lo que implica que necesariamente había que ser cliente de la sumariada o contratar sus servicios descartando así la gratuidad de la participación y limitando, de este modo, la participación del público en general. Cabe agregar que, en el aviso publicado por la sumariada no se difundieron las bases del concurso promocionado, ni tampoco se señalaron los lugares y horarios donde se podían retirar los cupones para participar gratuitamente del mismo, ni se

especificó que la participación en el sorteo no exigía la obligación de compra o contratación alguna, lo que implica una clara transgresión a la normativa vigente (Del voto del Dr. Hornos).

2 - Infringe el art. 9 de la ley 22.802 la empresa que, en el cuestionado aviso señaló que quien se adhería al servicio de débito automático, además de participar automáticamente del sorteo, recibiría gratis el servicio de información detallada, pero no consignó que éste abarcaba únicamente las llamadas interurbanas y a celulares, omitiendo información respecto a los alcances y características del servicio promocionado, lo que podía inducir a error, engaño o confusión a los eventuales usuarios o consumidores al momento de decidir adherirse o no al servicio (Del voto del Dr. Hornos).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802 Art. 9 al 10

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala B (HORNOS - GRABIVKER - PIZZATELLI)

TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. s/ Lealtad Comercial

SENTENCIA, 46093 del 6 DE SETIEMBRE DE 2001

---

### Sumario nro. N0009120

## SUMARIO

COMPETENCIA DESLEAL-PROPAGANDA ENGANOSA:CONCEPTO;ATIPICIDAD -PERJUICIO CONCRETO-OMISION DE PRUEBA

Si bien la publicidad desleal —en el sentido de que se lesiona el interés de los competidores, ya que puede desviarse clientela injustificada—, enerva el correcto funcionamiento de un orden concurrencial al crear imperfecciones de información, y, sobre todo, porque ataca los intereses de los consumidores en disponer de una información veraz para poder efectuar sin distorsión alguna la elección en el mercado; sin embargo, la misma no se encuentra configurada cuando, —como en el caso—, surge que a pesar de que el accionado haya utilizado una imagen fotográfica -que reconoció en sede administrativa pertenecer al establecimiento del pretensor, procediendo al retiro de la propaganda-, no se encuentra acreditado que dicha imagen haya producido un perjuicio concreto sobre el accionante, en tanto este no demostró —carga que sobre el pesaba (CPCN. art.377)— que su cartera de clientes haya disminuido o

desviado, ni existe evidencia alguna que acredite que la utilización fotográfica de su hacienda haya desbaratado, perjudicado o desbalanceado la igualdad de posibilidades en la concurrencia al mercado de ambos mercaderes.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala B (BUTTY - DIAZ CORDERO - PIAGGI)

CASA HUTTON SA c/ RESMACON SRL s/ ORD.

SENTENCIA, 000061 del 11 DE FEBRERO DE 2000

---

### Sumario nro. N0009159

## SUMARIO

CONTRATOS INNOMINADOS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-PROPAGANDA ENGANOSA- APLICACIÓN DE LA LEY-APLICACIÓN RETROACTIVA:IMPROCEDENCIA

Toda vez que la contratación de un plan de asistencia al viajero publicitado en un aviso cuyo incumplimiento se invoca, fue celebrada antes de la entrada en vigencia de la ley 24.240, no

corresponde analizar la cuestión a la luz de dicha norma; en consecuencia, si entre la publicación del aviso en cuestión y el momento de la contratación, se publicaron nuevos avisos con distintas condiciones, no puede alegarse que la prestadora del servicio haya tenido el propósito de inducir a engaño respecto de las verdaderas condiciones del servicio promocionado, no correspondiendo responsabilizarla por no cumplir con lo publicitado en el primer aviso.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala E (RAMIREZ - ARECHA - GUERRERO)  
SUAREZ, NELIDA c/ ASSIST CARD SA s/ ORD.  
SENTENCIA, 000096 del 24 DE FEBRERO DE 2000

---

### Sumario nro. T0005093

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL:TIPICIDAD-PRECIO DE VENTA AL PÚBLICO:REQUISITOS-BIEN JURÍDICO  
PROTEGIDO-PUBLICIDAD ENGAÑOSA

1 - Cuando se publiciten voluntariamente precios de bienes y servicios por cualquier medio, deberá hacerse de acuerdo con lo establecido por la Res. 434/94, reglamentaria de la ley de lealtad comercial, que indica que el precio será el de contado en dinero efectivo y corresponderá al importe total que efectivamente deberá abonar el consumidor final; en consecuencia, comete infracción la empresa que publicita en un diario sus productos sin informar el precio de contado correspondiente al importe total que debe abonar el consumidor por las unidades ofrecidas —en el caso, automóviles— (Del voto del Dr. Hendler).

2 - La ley de lealtad comercial 22.802 tiene, como uno de sus objetivos, que el consumidor conozca en forma inmediata el monto que deberá desembolsar para la adquisición del bien o servicio publicitario, así como también permitir una rápida comparación con los valores de otros oferentes del mercado (Del voto del Dr. Hendler).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL  
Sala A (HENDLER - REPETTO)  
SEVEL ARGENTINA S.A. s/ Lealtad comercial  
SENTENCIA, 46323 del 5 DE JULIO DE 2001

---

### Sumario nro. T0005097

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-LEYENDA ENGAÑOSA-PRECIO-BIEN  
JURÍDICO PROTEGIDO

1 - La normativa vigente sobre lealtad comercial exige que cuando los precios se exhiban financiados deberá indicarse el precio contado en dinero efectivo, el precio total financiado, el anticipo si lo hubiera, la cantidad y monto de las cuotas, y la tasa de interés efectiva anual aplicada (art. 8 de la

Resolución ex-S.C. e I. 434/94), por consiguiente el aviso publicitario cuestionado ha infringido dicha normativa pues en él no se informaba el precio total de contado, ni el precio total financiado ni el monto de cada cuota, ni la tasa de interés efectiva anual aplicada, calculada sobre el precio de contado de los productos allí ofrecidos (Del voto del Dr. Hornos).-

2 - El fin que se persigue con la ley 22.802 de Lealtad Comercial, es evitar que los consumidores sean inducidos a error o falsedad en la adquisición de mercaderías o la contratación de servicios, protegiéndose, de este modo el derecho de aquéllos a una información adecuada, completa y veraz en relación al consumo (art. 42 Constitución Nacional) (Del voto del Dr. Hornos).

3 - Con la ley 22.802 se pretende preservar la lealtad en las relaciones comerciales, que abarca los derechos de los consumidores y los de los competidores y, que con una incorrecta exhibición de precios (el precio facturado fue superior al publicado en la góndola) se pueden producir desvíos o captación potencial de clientela por medio de métodos contrarios a la lealtad en las relaciones comerciales (Del voto del Dr. Hornos).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 22.802

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala B (HORNOS - GRABIVKER - PIZZATELLI)

IMPOMOTOR S.A. s/ Lealtad comercial

SENTENCIA, 44903 del 20 DE MARZO DE 2001

---

### Sumario nro. T0005221

## SUMARIO

COMPETENCIA DESLEAL-CORREO ARGENTINO SOCIEDAD ANONIMA-PROPAGANDA ENGAÑOSA-CARTA DOCUMENTO-MULTA (ADMINISTRATIVO):IMPROCEDENCIA

1 - Corresponde dejar sin efecto la multa impuesta a la empresa Correo Argentino por haber publicitado que es la única empresa prestadora postal que puede brindar el servicio de comunicaciones fehacientes por carta-documento, lo que se consideró que podría inducir a error, engaño o confusión al consumidor, pues estando fuera de cuestión que si bien cualquiera de los pretadores puede brindar el servicio de carta-documento, únicamente tienen calor fehaciente las de Correo Argentino SA, en tanto los demás prestadores necesitan de un fedatario para ese fin.

2 - La circunstancia de que también los telegramas colacionados sean comunicaciones fehacientes sin intervención de escribano público, no es motivo para entender que haya habido inexactitud u ocultamiento en el anuncio desde que este último se encuentra circunscripto por el encabezamiento que se refiere únicamente a las cartas-documentos.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala A (HENDLER - REPETTO)

CORREO ARGENTINO S.A. s/ Lealtad Comercial

SENTENCIA, 47483 del 22 DE NOVIEMBRE DE 2001

---

### Sumario nro. T0005296

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-BIEN JURÍDICO PROTEGIDO:ALCANCES-INFRACCIÓN FORMAL  
GENÉRICA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-LEYENDA ENGAÑOSA

1 - En materia de lealtad comercial, no tiene relevancia la circunstancia de que no exista perjuicio al bien jurídico tutelado ni daño a los consumidores pues, en principio, este tipo de infracción es de las llamadas "formales", y se configura con la simple constatación, sin que se advierta en el caso elemento alguno por el que se justifique un apartamiento de la regla general.

2 - La finalidad de la ley de Lealtad Comercial es evitar que los consumidores, por medio de publicidades poco claras o engañosas, o por inexactitudes, sean inducidos a error o falsedad en la adquisición de los productos, o las mercaderías, o en la contratación de servicios, protegiéndose, de este modo, el derecho de aquéllos a una información adecuada, completa y veraz, en relación al consumo (art. 42 de la Constitución Nacional) y con dicha ley se pretende preservar la lealtad en las relaciones comerciales, que abarca los derechos de los consumidores y los de los competidores, impidiendo que, mediante una publicidad como la examinada se produzcan desvíos o captación potencial de clientela por medios de métodos contrarios a la lealtad en las relaciones comerciales.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala B (PIZZATELLI - HORNOS - GRABIVKER)

AUCHAN S.A. s/ Lealtad Comercial

SENTENCIA, 48028 del 19 DE JUNIO DE 2002

.....

Sumario nro. T0005329

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL:TIPICIDAD;OBJETO-LEYENDA ENGAÑOSA-DELITO CULPOSO

1 - Infringe el Art. 9 de la Ley Lealtad Comercial quien publicita la entrega gratuita de "un dije de oro" por la compra de una revista si se advierte que el porcentaje de oro en las muestras analizadas es tan insignificante, que de ninguna manera podía anunciarse que los dijes obsequiados fueran de oro ni enchapados en ese metal, lo cual constituye un argumento para promocionar las ventas, que difiere de la realidad y puede llevar a confusión al consumidor configurando una publicidad engañosa.

2 - Las infracciones sancionadas en la Ley de Lealtad Comercial deben entenderse previstas como hechos culposos que no resultan desincurados por errores que, de todas maneras, suponen una omisión del deber de cuidado que incumbe a todo comerciante.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802 Art. 9

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala A (HENDLER - REPETTO)

EDITORIAL PERFIL S.A. s/ Lealtad Comercial

SENTENCIA, 48350 del 3 DE JUNIO DE 2002

.....

Sumario nro. T0005344

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-INFRACCIÓN FORMAL GENÉRICA: ALCANCES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-IDENTIFICACIÓN DE MERCADERÍAS-RÓTULOS DE CALIDAD Y ORIGEN-PUBLICIDAD ENGAÑOSA-PRINCIPIO DE INSIGNIFICANCIA: IMPROCEDENCIA-BIEN JURÍDICO PROTEGIDO: ALCANCES

1 - En principio las infracciones a la ley de lealtad comercial revisten el carácter de formales, para cuya sanción no es necesario evaluar si hubo intencionalidad por parte de la sumariada, o no, o perjuicios a los consumidores, sino que sólo se requiere la simple constatación (Del voto del Dr. Grabivker).

2 - El principio de nimiedad o doctrina de la bagatela no puede aplicarse a los casos de infracción a la ley citada en virtud de que, aunque la infracción pueda parecer mínima, lo verdaderamente importante es el ordenamiento de la actividad comercial, la defensa de los derechos de los eventuales consumidores y la protección de los comerciantes cumplidores, y es irrelevante el agravio referente a que el público consumidor contaba con suficiente información sobre la aptitud de los equipos de computación frente al efecto del año dos mil lo cual no exime a la sumariada de las obligaciones que la normativa vigente impone a quien publicita y comercializa productos de computación (Del voto del Dr. Grabivker).

3 - La ley 22.802 persigue evitar a los consumidores, por medio de publicidades poco claras y engañosas, o inexactitudes, sean inducidos a error o falsedad en la adquisición de productos, mercaderías o en la contratación de servicios protegiéndose, de este modo, el derecho de aquellos a una información adecuada, completa y veraz con relación al consumo (Del voto del Dr. Grabivker).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL  
Sala B (GRABIVKER - PIZZATELLI - HORNOS)  
GARBARINO S.A. s/ Lealtad Comercial  
SENTENCIA, 47142 del 7 DE MARZO DE 2002

.....  
Sumario nro. T0005378

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-TELEFÓNICA DE ARGENTINA-LEYENDA ENGAÑOSA-MULTA: PROCEDENCIA

1 - Corresponde confirmar la resolución que dispuso multar por infracción al Art. 9 de la ley de Lealtad Comercial a la empresa telefónica que publicó a través de un mailing enviado a sus clientes, la promoción de un servicio de llamadas de larga distancia (promocionado como "La hora telefónica") que contenía inexactitudes u ocultamientos que podían inducir a error, engaño o confusión con referencia al precio y a las condiciones de comercialización del servicio ofrecido, al no informar que las ventajas tarifarias solo se aplicarían a las llamadas que superasen cierto tiempo. (Del voto del Dr. Grabivker).

2 - Las exigencias establecidas por la normativa vigente deben ser cumplidas por los comerciantes en todo y cada uno de los avisos y promociones que publiciten bienes o servicios, por lo que el incumplimiento en uno solo de los avisos integrantes de una campaña publicitaria es suficiente para que se configure la infracción imputada (Cf. Art. 9 citado) (Del voto del Dr. Grabivker).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802 Art. 9

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL  
Sala B (GRABIVKER - PIZZATELLI - HORNOS)  
TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. s/ Lealtad Comercial  
SENTENCIA, 46618 del 11 DE DICIEMBRE DE 2001

---

### Sumario nro. T0005390

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-LEYENDA ENGAÑOSA-MULTA-MONTO DE LA PENA-REDUCCION DE LA MULTA

1 - Corresponde confirmar la resolución que impuso una multa a la aerolínea infractora de los Art. 5 y 9 de la Res. SIC 434/94, reglamentaria de la ley de lealtad comercial, por publicar un aviso omitiendo consignar el precio de contado en dinero efectivo que deberá abonar el consumidor sin incluir la DNT ni tasas de aeropuerto (Del voto del Dr. Pizzatelli).

2 - La ley de lealtad comercial tiene como uno de sus objetivos que el consumidor conozca en forma inmediata el monto que deberá desembolsar por la adquisición del bien o servicio publicado y permitirle una rápida comparación con los valores de otros oferentes del mercado, pues el precio publicado debe corresponder al importe que efectivamente deba abonar el consumidor final, resulta transgredida la normativa vigente cuando se anuncia un valor que es el mínimo posible de la escala tarifaria correspondiente al no incluir los rubros que integran el precio total (en este caso, impuestos y tasas) (Del voto del Dr. Pizzatelli).-

3 - Con respecto a la alegada desproporción del monto de la multa aplicada cabe señalar que por la ley 22.802 se establecen los parámetros —máximo y mínimo— de la sanción de multa, cuyo monto debe ser graduado por el juzgador atendiendo a las circunstancias del caso, al patrimonio del sancionado y a los eventuales antecedentes que aquel pudiera registrar y de las constancias de autos surge que la sancionada registra un único antecedente en la Dirección Nacional de Comercio Interior que no permite considerarla reincidente, por lo que el monto de la multa aplicada debe reducirse (Del voto del Dr. Pizzatelli).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL  
Sala B (PIZZATELLI - GRABIVKER - HORNOS)  
IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. s/ Lealtad Comercial  
SENTENCIA, 48473 del 26 DE SETIEMBRE DE 2002

---

### Sumario nro. T0005482

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-LEYENDA ENGAÑOSA-BIEN JURÍDICO PROTEGIDO

1 - Corresponde confirmar la sanción de multa impuesta por infracción a la ley de lealtad comercial a quien publicó un aviso un diario indicando un precio +IVA, sin informarse el precio total de contado en dinero efectivo que efectivamente debía abonar el consumidor por el bien ofrecido, sin precisar el Impuesto al Valor Agregado, flete, patentamiento, prenda, ni seguros (Del voto del Dr. Grabivker).

2 - El fin que se persigue con la ley 22.802 de lealtad comercial es evitar que los consumidores mediante publicidades poco claras, engañosas o inexactas, sean inducidos a error o falsedad en la adquisición de productos o en la contratación de servicios, protegiéndose el derechos de aquéllos a una información adecuada, completa y veraz, en relación al consumo (Art. 42, CN) (Del voto del Dr. Grabivker).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 22.802

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL  
Sala B (GRABIVKER - HORNOS - PIZZATELLI)  
VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. s/ Lealtad Comercial  
SENTENCIA, 48613 del 7 DE OCTUBRE DE 2002

---

### Sumario nro. T0005509

## SUMARIO

### LEALTAD COMERCIAL-PUBLICIDAD ENGAÑOSA

Debe confirmarse la resolución que impuso una multa a una razón social por haber publicado un aviso publicitario que consignaba el precio mas IVA sin indicar el precio total de contado para encuadrar dicha conducta dentro de las previsiones del art. 9 en concordancia con el art. 5 de la Res. de la Secretaría de Comercio e Industria 434/94, reglamentaria de la ley 22.802 (Del voto del Dr. Hornos).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL  
Sala B (HORNOS - GRABIVKER - PIZZATELLI)  
CIRLAFIN S.A.C.I.F. s/ Lealtad Comercial  
SENTENCIA, 45825 del 11 DE SETIEMBRE DE 2001

---

### Sumario nro. T0005544

## SUMARIO

### LEALTAD COMERCIAL:OBJETO-LEYENDA ENGAÑOSA-BIEN JURÍDICO PROTEGIDO

1 - Corresponde confirmar la multa haber ofrecido mediante un aviso publicitario un servicio de línea telefónica (Bandsud Phone) como servicio gratuito que permitía realizar todo tipo de operaciones en forma sencilla y con máxima seguridad, las 24 horas del día, los 365 días del año, desde cualquier punto del país, siendo el mismo de gestión empresarial y no gratuito, porque en primer lugar, aún cuando la denuncia formulada sólo contiene escasos datos sobre el denunciante y el hecho concreto que denuncia no carece de fuerza invalidante y el organismo administrativo que la recibió después de comprobar su verosimilitud, en uso de las facultades que la ley le otorga, la hizo propia (Del voto del Dr. Repetto).

2 - En segundo lugar, por el Art. 9 de la Ley de Lealtad

Comercial se prohíbe la realización de cualquier clase de presentación, publicidad o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error o confusión respecto a las condiciones de comercialización o caracteres del servicio ofrecido (Del voto del Dr. Repetto).



3 - De tal forma, la publicación de un aviso en el que se promociona un servicio de línea telefónica como gratuito, cuando en realidad es oneroso, infringe normativa vigente y es merecedor de sanción.

De la simple lectura del aviso únicamente se infiere que el acceso o utilización de aquel servicio no implica costo alguno, toda vez que el mismo omite información respecto de las características y condiciones del precio del servicio, no informe que las llamadas al servicio 0810 tienen un valor adicional, asimilable al costo de una llamada urbana o interurbana a una línea común, para los usuarios del servicio (Del voto del Dr. Repetto).

4 - Las infracciones sancionadas en la Ley de Lealtad Comercial deben entenderse previstas como hechos culposos que no resultan discriminados por errores que representan una omisión del deber de cuidado que incumbe a todo comerciante (Del voto del Dr. Repetto).

5 - Corresponde revocar la sanción que impuso multa si en el caso el anuncio de gratuidad del servicio ofrecido no se encuentra desvirtuado ni surge ninguna confusión por la circunstancia de que la comunicación telefónica con que se gestiona la prestación resulte onerosa, pues está sobreentendido que lo anunciado es la gratuidad del servicio, no de las líneas telefónicas, caso que sería igual si el servicio se prestara por vía postal, donde la gratuidad no resultaría dementida por el franqueo que se abona por ellas.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802 Art. 9

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala A (REPETTO - GRABIVKER - HENDLER, en disidencia)

BANCO BANSUD S.A. s/ Lealtad Comercial

SENTENCIA, 49146 del 18 DE FEBRERO DE 2003

---

## Sumario nro. J0032691

## SUMARIO

RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD:REQUISITOS PROPIOS-CUESTION NO CONSTITUCIONAL-SENTENCIA SUFICIENTEMENTE FUNDADA-CÁMARA DE APELACIONES-FUNCIÓN JURISDICCIONAL-COLEGIO PROFESIONAL-FACULTADES DISCIPLINARIAS (CIVIL)-FARMACEUTICOS-SANCIONES DEL COLEGIO PROFESIONAL-SUSPENSION DE LA MATRICULA-PUBLICIDAD ENGAÑOSA-CODIGO DE ETICA-NORMA JURÍDICA-APLICACIÓN DE LA LEY

Corresponde rechazar la queja desde que no logra el recurrente demostrar que lo resuelto por la Alzada al confirmar la sanción que le impuso el Tribunal de Ética del Colegio de Farmacéuticos, implique un grosero desconocimiento del derecho a la jurisdicción o la violación de sus derechos al debido proceso y de defensa en juicio. Así, la decisión se ajustó al examen de la normativa aplicable, esto es, los artículos 22 de la ley 3950 de Ejercicio Profesional de la Medicina, 155 del Código de Ética y 11 del Reglamento de Publicidad, comprobando los juzgadores que la conducta sancionada consistió en una publicidad efectuada en un diario de amplia difusión y gran tiraje "...agiomada con la perspectiva o promesa de un regalo apetecible, como es un automóvil cero kilómetro...", la que, conforme remisión a un antecedente dictado por la misma Sala, encuadra en la necesidad de cumplimiento de exigencias y límites que reglamentan el derecho a la publicidad dado la finalidad de desterrar "la industrialización de la profesión de los Farmacéuticos" salvaguardando la ética, y custodiando fielmente la salud de los ciudadanos "...sin llevarlos a engaños o equívocos, en pro de una voracidad vendedora fogueada por hábiles publicitarios y/o comunicadores sociales...". En suma, las apreciaciones efectuadas por los sentenciantes precisamente resguardaron tal finalidad, continuando vigente el recaudo de la autorización previa, y los propósitos de salvaguardar la salud pública, evitando el engaño, el error o la explotación de la buena fe del consumidor, como así también el menoscabo y desprestigio del ejercicio profesional, aspectos contraproducentes de una propaganda que se acentúan

cuando se mencionan regalos, bonos, premios, concursos, rifas, etc., de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 155 del Código de Ética respectivo.-

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Texto Ordenado Ley 3.950 Art. 22

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SANTA FE, SANTA FE

(GUTIERREZ - GASTALDI - NETRI - SPULER -)

PERESSOTTI, DANIEL ALBERTO s/ QUEJA POR DENEGACION DEL RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD -RECURSO DE APELACION INTERPUESTO ANTE EL TRIBUNAL DE ETICA COLEGIO DE FARMACEUTICOS (EXPTE.: C.S.J. NRO. 275 AÑO 2004)

SENTENCIA del 3 DE NOVIEMBRE DE 2004

---

## Sumario nro. T0005635

## SUMARIO

### MULTA-PUBLICIDAD ENGAÑOSA-LEALTAD COMERCIAL

1 - Corresponde confirmar la resolución que impuso una multa a la razón social sumariada por infracción al Art. 9 de la Ley 22.802, toda vez que ésta lanzó un folleto publicitario donde se consignaba un precio para el producto que, al efectivamente adquirirlo, revelaba una diferencia del 100 por ciento en más, en tanto ello se encuentra acreditado con la simple observación de la publicidad, el ticket de compra y la etiqueta del pesaje.

2 - Corresponde confirmar la resolución que impuso una multa a la razón social sumariada por infracción al Art. 9 de la Ley 22.802, toda vez que ésta lanzó un folleto publicitario donde se consignaba un precio para el producto que, al efectivamente adquirirlo, revelaba una diferencia del 100 por ciento en más, y no puede prosperar el argumento defensivo en cuanto a que existían carteles sobre los productos en oferta y que el consumidor debía recurrir a personal del establecimiento a fin de corroborar los precios vigentes, toda vez que no puede exigirse al potencial consumidor que realice cálculos, averiguaciones o alguna otra operación a efectos de conocer cuál será en definitiva el costo del producto que desea adquirir, como así tampoco a que bien en particular, corresponde el precio publicitado, puesto que si existe oferta pública, el aviso debe bastarse a sí mismo y ser concluyente respecto de que se oferta y a qué precio corresponde exactamente, a fin de evitar que se induzca a error a los potenciales interesados a consumir determinado producto.

3 - Las regulaciones publicitarias persiguen el fin de dar acabada tutela a la prerrogativa que es el derecho de los consumidores y usuarios de bienes y servicios a recibir información adecuada y veraz. Tanto la falta total de información como la información dada en forma parcial, contradictoria o engañosa son todas variante idóneas para inducir a error a los potenciales interesados en consumir determinado producto o utilizar cierto servicio (Sala A, Reg. 592/2004).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802 Art. 9

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala A (HENDLER-BONZON.)

COTO CICSA. s/ Lealtad Comercial.

SENTENCIA, 198/2005 del 21 DE ABRIL DE 2005

---

## Sumario nro. T0005779

### SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-PUBLICIDAD ENGAÑOSA-MULTA (PENAL):PROCEDENCIA-INSTITUTOS TERCARIOS-INSTITUTOS INCORPORADOS A LA ENSEÑANZA OFICIAL:IMPROCEDENCIA

1 - Corresponde confirmar la resolución por la que se impuso sanción de multa a la sumariada por infracción al Art. 9 de la Ley 22.802, puesto que, de la pagina web de dicha firma y de la publicidad efectuada en una revista, se advierte la inclusión de datos que podrían inducir a error, engaño o confusión respecto de la características de los cursos ofrecidos, toda vez que se señala que la sumariada brinda “carreras terciarias oficiales” y otorga “títulos oficiales terciarios” pero, por el contrario, dicha asociación no se encontraba debidamente incorporada a la enseñanza oficial, contando con una autorización de carácter provisorio, circunstancia que debía hacer saber a la comunidad educativa por medio de comunicaciones fehacientes, por exhibición en lugares públicos y por publicidad del servicio, conforme le fuera exigido por la Dirección General de Educación de Gestión Privada, y no se advierte de las publicidades cuestionadas que se haya respetado esa aclaración (Del voto del Dr. Pizzatelli, al que adhieren los Dres. Grabivker y Hornos).-

2 - Corresponde confirmar la resolución por la que se impuso sanción de multa a la sumariada por infracción al Art. 21 de la Ley 22.802, puesto que aquella incumplió con la intimación efectuada por el organismo administrativo de presentar cierta documentación que le fuera requerida, puesto que, si bien acompañó copia del estatuto social, ello fue a raíz de una segunda intimación, en tanto que nunca acompañó los “folletos, presentaciones y toda otra propaganda en original donde se haga referencia a publicidad o se publicite su actuación” (Del voto del Dr. Pizzatelli, al que adhieren los Dres. Grabivker y Hornos).-

3 - Las infracciones a la Ley de Lealtad Comercial (Ley 22.802) revisten el carácter de “formales”, para cuya tipificación y sanción no resulta relevante la existencia de intención o de daño a los presuntos consumidores o a los competidores, pues, como regla general, sólo se requiere la simple constatación (Del voto del Dr. Pizzatelli, al que adhieren los Dres. Grabivker y Hornos).

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802 Art. 9, Ley 22.802 Art. 21, Ley 22.802

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala B (PIZZATELLI-GRABIVKER-HORNOS.)

CENTRO DE BACARIOS DE LA OMSPA. s/ Lealtad comercial.

SENTENCIA, 986/2005 del 16 DE DICIEMBRE DE 2005

---

## Sumario nro. T0005778

### SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL:RÉGIMEN JURÍDICO; OBJETO-AVISO PUBLICITARIO-PUBLICIDAD ENGAÑOSA-BIEN JURÍDICO PROTEGIDO-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

1 - Incurrir en infracción a los Art. 4 y 8 de la resolución 7/2002, reglamentaria de la Ley 22.802 de Lealtad Comercial, la firma sumariada que ha publicado un aviso en una revista ofreciendo la instalación de un determinado equipamiento (en el caso, GNC), sin informar el precio de contado, el precio total financiado, la cantidad y monto de las cuotas y la tasa de interés efectiva anual aplicada, calculada sobre el precio de contado en dinero efectivo que debe abonar el consumidor, indicando en el aviso tan sólo el valor mensual de la cuota a pagar, precedido de la leyenda “desde”, siendo clara la

intención de que un consumidor potencial adquiera e instale un equipamiento de los ofrecidos y no, por el contrario y como sostiene la recurrente, que el aviso se refiera a un servicio técnico de información al usuario, siendo la indicación “desde \$... (pesos) por mes” una clara referencia al precio del bien publicitado, de modo tal que, con una publicidad de este tipo se pueden producir desvíos o una captación potencial de clientela por medio de métodos contrarios a la lealtad en las relaciones comerciales (Del voto del Dr. Hornos, al que adhieren los Dres. Pizzatelli y Grabivker).

2 - Las infracciones a la Ley de Lealtad Comercial (Ley 22.802) revisten el carácter de “formales”, para cuya sanción no es necesario evaluar la intencionalidad del infractor, ni la producción de daño o resultado alguno; sólo se requiere la simple constatación del hecho (Del voto del Dr. Hornos, al que adhieren los Dres. Pizzatelli y Grabivker).

3 - El fin que se persigue con la ley 22.802 de Lealtad Comercial es evitar que los consumidores, mediante publicidades poco precisas, que contengan inexactitudes u ocultamientos puedan ser inducidos a error, engaño o confusión en la adquisición de productos o mercaderías o en la contratación de servicios; de tal modo, se pretende preservar la lealtad en las relaciones comerciales, la cual abarca los derechos de los consumidores y los de los competidores, tutelando la libertad, la debida información y la transparencia en aquellas actividades (Del voto del Dr. Hornos, al que adhieren los Dres. Pizzatelli y Grabivker).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala B (HORNOS-GRABIVKER-PIZZATELLI.)

ARGENTOIL S.A. s/ Lealtad comercial.

SENTENCIA, 1006/2005 del 26 DE DICIEMBRE DE 2005

.....  
Identificación SAJ: C0402778

## SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-PUBLICIDAD ENGAÑOSA-LEALTAD COMERCIAL-RESPONSABILIDAD DEL ORGANIZADOR-SORTEOS-MENORES

Es responsables de los daños y perjuicios ocasionados el organizador de un concurso -supermercado- por la no entrega del premio comprometido, si fue confusa la publicidad respecto de quienes podían participar en el sorteo (mayores de 21 años). Pues los requisitos deben ser dados a conocimiento del público de manera clara y precisa. Máxime cuando por las características de la promoción el premio era un viaje a Disney y los productos a comprar para obtener los cupones a fin de participar en el sorteo y las gráficas de la promoción estaban identificados con personajes infantiles en virtud del público al que estaba dirigida la publicidad. Es que, la publicidad de un concurso y la difusión de sus bases, condiciones y reglamentos —requisitos completos de participación— deben ser transparentes y reflejar realmente la oferta (ley 22.802, decreto 1153/97, resolución 89/98 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Lealtad Comercial), además de exhibirse en forma destacada y fácilmente visible para el consumidor. De lo contrario el organizador debe asumir las consecuencias. De tal manera, es insuficiente la publicación de las condiciones del certamen en un diario de amplia circulación en la que se destaca en un gran espacio el premio y en letras pequeñas de difícil lectura las bases y condiciones. Ello por resultar poco claro y porque además cabe tener en cuenta que no todos los clientes del supermercado pudieron haber leído ese día el periódico.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802, Decreto Nacional 1.153/97

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL  
Sala F (POSSE SAGUIER, GALMARINI, ZANNONI.)  
MARTÍNEZ, Marisol y otro c/ CARREFOUR ARGENTINA SA s/ DAÑOS YPERJUICIOS.  
SENTENCIA del 30 DE AGOSTO DE 2007

---

Identificación SAIJ: C0402779

#### SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-DAÑO MORAL-PUBLICIDAD ENGAÑOSA-RESPONSABILIDAD DEL ORGANIZADOR-SORTEOS-PREMIO DE JUEGOS DE AZAR-MENORES

El reclamo de daño moral ocasionado a un menor por la no entrega del premio consistente en un viaje ganado en un sorteo del que fue descalificado por su edad y al no cumplir las bases y condiciones del concurso, es procedente en virtud de que la frustración de aquél y sus implicancias razonablemente pudieron generar en los legítimos sentimientos y expectativas del niño. Máxime cuando el menor se creyó con derecho a participar del concurso al estar dirigida la publicidad de la promoción a los menores e identificado los cupones con la figura de un personaje infantil.

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL  
Sala F (POSSE SAGUIER, GALMARINI, ZANNONI.)  
MARTÍNEZ, Marisol y otro c/ CARREFOUR ARGENTINA SA s/ DAÑOS YPERJUICIOS.  
SENTENCIA del 30 DE AGOSTO DE 2007

---

Identificación SAIJ: C0402730

#### SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-RESPONSABILIDAD PROFESIONAL-RESPONSABILIDAD DEL ODONTOLOGO-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-PUBLICIDAD ENGAÑOSA

La conducta del odontólogo es altamente censurable y éste incurre en responsabilidad si viola diversas disposiciones legales (arts. 10, 30 de la ley 17.132, y 31 t.o. ley 23.873) y se vale de una publicidad televisiva plagada de falsedades y engaños para captar clientes incautos. Corresponde esta conclusión si no se acreditó, ni siquiera se invocó, haber sido autorizado por la Secretaría de Salud Pública para realizar publicidad televisiva que excedía notoriamente lo establecido por el art. 10 citado. Más aun cuando se hizo caso omiso a prohibiciones tales como anunciar características técnicas de sus equipos o instrumental que induzcan a error o engaño, prometer la confección de aparatos protésicos en los que se exalten sus virtudes y propiedades o el término de su construcción, anunciarse como especialista sin tener el título ni estar registrado como tal en la Secretaría enunciada, publicar falsamente éxitos terapéuticos, estadísticas, datos o cualquier otro engaño, realizar publicaciones con referencia a técnicas o procedimientos personales en medios de difusión no especializados en odontología o medicina.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 17132 Art. 10, LEY 17132 Art. 30

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL  
Sala G (AREÁN, BELLUCCI, CARRANZA CASARES.)  
DEGLEUE, Cynthia Lorena c/ T., A. s/ DAÑOS Y PERJUICIOS.  
SENTENCIA del 13 DE MARZO DE 2007

---

Identificación SAIJ: C0402731

**SUMARIO**

**DAÑOS Y PERJUICIOS-RESPONSABILIDAD PROFESIONAL-RESPONSABILIDAD DEL ODONTOLOGO-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-PUBLICIDAD ENGAÑOSA**

1- Si bien las profesiones liberales están excluidas del marco protectorio de la ley 24.240 en virtud de lo establecido por el art. 2º, no ocurre lo mismo con la publicidad que se haga del ofrecimiento de los servicios profesionales.

2- La realización de publicidad importa una suerte de sometimiento voluntario del profesional al régimen protectorio especial de los consumidores del que quedan excluidos los mensajes de carácter meramente informativos. Será necesaria una publicidad relativa a características especiales de la prestación que puedan además ser diferenciadas de las comunes a la actividad. Todo ello deberá ser ponderado por la autoridad de aplicación y, en su caso, por el juez.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 2

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala G (AREÁN, BELLUCCI, CARRANZA CASARES.)

DEGLEUE, Cynthia Lorena c/ T., A. s/ DAÑOS Y PERJUICIOS.

SENTENCIA del 13 DE MARZO DE 2007

---

Identificación SAIJ: T0005904

**SUMARIO**

**MULTA (ADMINISTRATIVO)-DIRECCION NACIONAL DE COMERCIO INTERIOR-LEALTAD COMERCIAL-PUBLICIDAD ENGAÑOSA-PRODUCTOS LACTEOS**

Corresponde confirmar la resolución de la Dirección Nacional de Comercio Interior que impuso sanción de multa a la sumariada (en el caso, un supermercado) por infracción al Art. 9 de la Ley 22.802, toda vez que del folleto publicitario se advierte que el producto yogur bebible, 1 kg. (kilogramo), y cuya imagen surge del folleto, se promocionó como yogur bebible descremado, sachet por 1 lt. (litro), de modo tal que el contenido neto de aquel producto se expresó en una cantidad de medida (volumen) que es distinta de la utilizada por la empresa productora al rotular el producto (masa), por lo cual la publicidad cuestionada posee inexactitudes con aptitud para inducir a error, engaño o confusión respecto de la cantidad del bien ofrecido.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 22.802 Art. 9

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala B (PIZZATELLI-GRABIVKER-HORNOS.)

COTO C.I.C.S.A. s/ Lealtad Comercial.

SENTENCIA, 1034/2006 del 28 DE DICIEMBRE DE 2006

---

## Sumario nro. T0005139

### SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL:TIPICIDAD-LEYENDA ENGAÑOSA:ALCANCES-ANUNCIO PUBLICITARIO-PRUEBA-FACULTADES DE LA ADMINISTRACION

1 - Comete infracción al art. 9 de la ley de lealtad comercial aquella empresa que publica un aviso donde la información relevante para el consumidor - en el caso, la indicación de las bases del concurso, de los lugares para retirar las bases y el tiempo de vigencia de la promoción - no resulta legible y las condiciones de impresión ubicadas en sentido vertical con relación al resto del texto, obstaculizan que el consumidor pueda acceder fácilmente al conocimiento de datos esenciales de la oferta, bastando con que el error se haya constatado en uno solo de los avisos publicados para que se configure la infracción (Del voto del Dr. Grabivker).

2 - Resulta procedente que el Director Nacional de Comercio Interior, en el marco de una causa por presunta vulneración a la ley mencionada, deniegue la producción de prueba ofrecida, pues el art. 17, inc. e) de aquel ordenamiento prevé que las pruebas se admitirán solamente en el caso de existir hechos controvertidos - en el caso, se había estimado que una prueba informativa solicitada sólo tendía a cuestionar la publicidad efectuada en un diario, lo cual resultaba irrelevante - y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes (Del voto del Dr. Grabivker).

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802 Art. 9, Ley 22.802 Art. 17

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala B (GRABIVKER - PIZZATELLI - HORNOS)

BANCO FRANCES S.A. s/ Lealtad comercial

SENTENCIA, 44620 del 10 DE JULIO DE 2001

---

## Sumario nro. K0023285

### SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-PUBLICIDAD:ALCANCES-INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO-BUENA FE-CONDUCTA DE LAS PARTES

El art. 8 de la ley 24.240 confiere relevancia jurídica a los contenidos de la publicidad por lo que el entorno publicitario dado también integra el "marco" de ejecución del contrato por aplicación del art. 1198 del C.C. -el principio general de la buena fe y lo que verosíblemente las partes entendieron o pudieron entender (cfr. Sala II del fuero, "Instituto Privado de Nutrición y Metabolismo c/Sec. de Com. de Inv. -Disp. DNCl. 694/98", del 11/2/99). (Consid. III).

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 1198, Ley 24.240 Art. 8

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 05 (Grecco, Gallegos Fedriani, Otero.)

"Sociedad Italiana de Beneficencia en Bs.As. c/ DNCl -Disp. 68/02(Expte. 64-4312/99)". s/ .

SENTENCIA, 61676/02 del 20 DE MARZO DE 2003

---

## Sumario nro. F0025407

### SUMARIO

#### INTERESES DIFUSOS-INTERESES COLECTIVOS-ACCIÓN DE AMPARO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-PUBLICIDAD

Los legisladores Martínez y Solaro, en oportunidad de fundar el proyecto Nro. 524/93 que luego diera origen a la Ley Nro. 2779, expresaban, que en muchos casos la sociedad se encuentra en estado de indefensión ante, por ejemplo, publicidades que promocionan bondades inexistentes en determinados productos, por consiguiente engañosas, y dicen que todos estos problemas han sido recogidos por la doctrina jurídica, pasando a integrar el conjunto de los que denominan “intereses difusos o derechos colectivos”.

Los autores de dicha iniciativa legislativa, siguiendo la actual tendencia, afirman que con su proyecto pretenden no tanto la reparación personal del afectado, sino la paralización de los efectos dañosos, anteponiendo lo público y preventivo al concepto individualista de daño resarcible. Como modelo toman —siguiendo a Morello— el procedimiento del amparo colectivo, el más afín al espíritu de nuestras instituciones y el que, en la medida en que no se ahogue con una malla excesivamente ritual, demostrará su utilidad.

Es precisamente este espíritu del legislador el que debemos tratar de no alterar al ejercer la tutela judicial efectiva de los derechos de usuarios y consumidores de la Provincia de Río Negro.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 2779

### DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

## Identificación SAIJ: K0025096

### SUMARIO

#### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-BEBIDAS ALCOHOLICAS

Incumple con lo dispuesto en el artículo 4 de la ley 24.240 la firma bodeguera que publicita bebidas alcohólicas sin incluir las leyendas “beber con moderación” y “prohibida su venta a menores de 18 años” a las que hace referencia el artículo 6 de la Ley 24.788.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 4, Ley 24.788 Art. 6

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 05 (Gallegos Fedriani, Moran.)

“Bodegas San Humberto S.A. c/ DNCI-Disp 252/06 (Expte SO1:33.707/04)”.

SENTENCIA del 13 DE FEBRERO DE 2007



## **E | Casos generales**

### **Identificación SAIJ : H0001852**

#### **TEMA**

RELACION DE CONSUMO-DEBER DE INFORMACION

Lo expuesto en cuanto a las propuestas de pago y financiación aceptadas y abonadas por la reclamante, carece de sustento fáctico, en tanto no obran en las actuaciones administrativas acompañadas, máxime cuando para que opere la presunción (art. 388 del C.P.C. y C.) se requiere la producción de prueba corroborante acerca de la existencia y contenido del documento (del voto en disidencia del Dr. Pascuarelli).

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: LEY 912 Art.388*

#### **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL , NEUQUEN, NEUQUEN

Sala 01 (Cecilia Pamphile - Jorge Pascuarelli)

López, Romina Valeria c/ Viv. Roca de Constr. del Int. S.R.L. s/ sumarísimo Ley 2268

SENTENCIA del 3 DE JUNIO DE 2014

Nro.Fallo: 14070135

### **Identificación SAIJ : H0001851**

#### **TEMA**

RELACION DE CONSUMO-DEBER DE INFORMACION

Corresponde ordenar la rescisión del contrato de compraventa de una casa prefabricada, y la restitución de las sumas abonadas por la compradora, pues tratándose de una relación de consumo, resulta de aplicación la Ley 24.240, y surge acreditado que la vendedora incurrió en inexactitudes e imprecisiones en torno a la comercialización y financiación de la vivienda, lo que influyó decididamente en la frustración del contrato, al no poder acceder la actora al crédito que necesitaba para adquirir la casa, pese a habersele propuesto un plan de pago y financiación para la operación convenida.

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240*

#### **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL , NEUQUEN, NEUQUEN

Sala 01 (Cecilia Pamphile - Jorge Pascuarelli)

López, Romina Valeria c/ Viv. Roca de Constr. del Int. S.R.L. s/ sumarísimo Ley 2268

SENTENCIA del 3 DE JUNIO DE 2014

Nro.Fallo: 14070135

### **Identificación SAIJ : B0957005**

#### **TEMA**

JUICIO EJECUTIVO-PRESTAMO DE DINERO-PAGARE-INFORMACION AL CONSUMIDOR

La vía ejecutiva resulta improcedente para el cobro del pagaré suscripto como garantía del préstamo de dinero, sin que exista contrato alguno, atento la instrumentación de la relación jurídica expresada en el documento sin elemento adicional alguno que lo integre impide al Tribunal analizar el

cumplimiento de los requisitos exigidos referidos a la información a suministrar al consumidor -art. 36 Ley Defensa del Consumidor-

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.36

## FALLOS

CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , AZUL, BUENOS AIRES  
Sala 02 (Peralta Reyes - Longobardi - Galdós)  
CONSUMO S.A. s/ COBRO EJECUTIVO  
SENTENCIA del 6 DE NOVIEMBRE DE 2013  
Nro.Fallo: 13010315

Identificación SAIJ: K0028024

## SUMARIO

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR-MEDICINA PREPAGA

“La recurrente se ha reservado el derecho a modificar el importe fijado a su libre arbitrio, pues no se consignan criterios objetivos, ni se explican al afiliado los parámetros que serán tenidos en cuenta para aumentar el valor de las cuotas, ni se especifica con cuanto tiempo de anticipación ello será notificado al usuario, en abierta contradicción con lo que dispone el art. 4º de la Ley 24.240, y al derecho a la información consagrado por el art. 42 de la Constitución Nacional; pues a pesar de las alegaciones formuladas por la recurrente que en ningún momento se hace cargo de la responsabilidad que le cabe, ya que sólo ella sabe cuáles son las circunstancias a las que alude la cláusula en cuestión, toda vez que no se brinda información adecuada y suficiente resultando de tal modo una cláusula contraria a derecho al no dar detalles que, a la hora de pagar una cuota no resultan menores para el afiliado”.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240 Art. 4

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 03 (Argento, Grecco, Fernández.)  
“CONSOLIDAR SALUD S.A. c/ DNCI-RESOL.588/09 (EXPTE S01: 2468/04)”.  
SENTENCIA del 22 DE FEBRERO DE 2011

Identificación SAIJ: T0006083

## SUMARIO

### LEALTAD COMERCIAL-IDENTIFICACIÓN DE MERCADERÍAS-ORIGEN DE LA MERCADERÍA-SUPERMERCADO-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-MULTA: PROCEDENCIA

Debe confirmarse la multa impuesta a una empresa de supermercados, por infracción al artículo 1º, inc. b), de la ley 22.802.

Dicha sanción recayó en atención de haberse hallado, en uno de sus locales comerciales, mercaderías que carecían del nombre del país donde fueron producidas o fabricadas.

La Ley de Lealtad Comercial es clara en cuanto impone a los comerciantes el deber de no comercializar frutos o productos cuya identificación contravenga lo dispuesto en el artículo 1º de la ley 22.802 (conf. Art. 6, segundo párrafo de la mencionada norma). Asimismo, las infracciones a la ley 22.802 son, en principio, de naturaleza culposa, lo que supone un deber de cuidado cuya transgresión se incurre aunque el resultado que se trató de evitar.

Por otra parte, cabe puntualizar que el perjuicio al consumidor, reside en no haberle brindado la información mínima a la que tiene derecho por ley. (Sumario confeccionado por el SAIJ)

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802, Ley 22.802 Art. 1, Ley 22.802 Art. 6

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala A (HENDLER - REPETTO)

COTO S.I.C.S.A. s/ Infracción ley 22.802

SENTENCIA, 58159 del 27 DE AGOSTO DE 2008

---

Identificación SAIJ: T0006087

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-EMPRESA DE SERVICIOS TURÍSTICOS-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-PRECIO-MULTA

Corresponde confirmar la multa aplicada a la empresa dedicada a la venta de pasajes y paquetes turísticos por infracción al artículo 8º de la ley 22.802, en concordancia con el 2º de la resolución N° 7/2002, reglamentaria de la mencionada norma.

La multa fue impuesta a raíz de haberse detectado que la firma sumariada publicó un aviso, en un diario de gran circulación, donde se ofrecía la posibilidad de adquirir ciertos servicios, sin indicar el precio que el consumidor efectivamente debería abonar para la adquisición de los mismos, como así tampoco la razón social del oferente y su domicilio en el país.

La norma referida es clara en cuanto exige, a quienes ofrezcan voluntariamente bienes o servicios, que indiquen el importe total que efectivamente debe abonar el consumidor, resultando transgredida cuando el anuncio indica un valor que es sólo una parte del total y existen otras sumas que no se encuentran especificadas.

La indicación de la preposición “desde”, seguida de un valor, junto a la indicación del servicio ofrecido, resulta un impedimento para que el consumidor conozca en forma clara, precisa e inmediata, el costo del servicio que desea adquirir. Dicha circunstancia también resulta aplicable a la formula “+ imp”, dado que dicho valor también integra el importe final que el consumidor deberá desembolsar para la adquisición del servicio y dicha omisión le impide efectuar una comparación con otros oferentes, como así también obstaculiza la transparencia que debe existir en el comercio. (Sumario confeccionado por el SAIJ)

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802 Art. 8

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala A (REPETTO - BONZÓN - HENDLER (en disidencia))

ASATEJ S.R.L. s/ ley 22.802

SENTENCIA, 58629 del 12 DE SETIEMBRE DE 2008

---

Sumario nro. K0023759

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-ENTIDADES FINANCIERAS**

La publicidad en sí misma tiene como fin no sólo lograr convencer al público de la necesidad de adquirir un bien o un servicio, mostrando el producto o el servicio de la manera más persuasiva, poniendo de resalto sus ventajas o bondades, sino que también debe "informarlo" de manera que pueda decidirse con conocimiento de los bienes y servicios, de sus cualidades, atributos y posibilidades (esta Sala, 19/11/96 "Modart SACIF e I.") sino, además, especialmente en actividades como las financieras, brindarle al consumidor las herramientas necesarias para poder actuar eficientemente en la administración de su propio peculio.

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

"Finvercon S.A. Cía. Financiera c/ DNCI -Disp. 445/01 (Expte.64.7464/98)".

SENTENCIA, 19012/01 del 9 DE OCTUBRE DE 2003

---

Sumario nro. K0023249

**SUMARIO**

**LEALTAD COMERCIAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-VENTA CON PREMIOS-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

Dada la contradicción entre la obligación de observancia de la instrucción de adherir el cupón del premio junto a la enumeración de productos a adquirir, por un lado, y la aclaración, en otro lugar, de que el premio es independiente de la compra, la información brindada por la empresa careció de certeza, por lo que se verifica el incumplimiento del art. 4 de la ley 24.240.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 4

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 03 (Argenti, Uslenghi.)

Sprayette S.A c/ SIC y M. (Disp. DNC. 462/00) (Expte. 64-01194/97)

SENTENCIA, 25.019 del 29 DE MARZO DE 2001

---

Sumario nro. A0055678

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-IDENTIFICACIÓN DE MERCADERÍAS - INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-BIEN JURÍDICO PROTEGIDO: ALCANCES**

La inscripción "Made in England", resulta una información comprensible para la generalidad de los consumidores, según es público y notorio, por lo que de ningún modo queda afectado el bien jurídico protegido, esto es la debida identificación de los productos importados para evitar errores o engaños en cuanto a su origen.

**DATOS DEL FALLO**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL  
(Voto: Mayoría: Moliné O'Connor, Fayt, Belluscio, Petracchi, López, Bossert, Vázquez. Abstención: Nazareno, Boggiano.)  
Cencosud S.A. s/ infracción ley 22.802.  
SENTENCIA del 5 DE SETIEMBRE DE 2000

---

### Sumario nro. C0401132

#### SUMARIO

CONTRATO DE TURISMO-DAÑOS Y PERJUICIOS-ATENTADO TERRORISTA -RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA DE VIAJES: REQUISITOS;ALCANCES -INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Para determinar si el organizador de viaje o empresa mayorista de turismo es responsable por haber omitido información conocida que hubiera influido en la decisión de la actora de realizar el viaje o desistir de hacerlo, o en la de elegir otro medio de transporte para seguir el itinerario planeado, corresponde examinar los elementos de convicción aportados a fin de determinar si se han comprobado hechos terroristas en la zona por la que viajaba la reclamante cuya frecuencia y gravedad justificara la información al viajero y que el organizador conocía o debió conocer. Asimismo, el riesgo de que ocurran debe ser analizado en relación directa con la cantidad de sucesos acaecidos en un lapso determinado circunscriptos a una zona o territorio delimitados, esto es, al tiempo o frecuencia y al lugar o espacio en que los hechos ocurren u ocurrieron en época cercana anterior al viaje. (Sumario confeccionado por el SAIJ).

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL  
Sala C (JORGE HORACIO ALTERINI - JOSE LUIS GALMARINI - FERNANDO POSSE SAGUIER.)  
GIAMBELLUCA, EMILIA c/ NAVIL TRAVEL SERVICE S.R.L. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS  
SENTENCIA del 11 DE JULIO DE 2002

---

### Sumario nro. C0401133

#### SUMARIO

CONTRATO DE TURISMO-DAÑOS Y PERJUICIOS-ATENTADO TERRORISTA -RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA DE VIAJES: ALCANCES-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Más allá de que las tratativas que llevaron a concretar el contrato de viaje fueron entabladas entre la viajera y la agencia minorista que actuó como intermediaria, y por tanto la información debía ser transmitida por quien estuvo en comunicación directa con la cliente, esta circunstancia no hubiera liberado a la empresa mayorista de su obligación de suministrar al consumidor información veraz, detallada, eficaz y suficiente (art. 4 de la ley 24.240) y de adoptar las medidas adecuadas para que el servicio no presente peligro o riesgos para su salud o integridad física (arts. 5 y 6 de la misma ley), y la responsabilidad alcanzaría a todos los participantes en el proceso de comercialización del servicio de turismo en forma solidaria (arg. art. 40 de la ley 24.240, según la reforma introducida por el art. 4 de la ley 24.999), tanto a la empresa organizadora como a la agencia intermediaria. (Sumario confeccionado por el SAIJ).

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 4 al 6, Ley 24.240 Art. 40, LEY 24.999 Art. 4

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL  
Sala C (JORGE HORACIO ALTERINI - JOSE LUIS GALMARINI - FERNANDO POSSE SAGUIER.)  
GIAMBELLUCA, EMILIA c/ NAVIL TRAVEL SERVICE S.R.L. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS  
SENTENCIA del 11 DE JULIO DE 2002

---

### Sumario nro. A0057755

#### SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-SANCIONES ADMINISTRATIVAS-PUBLICACIÓN DE LA SANCIÓN-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-CONSTITUCIÓN NACIONAL

La sanción accesoria de publicación prevista en el último párrafo del art. 47 de la ley 24.240 hace eficaz el derecho a una información adecuada y veraz al usuario y al consumidor, principio consagrado en el art. 42 de la Constitución Nacional.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240 Art. 47

#### DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Mayoría: Moliné O'Connor, Belluscio, Petracchi, Boggiano, López, Bossert, Vázquez.  
Abstención: Nazareno, Fayt.)

Banco Bansud S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones. s/ Disposición 1242/98.

SENTENCIA del 30 DE MAYO DE 2001

---

### Sumario nro. F0024373

#### SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

La Ley Argentina Nro. 24.240, de Defensa del Consumidor, establece en su art. 11 que se consideran consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que contraten a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social: "...la adquisición o locación de cosas muebles...". El art. 4 de la Ley Nro. 24.240 dispone, al respecto, que quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 4, Ley 24.240 Art. 11

#### DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-BALLADINI-SODERO NIEVAS (SEGÚN SU FUNDAMENTO: LUTZ: F0024347, F0024348, F0024349, F0024350, F0024351, F0024352, F0024353, F0024354, F0024355 Y F0024356)  
(OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0024357, F0024358, F0024359, F0024360, F0024361, F0024362, F0024363, F0024364, F0024365, F0024366, F0024367, F0024368, F0024369, F0024370, F0024371, F0024372, F0024373, F0024374, F0024375, F0024376, F0024377, F0024378, F0024379, F0024380, F0024381, F0024382, F0024383, F0024384, F0024385, F0024386, F0024387, F0024388, F0024389, F0024390, F0024391, F0024392 y F0024393))

B. S. A. s/ MANDAMUS

Sumario nro. K0023233

**SUMARIO**

CONTRATOS BANCARIOS-INTERESES-COMPUTO DE INTERESES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

La indeterminación del plazo para el cálculo de intereses y la ausencia de especificación sobre los criterios que la entidad bancaria utilizará a los fines de establecerlos, producen la falta de información suficiente al usuario, cuya principal consecuencia es la restricción de los derechos de aquél, en claro desequilibrio a favor del predisponente contractual, contrariando los arts. 4 y 37 de la ley de Defensa del Consumidor.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 4, Ley 24.240 Art. 37

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 02 (Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera.)  
HSBC Banco Roberts S.A c/ Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI N° 622/99  
SENTENCIA, 24.787 del 25 DE OCTUBRE DE 2001

---

Sumario nro. T0005526

**SUMARIO**

LEALTAD COMERCIAL-RESPONSABILIDAD DEL COMERCIANTE: ALCANCES; PROCEDENCIA-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-PRUEBA

1 - Corresponde confirmar la resolución del Director Nacional de Comercio Interior que sancionó a una firma por comercializar productos sin denominación y con sus manuales de instrucción en idioma extranjero, si a la fe que tiene el acta inicial de constatación, conforme lo establecido por el art. 17, inc. d) de la ley de lealtad comercial, no se opuso prueba alguna tendiente a demostrar que los productos intervenidos tenían las indicaciones identificatorias y los folletos de instrucciones en idioma nacional, pues a partir del alcance que se otorga a lo descrito en el acta de infracción por la ley citada, queda a cargo del interesado desvirtuar su valor probatorio (Del voto del Dr. Hornos).

2 - No cabe cuestionar una resolución sancionatoria por violación a la ley de lealtad comercial, del Director Nacional de Comercio Interior, a partir de explicaciones de lo sucedido mediante las cuales se pretenda derivar la responsabilidad en el accionar de terceras personas y/o en circunstancias económicas o de prácticas comerciales ajenas a la cuestión, pues quien comercializa un producto —en el caso, sin denominación y con los manuales de instrucción en idioma extranjero— debe arbitrar los medios necesarios para que se encuentre en las condiciones que por las normas vigentes le imponen y se mantengan en esta situación hasta el momento de ser adquirido por el consumidor, única forma de que resulten protegidos los derechos de aquél (Del voto del Dr. Hornos).

3 - Al estar acreditada la materialidad de la infracción a la ley de lealtad comercial, la responsabilidad del comerciante no se desplaza por haber permitido individualizar fehacientemente a los responsables de haber suministrado la mercadería en tales condiciones objetadas, puesto que su obligación era controlar la mercadería y no colocarla en el comercio con las carencias e irregularidades evidenciadas, que tienen aptitud suficiente para perjudicar al consumidor (Del voto del Dr. Hornos).

4 - Corresponde confirmar la resolución del Director Nacional de Comercio Interior que sancionó a una firma por comercializar productos con los manuales de instrucción en idioma extranjero, pues no basta con que los manuales dispongan de gráficos explicativos, sino que es obligatorio que contengan la correspondiente traducción de las instrucciones de uso en idioma nacional (Del voto del Dr. Hornos).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802 Art. 17

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala B (HORNOS - GRABIVKER - PIZZATELLI)

RICARCAS S.R.L. s/ Lealtad comercial

SENTENCIA, 48135 del 18 DE JULIO DE 2002

---

### Sumario nro. K0023829

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR:ALCANCES-SANCIONES ADMINISTRATIVAS:CONFIGURACIÓN;REQUISITOS

Para que se configure la transgresión al deber de informar no se requiere la existencia de intencionalidad fraudulenta en el autor o un perjuicio concreto en el consumidor, de ese modo, la conducta desplegada por la recurrente constituye de por sí el elemento subjetivo requerido para la configuración de la infracción.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

“Banco Bansud S.A. c/ D.N.C.I. -Disp. 213/01 (Expte. 64-5930/98 yAC 64-5007/01).

SENTENCIA, 131343/02 del 18 DE NOVIEMBRE DE 2003

---

### Sumario nro. K0023605

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-EMPRESA CONSTRUCTORA-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

La constructora denunciada no cumple con los deberes que le impone la ley 24.240, cuando no brinda desde el principio información completa acerca de la real situación dominial de la unidad que ofrece en venta —una cochera—. La falta de información impide que el comprador pueda conocer y asumir todas las características y consecuencias de la operación que se va a concertar. No interesa si la operación puede o no ser jurídicamente viable. Lo que está en juego es la información que el vendedor tiene obligación de suministrar y el comprador derecho a recibir, a fin de que al momento de adquirir el bien tenga pleno conocimiento de las características esenciales del bien ofrecido (en este sentido Sala I, in re: “DelloOro & Vio Breton Propiedades c/Sec. de Comercio e Inversiones”, del 1/10/97).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240



## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 02 (Garzón de Conte Grand, Herrera.)  
"Cavi S.A. c/ SIC y T. GCBA Resol. 481/01".  
SENTENCIA, 113501/02 del 28 DE AGOSTO DE 2003

---

### Sumario nro. Q0015488

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

"La desinformación es la que coloca al consumidor como parte `débil`, tanto en el contrato o negocio que nos ocupa como en tanto otros, víctima fácil de las conductas agresivas y aprovechadoras, así como de las cláusulas abusivas. No es el `soberano del mercado`, sino el `súbdito encadenado` de las empresas que brindas bienes y servicios".

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT  
Sala CIVIL (Fernando Nahuelanca Julio Alexandre EX)  
G.M. y Otra c/ B. SA y Otro s/ Daños y Perjuicios  
INTERLOCUTORIO, 0000000138 del 7 DE AGOSTO DE 2003

---

### Sumario nro. F0024353

## SUMARIO

### ALIMENTOS TRANSGÉNICOS-ENVASES DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-POLÍTICA SANITARIA-PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

El legislador ya había tenido en cuenta al dictar la norma, los criterios de la UNION EUROPEA, que están actualizados al 22-09-03 según el informe del MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, COMERCIO INTERNACIONAL Y CULTO DE LA NACIÓN; entre ellos, el "principio de precaución" o "principio de cautela", incluyendo en sus fundamentos de la Ordenanza Nro. 1121.

"... Las principales críticas a la utilización de alimentos transgénicos son los posibles peligros para la salud humana, el daño al medio ambiente y sobre la condición no natural de la tecnología usada que permite hacer combinaciones no naturales de genes.

En Suiza, Austria y Luxemburgo se ha prohibido la comercialización de productos transgénicos. Los alimentos transgénicos, con nuevas combinaciones de genes son, según sus detractores, un riesgo potencial para la salud de consecuencias todavía imprevisibles. Las técnicas de biotecnología utilizan genes resistentes a antibióticos.

Para modificar el genoma de las plantas se utilizan genes que se quieren insertar y otros genes auxiliares. Algunos de estos genes auxiliares confieren resistencia frente a determinados antibióticos, para poder seleccionar las células modificadas.

La Organización Mundial de la Salud viene evaluando los alimentos transgénicos desde 1990. - A pesar que se desconocen los riesgos de estos experimentos para la salud humana y para el medio ambiente, se ha generado consenso en que es deseable que los alimentos que contienen elementos transgénicos lleven un etiquetado que los explicita.

Considerando que el derecho a la información es un derecho de todo individuo, es necesario normar de manera de exigir un etiquetado identificatorio para que cada consumidor tenga posibilidad de elegir ...".

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-BALLADINI-SODERO NIEVAS (SEGÉN SU FUNDAMENTO: LUTZ: F0024347, F0024348, F0024349, F0024350, F0024351, F0024352, F0024353, F0024354, F0024355 Y F0024356) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0024357, F0024358, F0024359, F0024360, F0024361, F0024362, F0024363, F0024364, F0024365, F0024366, F0024367, F0024368, F0024369, F0024370, F0024371, F0024372, F0024373, F0024374, F0024375, F0024376, F0024377, F0024378, F0024379, F0024380, F0024381, F0024382, F0024383, F0024384, F0024385, F0024386, F0024387, F0024388, F0024389, F0024390, F0024391, F0024392 y F0024393))

B. S. A. s/ MANDAMUS

SENTENCIA, 0000000025 del 17 DE MARZO DE 2005

---

## Sumario nro. Q0018175

### SUMARIO

#### LEALTAD COMERCIAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-INDEMNIZACIÓN-DAÑO MATERIAL-DAÑO MORAL

Todo individuo que adquiere un bien o utiliza un servicio ha de ser considerado consumidor o usuario para el ejercicio individual de los derechos que la ley 24.240 establece, salvo prueba o presunción fundada en contrario, regulando el art. 4 de la ley DFC, el deber de información al consumidor o usuario sobre la naturaleza y demás características de los bienes y servicios que adquiere; esta obligación comprende otros deberes accesorios o secundarios que acompañan al cumplimiento. Se trata de los deberes de conducta, tales como los de actuar de buena fe, con la cooperación y diligencia debidas que dependen según sea la naturaleza de la obligación de que se trate.

Ahora bien, el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de este deber de información, en el caso que ocasione daños puede acarrear la responsabilidad fijada en el art. 40 de la ley, que refiere al daño ocasionado al consumidor en sentido amplio; por lo que al usuario o consumidor le asiste el derecho a reclamar no sólo por el daño físico sufrido y por los perjuicios patrimoniales, sino también por el daño moral. Ello es así ya que las empresas prestatarias de servicios que se vinculan al usuario mediante contratos por adhesión a condiciones generales, también han de responder por el daño que causen, sin interesar la prueba de la culpa; esto permite captar en la actualidad el fenómeno de la unicidad de lo ilícito.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 4, Ley 24.240 Art. 40

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT

Sala B (Marta Susana Reynoso de Roberts Nélide Susana Melero Graciela Mercedes García Blanco)

C., R.E. c/ BANCO R. D. L. P. SA s/ Daño Moral

SENTENCIA, 23-C-06 del 10 DE MAYO DE 2006

---

Identificación SAIJ: K0025091

### SUMARIO

#### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Es obligación de quien comercializa un producto arbitrar los medios necesarios para que se encuentre en las condiciones que por las normas vigentes se impone y se mantenga en esa situación hasta el momento de ser adquirida por el consumidor, única forma de que resulten protegidos los derechos de aquél.

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 05 (Gallegos Fedriani, Moran.)  
"Quilmes Gas SRL c/ DNCI-DISP 847/05 (Expte SO1:58636/06)".  
SENTENCIA del 28 DE FEBRERO DE 2007

## **XIX | Sanciones administrativas**

Identificación SAIJ : Q0000771

### **TEMA**

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-CONTROL DE PRECIOS-FACULTADES DE LOS JUECES  
No puede revisarse el acierto o error del programa de precios cuidados o de los disuasivos pergeñados (multas) para su cumplimiento, puesto que tratándose de "un sistema de administración de precios para productos de consumo masivo consistente con los lineamientos seguidos por el Gobierno Nacional" (Considerando de la Resolución n° 20/2014-S.C.), involucra cuestiones de oportunidad, mérito y conveniencia cuya regulación compete a la Secretaría de Comercio de la Nación, en tanto autoridad de aplicación de la Ley 24.240. Y frente a ello, cabe recordar que una de las tareas más importantes que incumbe al Poder Judicial es la de saber mantenerse en el quicio de su jurisdicción, sin invadir ni menoscabar las funciones que corresponde a los otros poderes o jurisdicciones.

### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240*

### **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES , TRELEW, CHUBUT  
Sala A (López Mesa - Velázquez - Spoturno)  
Oficina de Defensa del Consumidor c/ Wal-Mart Argentina SRL. s/ Presunta infracción ley N° 24.240  
SENTENCIA del 11 DE JULIO DE 2014  
Nro.Fallo: 14150005

Identificación SAIJ : Q0000770

### **TEMA**

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-CONTROL DE PRECIOS  
Debe confirmarse la multa impuesta por la Oficina de Defensa del Consumidor municipal a un hipermercado por infracción al art. 7 de la LDC al no tener a la venta la totalidad de los productos incluidos dentro del convenio de precios cuidados, pues no es de recibo el argumento referente a que el mero faltante temporario y circunstancial de algunos productos no constituye una violación a la ley consumeril, ya que el sistema de precios cuidados está regulado por las resoluciones 2/14 y 20/14 de la Secretaría de Comercio, y en dicho marco se previó que ante la falta de previsión suficiente de alguno de los productos, la empresa debía notificar en forma inmediata y fehaciente a dicha Secretaría, de modo tal que ésta pudiera verificar la circunstancia y disponer eximir al supermercado de las obligaciones del programa acordado.

### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.7*

### **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES , TRELEW, CHUBUT  
Sala A (López Mesa - Velázquez - Spoturno)  
Oficina de Defensa del Consumidor c/ Wal-Mart Argentina SRL. s/ Presunta infracción ley N°  
24.240  
SENTENCIA del 11 DE JULIO DE 2014  
Nro.Fallo: 14150005

### Identificación SAIJ : V0106905

#### **TEMA**

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO  
Corresponde confirmar la resolución de la Dirección de Comercio Interior que impuso una sanción de multa a una empresa de telefonía por incumplimiento de acuerdo conciliatorio en el marco de un procedimiento administrativo establecido por la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, resultando adecuada la lógica sentencial, toda vez que la empresa demandada no solo no negó los reclamos efectuados por la usuaria, sino que no aportó prueba conducente para demostrar el debido cumplimiento del acuerdo.

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240*

#### **FALLOS**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA , SAN MIGUEL DE TUCUMAN, TUCUMAN  
Sala CIVIL Y PENAL (Gandur - Estofán - Posse)  
Telecom Argentina S.A. c/ Mendez, Isabel de los Angeles s/ Recurso de Casación  
SENTENCIA del 22 DE JULIO DE 2014  
Nro.Fallo: 14240019

.....

### Identificación SAIJ: A0070364

#### **SUMARIO**

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-EMERGENCIA ECONOMICA-PESIFICACION-SANCIONES  
PECUNIARIAS-PRENDA-SENTENCIA ARBITRARIA-APARTAMIENTO DE LAS CONSTANCIAS DE  
LA CAUSA-DEFECTOS EN LA FUNDAMENTACION NORMATIVA

Cabe descalificar por arbitrariedad, la sentencia recaída a los fines de sostener la sanción pecuniaria impuesta a la recurrente en el marco de un contrato de prenda, por infracción al artículo 19 de la ley 24.240, si no encuentra debido sustento en las circunstancias comprobadas de la causa, no tiene en cuenta la normativa vigente al tiempo de la celebración del contrato y omite expedirse sobre si el accionar del acreedor se ajustó a las previsiones del artículo 11 de la ley 25.561. -Del dictamen de la Procuración General, al que remitió la Corte Suprema.

#### **REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 19, LEY 25.561 Art. 11

#### **DATOS DEL FALLO**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL  
(Mayoría: Highton de Nolasco, Petracchi, Maqueda, Zaffaroni Disidencia: Lorenzetti, Fayt, Argibay)

Yatchesen, Roberto O. c/ Amarilla Automotores s/ presunta infracción a la ley 24.240 de Defensa del Consumidor.  
SENTENCIA del 26 DE FEBRERO DE 2008

---

### Sumario nro. K0024291

#### SUMARIO

##### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SANCIONES ADMINISTRATIVAS

La publicación imperativa contenida en el último párrafo del art. 47 de la ley 24.240 constituye una sanción accesoria insoslayable a aplicar, cualquiera fuere la sanción condenatoria principal y con prescindencia de la levedad o gravedad de la infracción cometida y sancionada, ya que de no ser así, el legislador hubiera incluido a la publicación como un inciso más de los enumerados en dicho artículo, convirtiéndola de ese modo en una sanción posible a aplicar, junta o independientemente con las demás (C.S.J.N. "Banco Bansud", del 30/5/01, Fallos: 324: 1740) (Cons. VIII).

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 03 (Grecco, Argento.)

"La Equitativa del Plata SA de Seguros c/ DNIC -Disp 752/03(Expte 4618818/00)".

SENTENCIA, 39506/03 del 4 DE OCTUBRE DE 2004

---

### Sumario nro. K0023857

#### SUMARIO

##### DEFENSA DEL CONSUMIDOR: ALCANCES; OBJETO-SANCIONES ADMINISTRATIVAS

En la ley 24.240 se estableció un sistema de protección al consumidor de bienes y servicios para que contrate en condiciones equitativas, sin padecer abusos por parte del empresario o profesional y cuyo incumplimiento trae aparejadas las sanciones establecidas en su art. 47.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 47

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

"Banco Francés S.A. c/ DNCI -Disp. 135/02 (expte. 607-001450/98)".

SENTENCIA, 4183/03 del 27 DE NOVIEMBRE DE 2003

---

### Sumario nro. K0023858

#### SUMARIO

##### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SANCIONES ADMINISTRATIVAS: REQUISITOS; CONFIGURACIÓN

En el régimen de la ley 24.240, la comprobación fáctica del incumplimiento hace nacer de por sí la responsabilidad del infractor, ello es así por cuanto, para que se configure la transgresión no se requiere la existencia de intencionalidad fraudulenta en su autor, bastando el mero incumplimiento en

que incurrió, que implica de por sí el elemento subjetivo requerido para la configuración de la infracción.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 47

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

“Banco Francés S.A. c/ DNCI -Disp. 135/02 (expte. 607-001450/98)”.

SENTENCIA, 4183/03 del 27 DE NOVIEMBRE DE 2003

---

### Sumario nro. K0023252

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-RECURSO DIRECTO: ALCANCES-SANCIONES ADMINISTRATIVAS

El art. 45 de la ley 24.240 instituye un recurso directo de apelación ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, contra los actos administrativos que impongan algunas de las sanciones que prevé el art. 47 de la ley citada, quedando fuera del ámbito de su conocimiento toda otra decisión adoptada durante el procedimiento, ya que excede el marco legal del recurso instituido por el mencionado art. 45.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 45, Ley 24.240 Art. 47

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 03 (Mordeglia, Argento.)

Caja de Seguros S.A. -RQU c/ Dirección Gral. De Defensa y protección al consumidor

SENTENCIA, 22.237 del 11 DE MARZO DE 2002

---

### Sumario nro. K0023250

## SUMARIO

FACULTADES DE LA ADMINISTRACION-FACULTADES DISCRECIONALES-REVISION JUDICIAL DE ACTOS ADMINISTRATIVOS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-SANCIONES ADMINISTRATIVAS

La graduación de las sanciones pertenece, en principio, al ámbito de las facultades discrecionales de la autoridad administrativa, siendo revisables por la justicia en los supuestos de arbitrariedad o ilegitimidad manifiesta (esta Sala, in re “Bunge Guerrico”, del 3/5/84; “Banco Internacional”, ED. 112:174; “Deneal S.A.”, del 2/10/88; y “Banco Delta”, JA. 5/3/92).

\*\*\*LEY C 024.240 1993 09 22 0004 000 0000 000

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 03 (Argenti, Uslenghi.)

Sprayette S.A c/ SIC y M. (Disp. DNC. 462/00) (Expte. 64-01194/97)

Sumario nro. K0023251

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-SANCIONES ADMINISTRATIVAS-FACULTADES DEL JUEZ**

Es con la sanción impuesta por la Secretaría de comercio Interior por infracción a una norma de la ley 24.240 —que puede producir una lesión en los derechos subjetivos del encartado— que queda éste facultado a pedir la protección jurisdiccional del Estado, y habilitados los jueces de la Nación para valorar si se han respetado durante la sustanciación del sumario los principios y procedimientos previstos en la reglamentación vigente y, por ende, si la sanción ha sido aplicada de acuerdo a derecho.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 45

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

Caja de Seguros S.A. -RQU c/ Dir.Gral. de Defensa y Protección al Consumidor

SENTENCIA, 26.589 del 9 DE ABRIL DE 2002

---

Sumario nro. A0057750

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-SANCIONES ADMINISTRATIVAS-PUBLICACIÓN DE LA SANCIÓN-GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN**

La facultad que le asiste a la autoridad de aplicación de graduar las sanciones de acuerdo a los antecedentes del infractor y de las circunstancias del caso según el art. 49 de la ley 24.240 se limita a la facultad de aplicar, en forma conjunta o independiente, cualesquiera de las sanciones enumeradas en cada uno de los incisos del art. 47, mas dicha facultad no alcanza al último párrafo del mencionado precepto, el cual determina de manera imperativa que la resolución condenatoria deber publicarse en el diario de mayor circulación del lugar donde la infracción se hubiera cometido, a costa del infractor.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 47, Ley 24.240 Art. 49

**DATOS DEL FALLO**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Mayoría: Moliné O'Connor, Belluscio, Petracchi, Boggiano, López, Bossert, Vázquez.  
Abstención: Nazareno, Fayt.)

Banco Bansud S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones. s/ Disposición 1242/98.

SENTENCIA del 30 DE MAYO DE 2001

---

Sumario nro. A0057751

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-SANCIONES ADMINISTRATIVAS-PUBLICACIÓN DE LA SANCIÓN

La publicación imperativa contenida en el último párrafo del art. 47 de la ley 24.240 constituye una sanción accesoria insoslayable a aplicar, cualquiera fuere la sanción condenatoria principal y con prescindencia de la levedad o gravedad de la infracción cometida y sancionada, ya que de no ser así, el legislador hubiera incluido a la publicación como un inciso más de los enumerados en dicho artículo, convirtiéndola de ese modo en una sanción posible a aplicar, junta o independientemente con las demás.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 47

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Mayoría: Moliné O'Connor, Belluscio, Petracchi, Boggiano, López, Bossert, Vázquez.  
Abstención: Nazareno, Fayt.)

Banco Bansud S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones. s/ Disposición 1242/98.

SENTENCIA del 30 DE MAYO DE 2001

---

### Sumario nro. T0005104

## SUMARIO

### LEALTAD COMERCIAL-LEY PENAL EN BLANCO-PRINCIPIO DE RESERVA-SANCIONES ADMINISTRATIVAS-ELEMENTO SUBJETIVO-BIEN JURÍDICO PROTEGIDO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

1 - No existe contradicción entre la disposición sancionatoria de la Secretaría de Comercio recurrida, e inconstitucionalidad del decreto 1153/97, pues la Ley de Lealtad Comercial es de las que en doctrina se conocen como “ leyes penales en blanco”, lo cual supone la integración de los tipos con disposiciones administrativas, lo cual no afecta el principio de reserva en tanto haya siempre una ley previa.

2 - La ley citada 22.802 establece sanciones, dejando incompleta la prohibición, por lo que su contenido debe ser completado por otro organismo, no siendo inconstitucional el hecho de conferir cierta autoridad al Poder Ejecutivo o a un cuerpo administrativo, a fin de reglar los pormenores y detalles necesarios para la promoción —entre otras cosas— de un concurso (Del voto del Dr. Repetto).

3 - Está prohibido realizar concursos cuando la participación se encuentra condicionada total o parcialmente a la adquisición de un producto o servicio (cf. art. 10, inc. b, ley mencionada) y en su consecuencia, la disposición del decreto cuestionado referida a la obligación de difundir mensajes publicitarios que incluyan las expresiones “sin obligación de compra” y “consulte en los locales de venta” en forma destacada y fácilmente visible y/o audible para el consumidor contiene las características y circunstancias necesarias para el eficaz cumplimiento de la ley (Del voto del Dr. Repetto).

4 - La doctrina de la bagatela o insignificancia esgrimida por la sancionada, no puede aplicarse a estos casos de naturaleza infraccional, en virtud de que aunque la falta cometida pueda parecer mínima, lo verdaderamente importante es el ordenamiento de la actividad comercial, la defensa de los derechos de los potenciales consumidores y la protección de los comerciantes cumplidores de la competencia leal. Por ello, de aplicarse tal doctrina, el acatamiento de las disposiciones de la Ley de Lealtad Comercial se tornaría utópico al eximirse, a los imputados, del incumplimiento de la medida correctiva pertinente que para estos casos es la multa (Del voto del Dr. Repetto).



5 - Las infracciones a la Ley de Lealtad Comercial deben entenderse como hechos de naturaleza culposa, que no resultan desincriminados por errores que de todas maneras suponen una omisión del deber del cuidado que incumbe a todo comerciante (Del voto del Dr. Repetto).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802 Art. 10, Ley 22.802, Decreto Nacional 1.153/97

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala A (HENDLER - REPETTO)

MINIPHONE S.A. s/ Lealtad comercial

SENTENCIA, 47304 del 2 DE NOVIEMBRE DE 2001

---

### Sumario nro. K0023223

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CONTRATO DE PRESTACIONES MÉDICAS-MEDICINA PREPAGA -SANCIONES ADMINISTRATIVAS-MULTA

Debe sancionarse con multa, en los términos del art. 19 de la ley 24.240, a una empresa de medicina prepaga que incumple las prestaciones obligatorias que le impone la ley 24.754 al no brindar al consumidor la cobertura de un estudio para un pretransplante.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 19, Ley 24.754

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 05 (Grecco, Gallegos Fedriani, Otero.)

Total Médica S.A c/ SIC Y M -Disp. 31/VIII/00

SENTENCIA, 29.634 del 26 DE AGOSTO DE 2002

---

### Sumario nro. T0005287

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-IDENTIFICACIÓN DE MERCADERÍAS-SANCIONES ADMINISTRATIVAS-MULTA: IMPROCEDENCIA-ACTA DE VERIFICACIÓN-CARGA DE LA PRUEBA

Corresponde revocar la resolución de la Secretaría de Comercio e Inversiones del Ministerio de Economía, que impuso multa a la fabricante de un producto, por infracción al art. 19 de la Res. 100/83, reglamentaria de la Ley de Lealtad Comercial, por carecer del respectivo manual de instrucciones en idioma castellano, pues si bien reconoció haberle vendido al supermercado donde se constató la infracción el producto cuestionado, se agravia sosteniendo que sus productos siempre llevan el manual de instrucciones de uso en español y en inglés y que en esas condiciones son entregados a los canales de comercialización, haciendo hincapié en que cuando realizó la inspección en sus depósitos se comprobó que todos los productos contaban con su correspondiente manual de instrucciones en idioma nacional, y el acta labrada en la sede del supermercado no tiene para el fabricante el valor probatorio de cargo a que se refiere el art. 17, inc. d), de la ley 22.802, o sea, no constituye prueba suficiente de que la transgresión sea responsabilidad también del proveedor.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802 Art. 17

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL  
Sala A (HENDLER - REPETTO)  
SONY ARGENTINA S.A. s/ Lealtad comercial  
SENTENCIA, 48137 del 30 DE MAYO DE 2002

---

### Sumario nro. T0005362

## SUMARIO

CUESTIONES DE COMPETENCIA-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SANCIONES ADMINISTRATIVAS-TRIBUNAL DE ALZADA-FUERO EN LO PENAL ECONÓMICO: IMPROCEDENCIA FEDERAL - INCOMPETENCIA DEL FUERO EN LO PENAL ECONÓMICO. Resulta ajena a la competencia del Fuero en lo Penal Económico el tratamiento de los recursos de apelaciones contra resoluciones dictadas por infracción a la ley de defensa del consumidor, pues por el art. 45 de dicha ley se establece que contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá recurrir por ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONÓMICO, CAPITAL FEDERAL  
Sala B (GRABIVKER - PIZZATELLI)  
CARREFOUR ARGENTINA S.A. s/ Lealtad Comercial  
SENTENCIA, 48683 del 14 DE AGOSTO DE 2002

---

### Sumario nro. K0024259

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SERVICIO TÉCNICO-APERCIBIMIENTO (ADMINISTRATIVO)

Debe confirmarse la sanción de apercibimiento impuesta por la Dirección Nacional de Comercio Interior a la firma por infracción al art. 12 de la ley 24.240 por no haber suministrado un servicio técnico adecuado toda vez que el bien adquirido una videograbadora evidencia deficiencias de fabricación, las que fueron reparadas un año después de la fecha en que el producto fue entregado para su reparación.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 12

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 03 (Argento, Grecco.)  
"AUDINAC SA c/ DNCI -DISP 1888/03 (EXP 85190/02)".  
SENTENCIA, 14986/03 del 5 DE OCTUBRE DE 2004

---

### Sumario nro. Q0015849

## SUMARIO

### DERECHOS Y GARANTÍAS CONSTITUCIONALES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-SANCIONES ADMINISTRATIVAS-PUBLICACIÓN DE LA SANCIÓN

El sentido del artículo 47 "*in fine*" de la ley de defensa del consumidor es claro, porque la infracción a la ley, más allá del peligro potencial que implica para los consumidores que concurrieran al comercio en la oportunidad, afecta también a un interés colectivo o difuso que interesa a toda la comunidad como tal y que merece ser conocido.

Por lo demás, está en consonancia con otras disposiciones de la ley, sobre todo con la del artículo 61 de "formación del consumidor". Se ha dicho, respecto a este punto, que la eficiencia de una ley tiene que ver con el marco sociocultural, pero también se vincula con la difusión de sus prerrogativas, derechos y deberes, con los organismos de aplicación y con el alerta a los consumidores.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 47

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, TRELEW, CHUBUT  
Sala CIVIL (Hipólito Giménez Sergio Lucero AC)  
Dirección Defensa del Consumidor c/ S. "E.F" s/ Contencioso Administrativo  
SENTENCIA, 0000000025 del 8 DE OCTUBRE DE 2003

.....

Sumario nro. K0024292

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SANCIONES ADMINISTRATIVAS-REVISION JUDICIAL: ALCANCES

La graduación de la pena pertenece al ámbito de facultades propias de la autoridad administrativa y sólo es revisable por la justicia en los supuestos de arbitrariedad o ilegitimidad manifiesta (Cons. IX).

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 03 (Grecco, Argentó.)  
"La Equitativa del Plata SA de Seguros c/ DNIC -Disp 752/03(Expte 4618818/00)".  
SENTENCIA, 39506/03 del 4 DE OCTUBRE DE 2004

.....

Sumario nro. N0011718

## SUMARIO

### CONCURSOS - FUERO DE ATRACCION: ALCANCES - DEFENSA DEL CONSUMIDOR - MULTA (ADMINISTRATIVO) - PROCESO PENAL: IMPROCEDENCIA

El fuero de atracción del concurso preventivo rige exclusivamente para los juicios de contenido patrimonial y de índole civil o comercial, y no para los de naturaleza penal. Siendo ello así, no cabe hacerlo efectivo para atraer el juzgamiento del recurso impuesto contra la multa establecida por la autoridad administrativa de aplicación de la ley de defensa del consumidor 24.240, a una compañía aseguradora concursada que omitió cumplir con un acuerdo conciliatorio debidamente homologado.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL ()

Sumario nro. T0005734

**SUMARIO**

**MULTA-LEALTAD COMERCIAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

No resta responsabilidad en el hecho cuestionado (haber publicado un aviso mediante el cual se ofrecía un servicio, indicando un valor y omitiendo incluir la tasa de embarque e impuestos) que la tarifa publicada estuviera sujeta a aprobación gubernamental y que se haya indicado que la misma no incluía tasas e impuestos, toda vez que ello es, justamente, lo que la Ley de Lealtad Comercial tiene como uno de sus objetivos: evitar que el consumidor deba hacer cálculos matemáticos, por más simples que ellos fueren, debiendo conocer en forma inmediata cuál es el monto que deberá desembolsar por la adquisición de un bien o servicio determinado, así como también permitir una rápida comparación entre los valores de otros oferentes de plaza (Del voto del Dr. Repetto).-

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala A (REPETTO-BONZON.)

VARIG S.A. s/ Lealtad Comercial.

SENTENCIA, 336/2005 del 3 DE JUNIO DE 2005

---

Identificación SAIJ: K0025090

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-MULTA**

Debe sancionarse con multa, por violación al art. 5 de la ley de Defensa del Consumidor a una empresa de garrafas que tiene para la venta garrafas que se encuentran fuera del período de aptitud que establece la resolución 148/01 de la Secretaría de Energía y Minería.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 5

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 05 (Gallegos Fedriani, Moran.)

“Quilmes Gas SRL c/ DNCI-DISP 847/05 (Expte SO1:58636/06)”.

SENTENCIA del 28 DE FEBRERO DE 2007

---

**XX | Marcas**

---

Identificación SAIJ: D0013746

**SUMARIO**

**MARCAS-MARCAS CONFUNDIBLES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-LEALTAD COMERCIAL**

Cuando se trata de cotejar marcas enfrentadas en la clase 5 del nomenclador, no corresponde aplicar un criterio particularmente restrictivo (esta Sala, causa n° 36.089/95 del 23/9/97, entre muchas) ni ceñirse a pautas rígidas, sino atender a las particularidades concretas de la especie siguiendo un razonamiento circunstanciado respecto del conjunto de aspectos relevantes de la causa (esta Sala, causa n° 5116/93 del 5/9/96; causa n° 15.320/03 del 3/3/09; causa n° 1961/06 del 25/3/2010, entre otras). Ello no significa soslayar que los signos que pretenden la tutela de la ley de marcas deben hallarse dotados de capacidad distintiva y que deben ser distinguibles y de fácil diferenciación, tanto por la protección del público consumidor como de las prácticas mercantiles sanas (confr. Fallos 272: 290; 279: 150 y muchos otros).

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Dra. María Susana Najurieta - Dr. Martín Diego Farrell - Dr. Francisco de las Carreras.)

LABORATORIOS POEN S.A. c/ ATLAS FARMACEUTICA S.A. s/ CESE DEOPOSICION AL REGISTRO DE MARCA.

SENTENCIA del 22 DE FEBRERO DE 2011

.....  
Identificación SAIJ: D0013307

## SUMARIO

MARCAS-COMERCIALIZACION-DERECOS DEL CONSUMIDOR-DOCTRINA

El propósito de la ley es evitar la existencia de marcas errantes, si se me permite la expresión, y especulativas. Lo que se quiere es encauzar el derecho en esta materia por la senda de la industria o el comercio lícitos, ejercidos en forma real. Sólo de ese modo las palabras, siglas, imágenes, bandas, combinaciones de colores y los dibujos, emblemas, monogramas, cumplirán con el propósito de distinguir un producto o servicio de otros. Marca y actividad comercial se explican recíprocamente sin necesidad de mayores comentarios. Es lógico que quien busca el modo de individualizar el producto que vende o el servicio que presta desarrolle proyectos, releve estadísticas, compare mercados, examine las costumbres y el perfil del público consumidor, todo ello, para dar con el signo indicado, el cual constituirá su "capital estratégico esencial" (Wilensky, Alberto L. "La Promesa de la Marca"; Temas Grupo Editorial S.R.L.; 4ta. Edición, págs. 19 y ss). Igualmente lógico es que quien lo encuentra desarrolle la comercialización que le permitirá afianzar ese producto o servicio dentro del mercado que le es propio, motivando que el público consumidor lo asocie con el signo registrado. Si se dan estas condiciones, habrá un prestigio, una marca y un público consumidor que defender de posibles confusiones con otros signos similares. De lo contrario, no.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 03 (Dr. Guillermo Alberto Antelo - Dr. Ricardo Gustavo Recondo.)

NETWORK BEAUTY & FASHION COSMETICA LTDA. c/ COMPAÑIA GENERAL DEMARCAS SA s/ cese de oposición al registro de marca.

SENTENCIA del 27 DE MARZO DE 2008

.....  
Identificación SAIJ: D0134767

## SUMARIO

MARCAS-MARCAS CONFUNDIBLES-COTEJO DE MARCAS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El tema central del litigio es el riesgo de confusión desde la óptica de la tutela del público consumidor y los efectos en un ámbito que excede el marco de las repercusiones comerciales y pueden acarrear

consecuencias vitalmente nocivas (esta Sala, causa nº 559 "Merck y Co. c/Laboratorios Dallas S.A." del 7/11/89, entre otras). Las marcas enfrentadas tienen similitud en los planos gráfico y fonético. Son palabras que constan de ocho letras, que componen tres sílabas, con idéntica entonación e idéntica terminación en "LIUM". Es cierto que se ha demostrado que se trata de una desinencia de uso común en la clase 5, sin embargo ello no obsta al efecto sonoro del conjunto. En el caso, la desinencia se ha tornado un elemento débil, que no sería susceptible de monopolio en forma aislada, pero del que no cabe prescindir en el cotejo global de los signos. La única consonante diferente es la "N" en el signo de la actora y la "B" en la marca de la demandada, letra que se ubica, en cada caso, en el centro de la palabra, lo que le resta importancia en el plano eufónico, donde predomina el sonido inicial de la "S" y la terminación coparticipada.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 01 (Dra. María Susana Najurieta - Dr. Martín Diego Farrell.)

GADOR S.A. c/ JANSSEN PHARMACEUTICA NV s/ CESE DE OPOSICION AL REGISTRO DE MARCA.

SENTENCIA del 3 DE MARZO DE 2009

---

Sumario nro. A0055981

## SUMARIO

COMPETENCIA DESLEAL-MARCAS-ENVASE SEMEJANTE-RESPONSABILIDAD DEL INFRACTOR-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-LEALTAD COMERCIAL

La infracción al art. 5 de la ley 22.802 no requiere la comprobación de un perjuicio concreto al consumidor, ya que basta con que se incurra en alguna de las conductas descritas en la norma, con aptitud para inducir a error, engaño o confusión, para que se configure la infracción, con prescindencia de la producción de un resultado. (Sumario confeccionado por el SAIJ).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.802 Art. 5

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(JULIO S. NAZARENO - EDUARDO MOLINE O'CONNOR - CARLOS S. FAYT - ENRIQUE SANTIAGO PETRACCHI - ANTONIO BOGGIANO - GUILLERMO A. F. LOPEZ - GUSTAVO A. BOSSERT.)

Carrefour Argentina S.A. s/ ley 22.802

SENTENCIA del 26 DE JUNIO DE 2001

# XXI | Servicio público

---

Sumario: C0409600

## SUMARIO

ACCIDENTE DE TRÁNSITO-INOPONIBILIDAD A TERCEROS-FRANQUICIA DE TRANSPORTE-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-LEY DE TRÁNSITO

Las normas generales, el principio de la buena fe -especialmente aplicable en materia de seguros- y las de la ley 24.240 y art. 42 de la Constitución nacional, generan en cabeza de la aseguradora un deber resarcitorio concurrente autónomo sin limitaciones exorbitantes por haber incurrido en una ilicitud negocial con potencial daño hacia terceros, un fraude a la ley, y haber integrado una cadena de comercialización de un servicio riesgoso. Y este deber cae tanto en cabeza de las aseguradoras de concesionarias ferroviarias cuanto las viales y del autotransporte público de pasajeros. (Del voto del Dr. Liberman)

Fuente : SAIJ

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL. CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL.

Sala L (Galmarini - Liberman)

Conde, Carlos Alberto c/ Línea 41 Azul SATA y otro s/ daños y perjuicios

SENTENCIA del 13 de Noviembre de 2012

---

#### Sumario: C0409601

#### SUMARIO

ACCIDENTE DE TRÁNSITO-INOPONIBILIDAD A TERCEROS-FRANQUICIA DE TRANSPORTE-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Resulta responsable la aseguradora por el todo y de forma concurrente, respecto de los daños y perjuicios ocasionados a la víctima del accidente de tránsito en el que intervino el transporte público de pasajeros, pues como la obligación resarcitoria indistinta o concurrente de todo aquel que integra un sistema de comercialización de cosas o servicios se erige como un principio general del derecho protectivo de usuarios y consumidores, la inoponibilidad de la franquicia conlleva la inherente responsabilidad por el todo de la empresa aseguradora. (Del voto del Dr. Liberman)

Fuente : SAIJ

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL. CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL.

Sala L (Galmarini - Liberman)

Conde, Carlos Alberto c/ Línea 41 Azul SATA y otro s/ daños y perjuicios

SENTENCIA del 13 de Noviembre de 2012

---

#### Sumario: C0409602

#### TEMA

ACCIDENTE DE TRÁNSITO-INOPONIBILIDAD A TERCEROS-FRANQUICIA DE TRANSPORTE-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-LEY DE TRÁNSITO

La aseguradora debe responder por el todo de forma concurrente, por los daños y perjuicios ocasionados a la víctima del accidente de tránsito en el que intervino el transporte público de pasajeros, habida cuenta que el art. 118 de la ley de seguros no puede ofrecer resistencia válida desde que se considera la inadecuación del descubierto frente a normas generales que regulan el seguro obligatorio en el tránsito, como también la reforma a la ley de defensa de consumidores por la ley 26.361, que ha extendido explícitamente la protección a los dañados colaterales a una relación de consumo. (Del voto del Dr. Liberman)

#### REF. NORMATIVAS :

Ley 17.418 Art.118

Ley 26.361

Fuente : SAIJ

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL. CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL.

Sala L (Galmarini - Liberman)

Conde, Carlos Alberto c/ Línea 41 Azul SATA y otro s/ daños y perjuicios

SENTENCIA del 13 de Noviembre de 2012

---

### Sumario nro. A0067997

#### SUMARIO

##### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-DERECHOS DEL USUARIO

La finalidad de la ley 24.240 consiste en la debida tutela y protección del consumidor o el usuario, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico, de manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el art. 42 de la Constitución Nacional (Voto del Dr. E. Raúl Zaffaroni).

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240

#### DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Highton de Nolasco, Zaffaroni, Lorenzetti. Mayoría: Maqueda, Argibay. Disidencia: Petracchi, Fayt.)

Ferreira, Víctor Daniel y Ferreira, Ramón c/ V.I.C.O.V. S.A. s/ daños y perjuicios.

SENTENCIA, 1116XXXI del 21 DE MARZO DE 2006

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Highton de Nolasco, Zaffaroni, Lorenzetti. Mayoría: Maqueda, Argibay. Disidencia: Petracchi, Fayt.)

Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.V.C.

SENTENCIA, 745XXXVI del 21 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. Q0018251

#### SUMARIO

##### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SERVICIO PÚBLICO

La Ley Nro. 24.240 -Ley de Defensa del Consumidor- que en su artículo 25, (3er. párrafo luego de la reforma dada por Ley N° 24.787)- dispone: "Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, serán regidos por esas normas, aplicándose la presente ley supletoriamente", por lo que aparece en autos comprometido un instituto de Derecho Público —el servicio público— que como afirma Julio Rodolfo COMADIRA-, si alguna coincidencia existe entre los autores que han estudiado el concepto, ella es de su absoluta equivocidad.

Pese a ello, intentando efectuar alguna noción conceptual, este autor sostiene que "el Servicio Público es un título jurídico en sí mismo exorbitante, invocable por el Estado para asumir la titularidad de competencias prestacionales con el fin de ejercerlas en forma directa (por administración) o indirecta a través de órganos personificados pública (v.gr: entes autárquicos) o, privadamente a través de terceros (v. gr.: personas jurídicas privadas); para desarrollarlos subsidiariamente en ausencia de prestadores privados, sin titularizarlas en sentido propio, o bien para ejercer su Poder de Policía sobre actividades



privadas prestacionales, con el objeto de dar satisfacción o, en su caso, de asegurar la satisfacción de necesidades consideradas esenciales para el logro del bien común”.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 25, Ley 24.787

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT  
Sala CIVIL (José Luis Pasutti Daniel Luis Caneo Fernando Royer)  
Dirección Defensa del Consumidor c/ T.A. SA s/ Contencioso Administrativo  
SENTENCIA, 13-C-06 del 22 DE SETIEMBRE DE 2006

---

### Sumario nro. Q0018258

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SERVICIO PÚBLICO-INTERNET

Si el órgano de aplicación local de la Ley de Defensa del Consumidor carece de atribuciones para aplicar las sanciones previstas en ella, debería formular, ante la que controle la prestación del servicio que se trate y es la competente, las pertinentes denuncias para que se compruebe una violación a los derechos del consumidor o usuario.- Tal la conducta deseable para una adecuada y complementaria fiscalización.- No en vano la doctrina viene sugiriendo la necesidad de convenios que den seguridad jurídica al marco de relaciones originadas por el fenómeno de la world wide web.

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT  
Sala CIVIL (José Luis Pasutti Daniel Luis Caneo Fernando Royer)  
Dirección Defensa del Consumidor c/ T.A. SA s/ Contencioso Administrativo  
SENTENCIA, 13-C-06 del 22 DE SETIEMBRE DE 2006

---

### Sumario nro. A0067995

## SUMARIO

### SERVICIO PÚBLICO-CONCESIÓN DE SERVICIO PÚBLICO-DERECOS DEL USUARIO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

El vínculo entre concesionaria y usuario constituye una relación de consumo que tiene recepción normativa en la ley 24.240, y alcanzó la máxima jerarquía, al quedar incluido en el art. 42 de nuestra Carta Magna, con la reforma constitucional de 1994 (Voto del Dr. E. Raúl Zaffaroni).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL  
(Voto: Highton de Nolasco, Zaffaroni, Lorenzetti. Mayoría: Maqueda, Argibay. Disidencia: Petracchi, Fayt.)  
Ferreya, Víctor Daniel y Ferreyra, Ramón c/ V.I.C.O.V. S.A. s/ daños y perjuicios.  
SENTENCIA, 1116XXXI del 21 DE MARZO DE 2006  
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Highton de Nolasco, Zaffaroni, Lorenzetti. Mayoría: Maqueda, Argibay. Disidencia: Petracchi, Fayt.)

Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.V.C.

SENTENCIA, 745XXXVI del 21 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. A0068024

#### SUMARIO

SERVICIO PÚBLICO-CONCESIÓN DE SERVICIO PÚBLICO-OBLIGACIÓN DE SEGURIDAD-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-DERECHOS DEL USUARIO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

El vínculo que une al que contrata o usa el servicio con el concesionario vial, es una típica relación de consumo regida por la ley 24.240, por la cual el último asume, no una obligación de dar el uso y goce de una cosa, sino de prestar un servicio, calificación jurídica esta última que importa asignarle un deber de seguridad, de origen legal e integrado a la relación contractual, que obliga al prestador a la adopción de medidas de prevención adecuadas a los concretos riesgos existentes en la ruta concesionada, en tanto resulten previsibles según el curso normal y ordinario de las cosas (Voto del Dr. Ricardo Luis Lorenzetti).

#### DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Highton de Nolasco, Zaffaroni, Lorenzetti. Mayoría: Maqueda, Argibay. Disidencia: Petracchi, Fayt.)

Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.V.C.

SENTENCIA, 745XXXVI del 21 DE MARZO DE 2006

---

### Identificación SAIJ: A0069514

#### SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-APLICACIÓN SUPLETORIA DE LA LEY: ALCANCES-SERVICIOS PÚBLICOS

Cuando el art. 25 de la ley 24.240 dispone que “los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, serán regidos por esas normas, aplicándose la presente ley supletoriamente”, ello significa que la supletoriedad debe ser entendida como su aplicación en ausencia de previsión, pero no una subordinación del microsistema del consumo, ya que en supuestos de pluralidad de fuentes, no cabe la solución jerárquica, sino la integración armónica (Votos del Dr. Ricardo Luis Lorenzetti y de la Dra. Carmen M. Argibay).

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 25

#### DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Lorenzetti, Highton de Nolasco, Fayt, Petracchi, Maqueda, Zaffaroni, Argibay)

Edelar S.A. s/ inconstitucionalidad.

SENTENCIA del 8 DE MAYO DE 2007

.....

Identificación SAIJ: J0034828

**SUMARIO**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA NACIONAL-JURISPRUDENCIA-RECURSO EXTRAORDINARIO: REQUISITOS PROPIOS-SERVICIO PÚBLICO-AGUA POTABLE-DERECHOS DEL USUARIO-LEGITIMACIÓN ACTIVA-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-ACCIÓN DE AMPARO

Según el Alto Tribunal nacional “es necesaria una relación directa entre la materia del pleito y la cuestión constitucional aducida en él”.

En el caso, no cabe hacer lugar al agravio consistente en que el Tribunal pretirió considerar el planteo vinculado a la falta de legitimación activa y pasiva desde que omite demostrar la correspondencia de dicha causal con la realidad de la causa, ya que específicamente la Cámara evaluó, en cuanto a la legitimación activa, que los usuarios del servicio de provisión de aguas se encuentran legitimados para interponer una acción de amparo en su doble carácter de usuarios y afectados (arts. 42 y 43, Constitución nacional), lo que se corresponde con el art. 1 de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 -considera consumidores o usuarios a las personas físicas o jurídicas-; y señaló, en relación a la legitimación pasiva, “que la gestión del servicio público privatizado es realizada por un ente privado en su condición de concesionario del mismo por lo que su legitimación pasiva surge evidente ya que por la delegación trans estructural de sus cometidos, como por ser depositario de la potestad pública...”.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42 al 43, Ley 24.240 Art. 1

**DATOS DEL FALLO**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SANTA FE, SANTA FE

(FALISTOCCO - GASTALDI - NETRI - SPULER)

CLUB DE GIMNASIA Y ESGRIMA SOC. CULT. Y DEPORT. ASOC. MUTUAL c/ AGUAS PROVINCIALES DE SANTA FE S.A. s/ QUEJA POR DENEGACION DEL RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD - AMPARO (EXPTE.: C.S.J. NRO. 611 AÑO 2001)

SENTENCIA del 28 DE MARZO DE 2007

.....

Identificación SAIJ: 70013519

**SUMARIO**

SERVICIOS PUBLICOS-DEFENSA DEL CONSUMIDOR:ALCANCES-GRANDES USUARIOS DE ENERGIA ELECTRICA DEL MERCADO ELECTRICO MAYORISTA:DETERMINACION

Debe rechazarse el agravio relativo a que los accionantes se encontrarían excluidos expresamente por la Ley de Defensa del Consumidor dada su calidad de grandes usuarios, ya que el fallo que se impugna define con absoluta claridad esta categoría y con lógicas razones responde por qué los amparistas deben ser considerados usuarios o consumidores finales del servicio domiciliario de energía eléctrica.

En efecto, la sentencia atacada no deja lugar a dudas de que el concepto de grandes usuarios involucra a los que comercializan el producto o explotan el servicio y requieren, a su vez, la venia del Estado, no siendo el caso de los accionantes, sin perjuicio de que algunos de ellos ejerzan el comercio.

**DATOS DEL FALLO**

CORTE DE JUSTICIA, SAN FERNANDO DEL VALLE DE CATAMARCA, CATAMARCA

(César Ernesto Oviedo José Ricardo Cáceres Amelia Sesto de Leiva)

Identificación SAIJ: 70013517

## SUMARIO

SERVICIOS PUBLICOS-FACTURACION ERRONEA-LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-RECURSO DE CASACION: IMPROCEDENCIA

Sostiene el casacionista —empresa concesionaria del servicio de energía eléctrica— la errónea aplicación de la ley en el fallo de Alzada porque entiende que no corresponde la aplicación al caso de la Ley de Defensa del Consumidor, dado su carácter supletorio, al existir un régimen legal específico para los servicios públicos domiciliarios, y porque, además, hacerlo viola el principio de especialidad normativa en materia regulatoria de servicios públicos, dado que el contrato de concesión del servicio celebrado prevé el régimen de reparación al usuario frente al error de facturación.

En primer lugar, cabe determinar que la misma LDC establece la aplicación supletoria de sus disposiciones cuando existan normas específicas que regulen un servicio público en particular.

En efecto, el art. 25 de la ley 24.240 establece que "... Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, ser n regidos por esas normas, aplicándose la presente ley supletoriamente".

En segundo lugar, supletoriedad no significa inaplicabilidad o desprotección; por el contrario, deber aplicarse la LDC cada vez que no existan en las regulaciones específicas de los servicios públicos normas expresas tuteladoras de los derechos de los usuarios o cuando sus disposiciones entren en colisión con los derechos otorgados por dicha ley.

De allí que la Alzada estime que el solo reintegro del exceso de lo facturado y los intereses, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión y la normativa provincial, no configura un verdadero resarcimiento e impone el plus del 25% sobre lo mal facturado, en virtud de lo dispuesto por el Art. 31 de la LDC.

En consecuencia, debe rechazarse el recurso de casación por resultar improcedente.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 25, Ley 24.240 Art. 31

## DATOS DEL FALLO

CORTE DE JUSTICIA, SAN FERNANDO DEL VALLE DE CATAMARCA, CATAMARCA

(César Ernesto Oviedo José Ricardo Cáceres Amelia Sesto de Leiva)

FEDERACION ECONOMICA DE CATAMARCA c/ EDECAT s/ ACCIÓN DE AMPARO JUDICIAL DE INTERESES DIFUSOS O DERECHOS DIFUSOS S/ RECURSO DE CASACION

CASACION, 407 del 19 DE MARZO DE 2007

## **XXII | Competencia**

---

Identificación SAIJ: N0017350

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-EJECUCION PRENDARIA-COMPETENCIA-INTERPRETACIÓN DE LA LEY-JERARQUIA NORMATIVA

1- Será procedente la declaración de incompetencia para intervenir en un secuestro prendario, en razón de lo dispuesto por el art. 36 de la Ley 24.240, toda vez que, si bien no se ignora lo dispuesto por el art. 4 Cpr., —en cuanto veda la declaración de oficio de incompetencia en asuntos patrimoniales cuando se funda en razón territorial— el art. 36 de la norma citada es jerárquicamente superior a las reglas de competencia establecidas por el código procesal, que es ley local a esos efectos, mientras que lo dispuesto por aquella normativa incluso en materia de competencia- es ley que, sea que se entienda de carácter común, sea que se admita que es federal, siempre y en todo caso es norma superior a la ley procesal (conf. arts. 42, 43 y 75, inc. 12, CN). Por lo tanto, El Tribunal no puede alterar esa jerarquía normativa, cuyo respeto le viene impuesto por el art. 31 de la Constitución Nacional. En consecuencia de ello, el art. 21 de la Ley 48 ordena a los jueces respetar ese orden jerárquico. Y el propio Código Procesal local establece, en su art. 34, inc. 4, que es deber de los jueces respetar la jerarquía de las normas vigentes. Por ese motivo, al mantener la declaración de incompetencia de oficio como aquí se dispone, sin transgredir la veda del art. 4 se refuerza la jerarquía normativa que el mismo código ordena respetar en consecuencia de la Constitución Nacional. 2- Hay aún un otro argumento que avala la solución adoptada. Se trata de la especificidad de la norma contenida en la Ley 24.240, pues frente a la genérica directiva del art. 4 del Cpr., el art. 36 de la LDC aparece como la *lex specialis* que ha de prevalecer en estos casos (esta Sala en “Círculo de Inversores S.A. c/Piattoni s/ ejecución prendaria”, del 11 de febrero de 2011).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 31, Constitución Nacional Art. 42 al 75, Ley 17.454 Art. 4, Ley 17.454 Art. 34, LEY 48 Art. 21, Ley 24.240 Art. 36

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(Garibotto - Monti - Kölliker Frers (Sala Integrada).)

PLAN OVALO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS c/ FERNANDEZ, JUAN IGNACIO S/  
s/ Ejecución prendaria.

SENTENCIA, 52142/10 del 1 DE MARZO DE 2011

.....  
Identificación SAIJ: D0013979

## SUMARIO

COMPETENCIA-TELEFONÍA CELULAR-DAÑOS Y PERJUICIOS-INCUMPLIMIENTO  
CONTRACTUAL-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

El actor inicia demanda por los daños y perjuicios que dice haber sufrido a raíz del incumplimiento contractual que le imputa a Telecom Personal SA. Manifiesta que celebró un contrato con la accionada por el servicio de telefonía móvil para treinta (30) celulares, bajo la modalidad de un plan especial que incluía los llamados libres entre esos celulares y ciento veinte (120) minutos libres para llamadas salientes, según lo informado por un vendedor de la empresa accionada, el señor Claudio Audubet. Sin embargo —sostiene—, las condiciones de prestación del servicio no resultaron ser las pactadas, lo que generó una incorrecta facturación y sucesivos perjuicios económicos para el actor, por lo que formuló diversos reclamos mediante misivas. Agrega que la conducta de la demandada resultó violatoria del derecho a la información del actor en el momento de la oferta y, en consecuencia, del principio de buena fe contractual. La indemnización que persigue comprende el daño emergente, el daño moral, la pérdida de chance y el lucro cesante. Además, pretende la aplicación de la multa prevista en el art. 52 bis de la ley 24.240.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 52

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 01 (Dra. María Susana Najurieta - Dr. Martín Diego Farrell - Dr. Francisco de las Carreras.)

AMATO OSCAR DARIO c/ TELECOM PERSONAL SA s/ INCUMPLIMIENTO DESERVICIO DE TELECOMUNICAC.  
SENTENCIA del 15 DE MARZO DE 2011

.....  
Identificación SAIJ: D0013980

## SUMARIO

### COMPETENCIA-TELEFONÍA CELULAR-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Para la resolución de la contienda no será necesario interpretar el sentido y alcance de normas de carácter federal, como lo es la ley nacional de telecomunicaciones 19.798, toda vez que el sustento de la acción reposa, principalmente, en una reparación integral por la responsabilidad derivada de actos ilícitos con fundamento en normas de derecho común, por lo que deberán analizarse predominantemente disposiciones de derecho privado a fin de analizar la conducta de la accionada, debiendo intervenir la justicia nacional en lo civil (conf. CSJN, "García Margarita Gladis c/ Telefónica de Argentina SA s/ daños y perjuicios", del 14.10.08 y "Tagliabue Beatriz c/ Telefónica de Arg. SA s/ daños y perjuicios", del 3.2.09). La parte actora también señala las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor (24.240) y solicita su aplicación a este caso (ver fs. 227, apartado IV. "c"). Al respecto, se debe recordar que el art. 53 de la ley citada establece que las acciones judiciales tramitarán en jurisdicción de los tribunales ordinarios competentes (conf. esta Sala, causas 9.170/09 del 1.6.10 y 10.081/08 del 21.12.10).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 19.798, Ley 24.240, Ley 24.240 Art. 53

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 01 (Dra. María Susana Najurieta - Dr. Martín Diego Farrell - Dr. Francisco de las Carreras.)

AMATO OSCAR DARIO c/ TELECOM PERSONAL SA s/ INCUMPLIMIENTO DESERVICIO DE TELECOMUNICAC.

SENTENCIA del 15 DE MARZO DE 2011

.....  
Identificación SAIJ: N0017102

## SUMARIO

### LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CUESTIONES DE COMPETENCIA-COMPETENCIA POR EL TERRITORIO-PRORROGA DE LA COMPETENCIA-DECLARACIÓN DE INCOMPETENCIA-DECLARACIÓN DE OFICIO: IMPROCEDENCIA

Del Dictamen Fiscal 131482: Cabe revocar la resolución del juez de grado, en cuanto declaró su incompetencia de oficio para conocer en la causa, con fundamento en que, la relación jurídica que vincula a las partes deriva de una operación financiera o de crédito para consumo, en el marco de la Ley 24.240 de defensa al consumidor, modificada por la Ley 26.361. Ello así, en concordancia con lo resuelto por la Corte Suprema de Justicia de la Nación al resolver la causa "Compañía Financiera Argentina c/ Toledo, Cristian Alberto s/ cobro ejecutivo", del 24/08/10, que consideró que no procede la declaración de incompetencia de oficio en asuntos exclusivamente patrimoniales cuando ella se funda en razón de territorio, pues ella puede ser prorrogada por las partes (cfr. art. 1º-2º párrafo-, y art. 4º—3º párrafo— del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 17.454 Art. 1, Ley 17.454 Art. 4, Ley 24.240, LEY 26.361

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(Ballerini - Piaggi - Díaz Cordero.)

STANDARD BANK ARGENTINA SA c/ BECERRA, EDUARDO MARIO s/ SECUESTRO PRENDARIO.

SENTENCIA, 49576/10 del 14 DE MARZO DE 2011

---

Identificación SAIJ: N0017229

## SUMARIO

CUESTIONES DE COMPETENCIA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-COMPRAVENTA-PRODUCTOS AGROQUIMICOS

No será procedente que el magistrado de grado se inhiba para conocer en el caso de autos, a la luz de lo establecido por la Ley 24.240, toda vez que el vínculo contractual que une a las partes —venta de productos agroquímicos comercializados por la accionante— exorbita el ámbito de aplicación de la citada norma. Ello en tanto el supuesto no queda comprendido en el terreno de la relación de consumo que ampara la ley, ya que ésta prevé que no tendrán el carácter de consumidores o usuarios quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros (artículo 2). (En el caso se trató de una ejecución iniciada por una persona jurídica contra una persona física, con sustento en un “reconocimiento de deuda y plan de pagos”).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(Garibotto - Kölliker Frers (Sala Integrada).)

SYNGENTA AGRO SA c/ PERALTA ROSITA ALEJANDRA DEL VALLE s/ EJECUTIVO.

SENTENCIA, 47793/10 del 29 DE MARZO DE 2011

---

Identificación SAIJ: D0014213

## SUMARIO

DERECHO PROCESAL-COMPETENCIA DESLEAL-EXHORTOS-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-COMPETENCIA COMERCIAL

La base de la acción principal a la que se vincula el presente exhorto, por el que se solicita que se cite en garantía y emplace a Sun Chemical Ink SA y Sun Chemical Latinoamérica a estar a derecho en los autos caratulados: “Lagomarsino, Luís Alberto c/Castiglioni Hijos SA s/ daños y perjuicios”, en trámite por ante el Juzgado Letrado Civil de 18vo. Turno de la Ciudad de Montevideo, República Oriental del Uruguay, tiene su origen en la denuncia de competencia desleal ejercida por la empresa José Castiglioni Hijos SA —representante de Sun Chemical en el Uruguay— en perjuicio del señor Luís Alberto Lagomarsino. El Tribunal juzga que en la especie de autos no resulta de aplicación la prescripción prevista por el art. 53 de la Ley de Defensa de la Competencia nº 25.156, pues no se está en presencia de una decisión del Tribunal Nacional de la Defensa de la Competencia, sino de una controversia regida por principios propios del derecho común (comerciales en la especie), entre personas jurídicas de carácter privado, extremo que persuade que la Justicia Federal no es competente para intervenir en la presente rogatoria y sí, la Justicia Comercial.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 25156 Art. 53

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 01 (Dr. Ricardo Gustavo Recondo - Dra. Graciela Medina.)  
LAGOMARSINO LUIS ALBERTO c/ JOSE CASTIGLIONI HIJOS SA s/ exhorto.  
SENTENCIA del 1 DE JULIO DE 2011

Identificación SAIJ: T0006063

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CONTIENDA NEGATIVA DE COMPETENCIA: PROCEDENCIA-INTERPRETACIÓN DE LA LEY-VOLUNTAD DEL LEGISLADOR-JUEZ NATURAL

La Corte Suprema de Justicia de la Nación ha establecido que las leyes modificatorias de la jurisdicción y de la competencia, aún en casos de silencio, se aplican de inmediato a las causas pendientes. Esto es así porque la facultad de cambiar las leyes de forma pertenece a la soberanía, y no existe derecho adquirido a ser juzgado por un determinado procedimiento, pues las normas procesales y jurisdiccionales son de orden público. Asimismo, el más Alto Tribunal, también ha establecido, que la cláusula del art. 18 de la Constitución Nacional, por la cual se establece que ningún habitante de la Nación puede ser sacado de los jueces designados por la ley antes del hecho de la causa, no impide la inmediata aplicación de las nuevas normas sobre competencia, inclusive a los procesos pendientes, excepto que esto signifique despojar de efecto a actos procesales válidamente cumplidos, lo cual no ocurre en el caso de autos.

La circunstancia de que la ley Nº 26.361 no contenga una norma que disponga sobre la competencia para resolver en los procesos pendientes no implica dejar de lado el criterio mencionado, pues si la intención del legislador hubiera sido otra, lo hubiese previsto expresamente, por lo que no cabe interpretar su silencio como olvido o imprevisión, que no se presumen en aquél.

Por lo tanto, la remisión de las actuaciones a la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal no puede considerarse violatoria de la garantía del juez natural, y, en principio, no afectaría la celeridad procesal, correspondiendo dar por trabada la contienda negativa de competencia. (Sumario confeccionado por el SAIJ)

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 18, LEY 26.361

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONOMICO, CAPITAL FEDERAL  
Sala B (PIZZATELLI - GRAVIBKER - HORNOS)  
TECNOTRAFO S.R.L. s/ Ley 22.802.  
SENTENCIA, 57216 del 24 DE NOVIEMBRE DE 2008

Sumario nro. N0009073

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-JUICIO SUMARISIMO: PROCEDENCIA-SORTEOS-PREMIOS DE JUEGOS DE AZAR-COMPETENCIA

Procede imprimir el trámite sumarísimo a una demanda en la que el pretensor reclama, —como en el caso—, la entrega de ciertos bienes —o su equivalente en dinero en efectivo— en su calidad de beneficiario de ciertos sorteos organizados por su contrario. Ello así, toda vez que, en esta instancia liminar y sin que importe adelantar juicio sobre lo que corresponda resolver, en definitiva, la entrega de los premios reclamados aparece íntimamente unida a la comercialización y venta de productos de diversos rubros ofrecidos por el defendido. De modo pues, que lo expuesto sitúa —al menos



provisoriamente— tal supuesto dentro del ámbito de la ley 24.240, y justifica la adopción del proceso mas abreviado que rija en la jurisdicción del tribunal ordinario pertinente (ley 24.240, art. 53). (En la especie, se desestimó la pretensión del reclamante, en cuanto a que el objeto de la demanda no podía regirse por la citada ley, toda vez que refiere al cumplimiento de ciertos sorteos organizados “sin obligación de compra”).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 53

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala B (BUTTY - DIAZ CORDERO)  
SALDIVIA, MARIA FABIANA c/ SPRAYETTE SA s/ SUMARISIMO.  
SENTENCIA, 000013 del 17 DE FEBRERO DE 2000

---

### Sumario nro. A0054847

## SUMARIO

CONTIENDA NEGATIVA DE COMPETENCIA-COMPETENCIA DE LA CORTE SUPREMA-ECONOMIA PROCESAL-PRIVACIÓN DE JUSTICIA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-COMPETENCIA CIVIL-COMPETENCIA COMERCIAL

Corresponde a la Corte dirimir, en resguardo del principio de economía procesal y el buen servicio de justicia, la contienda de competencia suscitada al no asentir la justicia comercial la decisión de la Cámara Civil —al resolver un conflicto de competencia entre dos jueces civiles— de atribuirle la competencia de la acción tendiente a que cesen publicaciones que a criterio del actor serían violatorias de ley 24.240.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL  
(Voto: Mayoría: Moliné O'Connor, Belluscio, Petracchi, Boggiano, Bossert, Vázquez. Abstención: Nazareno, Fayt, López.)  
Rodriguez Ruiz, Alberto c/ Clarín y otros s/ sumarísimo.  
SENTENCIA, 859XXXV del 1 DE JUNIO DE 2000

---

### Sumario nro. C0400408

## SUMARIO

COMPETENCIA CIVIL-DAÑOS Y PERJUICIOS-RESPONSABILIDAD OBJETIVA -PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-TABACO

Corresponde a la Justicia Civil intervenir en la acción que persigue la reparación de los daños y perjuicios provocados por el cigarrillo —con fundamento en los arts. 52 de la ley 24.240 y 1190 y 1113 del Código Civil— contra la empresa que lo comercializa.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 1113, Ley 340 Art. 1190, Ley 24.240 Art. 52

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala M ()

HENRICOT, Néstor c/ NOBLEZA PICARDO S.A s/ DAÑOS Y PERJUICIOS

INTERLOCUTORIO del 14 DE JUNIO DE 2000

---

### Sumario nro. C0401615

#### SUMARIO

COMPETENCIA COMERCIAL:PROCEDENCIA-LEALTAD COMERCIAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Es competente la Justicia Comercial para intervenir en una demanda promovida por infracción a la ley de Defensa del Consumidor. Ello es así, dado que con la promulgación de la ley 24.240 se ha previsto por vía de analogía esta competencia al disponer en su art. 3 que sus disposiciones se integran con las normas de "Defensa de la Competencia" y "Lealtad Comercial", ley 22.262 que en su art. 4º ha determinado que es competente el fuero comercial para conocer en las acciones civiles basadas en dicho cuerpo normativo.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.262 Art. 4, Ley 24.240 Art. 3

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala M ()

BASTOS DE ARAGONE, M. c/ BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES s/ NULIDAD DE CLÁUSULAS CONTRACTUALES

INTERLOCUTORIO del 17 DE DICIEMBRE DE 2002

---

### Sumario nro. C2002154

#### SUMARIO

PROCEDIMIENTO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO-COMPETENCIA-  
COMPETENCIA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA Y TRIBUTARIA-DEFENSA DEL CONSUMIDOR:  
RÉGIMEN JURÍDICO-REVISIÓN JUDICIAL DE ACTOS ADMINISTRATIVOS-INTERPRETACIÓN DE  
LA LEY: ALCANCES-FACULTADES CONCURRENTES-PODER DE POLICÍA-RECURSO JUDICIAL  
DE APELACIÓN (RECURSO DIRECTO):IMPROCEDENCIA

Es competente la Justicia en lo Contencioso Administrativo y Tributario para resolver la impugnación de una multa impuesta por el Secretario de Industria y Comercio, por violación de las normas de la Ley Nro. 24.240 (Ley de Defensa del Consumidor).

De conformidad con los artículos 41 y 42 de la mencionada ley, la aplicación de la ley es efectuada en forma concurrente por la autoridad nacional y los gobiernos locales. Cuando el artículo 45 de la Ley Nro. 24.240 establece la competencia federal lo hace exclusivamente respecto de los actos administrativos emanados de autoridad nacional, en ejercicio de potestades propias. De conformidad con lo establecido en el artículo 46, cuarto párrafo, de la Constitución de la Ciudad, ella ejerce poder de policía en materia de consumo de todos los bienes y servicios comercializados en su territorio, a lo que cabe agregar que la competencia otorgada a este fuero por la Ley Nro. 7 y el Código Contencioso Administrativo y Tributario es de orden público (artículo 2 *in fine*, CCAyT).

Toda vez que la legislación vigente en la Ciudad no contempla la existencia de un recurso directo ante la Cámara para la impugnación de los actos administrativos que apliquen sanciones por infracción a las normas de defensa del consumidor, la causa deberá tramitar por ante la primera instancia del fuero.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Código Contencioso Administrativo de Ciudad de Buenos Aires, Ley 24.240 Art. 45 al 46, LEY 7

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. CONT. ADM. Y TRIB. DE LA CIUDAD AUT. DE BS. AS., CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

Sala 01 (Inés M. Weinberg de Roca Carlos F. Balbín)

Kalpakistan Hnos. c/ Gobierno de la Cdad. de Bs. As. s/ Otras causas con Trámite Directo ante la Cámara de Apelaciones.

SENTENCIA del 15 DE MARZO DE 2002

---

### Sumario nro. N0011724

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-ARBITRAJE DE CONSUMO-COMPETENCIA-JUICIO DE AMIGABLES COMPONEDORES

De conformidad con lo previsto por Decreto 276/98 art.16, la intervención de las cámaras de apelaciones, sólo está prevista para el caso de recursos de nulidad de arbitrajes de derecho; más en casos de nulidad de un laudo dictado por el tribunal arbitral de consumo, tramitado por el procedimiento de amigables componedores debe conocer el juez de primera instancia, máxime cuando —como en el caso— los árbitros manifestaron expedirse según equidad, lo cual descarta la existencia de arbitraje de derecho —arg. C.P.C.C. art.766—.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 17.454 Art. 766, Decreto Nacional 276/98 Art. 16

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL (RAMIREZ - ARECHA - GUERRERO)

SOL CLUB VACATION SA c/ TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO. (JA 15.8.01) -

SENTENCIA del 8 DE MAYO DE 2000

---

### Sumario nro. K0023224

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO:REQUISITOS;IMPROCEDENCIA-COMPETENCIA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Si la actora se sometió voluntariamente al ámbito de competencia de la Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor de la Nación, del art. 45 de la 24.240, previéndose un recurso por ante esta Cámara Nacional de Apelaciones, la vía del amparo resultaría en principio siempre excluida en estos casos, salvo que se demostrara debidamente que los derechos involucrados sólo recibirán adecuada e idónea tutela a través de este remedio estricto. (Del voto del Dr. Coviello, consid. 6º).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 45

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 01 ()

Sumario nro. K0023830

**SUMARIO**

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO-COMPETENCIA  
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA-ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS-HABILITACION DE LA VIA  
JUDICIAL: REQUISITOS

Conforme a lo prescripto en el art. 45 de la ley 24.240, la competencia de esta Cámara en la materia queda circunscripta a los recursos directos deducidos contra los actos administrativos emanados de la Secretaría de Comercio Interior que impongan sanciones, por lo que queda fuera del ámbito de su conocimiento por esta vía de excepción toda otra decisión adoptada por ese órgano. Es con la sanción impuesta —que puede producir una lesión en los derechos del encartado— que queda éste facultado a pedir la protección jurisdiccional del Estado y habilitados los jueces de esta Cámara para valorar si se han respetado durante la sustanciación del sumario los principios y procedimientos previstos en la reglamentación vigente y, por ende, si la sanción ha sido aplicada de acuerdo a derecho (cfr. esta Sala, 16/2/92, “Tolosa, Ramón Rosa c/Colegio Público de Abogados s/queja”).

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 45

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

“Banco Bansud S.A. c/ D.N.C.I. -Disp. 213/01 (Expte. 64-5930/98 yAC 64-5007/01).

SENTENCIA, 131343/02 del 18 DE NOVIEMBRE DE 2003

---

Sumario nro. C0401902

**SUMARIO**

COMPETENCIA COMERCIAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-DAÑOS Y PERJUICIOS

Corresponde entender a la Justicia en lo Comercial en la acción tendiente a obtener la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados por las sucesivas reparaciones que tuvo un equipo de música en garantía.

Ello por cuanto, la ley de defensa del consumidor ha previsto por vía analógica la competencia mercantil en la materia.

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala DE SUPERINTENDENCIA ()

ALVAREZ, Ana María c/ CETECO ARGENTINA SA s/ ORDINARIO s/ COMPETENCIA

SENTENCIA del 7 DE JULIO DE 2003

---

Sumario nro. K0024256

## SUMARIO

### COMPETENCIA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

La ley 24.240 integra el derecho común por lo que no altera las jurisdicciones locales, correspondiendo su aplicación a los tribunales federales o provinciales, según que las cosas o las personas cayeren bajo sus respectivas jurisdicciones en un caso en el cual decidió que una provincia no había excedido sus facultades al establecer la revisión judicial de las sanciones impuestas por la autoridad local ante el juzgado provincial del lugar donde se cometió la infracción, fundado en la autonomía de las provincias y lo dispuesto por el art. 75, inc. 12 de la Constitución Nacional (del dictamen de la Procuración General de la Nación de conformidad al cual resuelve la Corte Suprema de Justicia de la Nación en la causa "Flores Automotores S.A. s/ recurso ley 2268/98" del 11/12/01) (Cons. III).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 75, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 03 (Grecco, Argentó.)

"Sir Home SA c/ SIC y T-GCBA- RESOL 95/01 (Expte 174/00)".

SENTENCIA, 133685/0 del 29 DE SETIEMBRE DE 2004

---

Sumario nro. F0025403

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-COMPETENCIA DE PAZ-DERECHOS INDIVIDUALES- LEGITIMACIÓN PROCESAL-COMPETENCIA DE MENOR CUANTIA

Conforme a lo dispuesto en el art. 45 ultimo párrafo de la Ley Nro. 24.240, la Provincia de Río Negro ha organizado un sistema de protección integral de usuarios y consumidores asignándole al Poder Judicial en su primera instancia (justicia de paz) la resolución de los conflictos individuales vinculados con la resolución de controversias en la medida de la competencia de menor cuantía como así también de sanciones y multas derivadas de la misma (art. 63 inc. e de la Ley Nro. 2430, Orgánica del Poder judicial).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 45, LEY 2430 Art. 63

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS:  
F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al  
F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

Sumario nro. A0067177

## SUMARIO

### JURISDICCION Y COMPETENCIA-COMPETENCIA ORDINARIA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR- DAÑOS Y PERJUICIOS-RESPONSABILIDAD CIVIL-RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL- ACTOS ILICITOS

La demanda interpuesta por una asociación de consumidores -con fundamento en la ley 24.240- a fin de diligenciar una serie de medidas previas a la promoción de una acción principal por los daños y perjuicios causados a los consumidores actuales y en defensa de los potenciales que verían en riesgo su salud y aún sus vidas —por la ingesta de alimentos afectados por la bacteria “escherichia coli”—, tiende básicamente a una reparación por responsabilidad extracontractual derivada de actos ilícitos y debe resolverse en el ámbito del derecho civil. —Del dictamen de la Procuración General, al que remitió la Corte Suprema—.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Mayoría: Petracchi, Belluscio, Boggiano, Maqueda, Highton de Nolasco. Abstención: Fayt, Zaffaroni, Lorenzetti, Argibay.)

Unión de Consumidores de Argentina c/ Arcos Dorados S.A. y otro s/ diligencias preliminares.

SENTENCIA, 719XLET del 29 DE MARZO DE 2005

---

### Sumario nro. K0024255

## SUMARIO

### COMPETENCIA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Para la impugnación de un acto emanado del Secretario de Desarrollo Económico del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, autoridad local de aplicación de la ley 24.240 respecto de un hecho ocurrido en su jurisdicción resulta aplicable el procedimiento la norma local —ley 757— y teniendo en cuenta lo que ella dispone acerca de la jurisdicción, ete tribunal resulta incompetente para entender en la cuestión (en el mismo sentido: Sala IV de esta Cámara “Furlong S.A. c/ SIC y TGBA-Resol 350/98 -Expte. 35.531/98-”, del 4/12/01 y “Tintorería Sandoz SRL c/ SIC y TGBA- Resol 56/00 -Expte. 31788/00-” del 25/11/03) (Cons. II).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 03 (Grecco, Argentó.)

“Sir Home SA c/ SIC y T-GCBA- RESOL 95/01 (Expte 174/00)”.

SENTENCIA, 133685/0 del 29 DE SETIEMBRE DE 2004

---

### Sumario nro. Q0014013

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-COMPETENCIA DEL SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA

El acto administrativo traído a esta causa está sujeto a “revisión”, por la apelación que concede la Ley Nº 4219, habiéndose establecido que ese control en particular se confiere “para proscribir la discrecionalidad y prescindencia arbitraria de la ley”. Emanado el acto de un órgano de la Provincia — más allá de este procedimiento especial reglado por las leyes específicas— es cierto que siempre podrá, en el marco de la jurisprudencia seguida por el Cuerpo, ser objeto de la Acción Contencioso Administrativa de nulidad o de plena jurisdicción, para cuyo conocimiento es competente este Superior

Tribunal, de acuerdo a la previsión del artículo 32 inciso 3 de Ley 37. Y no hay -por ende- gravamen irreparable.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 4.219., LEY 37 - TEXTO ORDENADO POR DECRETO 1205/81 Art. 32

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT

Sala PENAL (José Luis Pasutti Fernando Royer EX)

S.C. de T., L.C. SRL s - Infracción a la Ley 24.240 s/ Recurso de Apelación

SENTENCIA del 28 DE AGOSTO DE 2002

---

Identificación SAIJ: A0069666

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INTERPRETACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN-SISTEMA FEDERAL

En materia de protección de los consumidores, consagrada expresamente en la reforma de 1994, la Ley Fundamental establece la competencia concurrente entre Nación y provincias. El régimen federal y el principio de descentralización federal llevan a sostener esa conclusión (Disidencia del Dr. Ricardo Luis Lorenzetti).

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Lorenzetti, Highton de Nolasco, Fayt, Petracchi, Maqueda, Zaffaroni, Argibay)

Telefónica de Argentina S.A. s/ deduce inhibitoria.

SENTENCIA del 8 DE MAYO DE 2007

---

Identificación SAIJ: A0069670

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-SANCIONES ADMINISTRATIVAS-MULTA-COMPETENCIA PROVINCIAL

De acuerdo con lo dispuesto por el art. 45 de la ley 24.240, la sanción de multa impuesta por la autoridad provincial de aplicación de conformidad con la ley 7087 de la Provincia de San Juan, es competencia de la justicia local (Disidencia de la Dra. Carmen M. Argibay).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 45, LEY 7.087

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Lorenzetti, Highton de Nolasco, Fayt, Petracchi, Maqueda, Zaffaroni, Argibay)

Telefónica de Argentina S.A. s/ deduce inhibitoria.

SENTENCIA del 8 DE MAYO DE 2007

---

Identificación SAIJ: A0069664

## SUMARIO

RECURSO EXTRAORDINARIO-PROCEDENCIA DEL RECURSO: REQUISITOS; EXCEPCIONES-SENTENCIA DEFINITIVA-CUESTIONES DE COMPETENCIA-INHIBITORIA-MULTA-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Si bien las cuestiones de competencia no habilitan la jurisdicción del art. 14 de la ley 48 por no estar satisfecho el recaudo de sentencia definitiva, ese principio admite excepción en los asuntos en que - como ocurre respecto del rechazo de la inhibitoria tendiente a que la Cámara Federal de Mendoza trate la apelación deducida contra la multa impuesta por la autoridad local de aplicación de la ley de defensa del consumidor- media denegación del fuero federal. -Del precedente "Telefónica Argentina SA" (Fallos: 327:5771), al que remitió la Corte Suprema-

REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 48 Art. 14

DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL  
(Lorenzetti, Highton de Nolasco, Fayt, Petracchi, Maqueda, Zaffaroni, Argibay)  
Telefónica de Argentina S.A. s/ deduce inhibitoria.  
SENTENCIA del 8 DE MAYO DE 2007

.....  
Identificación SAIJ: A0069669

SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INTERPRETACIÓN DE LA LEY-COMPETENCIA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA-COMPETENCIA FEDERAL-SANCIONES ADMINISTRATIVAS  
El art. 45 de la ley 24.240, al atribuir competencia a la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o a las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias, sólo se refiere a las sanciones administrativas impuestas por la autoridad nacional de aplicación; por ello quedan excluidas de ese precepto las sanciones administrativas que emanen de las autoridades provinciales, las cuales deben ser recurridas ante la justicia provincial (Disidencia del Dr. Ricardo Luis Lorenzetti).

REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 45

DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL  
(Lorenzetti, Highton de Nolasco, Fayt, Petracchi, Maqueda, Zaffaroni, Argibay)  
Telefónica de Argentina S.A. s/ deduce inhibitoria.  
SENTENCIA del 8 DE MAYO DE 2007

.....  
Identificación SAIJ: A0069665

SUMARIO

COMPETENCIA POR LA MATERIA-COMPETENCIA FEDERAL-CUESTION FEDERAL-LEY NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CONFLICTO DE NORMAS  
Es competente la justicia federal si la correcta decisión sobre la apelación judicial interpuesta exige precisar el sentido y alcances de normas federales dictadas por el Estado Nacional en ejercicio de las facultades conferidas por la ley nacional de telecomunicaciones 19.798, así como discernir la posible compatibilidad entre ese marco normativo y el instituido por la ley 24.240 de defensa del consumidor, a tenor de lo dispuesto en el último apartado de su art. 25, ya que tales cometidos exceden los



encomendados a los tribunales provinciales y se encuentran reservados a la jurisdicción federal *ratione materiae*. —Del precedente “Telefónica Argentina SA” (Fallos: 327:5771), al que remitió la Corte Suprema—.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 19.798, Ley 24.240 Art. 25

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Lorenzetti, Highton de Nolasco, Fayt, Petracchi, Maqueda, Zaffaroni, Argibay)

Telefónica de Argentina S.A. s/ deduce inhibitoria.

SENTENCIA del 8 DE MAYO DE 2007

# XXIII | Acción de amparo

Identificación SAIJ : I0078841

## TEMA

DERECHO A LA SALUD-PERSONAS CON DISCAPACIDAD-RELACION DE CONSUMO-DERECHOS DEL CONSUMIDOR

El vínculo entre los litigantes cabe calificarse como una relación de consumo -arts. 42 de la Const. Nacional, 30 de la Constitución de la Pcia. de Entre Ríos, y 3 de la ley n° 24.240-, la que tiene como sujetos activo al afiliado consumidor y pasivo al Instituto proveedor -arts. 1 y 2 de la LDC- como objeto al servicio de salud contratado, y por causa al hecho jurídico del consumo final de la obligación de hacer acordada -art. 1 de la ley n° 24.240-.

## REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240 Art.1 al 2, Ley 24.240 Art.3, CONSTITUCION PROVINCIAL Art.30*

## FALLOS

CAMARA DE APELACIONES CIVIL COMERCIAL , CONCORDIA, ENTRE RIOS

Sala 02 (Galimberti - Mansilla - De Urquiza)

G., N. R. en nombre y representación de su hijo menor R.E.G. c/ Instituto de Obra Social de la Provincia de Entre Rios (I.O.S.P.E.R.) s/ Acción de Amparo (Expte. N° 1768)

SENTENCIA del 12 DE MAYO DE 2014

Nro.Fallo: 14080002

.....

Identificación SAIJ: A0073175

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO-RECHAZO *IN LIMINE*-MEDICINA PREPAGA-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-LEGITIMACIÓN PROCESAL-DERECHOS DE INCIDENCIA COLECTIVA-FALLOS DE LA CORTE SUPREMA

Cabe confirmar la sentencia que rechazó in limine la demanda de amparo entablada por una asociación de consumidores contra una empresa de medicina prepaga, a fin de que provea de equipos de ventilación mecánica y accesorios para el tratamiento del "síndrome de apnea obstructiva severa" a todos sus afiliados que padezcan dicha enfermedad y requieran tratamiento, pues no concurre el presupuesto

mencionado en el precedente "Halabi" (Fallos:332:111) respecto a que la pretensión esté concentrada en los efectos comunes y no en lo que cada individuo puede peticionar, ya que, conforme surge de la documentación acompañada y de los términos de la demanda, la pretensión se encuentra focalizada exclusivamente en las particulares circunstancias del actor y no en efectos comunes de un obrar de la demandada que pudiera extenderse a un colectivo determinado o determinable, correspondiendo en consecuencia, rechazar la pretensión de la asociación de consumidores por carecer de legitimación activa, sin perjuicio de que la causa continúe su trámite respecto del co-actor afiliado.

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Lorenzetti, Highton de Nolasco, Maqueda, Fayt)

Cavaleri, Jorge y otro c/ Swiss Medical S.A s/ amparo

SENTENCIA del 26 DE JUNIO DE 2012

Nro.Fallo: 12000096

---

Identificación SAIJ: A0073174

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO-RECHAZO *IN LIMINE*-MEDICINA PREPAGA-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-FALLOS DE LA CORTE SUPREMA

Cabe confirmar la sentencia que rechazó in limine la demanda de amparo entablada por una asociación de consumidores contra una empresa de medicina prepaga, a fin de que provea de equipos de ventilación mecánica y accesorios para el tratamiento del "síndrome de apnea obstructiva severa" a todos sus afiliados que padezcan dicha enfermedad y requieran tratamiento, pues no concurre el presupuesto mencionado en el precedente "Halabi" (Fallos:332:111) respecto a la verificación de una causa fáctica común, toda vez que la asociación no ha logrado identificar la existencia de ese hecho — unico o complejo— que cause una lesión a una pluralidad relevante de sujetos, y de las constancias de la causa y de los dichos de los actores surge que el afiliado solicitó la provisión del equipamiento, necesario

para el tratamiento de la afección que padece, y que la demandada no dió respuesta a su reclamo, por lo que no se advierte que la situación planteada lesione intereses individuales homogéneos que la asociación pueda validamente defender, al no extraerse siquiera de manera indiciaria la intención de la prepaga de negarse sistemáticamente a atender planteos de sus afiliados semejantes a los del requirente.

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Lorenzetti, Highton de Nolasco, Maqueda, Fayt)

Cavaleri, Jorge y otro c/ Swiss Medical S.A s/ amparo

SENTENCIA del 26 DE JUNIO DE 2012

Nro.Fallo: 12000096

---

Identificación SAIJ: K0026057

## SUMARIO

## PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-ACCIÓN DE AMPARO-LEGITIMACIÓN ACTIVA

La legitimación de las personas indicadas en el art. 43 de la C.N. entre las que se menciona a las asociaciones que propendan a la protección de los consumidores, se halla limitada a los supuestos en que se encuentren comprometidos derechos de incidencia colectiva, mas no derechos subjetivos, individuales o exclusivos de los ciudadanos, usuarios o consumidores. Además, el análisis efectuado no difiere del que se imponen los términos de la ley 24.240 (Cons. IV).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 43, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 03 (Grecco, Argento, Fernández.)

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Comunicaciones Personales S.A.-Ley 24.240 y otro s/  
Amp. Proc. Sumarísimo (Art. 321 inc 2 C.P.C. y C.)”.

SENTENCIA del 16 DE JULIO DE 2008

.....  
Identificación SAIJ: K0026056

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-ACCIÓN DE AMPARO-LEGITIMACIÓN ACTIVA

Queda exceptuada de la legitimación contemplada en el art.43, segundo párrafo de la C.N. la protección de los derechos que son de carácter patrimonial puramente individuales, cuyo ejercicio y tutela corresponde exclusivamente a cada uno de los potenciales afectados (Fallos: 326:2998 y 3007). En estos casos será cada individuo, titular del derecho lesionado quien podrá demandar su reparación. La reforma de 1994, de ningún modo, ha querido conferir legitimación para reemplazar a los particulares en la defensa de sus derechos patrimoniales. Es que la legitimación se encuentra condicionada a que la acción u omisión que se intenta cuestionar por vía judicial, provoque un perjuicio a un derecho supraindividual indivisible y no fraccionable en cuotas adjudicables a cada uno de sus titulares (Cons. V).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 43

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 03 (Grecco, Argento, Fernández.)

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Comunicaciones Personales S.A.-Ley 24.240 y otro s/  
Amp. Proc. Sumarísimo (Art. 321 inc 2 C.P.C. y C.)”.

SENTENCIA del 16 DE JULIO DE 2008

.....  
Sumario nro. F0025386

## SUMARIO

### ACCIÓN DE AMPARO-CONSTITUCIÓN NACIONAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El supuesto previsto por el artículo 43, párrafo 2 de la Constitución Nacional presupone que el derecho o interés que aduce el afectado para entablar la acción de amparo presenta un adecuado nexo con su situación personal, que puede ser real como potencial y que no será exclusivamente de él.

En consecuencia, tal supuesto no es un caso de acción popular, pues la legitimación no se reconoce a cualquiera sino a quienes participan de un determinado interés colectivo como es clásico reconocer en el Derecho de los Consumidores.

Ello así, aun cuando todos quienes componen una sociedad compartan el mismo interés, pues en tal caso la legitimación no se inviste por ser cualquiera de ese grupo o sociedad, sino por participar en un interés tan amplio como cuantitativamente lo es el grupo o la sociedad.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 43

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. A0054754

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-ACCIÓN DE AMPARO-LEGITIMACIÓN ACTIVA - INTERPRETACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN-REFORMA DE LA CONSTITUCIÓN

La reforma de 1994 introdujo en la Constitución Nacional nuevos mecanismos tendientes a proteger a usuarios y consumidores. y, para ello, amplió el espectro de los sujetos legitimados para interponer la acción de amparo, que tradicionalmente se limitó a aquéllos que fueran titulares de un derecho subjetivo individual.

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Moliné O'Connor, Boggiano, Vázquez. Mayoría: Belluscio, López, Bossert. Disidencia: Nazareno, Fayt, Petracchi.)

Asociación Benghalensis y otros c/ Ministerio de Salud y Acción Social - Estado Nacional s/ amparo ley 16.986.

SENTENCIA del 1 DE JUNIO DE 2000

---

### Sumario nro. F0024347

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO-PRODUCTOS TRANSGENICOS-ORDENANZAS MUNICIPALES-PUBLICACIÓN DE PRODUCTOS TRANSGENICOS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

La AMPARISTA, recurre por sí, en el carácter de consumidora y en representación de CEDHA (Fundación Centro de Derechos Humanos y Ambiente) en amparo colectivo según la Ley Nro. 2779 y el art. 43 de la Constitución Provincial; petitionó ante el "juez de amparo" se condene "... a la Dirección de Inspección General de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche a que en un plazo no superior a sesenta días, produzca la lista con la nómina de productos transgénicos que se comercializan en su jurisdicción y provea de las mismas a los comercios correspondientes cumpliendo con las normas establecidas por la Constitución Nacional, la Ley de Protección del Consumidor y el art 1 de la ordenanza 1121 ...".

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 43, LEY 2779 Art. 4

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-BALLADINI-SODERO NIEVAS (SEGÚN SU FUNDAMENTO: LUTZ: F0024347, F0024348, F0024349, F0024350, F0024351, F0024352, F0024353, F0024354, F0024355 Y F0024356) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0024357, F0024358, F0024359, F0024360, F0024361, F0024362, F0024363, F0024364, F0024365, F0024366, F0024367, F0024368, F0024369, F0024370, F0024371, F0024372, F0024373, F0024374, F0024375, F0024376, F0024377, F0024378, F0024379, F0024380, F0024381, F0024382, F0024383, F0024384, F0024385, F0024386, F0024387, F0024388, F0024389, F0024390, F0024391, F0024392 y F0024393))

B. S. A. s/ MANDAMUS

SENTENCIA, 0000000025 del 17 DE MARZO DE 2005

---

### Sumario nro. D0012373

## SUMARIO

DERECHOS Y GARANTÍAS CONSTITUCIONALES-ACCIÓN DE AMPARO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INTERESES COLECTIVOS

En los que concierne a los derechos que protegen al consumidor, alcanzados por la tutela constitucional del amparo, la redacción del art. 43 de la C.N. exige hacer una aclaración. Al respecto, se ha precisado, con razón, que la ubicación contextual de la regla en el ámbito de protección de los derechos de incidencia colectiva determina que la tutela se encuentra dispuesta en relación con los derechos públicos de la sociedad y no con el de los particulares damnificados —que encuentran protección en el primer párrafo del artículo—, pues la utilización de la expresión “en general” pone de manifiesto que los supuestos mencionados anteriormente —como el de los consumidores—, son especies de derechos de incidencia colectiva (cfr. Humberto Quiroga Lavie, “El amparo, el habeas data y el habeas corpus en la reforma de la Constitución Nacional”, en el libro “La Reforma de la Constitución explicada por miembros de la Comisión de Redacción”, Ed. Rubinzal-Culzoni, pag. 143).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 43

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Dra. María Susana Najurieta - Dr. Marín Diego Farrell - Dr. Francisco de las Carreras.)

UNIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES c/ EDESUR SA. s/ DAÑOS YPERJUICIOS.

SENTENCIA, 4762/03 del 17 DE JUNIO DE 2004

---

### Sumario nro. F0025404

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INTERESES COLECTIVOS-ACCIÓN DE AMPARO-JUICIO SUMARIO-JUICIO SUMARISIMO

Jorge Mosset Iturraspe, en su obra “Defensa del Consumidor” de Ed. Rubinzal y Culzoni, se pregunta (cuál es la normativa que tutela al usuario? Y dice mientras los derechos del concesionario están defendidos en las normas privatizadoras y en los reglamentos de servicios - que constituyen, junto con los pliegos de privatización y los contratos de concesión o licencia, el “andamiaje” a partir del cual puede entenderse el vínculo contractual existente tanto entre el Estado y los prestadores, como entre éstos y sus clientes -, los derecho de los usuarios a tener tarifas más justas y razonables aparecen

consagrados en la Ley Nro. 24.240 de Defensa al Consumidor, y pueden ejercerse por la vía sumaria o sumarísima, indudablemente para la defensa de los derechos de incidencia colectiva y no solamente por la vía del amparo, a la que alude la Constitución Nacional.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025330

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO: REQUISITOS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Sin perjuicio de la informalidad que caracteriza al instituto del art. 43 de la C.P., el legislador ha dictado reglamentaciones tales como la Ley Provincial Nro. 2779, que para el caso de autos se complementa con las Leyes Provincial Nro. 2817 y Nacional Nro. 24.240

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240, CONSTITUCIÓN PROVINCIAL. Art. 43, LEY 2779, LEY 2817

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025376

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO-LEGITIMACIÓN PROCESAL-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

“La amparista DECOVI, goza en la Provincia de personalidad jurídica y el reconocimiento de la autoridad de aplicación de la Ley Provincial Nro. 2817 con la inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores, además de ser declarada “...de interés provincial, social, educativo y comunitario...” en su actividad por parte de la Legislatura de la Provincia”.

Por tales motivos, el Tribunal se pronunció por la admisibilidad de la legitimidad invocada, circunstancia que llevó a ameritar procedente la acción en los términos en que inicialmente se propusieron y sin que comportara anticipo de criterio ni sobre la competencia, ni el fondo del asunto en orden a otros aspectos formales y esenciales.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 2817

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025398

#### SUMARIO

CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS-FUENTES DEL DERECHO-CONSTITUCIÓN NACIONAL-ACCIÓN DE AMPARO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Siguiendo el orden jerárquico normativo, la decisión que debemos abordar se enmarca dentro del precepto de tutela judicial efectiva cuya fuente es el art. 8 de la Decl. Univ. de los Dchos. Humanos y el art. 8.1 de la Conv. Americana sobre Dchos. Humanos de jerarquía constitucional a partir de la reforma constitucional de 1994 por imperio de lo dispuesto en el art. 75, inc. 22 de la C.N., reconocen el derecho de toda persona a la tutela judicial mediante la presentación de un recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o dicha Convención.

Igualmente el art. 8 de la Decl. Univ. de Dchos. Humanos, también de jerarquía constitucional, reconoce a toda persona el derecho a un recurso efectivo contra los actos que violen los derechos fundamentales por ella reconocidos.

Luego, al incursionar en las específicas cláusulas constitucionales, los arts. 42 y 43 de la CN., que garantizan expresamente el derecho de los consumidores y usuarios y establecen la acción de amparo en su protección, respectivamente, sin perjuicio, del análisis de la Constitución Provincial y del propio sistema de protección de usuarios y consumidores de Río Negro que se realiza más adelante.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 75, Ley 24.658 Art. 8, CONSTITUCIÓN PROVINCIAL. Art. 42 al 43, \*\*128.TRA I 000000 1948 12 10\*\* Art. 8

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025427

#### SUMARIO

PRIVATIZACIONES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CONSTITUCIÓN NACIONAL-ACCIÓN DE AMPARO-INTERESES COLECTIVOS-ACCIÓN MERAMENTE DECLARATIVA

Alberto B. Bianchi, sostiene que desde la privatización de los servicios públicos se han revitalizado palabras como cliente, usuario, o consumidor. Mientras la mayoría de los servicios públicos fueron prestados por empresas estatales, la defensa de los derechos de los consumidores, clientes o usuarios de dichos servicios era una cuestión jurídicamente no desarrollada y prácticamente inexistente.

La reforma constitucional de 1994 ha sido clave en este terreno. No caben dudas —reitera— de que la unidad temática constitucionalizada en los artículos 41, 42 y 43, ha adquirido un brillo e interés singular que se propaga diariamente y con ella el interés una vez más por el estudio de los derechos de incidencia colectiva. El Artículo 43 de la Constitución ha incluido la protección de los derechos colectivos en el marco procesal del amparo.

Cabía preguntarse entonces si ésa es la única vía de protección que poseen o existe otra. La Corte resolvió el interrogante en “Asociación de Grandes Usuarios de Energía Eléctrica de la República Argentina c. Pcia. de Buenos Aires”, (22-04-97), estableciendo que también procedía la acción meramente declarativa a esos fines.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 41 al 43

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

## Sumario nro. F0025435

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO-CONSTITUCIÓN PROVINCIAL-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CONSTITUCIÓN NACIONAL

En nuestra Provincia, la situación se simplifica sustancialmente, y ya era así con anterioridad a la reforma de la Constitución Nacional del año 1994. En efecto el artículo 43 de la Constitución Provincial, texto vigente desde 1988 se prevé el derecho a promover la acción para el ejercicio de los derechos individuales y colectivos.

A su vez el ejercicio del amparo de los intereses difusos y derechos colectivos se encuentra regulado expresamente por la Ley Nro. 2779. En el artículo 2 de la citada norma provincial, se estatuye que el amparo procederá —entre otros supuestos— cuando se entable en relación con la protección y defensa de los derechos del consumidor, tanto de productos como de servicios de cualquier tipo, sean éstos públicos o privados, individuales o colectivos.

Además la misma norma prevé tres tipos soluciones: 1.- La acción de prevención; 2.- La acción de reparación en especie y 3.-La acción de reparación pecuniaria por el daño producido a la comunidad.- El presente resolutorio se inscribe en el marco preventivo (arts. 3 y 18 Ley 2779).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: CONSTITUCIÓN PROVINCIAL. Art. 43, LEY 2779 Art. 2 al 3, LEY 2779 Art. 18

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO



Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

Identificación SAIJ: BM000271

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO: IMPROCEDENCIA-LEGITIMACIÓN ACTIVA-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-LUDOPATÍA

A los fines de obtener el aseguramiento de las páginas y/o sitios de Internet relacionados con el juego de apuestas, en todas sus modalidades, y realizar una prevención adecuada y efectiva sobre la ludopatía y sus consecuencias, la Asociación accionante cuenta con la legitimación necesaria para demandar en los términos del art. 55 de la ley 24.240.

Las Asociaciones de consumidores, constituidas como personas jurídicas, tienen legitimación para accionar cuando resulten objetivamente afectados, o amenazados intereses de los consumidores, entendiendo al jugador compulsivo como consumidor de los juegos de azar.

La acción de amparo, aun un criterio amplio de admisibilidad, no puede ser utilizada para sustraer de los procesos ordinarios el cauce o defensa de los derechos, pues la demora de los procesos ordinarios o comunes, es la situación común para todo individuo que petitiona el reconocimiento judicial de sus derechos.

No procede cuando no ha sido demostrada una restricción de los derechos constitucionales esgrimidos que resultarían irreparables por otra vía distinta, pues los derechos de la recurrente admiten la posibilidad de plantear una acción ordinaria con una medida cautelar, eventualmente más compatible con la exigencia y complejidad de la cuestión planteada. (del voto del Dr. Ferro, adhesión Dra. Torterolla, minoría Dr. Tazza)

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE MAR DEL PLATA, MAR DEL PLATA, BUENOS AIRES

(Ferro Tazza Torterolla)

FUNDA-MENTAL c/ SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y OTRO. s/ AMPARO (Reg. 13.168)

INTERLOCUTORIO, 9650 del 7 DE JUNIO DE 2007

---

Identificación SAIJ: BM000269

## SUMARIO

ACCIÓN DE AMPARO: IMPROCEDENCIA-DERECOS DEL CONSUMIDOR-LUDOPATIA-AMPLITYD DE DEBATE-VIA ESPECIFICA

La acción de amparo no está destinada a abreviar los plazos que generan las acciones ordinarias.

Este remedio excepcional no está destinado a obviar los inconvenientes y molestias que sufre todo aquel que decide impetrar una acción de índole ordinaria.

No es admisible -por razones de urgencia- que cualquier cuestión se someta a la consideración de los jueces por vía del amparo .

Los órganos judiciales deben evaluar en cada caso todas las circunstancias, y disponer lo que mejor se ajuste a los valores en juego, y a la necesidad de que las partes y el interés público no sufran daños evitables, o de difícil y ulterior reparación.

La amplitud proyectada en el art. 43 de la Constitución Nacional no llega a deparar al justiciable una opción libre para acudir al amparo, en reemplazo liso y llano de otras posibles vías judiciales.

Los de una petición que solicita asegurar paginas y/o sitios de Internet relacionados con el juego de apuestas en todas sus modalidades, y prevenir adecuadamente sobre la ludopatía y sus consecuencias implica que, no obstante la noble intención, se encuentre excedido el marco limitado de la acción de amparo, pues se trata de un aspecto que ha de requerir para una solución justa una mayor amplitud de debate y prueba. (del voto del Dr. Ferro, adhesión Dra. Torterolla, minoría Dr. Tazza)

#### **DATOS DEL FALLO**

CÁMARA FEDERAL DE APELACIONES DE MAR DEL PLATA, MAR DEL PLATA, BUENOS AIRES

(Ferro Tazza Torterolla)

FUNDA-MENTAL c/ SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y OTRO. s/ AMPARO (Reg. 13.168)

INTERLOCUTORIO, 9650 del 7 DE JUNIO DE 2007

## **XXIV | Ley aplicable**

Identificación SAIJ : Q0000765

#### **TEMA**

DIGESTO JURIDICO ARGENTINO-APLICACION TEMPORAL DE LA LEY-CODIGO CIVIL-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

El criterio extremista que sostiene que la Ley de Defensa del Consumidor debe primar sobre el Código Civil ha quedado lisa y llanamente contradicho por la Ley 26.939 que sanciona el Digesto Jurídico Argentino y que consagra listados de normas derogadas expresa y tácitamente, entre las que no figura el Código Civil argentino, pues ello marca que lejos de la intención del legislador argentino actual ha estado la de supeditar la vigencia del Código Civil a la de la ley de consumo, por lo que ambos conservan ámbitos de validez y aplicación diferenciados.

#### **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES , TRELEW, CHUBUT

(Spoturno - Velázquez - López Mesa)

Alvarez, N.V. c/ Lautaro S.R.L. s/ Daños y perjuicios

SENTENCIA del 8 DE JULIO DE 2014

Nro.Fallo: 14150004

Identificación SAIJ : Q0000768

#### **TEMA**

DIGESTO JURIDICO ARGENTINO-APLICACION TEMPORAL DE LA LEY-CODIGO CIVIL-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Luego del dictado de la Ley 26.939 que sanciona el Digesto Jurídico Argentino, el Código Civil -ahora reenumerado y bajo otra nomenclatura- mantiene su ámbito diferenciado de imperio y su vigencia y no puede predicarse a su respecto argumentos fáciles como su derogación implícita por la Ley de Defensa del Consumidor, ya que el legislador indudablemente ha dispuesto y pensado lo contrario, a tan difundida como peregrina opinión.

#### **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES , TRELEW, CHUBUT  
(Spoturno - Velázquez - López Mesa)  
Alvarez, N.V. c/ Lautaro S.R.L. s/ Daños y perjuicios  
SENTENCIA del 8 DE JULIO DE 2014  
Nro.Fallo: 14150004

### Identificación SAIJ : Q0000769

#### **TEMA**

DIGESTO JURIDICO ARGENTINO-APLICACION TEMPORAL DE LA LEY-CODIGO CIVIL-  
DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Con el dictado de la Ley 26.939 que sanciona el Digesto Jurídico Argentino quedan superadas las argumentaciones que sostienen que el legislador de la ley modificatoria de la Ley de Defensa del Consumidor ha perforado el Código Civil o le ha acotado su ámbito de aplicación definitivamente y ya no puede tenerse a la ley del consumidor como corrección del Código Civil ni, mucho menos aún, como su interpretación o superación, pues son normas que conservan ámbitos de aplicación diferenciados, que deben contemporizarse o armonizarse y no cabe apuntocar el sacrificio liso y llano de uno por la otra.

#### **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES , TRELEW, CHUBUT  
(Spoturno - Velázquez - López Mesa)  
Alvarez, N.V. c/ Lautaro S.R.L. s/ Daños y perjuicios  
SENTENCIA del 8 DE JULIO DE 2014  
Nro.Fallo: 14150004

### Identificación SAIJ : Q0000764

#### **TEMA**

DIGESTO JURIDICO ARGENTINO-APLICACION TEMPORAL DE LA LEY-CODIGO CIVIL-  
DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RECURSO DE CASACION

Es inadmisibles el recurso de casación interpuesto contra la sentencia que, ante la omisión del actor de intimar al cumplimiento del contrato conforme al art. 1204 del código Civil, rechazó la acción por los daños derivados de la resolución contractual, pues si bien el recurrente alega que sería aplicable la Ley de Defensa del Consumidor, por resultar una ley posterior que habría venido a interpretar al Código Civil, el legislador ha sancionado el Digesto de una sola y misma vez, lo que borra toda prelación temporal o preeminencia entre las normas, que ahora componen un todo vigente a un mismo tiempo.

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 340 Art.1024*

#### **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES , TRELEW, CHUBUT  
(Spoturno - Velázquez - López Mesa)  
Alvarez, N.V. c/ Lautaro S.R.L. s/ Daños y perjuicios  
SENTENCIA del 8 DE JULIO DE 2014  
Nro.Fallo: 14150004

## Identificación SAIJ : Q0000767

### TEMA

DIGESTO JURIDICO ARGENTINO-APLICACION TEMPORAL DE LA LEY-CODIGO CIVIL-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Las posturas que sostienen que la ley de protección del consumo es posterior al Código Civil y por ello ha venido a interpretarlo, o que a dicha ley debe primar por sobre el citado Código, han quedado definitivamente de lado con la sanción de la ley 26.939, pues el legislador argentino ha sancionado el Digesto de una sola y misma vez, lo que borra toda prelación temporal o preeminencia fundada en ella entre normas, que ahora componen un todo vigente a un mismo tiempo.

### FALLOS

CAMARA DE APELACIONES , TRELEW, CHUBUT

(Spoturno - Velázquez - López Mesa)

Alvarez, N.V. c/ Lautaro S.R.L. s/ Daños y perjuicios

SENTENCIA del 8 DE JULIO DE 2014

Nro.Fallo: 14150004

Sumario: SF000000

### SUMARIO

EXCEPCION DE INCOMPETENCIA-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-PRORROGA DE LA JURISDICCION-COMPRVENTA DE INMUEBLES

La excepción de incompetencia opuesta por el Estado Nacional a la acción de cancelación de hipoteca, iniciada por un ex trabajador al que le adjudicó una vivienda tras privatizarse la empresa estatal para la que laboraba, debe ser rechazada, pues si bien la competencia territorial es prorrogable cuando se trata de asuntos meramente privados o patrimoniales, ello es siempre y cuando no entre en juego la disposición contenida en el art. 36 in fine de la LDC que es de orden público, y en el caso surge con claridad el carácter de consumidor del actor y el hecho de que el demandado debe ser considerado como un proveedor ocasional, ya que en ocasión de la privatización generó una serie de negocios de compraventa inmobiliaria, máxime cuando se halla en juego el derecho de acceso a la vivienda digna y el excepcionante no precisa cual es el agravio que le generaría litigar en la provincia en que reside el accionante.

### REF. NORMATIVAS:

Ley 24.240 Art.36

### DATOS DEL FALLO

Fuente : SAIJ

CAMARA FEDERAL DE APELACIONES DE SALTA. SALTA.

(Rabbi Baldi Cabanillas - Villada)

Ramón, Ramiro Santiago c/ Estado Nacional, Ministerio de Defensa s/ Cancelación de hipoteca

SENTENCIA del 12 de Abril de 2012

Identificación SAIJ: J0035999

## SUMARIO

RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD: REQUISITOS PROPIOS-CUESTIÓN NO CONSTITUCIONAL-SENTENCIA SUFICIENTEMENTE FUNDADA-FACULTADES DEL JUEZ-INTERPRETACIÓN DEL DERECHO VIGENTE-APLICACIÓN DE LA LEY-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Corresponde rechazar la queja desde que no se configuran en la sentencia los vicios de incongruencia, dar como fundamentos pautas de excesiva latitud y exceso al fallar, ya que la decisión de la mayoría de aplicar en el presente litigio la Ley de Defensa al Consumidor nro. 24.240, no se observa como ilegítima o vulneratoria de los derechos de defensa y al debido proceso, en tanto constituye un derecho-deber funcional del juez aplicar al caso el régimen legal que considere adecuado para su resolución, en tanto no modifique ni altere los hechos en que la acción y su contestación se fundaron —*iura novit curia*—, derivándose justamente de la lectura de la sentencia el respeto por los hechos invocados y probados por las partes, si bien mediante una ponderación e interpretación contrarias a las pretendidas por el impugnante que una vez más sólo insinúa su discrepancia.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SANTA FE, SANTA FE

(SPULER - ERBETTA - GASTALDI - GUTIERREZ)

MARANA, MAURICIO JOSE c/ HERNANDEZ, JOSE LUIS Y/O CASTELNOVO, RICARDO A. s/  
QUEJA POR DENEGACION DEL RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD -DAÑOS Y PERJUICIOS  
(EXPTE.: C.S.J. NRO. 363 AÑO 2007)

SENTENCIA del 17 DE SETIEMBRE DE 2008

---

Sumario nro. K0023229

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: RÉGIMEN JURÍDICO-APLICACIÓN DE LA LEY

La regulación específica no impide que para los casos y situaciones no previstas respecto a la defensa del usuario del servicio se cubra el vacío legal mediante la aplicación supletoria o subsidiaria de la ley 24.240, situación que en autos no concurre. (Del voto del Dr. Coviello).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 01 (Buján, Coviello, Licht (en disidencia).)

Ven Operadores Turísticos S.R.L c/ Sec. de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI. Nº 260/96

SENTENCIA, 6.642/97 del 19 DE JULIO DE 2001

---

Sumario nro. K0023230

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-APLICACIÓN DE LA LEY-SECRETARIA DE COMERCIO E INVERSIONES-AUTORIDAD DE APLICACIÓN

La Secretaría de Comercio e Inversiones, autoridad de aplicación de la ley de Defensa del Consumidor, sólo sanciona a las entidades bancarias en tanto incumplen con los deberes que se les imponen en la ley 24.240 respecto de su relación con el cliente. Se la ha atribuido el ejercicio de la policía del consumo, independientemente de la repercusión que la actividad financiera de la entidad tenga en el mercado. Se centra —por el contrario—, en la relación directa Banco (como prestador de servicios) - cliente (como consumidor), y está a cargo del control de la actividad bancaria en aquello que se relacione con

la atribución conferida de velar por los derechos del consumidor a la ley de las previsiones contenidas en la ley 24.240. (Confr. Sala IV del fuero, en los autos “Banco Caja de Ahorro S.A. C/Sec. de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI. 2641/96”, causa 10.905/97, del 10/2/00).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 02 (Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera.)

HSBC Banco Roberts S.A c/ Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI N° 622/99

SENTENCIA, 24.787 del 25 DE OCTUBRE DE 2001

---

### Sumario nro. A0054849

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INTERPRETACIÓN DE LA LEY-LEY APLICABLE-DEFENSA DE LA COMPETENCIA: IMPROCEDENCIA

Las relaciones jurídicas que regula la ley 24.240 son estrictamente las referidas a las que se establecen con los consumidores y, por tanto, no necesariamente resultan aplicables las normas de competencia fijadas en la ley 22.262.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.262, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Mayoría: Moliné O'Connor, Belluscio, Petracchi, Boggiano, Bossert, Vázquez. Abstención: Nazareno, Fayt, López.)

Rodríguez Ruiz, Alberto c/ Clarín y otros s/ sumarísimo.

SENTENCIA, 859XXXV del 1 DE JUNIO DE 2000

---

### Sumario nro. A0054850

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INTERPRETACIÓN DE LA LEY-LEY APLICABLE-DEFENSA DE LA COMPETENCIA: IMPROCEDENCIA

Los conflictos previstos en la ley 24.240 difieren de los que pueden darse entre los competidores desde un punto de vista estrictamente comercial, más allá de que ello pueda llegar a tener influencia o efectos en el consumidor.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Mayoría: Moliné O'Connor, Belluscio, Petracchi, Boggiano, Bossert, Vázquez. Abstención: Nazareno, Fayt, López.)

Rodríguez Ruiz, Alberto c/ Clarín y otros s/ sumarísimo.

SENTENCIA, 859XXXV del 1 DE JUNIO DE 2000

---

### Sumario nro. C0400325

## SUMARIO

COMPRAVENTA INMOBILIARIA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-APLICACIÓN DE LA LEY-PROPIEDAD HORIZONTAL

La circunstancia de que el art. 1, inc. c) de la ley 24.240 contemple entre los supuestos regulados a los adquirentes de inmuebles nuevos destinados a vivienda no implica, que en el caso de inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal, la defensa del consumidor deba aplicarse soslayando las previsiones de la ley 13.512.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 13.512, Ley 24.240 Art. 1

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala C (GALMARINI.)

STASEVICH, Graciela Beatriz y otro c/ VICENTE LOPEZ 356 S.A. s/ CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

SENTENCIA del 17 DE FEBRERO DE 2000

---

### Sumario nro. A0059301

## SUMARIO

MEDICINA PREPAGA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-APLICACIÓN DE LA LEY

La actividad que realizan las empresas de medicina prepaga queda comprendida en la ley 24.240 (Voto del Dr. Adolfo Roberto Vázquez).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Mayoría: Nazareno, Moliné O'Connor, Fayt, López. Disidencia: Belluscio, Petracchi, Bossert, Vázquez. Abstención: Boggiano.)

Etcheverry, Roberto Eduardo c/ Omint Sociedad Anónima y Servicios.

SENTENCIA del 13 DE MARZO DE 2001

---

### Sumario nro. K0023236

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-APLICACIÓN DE LA LEY-AUTORIDAD DE APLICACIÓN-  
ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS-SECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR

Conforme a lo prescripto en el art. 45 de la ley 24.240, la competencia de esta Cámara en la materia queda circunscripta a los recursos directos deducidos contra los actos administrativos emanados de la Secretaría de Comercio Interior que impongan sanciones, por lo que queda fuera del ámbito de su conocimiento por esta vía de excepción toda otra decisión adoptada por ese órgano.

REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 45

DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Galli, Jeanneret de Pérez Cortés, Uslenghi.)

“Caja de Seguros S.A. -RQU c/ Dir. Gral. de Defensa y Protección al Consumidor

SENTENCIA, 26.589 del 9 DE ABRIL DE 2002

---

Sumario nro. K0023231

SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-APLICACIÓN DE LA LEY-SECRETARIA DE COMERCIO E  
INVERSIONES-AUTORIDAD DE APLICACIÓN-FACULTADES DEL JUEZ

Si bien la administración no puede atribuirse las facultades que la ley le ha otorgado al juez (art. 38 *in fine* de la ley 24.240), sí puede ordenar que la parte que confeccionó unilateralmente el contrato lo modifique adaptándolo a los términos de la ley de defensa del consumidor, sin que ello implique excederse en sus facultades y como paso previo a tenerlas por no convenidas, lo que a su vez reafirma el principio de que los contratos nacen para ser cumplidos (*pacta sunt servanda*) toda vez que, dando la posibilidad de que se adapten al marco legislativo, sus cláusulas pueden tener validez y sólo en caso contrario se las declarará no convenidas, solución que debe evitarse en mérito al principio señalado.

REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 38

DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 02 (Damarco, Garzón de Conte Grand, Herrera.)

HSBC Banco Roberts S.A c/ Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI N° 622/99

SENTENCIA, 24.787 del 25 DE OCTUBRE DE 2001

---

Sumario nro. T0005295

SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-IDENTIFICACIÓN DE MERCADERÍAS-  
RÓTULOS DE CALIDAD Y ORIGEN-APLICACIÓN TEMPORAL DE LA LEY

1 - Infringe lo dispuesto por el art. 6 de la Res. ex SIC y M 173/99, reglamentaria de la ley de Lealtad Comercial, que obliga a todas las publicidades de los productos alcanzados por dicha Resolución a incluir, hasta el 30 de junio del año 2000, la expresión: “verifique la aptitud de sus productos frente al año 2000. Controle el alcance de su garantía” de manera que resulte clara y de fácil comprensión para



el consumidor, quien en un aviso publicitario de una computadora omitió consignar dicha leyenda, que consiste en información de carácter obligatorio para tales equipos.

2 - Es irrelevante que al tiempo de dictarse la resolución administrativa apelada no se encontraba vigente aquel art. 6 citado pues, las normas como las que nos ocupan, por lo general, operan como normativa excepcional o temporal, y es del caso indicar que existe aval legal, lógico, doctrinario y jurisprudencial en la no aplicabilidad del principio de la ley más benigna a ese tipo de disposiciones, dado que la doctrina acepta la aplicación aún temporaria de las disposiciones menos favorables contenidas en la ley temporaria, a los hechos cumplidos durante su vigencia (Mezger, Tratado, Tomo I), y dichas posturas doctrinarias no distinguen entre leyes temporarias y excepcionales.

3 - La CSJN ha receptado favorablemente la posibilidad de que en leyes vinculadas al proceso económico no se aplique indiscriminadamente el principio de la retroactividad de la norma más benigna (art. 2 del CP), admitiendo la ultractividad de esas normas en resguardo —implícito en razón de la especificidad de la materia— del orden público económico y su consiguiente incolumidad.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 11.179 - TEXTO ORDENADO POR DECRETO 3992/84 Art. 2

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO PENAL ECONÓMICO, CAPITAL FEDERAL

Sala B (PIZZATELLI - HORNOS - GRABIVKER)

AUCHAN S.A. s/ Lealtad Comercial

SENTENCIA, 48028 del 19 DE JUNIO DE 2002

---

### Sumario nro. K0023599

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-APLICACIÓN DE LA LEY-AUTORIDAD DE APLICACIÓN: ALCANCES-SECRETARIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

La ley 24.240 instituye como autoridades de aplicación en la órbita administrativa no sólo a la Secretaría de Industria y Comercio de la Nación sino también a los gobiernos nacionales y provinciales y a la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires —hoy Gobierno de la Ciudad— “respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción”, sin perjuicio de las facultades concurrentes con la autoridad nacional —arts. 41 y 42 de la ley 24.240—.

Ello se refiere al ámbito administrativo ya que en cualquier caso, el juzgamiento judicial de las sanciones que se apliquen se rige por lo dispuesto en el art. 45 de la ley 24.240.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 41 al 42, Ley 24.240 Art. 45

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 02 (Garzón de Conte Grand, Herrera.)

“Cavi S.A. c/ SIC y T. GCBA Resol. 481/01”.

SENTENCIA, 113501/02 del 28 DE AGOSTO DE 2003

---

### Sumario nro. K0023600

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-APLICACIÓN DE LA LEY-AUTORIDAD DE APLICACIÓN:  
ALCANCES

La circunstancia de que se acuerden a los gobiernos locales, en concurrencia con la autoridad nacional, facultades de aplicación en defensa del consumidor y del usuario comportan únicamente aplicar administrativamente normas federales con posibilidad de que se revise lo así resuelto por tribunales federales.

DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 02 (Garzón de Conte Grand, Herrera.)

“Cavi S.A. c/ SIC y T. GCBA Resol. 481/01”.

SENTENCIA, 113501/02 del 28 DE AGOSTO DE 2003

---

Sumario nro. K0023601

SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-APLICACIÓN DE LA LEY-AUTORIDAD DE APLICACIÓN:  
ALCANCES-FACULTADES REGLAMENTARIAS

Las potestades reglamentarias en materia de procedimiento administrativo que se acuerdan a las provincias en el art. 45 *in fine* de la ley 24.240 no incluye la potestad de dictar normas de fondo ni de acceso a los tribunales judiciales, sino sólo

DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 02 (Garzón de Conte Grand, Herrera.)

“Cavi S.A. c/ SIC y T. GCBA Resol. 481/01”.

SENTENCIA, 113501/02 del 28 DE AGOSTO DE 2003

---

Sumario nro. F0025396

SUMARIO

APLICACIÓN DE LA LEY-LEY DE ORDEN PÚBLICO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: EFECTOS-  
INTERESES COLECTIVOS

Sostiene el autor Horacio L. Bersten que la L.D.C. es una ley de derecho común, tanto por modificar normas del Código Civil y del Código de Comercio, como por regular el comercio, así como por disposición de la propia norma —a la que expresamente se adhiriera la Provincia de Buenos Aires en su oportunidad— siendo derecho común, éste debe ser aplicado por los jueces de la Provincia.

Especialmente, teniendo en cuenta que se trata de una ley de orden público, tendrán que cumplir con la manda de la ley a este respecto. Por último, agrega el citado Bersten que cuando se trate de acciones para la prevención o solución de conflictos, si la demanda es acogida favorablemente por la sentencia, el art. 28 del Código bonaerense estatuye que “beneficiará a todos los consumidores o usuarios afectados o amenazados por el mismo hecho que motivó el litigio”, aun cuando el legitimado que la promueva fuere un consumidor o usuario individual, mediante un mecanismo expansivo de la cosa juzgada.

En el caso de las acciones promovidas por sujetos legitimados para las acciones de incidencia colectiva, el efecto erga omnes de las sentencias alcanzadas deviene del art. 43 de la Constitución Nacional así como del art. 52 L.D.C. - y en el caso de las asociaciones de consumidores por el art. 55 de esa misma ley - en razón de que el ordenamiento ha conferido esa posibilidad a ciertos sujetos como un mecanismo de control y participación ciudadana.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 43, Ley 24.240 Art. 52, Ley 24.240 Art. 55

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025422

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-APLICACIÓN DE LA LEY-FACULTADES DEL GOBIERNO NACIONAL-FACULTADES CONCURRENTES-FACULTADES DEL GOBIERNO PROVINCIAL-PODER DE POLICIA

Considero oportuno recordar lo señalado por Juan B. MATIENZO referido a las facultades de la Provincia y a la aplicación de la Ley Nro. 24420, con sus doce conclusiones:

1- Hay facultades concurrentes de las Provincias, que éstas pueden ejercer en subsidio frente al silencio de la autoridad nacional.

2.- Es inadmisibles que el orden público establecido en el Art. 65 Ley 24.240, ceda ante disposiciones en contrario contenidas en la legislación específica.

3.- La legislación específica de los servicios públicos domiciliarios debe armonizarse con la Ley de Defensa del Consumidor.

4.- La aplicación supletoria de esta ley no puede significar la violación del régimen tuitivo de los consumidores ni el olvido de los principios generales del derecho.

5.- La negativa de la concurrencia es incongruente e inarmónica con el espíritu del art.42 de la C. Nacional.

6.- Existen ámbitos en los cuales el poder de policía local se ejerce del modo previsto en el art. 41, ley de defensa del consumidor, sobre todo frente al reconocimiento generalizado del fracaso - al menos parcial - del sistema de los Entes Reguladores.

7.- Ni los Entes reguladores, ni los marcos regulatorios han estado a la altura de las expectativas de los usuarios.

8.- Las provincias no tienen una real participación activa en los entes reguladores.

9.- Es totalmente equivocado pensar que las provincias han delegado a la nación las facultades que les son reconocidas expresamente en los arts. 41, 52 y 53, Ley 24.240.

10.- Existe un estatuto del consumidor fundado en normas y principios del derecho privado patrimonial que son aplicables a la relación de consumo según lo previsto en los arts. 1 y 2 de la ley de defensa del consumidor, lo que permite resolver cuestiones no contempladas o dar la respuesta más favorable al consumidor.

11.- No se está ante un campo normativo ocupado con exclusividad por el Estado Nacional.

12.- Admitir la falta de control provincial sobre las empresas de servicios públicos favorecería la competencia desleal en beneficio de grandes grupos económicos.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240 Art. 1 al 2, Ley 24.240 Art. 41, Ley 24.240 Art. 52 al 53, Ley 24.240 Art. 65

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0017820

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-APLICACIÓN DE LA LEY-INTERPRETACIÓN DE LA LEY

Así Farina, comentando el art. 10 de la Ley Nro. 24.240, ha dicho que: “Casi sorprendentemente, aparece en este Cap. III de la ley el art. 10 refiriéndose sólo al contrato de compraventa de cosas muebles, cuando sus disposiciones han de ser necesariamente aplicables a todos los tipos contractuales, incluyendo los innominados en la medida en que el adquirente merezca la tutela que brinda la Ley 24.240.

El art. 10 del decreto reglamentario así lo admite explícitamente en el inc. b), el cual se refiere a los contratos que tengan por objeto cosas o servicios. No entendemos por que razón no se adoptó una mejor técnica legislativa, pues este artículo debió referirse en general a todo contrato y no sólo a la compraventa.”. Y respecto al art. 10 bis, ha dicho que: “El art. 2 de la Ley Nro. 24787 no aclara a que capítulos de la Ley Nro. 24.240 debe incorporarse el nuevo art. 10 bis.

Entendemos —y no queda duda— que su ubicación es en el cap. III, pues el cap. IV se refiere a “cosas muebles no consumibles” que presenten vicios o desperfectos, en tanto que el artículo incorporado contempla las consecuencias a cargo del empresario por el incumplimiento o mal cumplimiento de los contratos en general sea cual fuere la prestación debida. El art. 10 bis incluye no sólo el incumplimiento del contrato, sino también de la oferta; es decir, cuando el proveedor desconoce el carácter vinculante que ésta tiene.”

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 10, Ley 24.787 Art. 2

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala CIVIL (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SUS FUNDAMENTOS: LUTZ: F0015374; F0020761; F0016188; F0017807; F0017808; F0017809; F0017810; F0017811; F0017812; F0017813; F0017814; F0017815; F0017816; F0017817; F0017818; F0017819; F0017820; F0017821; F0017822; F0017823; F0017824 y F0017825))

B., L. C. c/ LA SEGUNDA COOPERATIVA LIMITADA DE SEGUROS GENERALES s/ RECURSO s/ CASACION

SENTENCIA, 0000000016 del 29 DE MARZO DE 2006

# **XXV | Derechos y garantías constitucionales**

## Identificación SAIJ : A0076067

### TEMA

LEY DE SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL-INCONSTITUCIONALIDAD-DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Resulta inconstitucional el artículo 45 de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual 26.522, en lo relativo a los efectos que produce sobre los derechos de los usuarios que forzosamente se verán privados de los servicios de cable que prestan las actoras, entrando en abierta colisión con la libertad de elección que el artículo 42 de la Constitución Nacional expresamente reconoce (Del voto en disidencia del Dr. Carlos Fayt).

### REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, LEY 26.522 Art.45*

### FALLOS

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Lorenzetti - Highton Nolasco - Fayt - Maqueda - Zaffaroni - Petracchi - Argibay)

Grupo Clarin S.A. y otros c/ Poder Ejecutivo Nacional y otro s/ Acción meramente

Declarativa SENTENCIA del 29 DE OCTUBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13000170

.....

## Identificación SAIJ: C1001999

### SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-BANCOS-JUEZ NATURAL-BANCO CENTRAL

La intervención de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, la Dirección General de Defensa del Consumidor, o del Banco Central, no puede ser causa de la invocada afectación de la garantía del juez natural, ya que no es posible concebir a esas instancias de la actividad administrativa como órganos judiciales. (Voto del Sr. Juez Julio B. J. Maier, al que adhieren los Sres. Jueces Ana María Conde, Alicia E. C. Ruiz y José O. Casás. En sentido concordante ver voto del Sr. Juez Luis F. Lozano).

### DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde José O. Casás Julio B. J. Maier Luis F. Lozano)

Banco Cetelem Argentina SA s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado

INTERLOCUTORIO, 5639/07 del 25 DE JUNIO DE 2008

.....

## Identificación SAIJ: C1001867

### SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-BANCOS-JUEZ NATURAL-BANCO CENTRAL

La intervención de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, la Dirección General de Defensa del Consumidor, o del Banco Central, no puede ser causa de la invocada afectación de la garantía del juez natural, ya que no es posible concebir a esas instancias de la actividad administrativa como órganos judiciales. (Voto del Dr. Julio B. J. Maier, al que adhieren los Dres. Ana María Conde, Alicia E. C. Ruiz y José O. Casás).

## DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde José O. Casás Julio B. J. Maier Luis F. Lozano)

Banco Cetelem Argentina SA s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado

INTERLOCUTORIO, 5639/07 del 25 DE JUNIO DE 2008

Identificación SAIJ: C1001724

## SUMARIO

CRISIS ECONOMICA-DEFENSA EN JUICIO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Si la entidad bancaria pretendía oponer a la contraparte la modificación de determinadas cláusulas del contrato de crédito, con fundamento en una situación de emergencia económica coyuntural ajena al vínculo, debió convertirla en una causal de injerencia directa y general sobre el desarrollo de la obligación crediticia mediante los mecanismos que provee el ordenamiento. (Voto en disidencia del Dr. Luis F. Lozano).

## DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde José O. Casás Julio B. J. Maier Luis F. Lozano)

Banco Hipotecario SA s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado

INTERLOCUTORIO, 5527/07 del 30 DE ABRIL DE 2008

Identificación SAIJ: K0026357

## SUMARIO

CONSTITUCIÓN NACIONAL-DERECHOS Y GARANTÍAS CONSTITUCIONALES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

La Constitución Nacional reformada consagró de manera expresa el derecho de los usuarios y consumidores, conforme resulta de sus artículos 42 y 43, estableciendo ciertos estándares de tratamiento que no podrían ser desconocidos por una norma infraconstitucional (Cons. V).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Constitución Nacional Art. 43

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL Sala 05 (Gallegos Fedriani, Morán, Alemany.)

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ EN Secretaría de comunicaciones Dto. 764/00 s/ Amparo Ley 16.986”.

SENTENCIA del 30 DE JUNIO DE 2009

---

Sumario nro. K0023239

**SUMARIO**

**DERECHOS Y GARANTÍAS CONSTITUCIONALES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

El consumidor es el principal sujeto del tejido social, acosado por la sociedad de consumo de la que la publicidad es uno de los principales artificios al influir decisivamente en la conformación de un "modus vivendi" que condiciona la existencia misma de los individuos.

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 05 (Gracco, Gallegos Fedriani, Otero.)  
Dinar Líneas Aéreas S.A c/ DNCI -Disp. 27/01 (Expte. 64-5113/99)  
SENTENCIA, 5.059 del 4 DE FEBRERO DE 2002

---

Sumario nro. K0023602

**SUMARIO**

**DERECHOS Y GARANTÍAS CONSTITUCIONALES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR:  
NATURALEZA JURÍDICA**

La ley 24.240 es norma federal dictada en cumplimiento del mandato previsto en el art. 42 de la C.N.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 02 (Garzón de Conte Grand, Herrera.)  
"Cavi S.A. c/ SIC y T. GCBA Resol. 481/01".  
SENTENCIA, 113501/02 del 28 DE AGOSTO DE 2003

---

Sumario nro. Q0013767

**SUMARIO**

**CONTRATOS BANCARIOS-RESTITUCION DE SUMAS-DERECHOS Y GARANTÍAS  
CONSTITUCIONALES-DERECHO DE PROPIEDAD-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

La facultad de libre disponibilidad de los fondos depositados que, conforme al contrato bancario, tiene el titular de la cuenta, no es otra cosa que una de las múltiples manifestaciones del ejercicio del derecho de propiedad consagrado por la Constitución Nacional en sus artículos 14 y 17, y que atento al significado que al mismo le tiene dado la Suprema Corte de Justicia de la Nación, halla también protección en otras mandas constitucionales, como lo es el artículo 42 C.N., introducido por la reforma de 1994 y referido a los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 14, Constitución Nacional Art. 17, Constitución Nacional Art. 42

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, ESQUEL, CHUBUT  
Sala CIVIL (Carlos Margara-Randal Rowlands-VA)

Sumario nro. Q0015176

**SUMARIO**

**GARANTÍAS PROCESALES-DEBIDO PROCESO-DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

Si constitucional es la garantía del debido proceso, no lo es menos la de protección de los derechos del consumidor. No se trata de consagrar la absoluta primacía de una de ellas sobre la otra, sino de armonizarlas y, puesto a tal labor, el legislador logró conciliarlas, pues al dar protección a los derechos del consumidor resguardó suficientemente la garantía del debido proceso del productor de bienes y del prestador de servicios, pues les aseguró oportunidad de defensa, esto es de alegar y probar en su favor, como la tuvo aquí el recurrente al ser citado para formular su descargo y ofrecer pruebas, sin que se configure violación alguna cuando el interesado no utilizó el medio de que en su momento dispuso. Viene a cuento recordar, también con palabras del más Alto Tribunal de la Nación, que la defensa en juicio no ampara la negligencia, ineficiencia o incuria de los litigantes.

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, TRELEW, CHUBUT  
Sala CIVIL (Carlos Velásquez-Juan Manino-AC)  
F.I., L. c/ F.P.C.S. Ltda. y/o R., M. s/ Denuncia Ley Defensa del Consumidor  
SENTENCIA, 29 del 21 DE AGOSTO DE 2003

---

Sumario nro. Q0015845

**SUMARIO**

**DERECHOS Y GARANTÍAS CONSTITUCIONALES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-DEBIDO PROCESO**

La sanción accesoria de publicación de la resolución condenatoria, tal como lo prevé el artículo 47, pfo. último de la ley 24.240, tiene la evidente finalidad de formar conciencia en la comunidad, no resultando la misma contraria a lo normado por el artículo 18 de la Constitución Nacional.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 18, Ley 24.240 Art. 47

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, TRELEW, CHUBUT  
Sala CIVIL (Hipólito Giménez Sergio Lucero AC)  
Dirección Defensa del Consumidor c/ S. "E.F" s/ Contencioso Administrativo  
SENTENCIA, 0000000025 del 8 DE OCTUBRE DE 2003

---

Sumario nro. Q0015847

**SUMARIO**

**DERECHOS Y GARANTÍAS CONSTITUCIONALES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-DEBER DE CUIDADO**



El artículo 5 de la ley de Defensa del Consumidor viene a instalar una obligación legal de seguridad dirigida a todos los legitimados pasivos enunciados en su artículo 2, es decir a todos los “produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios”, y el solo incumplimiento de dicha obligación preexistente a través de la presentación en góndolas de productos vencidos, genera la potencialidad de daño que habilita a tener por conculcado el sentido protectivo-prevencional de la norma.

Es decir, que el comercializador de los productos como lo es el sancionado recurrente, asume una obligación de origen legal acerca de la inocuidad del producto que se condice, además, con la teleología del derecho del consumidor y el artículo 5 de la ley 24.240 expresa el sentido protectivo que informa como principio central a la Ley.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 2, Ley 24.240 Art. 5

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, TRELEW, CHUBUT  
Sala CIVIL (Hipólito Giménez Sergio Lucero AC)  
Dirección Defensa del Consumidor c/ S. “E.F” s/ Contencioso Administrativo  
SENTENCIA, 0000000025 del 8 DE OCTUBRE DE 2003

---

### Sumario nro. Q0015848

## SUMARIO

### DERECHOS Y GARANTÍAS CONSTITUCIONALES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-DEBER DE CUIDADO

Es dable señalar que no hace falta que se demuestre ni ganancia espuria ni tampoco el sólo afán de lucro u obtención de beneficio alguno, toda vez que se traduce el imperativo contenido en el artículo 5 de la ley 24.240 en un factor de imputación objetivo que se concreta con el solo incumplimiento de tal obligación legal.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 5

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, TRELEW, CHUBUT  
Sala CIVIL (Hipólito Giménez Sergio Lucero AC)  
Dirección Defensa del Consumidor c/ S. “E.F” s/ Contencioso Administrativo  
SENTENCIA, 0000000025 del 8 DE OCTUBRE DE 2003

---

### Sumario nro. D0012344

## SUMARIO

### DERECHOS Y GARANTÍAS CONSTITUCIONALES-HABEAS DATA-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-BANCO DE DATOS PERSONALES

La ley de protección de los datos personales o habeas data tiene por objeto, entre otros, garantizar el acceso a la información que se registre sobre las personas, de conformidad con lo establecido en el art. 43, tercer párrafo, Constitución Nacional (conf. art. 1 de dicha ley). El contenido del derecho aludido está dado por el acceso a los ‘datos’ cuyo conocimiento hace al objeto de la garantía del habeas data (conf. CS.; doctrina de fallos: 321:2767). Y dicho objeto es precisamente lo que la disposición

contenida en el art. 15, inc. 1, ley 25.326 tiende a concretar (conf. Quiroga Lavié, H., "Habeas Data", p. 101). En efecto, la utilización de códigos en la información suministrada al titular de los datos es susceptible de provocar a éste indudables dificultades —quizás hasta un grado insalvable— a la hora de la lectura y comprensión de la información cuyo conocimiento pretende lograr. De este modo, la inteligencia que debe guiar la interpretación de la cláusula examinada es aquella que logre asegurar en la práctica el efectivo y eficaz acceso a la información sobre él registrada por parte del titular de los datos (art. 14, inc. 1, ley 25.326. Es criterio que inspira el art. 4, ley 24.240 —de Defensa del Consumidor—). En tales condiciones la eventual existencia de explicaciones que acompañen la información —la norma prevé "en su caso", es decir cuando la naturaleza de los datos así lo imponga— no exime al responsable del archivo de cumplir legalmente con su obligación (art. 14, inc. 2), esto es la eliminación de los sistemas de codificación frente al requerimiento del titular de los datos.

Es el acceso real a una información clara y simple lo que, en definitiva, permitirá el pleno ejercicio del derecho de rectificación, actualización o supresión (art. 16, inc. 1, ley 25.326).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 43, Ley 24.240 Art. 4, LEY 25.326 Art. 1, LEY 25.326 Art. 14, LEY 25.326 Art. 15, LEY 25.326 Art. 16

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Dra. Marina Mariani de Vidal - Dr. Eduardo Vocos Conesa.)

Orlando Mario Raúl c/ Organizaci3/4n Veraz S.A. s/ Hábeas Data(Art. 43 CN).

SENTENCIA, 571/2001 del 20 DE NOVIEMBRE DE 2001

---

Sumario nro. K0024267

## SUMARIO

CONSTITUCIÓN NACIONAL-DERECHOS Y GARANTÍAS CONSTITUCIONALES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

La ley 24.240, de Defensa del Consumidor, fue sancionada por el Congreso dentro de las facultades otorgadas por el art. 75, inc. 12 de la Constitución Nacional llenando un vacío existente en la legislación argentina, pues otorga una mayor protección a la parte más débil en las relaciones comerciales —los consumidores— recomponiendo, con un sentido ético de justicia y de solidaridad social, el equilibrio que deben tener los vínculos entre comerciantes y usuarios que se verían afectados ante las situaciones abusivas que se presentaban en la vida cotidiana (C.S.J.N., "Flores Automotores S.A. s/ recurso ley 2.268/98", del 11/12/01 Fallos: 324:4349) (Cons.IV).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 75, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 03 (Grecco, Argento.)

"Banco Francés S.A. c/ DNCI-DISP 264/02 (Expte 64-2684/98)".

SENTENCIA, 6372/03 del 7 DE OCTUBRE DE 2004

---

Identificación SAIJ: F0026178

## SUMARIO

LEGITIMACIÓN PROCESAL-PERSONAS JURIDICAS-SINDICATOS-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-COLEGIO PROFESIONAL-CONSTITUCIÓN NACIONAL

Desde la reforma constitucional de 1994 la legitimación de personas jurídicas que actúan en juicio invocando la defensa de derechos e intereses de sus miembros, como asociaciones de consumidores, sindicatos y colegios profesionales, ha sido admitida sin cortapisas pero en todos los casos asumiendo que la "legitimatio ad causam" deriva, precisamente, de la representación concreta del sector involucrado.

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (BALLADINI-LUTZ-SODERO NIEVAS (Por sus fundamentos: Balladini: F0012529; F0012355; F0024265; F0024266; F0022786; F0026176 al F0026181) (En mayoría: Balladini y Sodero Nievas: F0026182 al F0026184) (En disidencia: Lutz: F0026185 al F0026187 y F0026190 al F0026193) (Opinión personal: Sodero Nievas: F0023395; F0024017; F0026188; F0026189; F0026194 y F0026195))

COMUNIDAD MAPUCHE "LOF LEUFUCHE" s/ ACCIÓN DE INCONSTITUCIONALIDAD LEYES PCIALES Nº 279, 1138, 4096, ORDENANZAS MUNICIPALES Nº 92/75 Nº 2583/97, DISPOSICION ADMINISTRATIVA Nº 269 Y DECRETOS Nº 2094/75 Y 813/94

SENTENCIA, 0000000035 del 30 DE MARZO DE 2007

# XXVI | Casos concretos

Identificación SAIJ : C2006103

## TEMA

BUSCADORES DE INTERNET-DERECHO A LA INTIMIDAD-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-RELACION DE CONSUMO

La relación de consumo como el vínculo jurídico entre el proveedor de internet y el consumidor o usuario, se encuentra transversalmente atravesada por bienes jurídicos o valores que su normativa tutela, que su protección justifica y que deben ser respetados en su desenvolvimiento abarcando, el derecho a la vida y a la dignidad del consumidor, el derecho a la salud y la seguridad, a la libertad de elección, a la protección de los intereses económicos, al trato equitativo y digno y por supuesto a la protección de su honra e intimidad. Todos esos valores están presentes en el fenómeno del consumo y su derecho regulador, nacido para encauzar la relación en el respeto a los imperativos que emanan de la dignidad humana.

## FALLOS

JUZGADO EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO Nro 18 , CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES (López Alfonsín)

Gil Domínguez, Andrés Favio c/ Dirección General de Defensa y Protección del Cosumidor del G.C.B.A. s/ Amparo

SENTENCIA del 10 DE OCTUBRE DE 2014

Nro.Fallo: 14370074

## Identificación SAIJ : C2006102

### **TEMA**

BUSCADORES DE INTERNET-DERECHO A LA INTIMIDAD-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-RELACION DE CONSUMO

Los buscadores o direccionadores de internet son proveedores de servicios no excluidos de la aplicación de la ley 24.240, y los que los contratan o utilizan son consumidores a los efectos de la misma ley, encontrándose por ende en el ámbito de la autoridad de aplicación el control y formación de su desenvolvimiento, y el poder de policía sobre la actividad, en términos de la legislación citada.

### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240*

### **FALLOS**

JUZGADO EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO Nro 18 ,  
CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(López Alfonsín)

Gil Domínguez, Andrés Favio c/ Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor del G.C.B.A. s/ Amparo

SENTENCIA del 10 DE OCTUBRE DE 2014

Nro.Fallo: 14370074

## Identificación SAIJ : C2006101

### **TEMA**

BUSCADORES DE INTERNET-DERECHO A LA INTIMIDAD-DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Corresponde admitir la acción de amparo interpuesta por un ciudadano contra el GCBA -Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor - y ordenar que en un plazo de 180 días, adopte las medidas necesarias a fin de exigir a los proveedores de servicios de búsqueda y enlaces de Internet domiciliados en la Ciudad que incorporen de manera obligatoria un Protocolo Interno de Protección al Derecho a la Intimidad de los usuarios de Internet, dado que los arts. 10 y 12.3 de la Constitución local establecen un mandato expreso de garantizar tal protección y se advierte una omisión por parte de la Administración al no dictar en el ámbito de sus competencias la normativa referida, lo cual produce una amenaza real y actual al derecho a la intimidad de los habitantes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: CONSTITUCION DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.10,  
CONSTITUCION DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.12*

### **FALLOS**

JUZGADO EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO Nro 18 ,  
CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(López Alfonsín)

Gil Domínguez, Andrés Favio c/ Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor del G.C.B.A. s/ Amparo

SENTENCIA del 10 DE OCTUBRE DE 2014

Nro.Fallo: 14370074

## Identificación SAIJ : A0076636

### TEMA

ACCIONES COLECTIVAS-MEDIDA CAUTELAR INNOVATIVA:IMPROCEDENCIA-SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-FACULTADES DE LA MUNICIPALIDAD  
Corresponde revocar la decisión que hizo lugar a la medida cautelar innovativa y ordenó refacturar el servicio prestado a los usuarios del partido de Berazategui con sujeción a las resoluciones 50/2010 y 36/2011 de la Secretaría de Comercio Interior si, bajo la apariencia de una pretensión con base en la relación de consumo, el planteo del accionante resulta inherente a una situación jurídica propia del derecho administrativo con relación a la cual no cabe extenderle, sin más, la legitimación representativa prevista por la ley 24.240 para la autoridad de aplicación (arts. 45 y 52), en tanto el debate gira en torno a un eventual incumplimiento de una norma emanada de una autoridad nacional sobre una cuestión federal, que excede, en principio, la normal competencia del municipio de velar por la administración de los intereses locales (arts. 190 y 191 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires).

### REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.45, Ley 24.240 Art.52, Constitución de la Provincia de Buenos Aires Art.190 al 191*

### FALLOS

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: LORENZETTI, FAYT, MAQUEDA. Voto: HIGHTON)

Municipalidad de Berazategui c/ Cablevisión S.A. s/ amparo

SENTENCIA del 23 DE SETIEMBRE DE 2014

Nro.Fallo: 14000143

## Identificación SAIJ : A0076637

### TEMA

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-FACULTADES DEL GOBIERNO PROVINCIAL  
Si bien el art. 45, último párrafo, de la ley 24.240 faculta a las provincias para establecer su régimen de procedimiento y de regular la actuación de las autoridades provinciales para aplicar la ley, la competencia de éstas -directa o delegada- se limita al control, vigilancia y juzgamiento del cumplimiento de la ley de defensa del consumidor y de sus normas reglamentarias (art. 41, texto conf. ley 26.361), sin que correlativamente se extienda al contralor y juzgamiento de las eventuales infracciones a las normas jurídicas que regulan el mercado y que son dictadas en el marco de una específica asignación legal de competencia, aun cuando, por hipótesis, se tratara de circunstancias acaecidas en su ámbito territorial.

### REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.41, Ley 24.240 Art.45, LEY 26.361*

### FALLOS

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Mayoría: LORENZETTI, FAYT, MAQUEDA. Voto: HIGHTON)

Municipalidad de Berazategui c/ Cablevisión S.A. s/ amparo

SENTENCIA del 23 DE SETIEMBRE DE 2014  
Nro.Fallo: 14000143

### Identificación SAIJ : B0957564

#### **TEMA**

DAÑOS Y PERJUICIOS-ROBO-COUNTRY CLUB-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-  
RESPONSABILIDAD OBJETIVA

El Country Club codemandado debe responder por los daños derivados del robo cometido en una de las viviendas del barrio, el cual fue permitido por el actuar negligente de los empleados de seguridad, pues su responsabilidad es objetiva y solidaria -art. 40 de la ley 24.240-, es que, cuando tercerizó el servicio de seguridad debió controlar la manera en que se prestaba el servicio y si resultaba eficaz, dado que los propietarios son los que pagan por su prestación mediante las expensas.

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.40*

#### **FALLOS**

JUZGADO EN LO CIVIL Y COMERCIAL Nro 8 , SAN ISIDRO, BUENOS AIRES  
(Vázquez)  
N., C. A. y Otros c/ Tortugas Country Club y Otros s/ Daños y perjuicios  
SENTENCIA del 8 DE AGOSTO DE 2014  
Nro.Fallo: 14010103

### Identificación SAIJ : B0957004

#### **TEMA**

PRESTAMO DE DINERO-RELACION DE CONSUMO

En una relación de consumo fundada en un préstamo de dinero y la firma de un pagaré como garantía resulta de aplicación la ley vigente al momento de la creación de dicho documento, esto es la Ley 24.240 con antelación a la reforma de la Ley 26.361, siendo imposible la aplicación retroactiva de esta última.

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240, LEY 26.361*

#### **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , AZUL, BUENOS AIRES  
Sala 02 (Peralta Reyes - Longobardi - Galdós)  
CONSUMO S.A. s/ COBRO EJECUTIVO  
SENTENCIA del 6 DE NOVIEMBRE DE 2013  
Nro.Fallo: 13010315

### Identificación SAIJ : B0957002

#### **TEMA**

EJECUCION CAMBIARIA-RELACION DE CONSUMO-CARGA DE LA PRUEBA

El ejecutante tiene la carga de aportar elementos de prueba que permitan establecer o descartar una relación de consumo, conforme las

características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida, por lo que si luego de dicha colaboración persisten dudas, la interpretación resulta favorable al consumidor -arts. 3 y 53 de la Ley del Consumidor-.

### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.3, Ley 24.240 Art.53*

### **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , AZUL, BUENOS AIRES  
Sala 02 (Peralta Reyes - Longobardi - Galdós)  
CONSUMO S.A. s/ COBRO EJECUTIVO  
SENTENCIA del 6 DE NOVIEMBRE DE 2013  
Nro.Fallo: 13010315

Identificación SAIJ : B0957003

### **TEMA**

PRESTAMO DE DINERO-RELACION DE CONSUMO

Existe una relación de consumo regida por la Ley de Defensa del Consumidor en el supuesto de préstamo de dinero en efectivo contra la firma de un pagaré como garantía, atento la falta de vinculación de dicha entrega de dinero a la adquisición de ningún bien o servicio y la ausencia de contrato alguno entre las partes no enerva el carácter de proveedor del ejecutante.

### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240*

### **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , AZUL, BUENOS AIRES  
Sala 02 (Peralta Reyes - Longobardi - Galdós)  
CONSUMO S.A. s/ COBRO EJECUTIVO  
SENTENCIA del 6 DE NOVIEMBRE DE 2013  
Nro.Fallo: 13010315

Identificación SAIJ : B0956496

### **TEMA**

PRORROGA DE LA COMPETENCIA-DERECHO A LA SALUD-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Es nula la cláusula de prórroga de competencia a los tribunales de un lugar distinto al domicilio real de la consumidora inserta en un contrato de medicina prepaga, pues el vínculo establecido entre las partes se encuentra comprendido bajo Ley N° 24.240, resultando de aplicación el art. 36 donde en virtud del principio de "favor debilis", se tiene por no convenidas las cláusulas que impongan renunciaciones o restricciones a los derechos de los consumidores o amplíen los de la otra parte, máxime cuando carece de virtualidad la residencia temporal que la misma tenga en un lugar distinto (estudiante universitaria) para excepcionar la aplicación de dicha norma.

### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.36*

### **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , PERGAMINO, BUENOS AIRES

(Degleue - Scaraffia - Levato)  
Antonini, Nadia Soledad c/ Mutual Federada "25 De Junio" y Otro s/ Reclamo contra Actos de Particulares  
SENTENCIA del 6 DE JUNIO DE 2013  
Nro.Fallo: 13010126

### Identificación SAIJ : B0956338

#### **TEMA**

RELACION DE CONSUMO-PAGARE

Corresponde desestimar la ejecución de un pagaré que documenta una relación de consumo, pues pese a que el cartular cumple con los requisitos establecidos en el decreto ley 5965/63, y la ley procesal lo haya incluido expresamente entre el elenco de los títulos ejecutivos - art. 521 inc. 5 del Código Procesal Civil y Comercial de la provincia de Buenos Aires-, no es posible utilizarlo para promover una ejecución si el título cambiario carece de la información necesaria para poder corroborar si en la relación subyacente se han resguardado los derechos del consumidor, actuando acorde a las prescripciones de su régimen protectorio.

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Decreto Ley 5.965/63, DECRETO LEY 7425/68 Art.521*

#### **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL , AZUL, BUENOS AIRES  
Sala 01 (Louge Emiliozzi - Comparatto - Bagú)  
Bazar Avenida S.A. c/ Ligore, Julio Ruben s/ Cobro Ejecutivo  
SENTENCIA del 28 DE MAYO DE 2013  
Nro.Fallo: 13010070

### Identificación SAIJ : I0078749

#### **TEMA**

PRESCRIPCION-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-EJECUCION HIPOTECARIA

Dado que la actividad desarrollada por la sociedad que pretende ejecutar un mutuo hipotecario que garantiza la unidad adquirida por el ejecutado, consiste en la construcción y servicios de asistencia financiera, y que se ha demostrado la condición de consumidor o destinatario final del ejecutado, resulta aplicable el plazo de prescripción establecido en el art. 50 de la Ley 24.240, en la medida en que resulte más favorable al consumidor.

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.50*

#### **FALLOS**

CAMARA DE APELACIONES CIVIL COMERCIAL , CONCORDIA, ENTRE RIOS  
(MANSILLA - GALIMBERTI - TABORDA)  
ERCON S.A. c/ OLIVEIRA, ALFREDO EDGARDO Y OTRA s/ EJECUCIÓN HIPOTECARIA (EXPTE. N° 1439)  
SENTENCIA del 13 DE MAYO DE 2013  
Nro.Fallo: 13080049



## Identificación SAIJ : I0078748

### TEMA

PRESCRIPCIÓN-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-EJECUCIÓN HIPOTECARIA-RELACION DE CONSUMO-QUIEBRA

La ejecución del mutuo hipotecario celebrado entre una sociedad dedicada a la construcción y financiación de viviendas y el adquirente de una unidad habitacional, debe analizarse bajo las previsiones de la Ley 24.240, pues la hipoteca fue constituida para garantizar la deuda originada en el financiamiento de la construcción del bien adquirido por el ejecutado para uso propio y de su grupo familiar y la ejecutante puede catalogarse como proveedora en virtud de la actividad desempeñada, sin que obste a tal conclusión la situación de falencia en que ahora se encuentra, habida cuenta que se trata de una situación sobreviniente que es insusceptible de alterar la naturaleza del vínculo entablado.

### REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Ley 24.240*

### FALLOS

CAMARA DE APELACIONES CIVIL COMERCIAL , CONCORDIA, ENTRE RIOS  
(MANSILLA - GALIMBERTI - TABORDA)  
ERCON S.A. c/ OLIVEIRA, ALFREDO EDGARDO Y OTRA s/ EJECUCIÓN  
HIPOTECARIA (EXPTE. N° 1439)  
SENTENCIA del 13 DE MAYO DE 2013  
Nro.Fallo: 13080049

## Identificación SAIJ : U0014147

### TEMA

RELACION DE CONSUMO-RESPONSABILIDAD OBJETIVA

El supermercado en el cual una mujer se encontraba haciendo compras cuando unos baldes cayeron en su rostro, provocándoles lesiones, debe indemnizar los daños derivados del hecho, pues la relación entre las partes se desarrolló dentro del ámbito de una relación de consumo, de modo que rige una presunción de responsabilidad respecto del proveedor y éste no demostró la existencia de un factor que rompiera el nexo causal.

### FALLOS

3ra CAMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, MINAS, DE PAZ Y TRIB. ,  
MENDOZA, MENDOZA  
(Mastrascusa - Colotto - Staib)  
ZRY c/ MSA s/ daños y perjuicios  
SENTENCIA del 13 DE MAYO DE 2013  
Nro.Fallo: 13190025

## Identificación SAIJ : U0014155

### TEMA

RELACION DE CONSUMO-RESPONSABILIDAD OBJETIVA

En el ámbito de una relación de consumo, rige la presunción de responsabilidad respecto del proveedor, derivada de la obligación de seguridad establecida por el art. 42 de la Constitución de la Nación y por la ley 24.240, que sólo puede desvirtuarse afirmando que se trata de un

hecho ajeno al proveedor por existir un factor que rompa el nexo causal, o bien demostrando que el acontecimiento no se produjo en el ámbito de la relación de consumo.

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240*

## **FALLOS**

3ra CAMARA DE APEL. EN LO CIVIL,COMERCIAL,MINAS,DE PAZ Y TRIB. ,  
MENDOZA, MENDOZA  
(Mastrascusa - Colotto - Staib)  
ZRY c/ MSA s/ daños y perjuicios  
SENTENCIA del 13 DE MAYO DE 2013  
Nro.Fallo: 13190025

Identificación SAIJ : V0106733

## **TEMA**

RESOLUCION CONTRACTUAL-COMPRVENTA-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Es válida la resolución contractual dispuesta por el comprador de una casa prefabricada, la cual fue entregada en condiciones que no la hacían apta para su habitabilidad, dado que, la empresa vendedora no acreditó que al cliente le correspondía concluir la terminación de la vivienda tal como alegó en su responde y, se advierte que tampoco cumplió con el deber de informar como manda el decreto 1798/94 reglamentario de la ley 24.240, por lo que cabe cargar con las consecuencias de su omisión probatoria.

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Decreto Nacional 1.798/94*

## **FALLOS**

CAMARA EN LO CIVIL Y COMERCIAL COMUN , CONCEPCION, TUCUMAN  
(Ibañez de Córdoba - Bravo - Posse)  
Ponce Hernández, María Del Huerto c/ Viviendas Mendoza S.R.L. s/ Daños Y Perjuicios  
SENTENCIA del 1 DE AGOSTO DE 2013  
Nro.Fallo: 13240191

Identificación SAIJ : C0409883

## **TEMA**

RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO VIAL:ALCANCES-ACCIDENTE DE TRANSITO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-OBLIGACION DE SEGURIDAD

La responsabilidad de una concesionaria vial por los daños producidos en el trazado a su cargo debe analizarse considerando el vínculo concesionario-usuario como una relación de consumo amparada por la ley 24.240,, cuyo artículo 5° y concordantes establecen la obligación de seguridad que alcanza a las cosas y servicios.

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 24.240 Art.5*

## **FALLOS**

CAMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL , CAPITAL FEDERAL,

**CAPITAL FEDERAL**

Sala I (María Susana Najurieta, Francisco de las Carreras)

O. V. del C. y otro c/ Accord Salud Unión Personal s/ Incidente de Apelación

SENTENCIA del 12 DE JULIO DE 2013

Nro.Fallo: 13020056

**CAMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL , CAPITAL FEDERAL,**

**CAPITAL FEDERAL**

(Mauricio Luis Mizrahi - Omar Luis Diaz Solimine - Claudio Ramos Feijoo)

Simonassi Hugo Rolando c/ Sigma Construcciones S.R.L Y Otros s/ Daños Y Perjuicios

SENTENCIA del 7 DE MARZO DE 2013

Nro.Fallo: 13020057

**Identificación SAIJ : LL009205**

**TEMA**

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-DAÑO MORAL

Deviene razonable la indemnización por daño moral en el marco de una relación de consumo en donde la fábrica de automotores y la concesionaria resultan solidariamente responsables por los defectos de fabricación constatados en el automóvil 0 km adquirido por el accionante, pues no cabe duda que deba presumirse la existencia de una lesión a las afecciones legítimas del actor, que comprende la angustia, las molestias, los trastornos y demás padecimientos de índole extrapatrimonial que trascendieron la normal adversidad que en la vida cotidiana se verifica frente a contingencias ordinarias al haber comprado un auto 0 km que no le pudo dar las satisfacciones pretendidas.

**FALLOS**

**CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERIA ,  
SANTA ROSA, LA PAMPA**

Sala 01 (Martín - García de Olmos)

Tueros, Arnaldo Pablo c/ Peugeot Citroen Argentina S.A. y Otros s/ Ordinario

SENTENCIA del 30 DE AGOSTO DE 2013

Nro.Fallo: 13340022

**Identificación SAIJ : A0075880**

**TEMA**

PROTECCION DEL CONSUMIDOR-MEDICINA PREPAGA-MODIFICACION DEL CONTRATO

Cabe confirmar la sentencia que desestimó la demanda y rechazó el pedido de la asociación actora para que se declarara la inconstitucionalidad de las resoluciones N° 9/04 (SCT) y su modificatoria N° 175/07(SCI) que permiten - a su criterio- que el prestador del servicio de medicina prepaga pueda unilateralmente modificar las condiciones de un contrato de ejecución, aumentar el precio del servicio o rescindirlo, previa notificación al usuario con una antelación de 30 días, pues aun cuando el racionio efectuado por el a quo acerca de los derechos que ante una alteración contractual les asistirían en forma individual a los consumidores, y a las asociaciones si se hallaran en juego derechos de incidencia colectiva, pueda considerarse erróneo puesto que podría llegar a vaciar de contenido la protección que brinda el arto 43 de la Constitución Nacional, se trata de expresiones obiter dicta que no integra la unidad lógico-jurídica que es la sentencia, dado que no constituyen la motivación que ha servido de base a lo decidido en el pleito, ni podría ser impedido en el futuro el acceso de la actora a la justicia sobre la base de tales consideraciones, razón

por la que lo allí afirmado no le causa un gravamen actual y concreto que pueda ser examinado por el Tribunal. -Voto del juez Enrique S. Petracchi-.

## **FALLOS**

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL**

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, MAQUEDA, ZAFFARONI. Voto: PETRACCHI)

Unión de Usuarios y Consumidores c/ Estado Nacional -SCI- resol. 175/07 -SCT- resol. 9/04 y otro s/ proceso de conocimiento

SENTENCIA del 1 DE OCTUBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13000160

Identificación SAIJ : A0075878

## **TEMA**

PROTECCION DEL CONSUMIDOR-MEDICINA PREPAGA-MODIFICACION DEL CONTRATO-IGUALDAD ANTE LA LEY

Cabe confirmar la sentencia que desestimó la demanda y rechazó el pedido de la asociación actora para que se declarara la inconstitucionalidad de las resoluciones N° 9/04 (SCT) y su modificatoria N° 175/07 (SCI) que permiten - a su criterio- que el prestador del servicio de medicina prepaga pueda unilateralmente modificar las condiciones de un contrato de ejecución, aumentar el precio del servicio o rescindirlo, previa notificación al usuario con una antelación de 30 días, pues no resulta aceptable la alegada violación al principio constitucional de igualdad, en tanto el apelante no efectuó un mínimo desarrollo argumental que permita sustentar su agravio, en los términos que le exige la jurisprudencia del Tribunal.

## **FALLOS**

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL**

(Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, MAQUEDA, ZAFFARONI. Voto: PETRACCHI)

Unión de Usuarios y Consumidores c/ Estado Nacional -SCI- resol. 175/07 -SCT- resol. 9/04 y otro s/ proceso de conocimiento

SENTENCIA del 1 DE OCTUBRE DE 2013

Nro.Fallo: 13000160

Identificación SAIJ : A0073289

## **SUMARIO**

RECURSO ORDINARIO DE APELACIÓN-CONCESIÓN ERRÓNEA DEL RECURSO-MULTA-PROTECCIÓN

DEL CONSUMIDOR

Corresponde declarar mal concedido el recurso ordinario de apelación contra la sentencia que confirmó las multas por infracción al punto I, del inc. b, del art. 2º del decreto 1153/97 —reglamentario de la ley 22.802— y del art. 4º de la ley 24.240 ya que el eventual y secundario interés fiscal que pueda tener la Nación en la percepción de ingresos provenientes de la aplicación de sanciones administrativas pecuniarias —disciplinarias o represivas— no basta para autorizar dicho recurso, toda vez que no

puede hablarse de valor disputado cuando está en juego la aplicación de tales sanciones, cuya finalidad es restaurar el orden jurídico infringido, y no reparar un perjuicio o constituir una fuente de recursos para el erario.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 4

Decreto Nacional 1.153/97 Art. 2

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

(Lorenzetti, Highton de Nolasco, Petracchi, Maqueda, Zaffaroni, Argibay)

Cablevisión S.A. c/ DNICI-DISP.739/10 (EXPTE.s01:248.077/09)

SENTENCIA del 7 DE AGOSTO DE 2012

Nro.Fallo: 12000118

.....  
Identificación SAIJ : B2960827

## SUMARIO

COMPETENCIA-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CONSUMIDORES-RELACIÓN DE CONSUMO

COMPRAVENTA-ACTIVIDAD COMERCIAL-MAQUINARIAS AGRÍCOLAS-LEY APLICABLE

La Ley de Defensa del Consumidor resulta inaplicable a los fines de determinar la competencia judicial del proceso suscitado por los daños y perjuicios derivados de la compra de una maquinaria agrícola, dado que, al estar el vehículo destinado a desarrollar una actividad empresarial lucrativa, en tal caso el adquirente no se encuentra comprendido en el concepto de consumidor al que aluden los arts. 1 y 2 de la mentada ley.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL, AZUL, BUENOS AIRES

(Louge Emiliozzi - Comparato - Bagú)

Ocampo, Martín Mariac c/ Agco, Argentina S.A y otro/a s/ Daños y perjuicios - incumplimiento contractual-

SENTENCIA, 1562672011 del 26 DE JUNIO DE 2012

Nro.Fallo: 12010071

.....  
Identificación SAIJ: N0017145

## SUMARIO

RECUSACIÓN SIN CAUSA-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-JUICIO ORDINARIO-JUICIO SUMARÍSIMO

Siendo que el art. 14 CPCC, *in fine*, expresamente veda la posibilidad de recusar sin causa al juez en un proceso promovido por una asociación de defensa del consumidor en el marco de la Ley 24.240, la recusación deducida por la actora debió ser desestimada in límine (arg. art. 17 CPCC), más allá del trámite que eventualmente le asigne a la acción intentada de acuerdo con las atribuciones que le confiere la ley ritual. Es que, en el caso, la actora recusó sin causa al titular de un juzgado para el caso

que este entendiera que correspondería imprimirle a las actuaciones el trámite ordinario. Ahora bien, la presente acción fue promovida en el marco de la Ley 24.240, solicitando en su escrito de inicio que, de conformidad con el art. 53 de esa ley, se le otorgara el trámite de juicio sumarísimo a este proceso. En ese marco, a los fines de establecer la procedencia de la recusación sin causa, debe estarse al trámite pretendido por la actora en su demanda y/o al que al proceso le imprime la Mesa General de Entradas al efectuar el sorteo pertinente, con base en lo expresamente solicitado por la accionante, con independencia de lo que luego se resuelva sobre ese particular. Así, no se estima pertinente que, para merituar la procedencia o no de la facultad consagrada por el art. 14 CPCC, el juez que ha sido recusado deba adentrarse en el estudio de la demanda instaurada y así establecer el trámite que le correspondería a la acción, pues ello importaría una asunción de competencia que le estaría vedada, en principio, pues ante todo debe expedirse sobre la recusación sin causa. En conclusión, a los fines que aquí ocupan, debe estarse al trámite que surge de la carátula del expediente que en el caso es el de juicio sumarísimo. Por tal razón, y en mérito a la improcedencia de la recusación formulada, se estima que corresponde que el titular del Juzgado -quien fue sorteado primigeniamente- sea el magistrado que entienda en estas actuaciones.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 17.454 Art. 14, Ley 17.454 Art. 17, Ley 24.240, Ley 24.240 Art. 53

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(Uzal - Míguez - Kölliker Frers.)

PROCONSUMER c/ LLAO LLAO RESORTS SA s/ SUMARISIMO.

SENTENCIA, 22236/10 del 22 DE FEBRERO DE 2011

.....

Identificación SAIJ: K0028012

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-PROVEEDOR DE INTERNET-NOTIFICACION

“No se puede tener por cumplida la notificación a los clientes con la publicación de las nuevas cláusulas en INTERNET pues dicha forma de notificación no se encuentra prevista en la ley, razón por la cual se torna ineficaz”. (Ver Sala II “HSBC Banco Roberts SA c/ Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCI N° 622/09”, Causa: 24.787/99, del 25/10/2001).

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 03 (Grecco, Argento, Fernández.)

“HSBC BANK ARGENTINA S.A. c/ DNCI-DISP. 622/99(EXPTE. 117609/02)”.

SENTENCIA del 17 DE FEBRERO DE 2011

.....

Identificación SAIJ: N0017270

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-USUARIOS Y CONSUMIDORES: RÉGIMEN LEGAL;CRITERIO DE INTERPRETACIÓN-INTERPRETACIÓN DE LA LEY

La Ley 24.240 en su actual redacción, aprecia la posición del consumidor o usuario como aquella persona que agota, en sentido material o económico, el bien o servicio contratado (la consunción final, material, económica o jurídica). En síntesis, si bien se reconoce que la ley no abandonó terminantemente el criterio finalista en punto a la calificación del consumidor, quien sigue siendo el

destinatario final, permite examinar en cada caso si el acto de consumo origina, facilita o se integra en un proceso de producción de bienes o servicios, en cuya virtud el sujeto no sería consumidor en términos estrictos. Y, en el caso, se carece de todo elemento de juicio que permita siquiera presumir su calidad de consumidor en tanto la trascendencia económica del mutuo —que asciende a U\$S 120.000— y la calidad de sociedad comercial (SA) que exhibe la apelante, conducen inevitablemente a colegir que se encuentra excluida de la noción de consumidor precedentemente definida. Dicho en otras palabras, aquellas observaciones constituyen premisas que conducen a inferir que dicho préstamo de dinero no tuvo como finalidad el consumo, sino su integración en un proceso productivo (conf. arg. esta Sala, 1/7/10, Droguería del Sud SA c/ Prieto Roberto Manuel s/ ejecutivo; entre otros). Por consiguiente, no es válido concluir aquí la existencia del vínculo jurídico que significa la relación de consumo, cuyo objeto consiste: i) en los servicios, considerados como un hacer intangible que se agota con el quehacer inicial y desaparece e involucra una obligación de hacer y un derecho creditorio; y ii) los bienes, que se refieren a las cosas elaboradas y con destino al uso final, que son en realidad productos, a las cosas sin elaboración, materiales e inmateriales, durables o no y los inmuebles (conf. Lorenzetti, Ricardo Luis, “Consumidores”, p. 101 y 105, Rubinzal-Culzoni, Sante Fe, 2003). Fundamentos de la Dra. Tevez: Las razones expuestas en el precedente de esta Sala “Banco Meridian SA c/ Todo Block SA s/ secuestro prendario” del 1.12.2009, permiten sostener que en el supuesto planteado -en el caso-, no se han aportado elementos que conlleven a tener por acreditado que el préstamo de dinero se vinculó con una operatoria de consumo, por lo que no resulta de aplicación la Ley 26.361

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240, LEY 26.361

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(Barreiro - Ojea Quintana - Tevez.)

TASSONE, SERGIO RICARDO c/ AGROSERVICIOS CHACABUCO SA Y OTRO s/ EJECUTIVO.

SENTENCIA, 41059/09 del 24 DE FEBRERO DE 2011

.....  
Identificación SAJ: N0017269

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CONSUMIDORES: ALCANCES; CONCEPTO; CRITERIO DE INTERPRETACIÓN-TUTELA LEGAL

1. El artículo 2 de la Ley 26.361 suprimió la exigencia que contenía -con discutible técnica legislativa- el precepto de idéntica numeración de la Ley 24.240, concerniente a la exclusión de la noción de consumidor a quienes consumían bienes y servicios para integrarlos a procesos productivos. La significación de esta modificación legislativa es de suma trascendencia pues cabe estimar que la norma amplió, de esta manera, el concepto del sujeto merecedor de la tutela legal. 2. La desaparición de ese texto del artículo 2, y por consiguiente de su decreto reglamentario, nos lleva a interpretar el espíritu del legislador por contraposición, entendiéndolo que la derogación citada implica un cambio de concepto de manera tal que aquéllos que adquieran un bien o servicio en su carácter de comerciantes o empresarios, quedarán igualmente protegidos por esta ley siempre que el bien o servicio no sea incorporado de manera directa en la cadena de producción. De tal manera, las personas jurídicas y los comerciantes ven ahora ampliado el campo de supuestos en el que podrán revestir el carácter de consumidores y en consecuencia, bregar por la protección de la ley (Alvarez Larrondo, Federico M., “El impacto procesal y de fondo de la nueva Ley 26.361 en el Derecho del Consumo”, en Sup. Esp. Reforma de la ley de defensa del consumidor, La Ley 01.01.08, p. 25, y sus citas). 3. Ello permite sostener, que en el nuevo sistema la tutela se diseña de otro modo: a) se mantiene la noción de consumo final como directiva prioritaria para circunscribir la figura del consumidor; b) se extiende la categoría también al “destinatario o usuario no contratante” y c) se suprime un criterio de exclusión que contenía la versión anterior del artículo 2 en cuanto que no eran consumidores quienes integren los

bienes y servicios a procesos productivos (Ariza, Ariel, "Más que una reforma. Desplazamientos del Derecho del Consumidor en el Derecho Privado", en Sup. Esp. Reforma de la ley de defensa del consumidor, La Ley 1.1.08, p. 49).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240, LEY 26.361 Art. 2

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(Barreiro - Ojea Quintana - Tevez.)

TASSONE, SERGIO RICARDO c/ AGROSERVICIOS CHACABUCO SA Y OTRO s/ EJECUTIVO.

SENTENCIA, 41059/09 del 24 DE FEBRERO DE 2011

---

Identificación SAIJ: H0000916

## SUMARIO

RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-REPARACION DEL AUTOMOTOR-DEFENSA AL CONSUMIDOR-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-AMBITO DE APLICACIÓN-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDRO-DAÑOS Y PERJUICIOS-CARGA DE LA PRUEBA-INDEMNIZACION POR DAÑOS-DAÑO MATERIAL-PRIVACIÓN DEL USO DEL AUTOMOTOR-DAÑO MORAL

Sin perjuicio del ámbito de esta acción de la Ley 24.240 que establece una serie de pautas y directrices que resguardan a la consumidora o usuaria como parte mas débil de la relación, y que en este caso se traduce en presunciones ante la entrega de presupuesto y de garantía, la prueba exigida a la actora, resulta hasta contraria a la regla contenida en el art. 377 del Código Procesal, ya que la actora acreditó los hechos constitutivos de la relación (servicios contratados y precio abonado y desperfectos del automotor ), con lo cual pesaba como carga del demandado, acreditar, alguno de los hechos extintivos de la relación y ni siquiera ofreció prueba.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240, LEY 912 Art. 377

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN

Sala 02 (Federico Gigena Basombrio Patricia M. Clerici)

BENEGAS, ELVIRA. c/ SAAVEDRA, PEDRO ALBERTO. s/ SUMARISIMO LEY 2268.

SENTENCIA, 119/11 del 14 DE JUNIO DE 2011

---

Identificación SAIJ: H0000914

## SUMARIO

RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-REPARACIÓN DEL AUTOMOTOR-DEFENSA AL CONSUMIDOR-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-AMBITO DE APLICACIÓN-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDRO-DAÑOS Y PERJUICIOS-CARGA DE LA PRUEBA-INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS-DAÑO MATERIAL-PRIVACIÓN DEL USO DEL AUTOMOTOR-DAÑO MORAL

Debe prosperar la demanda en tanto se encuentra probado en autos los servicios requeridos al demandado, es decir la reparación del motor de la camioneta que le encargara la actora; también se encuentra acreditado que el demandado no entregó presupuesto por los trabajos realizados, sino que lo hicieron quienes intervinieron en la rectificación del motor, con lo cual y conforme lo sostiene Farina: "la falta de entrega del presupuesto con los datos que exige el art. 21 la Ley 24.240, deberá operar



como una presunción iuris tantum a favor de lo que afirme el usuario, teniendo en cuenta la naturaleza y características del servicio (clase de trabajo, materiales empleados, precio convenido, etc.) y atendiendo, en lo pertinente a lo dispuesto por los art. 1632, 1635 y consc. del Cód. Civil; pero, a la inversa de lo dispuesto por estas normas, será a cargo del prestador del servicio la prueba en contrario de lo afirmado por el usuario o consumidor (arg. art.37, inc. c).

De otro modo este art. 21 estaría de más. " (en "Defensa del Consumidor y del Usuario", p. 304).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 1632, Ley 340 Art. 1635, Ley 24.240 Art. 21, Ley 24.240 Art. 37

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN

Sala 02 (Federico Gigena Basombrio Patricia M. Clerici)

BENEGAS, ELVIRA. c/ SAAVEDRA, PEDRO ALBERTO. s/ SUMARISIMO LEY 2268.

SENTENCIA, 119/11 del 14 DE JUNIO DE 2011

---

Identificación SAIJ: H0000915

## SUMARIO

RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-REPARACIÓN DEL AUTOMOTOR-DEFENSA AL CONSUMIDOR-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-ÁMBITO DE APLICACIÓN-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-DAÑOS Y PERJUICIOS-CARGA DE LA PRUEBA-INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS-DAÑO MATERIAL-PRIVACIÓN DEL USO DEL AUTOMOTOR-DAÑO MORAL

Más allá de que la actora accione bajo la ley de defensa del consumidor, no corresponde que se le exija más detalles de los desperfectos técnicos del rodado que los especificados al demandar, ya que la misma es una simple usuaria, no se acreditó que tuviera conocimientos mecánicos, y por si fuera poco, acciona contra un prestador de servicio mecánico, es decir, quien le efectuara reparaciones en el motor de su vehículo y justamente era quien debía desvirtuar que los daños en su motor no le eran imputables a él, desde que se acreditó la contratación del trabajo de reparación, el precio abonado (conforme facturas que no fueron desconocidas por el demandado) y asimismo, que se encontraba vigente la garantía.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN

Sala 02 (Federico Gigena Basombrio Patricia M. Clerici)

BENEGAS, ELVIRA. c/ SAAVEDRA, PEDRO ALBERTO. s/ SUMARISIMO LEY 2268.

SENTENCIA, 119/11 del 14 DE JUNIO DE 2011

---

Identificación SAIJ: H0000917

## SUMARIO

RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-REPARACIÓN DEL AUTOMOTOR-DEFENSA AL CONSUMIDOR-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-ÁMBITO DE APLICACIÓN-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-DAÑOS Y PERJUICIOS-CARGA DE LA PRUEBA-INDEMNIZACIÓN POR DAÑO-DAÑO MATERIAL-PRIVACIÓN DEL USO DEL AUTOMOTOR-DAÑO MORAL

El daño moral reclamado es de naturaleza contractual, razón por la cual la norma específica que rige al caso es la del artículo 522 del Código Civil y no la genérica del artículo 2176 que se refiere a los restantes daños y perjuicios derivados de la resolución del contrato.

Pues bien, la reparación del agravio moral en materia contractual debe ser interpretada con criterio restrictivo, debiendo exigirse, en todos los casos, la prueba concreta del perjuicio que se alega haber sufrido. Ello por cuanto no cualquier afectación anímica o lesión a los sentimientos de una persona puede ser admitida, sino sólo aquella que, por su gravedad, puede dar lugar a un verdadero perjuicio espiritual en detrimento de los derechos personales.

Porque como lo ha precisado la jurisprudencia, si bien el solo obrar antijurídico "puede" hacer surgir de los hechos mismos la demostración del daño moral, no lo es menos que se alude a hechos con virtualidad suficiente para producir lesión en las afecciones legítimas de la víctima, ello en virtud de que el derecho, que toma como cartabón al hombre medio, no puede atender a reclamos que denotan una susceptibilidad excesiva y eminentemente individual, desde que uno de los requisitos para la resarcibilidad del daño es que el mismo sea jurídicamente significativo.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 522, Ley 340 Art. 2176

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APEL. EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA, NEUQUEN, NEUQUEN  
Sala 02 (Federico Gigena Basombrio Patricia M. Clerici)  
BENEGAS, ELVIRA. c/ SAAVEDRA, PEDRO ALBERTO. s/ SUMARISIMO LEY 2268.  
SENTENCIA, 119/11 del 14 DE JUNIO DE 2011

.....  
Identificación SAIJ: C0403431

## SUMARIO

### DAÑOS Y PERJUICIOS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CARGA DE LA PRUEBA

En los casos que se reclaman daños y perjuicios por la privación del uso de un bien (en el caso, un televisor plasma de cuarenta y dos pulgadas) debe producirse prueba cabal de los perjuicios sufridos porque la sola privación no resulta "*per se*" suficiente para acreditarlos. No se trata de un daño "*in re ipsa*", por lo que debe demostrarse su existencia fehacientemente y en estos supuestos no es válido acudir a la mera valoración "presuncional" del perjuicio, por lo cual debe traerse a la contienda la prueba de los concretos desméritos económicos.

(Sumario N°19047 de la Base de Datos de la Secretaría de Jurisprudencia de la Cámara Civil).

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL  
Sala L (PEREZ PARDO, LIBERMAN, GALMARINI.)  
FLORES, Alberto Nicolás c/ MINASSIAN, Roberto Esteban s/ DAÑOS YPERJUICIOS.  
SENTENCIA del 26 DE MARZO DE 2009

.....  
Identificación SAIJ: Q0023391

## SUMARIO

### LEALTAD COMERCIAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Los medios habilitados constitucionalmente con el fin de salvaguardar los intereses de los usuarios y consumidores, comprenden las acciones privadas que tienen derecho a emprender las personas físicas y jurídicas. Y, entre las acciones privadas, se incluye el derecho a peticionar a las autoridades para que arbitren los medios de protección (legales y jurisdiccionales) de usuarios y consumidores.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT  
Sala B (Nélida Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)  
G., F. A. c/ A. A. SA s/ SUMARISIMO  
SENTENCIA, 16-C-10 del 29 DE ABRIL DE 2010

---

Identificación SAIJ: Q0023649

## SUMARIO

### RECURSO DIRECTO DE APELACION-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Esta Sala ha señalado que estas Apelaciones que autorizan las Leyes -Nacional y Provincial- de Defensa del Consumidor, constituyen un Recurso Jurisdiccional "...instituido por la legislación especial contra decisiones administrativas que causan agravio a los derechos de los administrados...vías - llamadas por la doctrina como Recursos Jurisdiccionales de Apelación o Directos".

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT

Sala CIVIL (Daniel Luis Caneo José Luis Pasutti Fernando S.L. Royer)

"G., P. A. c/ C. s/ Reclamo s/ Apelación art. 7º Ley VII Nº 22 (antes 4219)" s/ Recurso de Queja

INTERLOCUTORIO, 20-C-10 del 25 DE JUNIO DE 2010

---

Identificación SAIJ: Q0024136

## SUMARIO

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR

En el marco del Derecho actual, el desarrollo doctrinario y la protección legal del derecho del consumidor permiten afirmar que al adquirente de una cosa no cabe asegurarle sólo el simple uso de la cosa, sino un uso seguro y confiable de ella, de modo que reparados los defectos que inicialmente se adviertan en la misma, la cosa pueda ser colocada en condiciones óptimas para satisfacer el uso al que está destinada.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT

Sala B (Graciela Mercedes García Blanco Nélida Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)

A. A. SA Y G. M. DE A. SRL en autos: "L. T. SRL (Z., M. G.)c/ A. A. Y C. s/ RECLAMO s/ APELACIÓN art. 7 LEY 4219

SENTENCIA, 56-C-10 del 11 DE NOVIEMBRE DE 2010

---

Identificación SAIJ: Q0024258

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Para seleccionar la situación jurídica merecedora de protección se recurre a la idea de "consumo final". Este concepto indica que el producto es retirado de la denominada "cadena de valor", que supone que un bien o servicio adquiere desde que es concebido, proyectado, diseñado, fabricado, importado o ensamblado, distribuido, y finalmente colocado por el minorista al consumidor; quien ya no lo continúa

comercializando sino que lo destina a su uso; ya no alimenta el ciclo económico del bien, sino que éste llega a su fin.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, PUERTO MADRYN, CHUBUT

(Mario Luis Vivas Claudia Abraham)

M. E. c/ Z., D. R. y otro s/ Daños y Perjuicios

SENTENCIA, 04-C-10 del 10 DE OCTUBRE DE 2010

Identificación SAIJ: C0403430

## SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-RESPONSABILIDAD DEL COMERCIANTE-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

En el supuesto en el que se envía a reparar un electrodoméstico —en el caso, un TV de plasma de cuarenta y dos pulgadas— y el aparato es devuelto a una persona que se hace pasar por el dueño, corresponde responsabilizar al propietario del comercio por los perjuicios causados. Si no acreditó haber tomado los recaudos exigibles para entregarlo a su propietario. Es que si no se logró demostrar por un medio indubitable la devolución a su propietario ni que este hubiera autorizado a terceros a recibirlo ante una situación dudosa se torna aplicable el principio “en caso de duda a favor del consumidor” establecido en la ley 24.240 de defensa al consumidor.

(Sumario N°19046 de la Base de Datos de la Secretaría de Jurisprudencia de la Cámara Civil).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CIVIL, CAPITAL FEDERAL

Sala L (PEREZ PARDO, LIBERMAN, GALMARINI.)

FLORES, Alberto Nicolás c/ MINASSIAN, Roberto Esteban s/ DAÑOS YPERJUICIOS.

SENTENCIA del 26 DE MARZO DE 2009

Identificación SAIJ: Q0023451

## SUMARIO

LEALTAD COMERCIAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Como en muchos otros sectores del derecho la complejidad del tráfico hace exigible la protección responsable del consumidor (art. 42 CN y ley 24.240) y la confianza como principio de contenido ético impone a los operadores un inexcusable deber de honrar tales expectativas. El quiebre de la confianza implica la contravención de los fundamentos de toda organización jurídica y torna insegura la actividad de los operadores económicos.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT

Sala B (Graciela Mercedes García Blanco Nélide Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)  
F., M. E. c/ B. P. SA s/ SUMARÍSIMO  
SENTENCIA, 06-C-10 del 11 DE MARZO DE 2010

---

Identificación SAIJ: Q0024257

## SUMARIO

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR:CARACTER

Atendiendo al destino de la adquisición y la actividad de tipo profesional del actor es fácil advertir que no reviste carácter de consumidor, o destinatario final del bien, a los fines de la aplicación de la Ley 24.240 ya que se trata de un profesional que compraba un elemento para su trabajo, lo que lo excluye del régimen tutelar del consumidor.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, PUERTO MADRYN, CHUBUT

(Mario Luis Vivas Claudia Abraham)

M. E. c/ Z., D. R. y otro s/ Daños y Perjuicios

SENTENCIA, 04-C-10 del 10 DE OCTUBRE DE 2010

---

Identificación SAIJ: K0027049

## SUMARIO

### COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-EJECUCIÓN DE SENTENCIA

La Comisión Nacional de Comunicaciones deberá efectuar el control ab initio y durante el lapso de 90 días, conminando a la empresa para que cumpla con lo ordenado durante el plazo de 60 días fijado para hacerlo, y a su vez deberá verificar que la ejecución se haya efectuado de conformidad con las pautas fijadas por la Sala. Ello no obsta a que, en uso de sus facultades, siga ejerciendo el control que le es debido sobre la actividad de la demandada hasta el íntegro cumplimiento de la sentencia, si por alguna razón se demorara.

Sin perjuicio de ello, pasados los referidos 90 días, el Defensor del Pueblo deberá tomar conocimiento de lo actuado por la Comisión Nacional de Comunicaciones e informar su resultado a este Tribunal en el plazo de 20 días (Del voto del juez Morán, cons. VI).

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 04 (Morán, Márquez, Fernández.)

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ AMX Argentina SA s/ Proceso de conocimiento”.

SENTENCIA del 9 DE MARZO DE 2010

---

Identificación SAIJ: Q0019877

## SUMARIO

### ACTO ADMINISTRATIVO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Si se tiene en cuenta que la Ley Provincial Nº 4219 no prevé trámite alguno para la sustanciación del recurso que contempla en su art. 7º, sino que dispone que supletoriamente se aplicarán las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial. Por ello, la privación de esa vía jurisdiccional, por una razón ritual no contemplada en la norma, importa definitivamente una afectación de la garantía de la defensa en juicio, en el marco del procedimiento previsto. Es natural que se consideren ciertas exigencias de admisibilidad: que el recurso sea fundado, que contenga crítica razonada, que la decisión sea final en el orden administrativo según la ley lo haya previsto, que no se acuda a recursos administrativos paralelos. Mas la privación que se apoya en un tope pecuniario no estipulado, no se concilia con la naturaleza de la vía judicial de control de la actividad administrativa establecida, con la índole del derecho subjetivo público protegido, ni con la finalidad que informa su previsión, que lo retrae del circuito normal de revisión por vía de las acciones procesales administrativas, y hasta otorga competencia para su conocimiento a jueces distintos de los que a aquéllas corresponde.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 4.219. Art. 7

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT

Sala CIVIL (José Luis Pasutti Fernando Royer Daniel Luis Caneo)

F.E. e H. SA c/ Municipalidad de Comodoro Rivadavia s/ Apelación art. 7º - Ley 4.219

SENTENCIA, 01-A-08 del 12 DE FEBRERO DE 2008

.....

Identificación SAJ: Q0020785

## SUMARIO

### RECURSO DIRECTO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Este Cuerpo, después de analizar las distintas posiciones doctrinarias y jurisprudenciales, sentó criterio en orden a la naturaleza jurídica del recurso jurisdiccional que la misma Ley Provincial Nro. 4.219 prevé en su art. 7 para acceder al control judicial de un acto administrativo que pudiera haber dictado algún órgano de aplicación de la citada normativa.

De este modo y diferenciándose esta vía recursiva con las acciones judiciales propiamente dichas, sostuve que aquélla permite efectuar una revisión inmediata de la decisión administrativa en una gradualidad mínima, limitada a la legalidad de los procedimientos y decisiones seguidas por la Administración, más no importa un juicio pleno, con prueba y debate, reservado a las acciones.

En fin, la revisión o apelación directa en tratamiento es conferida, en los casos en que la Administración "juzga" en ejercicio del poder de policía y en cumplimiento de funciones reglamentarias, fiscalizadoras, sancionatorias, periciales, etc.; y presentándose como una suerte de privilegio que hace, al decir de Elías Guastavino, "más expedita y efectiva la tutela de los intereses públicos".

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 4.219. Art. 7

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT

Sala CIVIL (Fernando S.L. Royer Daniel Luis Caneo José Luis Pasutti)

B.B. SA c/ Municipalidad de Comodoro Rivadavia s/ Apelación art. 7 Ley 4219

SENTENCIA, 08-A-08 del 1 DE SETIEMBRE DE 2008

---

Identificación SAIJ: Q0020786

**SUMARIO**

**RECURSO DIRECTO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Privar la vía recursiva prevista en una Ley Especial, por una razón adjetiva o ritual que la misma norma no contempla, vulnera definitivamente la garantía de la defensa en juicio.

En otros términos, no se puede hacer aplicación supletoria de las normas pertinentes del C.P.C.C., cuando ello, se traduce en un verdadero obstáculo judicial que impide totalmente la revisión judicial.

En el sub-lite es inaplicable el límite cuantitativo del art. 242 del C.P.C.C. porque al recurrente se le cierra el camino para ejercer el derecho de acceso ante la justicia; y máxime si se tiene en cuenta que el art. 7 de la Ley Nro. 4219 no establece límites pecuniarios o de otra índole.

Por otra parte, la propia finalidad de la Ley al acordar el Recurso directo tiene por objetivo, garantizar la celeridad, en resguardo de los intereses de ambas partes, aligerando las cargas judiciales, evitando por ejemplo que el sancionado deba acudir a un juicio ordinario con todas las vicisitudes que ello implica.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: LEY Nro. 2203. Art. 242, LEY 4.219. Art. 7

**DATOS DEL FALLO**

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT

Sala CIVIL (Fernando S.L. Royer Daniel Luis Caneo José Luis Pasutti)

B.B. SA c/ Municipalidad de Comodoro Rivadavia s/ Apelación art. 7 Ley 4219

SENTENCIA, 08-A-08 del 1 DE SETIEMBRE DE 2008

---

Identificación SAIJ: Q0020787

**SUMARIO**

**RECURSO DIRECTO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Se debe tener en cuenta el espíritu propio que emana de la Ley de Defensa del Consumidor y de las demás normas tuteladoras que vienen a integrar el denominado "derecho del consumidor y usuario". En este sentido, más allá del monto que pueda estar involucrado, o si se quiere, por más que pareciera insignificante la infracción, lo que verdaderamente se busca es el ordenamiento de la actividad comercial, la defensa de los derechos de los potenciales consumidores a estar debidamente informados de las características de los bienes o servicios que se le ofrecen.

**DATOS DEL FALLO**

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT

Sala CIVIL (Fernando S.L. Royer Daniel Luis Caneo José Luis Pasutti)

B.B. SA c/ Municipalidad de Comodoro Rivadavia s/ Apelación art. 7 Ley 4219

SENTENCIA, 08-A-08 del 1 DE SETIEMBRE DE 2008

---

Identificación SAIJ: C1001719

**SUMARIO**

**DEFENSA DEL CONSUMIDOR-DERECHO COMUN**

La Ley nro. 24.240 no es una ley federal, sino que integra el derecho común, toda vez que resulta complementaria de los preceptos contenidos en los códigos Civil y de Comercio. (Voto del Dr. Julio B. J. Maier. En sentido concordante ver voto de la Dra. Ana María Conde).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde José O. Casás Julio B. J. Maier Luis F. Lozano)

Banco Hipotecario SA s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado

INTERLOCUTORIO, 5527/07 del 30 DE ABRIL DE 2008

.....

Identificación SAIJ: C1001723

## SUMARIO

PODER DE POLICÍA-CONTRATO DE CONCESIÓN-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CRISIS ECONÓMICA

La autoridad de aplicación de la Ley nro. 24.240 obra en ejercicio del poder de policía al que el legislador decidió someter no los contratos y servicios contemplados en ella, sino la ejecución que a dichos contratos da una de sus partes, a la que estima más poderosa que la otra, ello como un control que concurre con las potestades individuales de cada consumidor o usuario individualmente considerado y que, tiende a fortalecer las posibilidades de defensa que a ellos se procura otorgar por ser la parte más débil del vínculo en cuestión. (Voto en disidencia del Dr. Luis F. Lozano).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde José O. Casás Julio B. J. Maier Luis F. Lozano)

Banco Hipotecario SA s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado

INTERLOCUTORIO, 5527/07 del 30 DE ABRIL DE 2008

.....

Identificación SAIJ: C1001870

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RECURSO DE QUEJA POR INCONSTITUCIONALIDAD DENEGADA-INTERPRETACIÓN DE LA LEY

La actividad que despliega la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor importa el ejercicio de la función administrativa habilitada a las autoridades locales por la Ley de Defensa del Consumidor para las inconductas que ella regula. (Voto del Dr. Julio B. J. Maier, al que adhieren los Dres. Ana María Conde, Alicia E. C. Ruiz y José O. Casás).

## DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS AIRES



(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde José O. Casás Julio B. J. Maier Luis F. Lozano)  
Banco Cetelem Argentina SA s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado  
INTERLOCUTORIO, 5639/07 del 25 DE JUNIO DE 2008

---

Identificación SAIJ: C1002002

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RECURSO DE QUEJA POR INCONSTITUCIONALIDAD DENEGADA-  
INTERPRETACIÓN DE LA LEY

La actividad que despliega la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor importa el ejercicio de la función administrativa habilitada a las autoridades locales por la Ley de Defensa del Consumidor para las inconductas que ella regula. (Voto del Sr. Juez Julio B. J. Maier, al que adhieren los Sres. Jueces Ana María Conde, Alicia E. C. Ruiz y José O. Casás. En sentido concordante ver voto del Sr. Juez Luis F. Lozano).

## DATOS DEL FALLO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, CIUDAD DE BUENOS  
AIRES

(Alicia E. C. Ruiz Ana María Conde José O. Casás Julio B. J. Maier Luis F. Lozano)  
Banco Cetelem Argentina SA s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado  
INTERLOCUTORIO, 5639/07 del 25 DE JUNIO DE 2008

---

Identificación SAIJ: 50007495

## SUMARIO

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR: CÁRACTER

Al ser categorizada como de orden público la Ley de Defensa del Consumidor se debe entender que su aplicación es esencial para el normal desenvolvimiento de la actividad comercial de nuestro país.

Es innegable que la protección al consumidor reglada en la ley 24.240, debe ser emplazada en el ámbito del orden público económico. El "orden público económico de protección de la parte débil" pretende restablecer el equilibrio contractual, afectado por la disparidad de fuerzas, y el de coordinación, que defiende el "mínimum inderogable", en aras de los derechos esenciales de la persona que ostenta tal situación de vulnerabilidad"...

Además de ello, sin lugar a hesitación, se colocó a la ley del consumidor por encima de los intereses individuales o de algún sector interesado, razón por la cual su aplicación prima en todo acto de consumo.

Este es el criterio que marca como derrotero la Corte Federal al interpretar que los tribunales deben considerar la aplicación de las leyes de esta categoría aun cuando las partes lo omitan

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL Y MINERÍA, SAN JUAN, SAN JUAN  
Sala 01 (Alferillo, Pascual Eduardo Ferreira Bustos, Carlos Eduardo Riveros, Gilberto Américo)  
BANCO DE SAN JUAN S.A. c/ Minuzzi, Luis Darío y Otro s/ Sumario - Cobro de Pesos  
SENTENCIA, 19736 del 6 DE MARZO DE 2009

.....  
Identificación SAIJ: Q0023392

## SUMARIO

### LEALTAD COMERCIAL-LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Lo que sanciona la ley de defensa del consumidor es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT

Sala B (Nélida Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)

G., F. A. c/ A. A. SA s/ SUMARISIMO

SENTENCIA, 16-C-10 del 29 DE ABRIL DE 2010

.....

Identificación SAIJ: Q0023393

## SUMARIO

### DAÑO MORAL-DAÑOS PUNITIVOS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El nuevo art. 52 de la LDC incorpora la figura del “daño punitivo”.

Se trata de una multa civil a favor del consumidor que puede establecer el Juez en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, aclarando la norma que es independiente de otras indemnizaciones que puedan otorgarse a favor del consumidor.

De hecho, la multa civil puede llegar a ser superior a la indemnización que pueda corresponder por daño moral y/o patrimonial, pues el art. 47 inc. b), al que remite el nuevo art. 52 de la LDC, establece una multa máxima de \$5.000.000.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 47, Ley 24.240 Art. 52

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT

Sala B (Nélida Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)

G., F. A. c/ A. A. SA s/ SUMARISIMO

SENTENCIA, 16-C-10 del 29 DE ABRIL DE 2010

.....

Identificación SAIJ: Q0023395

## SUMARIO

### LEALTAD COMERCIAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El consumidor llega al producto luego de que se convence de su necesidad. Necesidad que deriva probablemente de cuestiones personales y/o profesionales, pero además por ser la consecuencia de la publicidad y otros medios de inducción utilizados por la modernas empresas proveedoras de bienes de consumo masivo. La adquisición de bienes por impulso o moda, lleva a considerar casi de indispensable uso lo que ayer eran lujos o excentricidades.

Quienes provocan este cambio de conducta en los ciudadanos, creando las “normas sociales de consumo”, deben responsabilizarse de los daños que ocasiona la insatisfacción vivencial de quienes

inducidos por estas técnicas comerciales ven frustradas sus expectativas consumeriles por la inadecuada provisión del ansiado producto.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT

Sala B (Nélida Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)

G., F. A. c/ A. A. SA s/ SUMARISIMO

SENTENCIA, 16-C-10 del 29 DE ABRIL DE 2010

---

Identificación SAIJ: Q0023396

## SUMARIO

### INDEMNIZACIÓN-DAÑO MORAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

La reparación del daño moral no está excluido en el Derecho del Consumidor, así vemos que el art. 40 LDC, no diferencia tipos de daños que deben repararse, y lo viabiliza el art. 17 *in fine* LDC, es por ello y por la aplicación de los arts. 18 y 42 CN 33 de la CPcial. y 1078 Código Civil, corresponde mandar resarcir el daño moral; máxime en una situación como la que nos ocupa en que el proveedor ni siquiera contestó la demanda, habiendo sido debidamente notificada, siendo declarada rebelde

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 1078, Constitución Nacional Art. 18, Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240 Art. 17, Ley 24.240 Art. 40, LEY V - N° 67 Art. 33

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT

Sala B (Nélida Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)

G., F. A. c/ A. A. SA s/ SUMARISIMO

SENTENCIA, 16-C-10 del 29 DE ABRIL DE 2010

---

Identificación SAIJ: Q0023421

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-FACULTADES DEL JUEZ

A partir de la vigencia del nuevo texto constitucional la protección del consumidor ha sido admitida como un principio general informador del ordenamiento jurídico del Derecho Privado, de tal modo que ello le confiere a ese sector del Derecho una dinámica y una lógica propias que obligan a los jueces -y a cualquier otra autoridad- a actuar de conformidad con las valoraciones inherentes, al mismo tiempo de interpretar y aplicar la normativa especial o general que rige las relaciones de consumo.

Evidentemente, la cuestión guarda relación con el llamado proceso de "constitucionalización del Derecho Privado", entre cuyas implicancias destaca la necesidad de que los operadores jurídicos efectúen una relectura de las normas de Derecho Privado desde la perspectiva constitucional. Este enfoque del tema adquiere fundamental importancia cuando se advierte que la ley 24.240 (con sus modificaciones posteriores) constituye la sede principal pero no exclusiva del subsistema de defensa el consumidor, pues sus contenidos no agotan la regulación de la materia, siendo complementada con el régimen de derecho común y con las normas especiales destinadas a regular algunos sectores específicos de la contratación, así como también por las normas de defensa de la competencia y lealtad comercial.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT

Sala A (Julio Antonio Alexandre Silvia N. Alonso de Ariet Fernando Nahuelanca)

L., O. O. c/ A. SA s/ SUMARÍSIMO

SENTENCIA, 10-C-10 del 7 DE ABRIL DE 2010

Identificación SAIJ: Q0023652

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: CARACTER

“...el Derecho al Consumidor atraviesa horizontalmente el ordenamiento jurídico, proyectándose su aplicación desde la relación de consumo, de base fáctica, a través de la cual se identifica la situación de vulnerabilidad estructural que es objeto de protección por el mismo orden público, sin distinción entre proveedores según sean permanentes u ocasionales, personas públicas o privadas, nacionales o provinciales.

Asimismo, la activación del estatuto de defensa del consumidor mediante la detección de la relación de consumo, eleva el umbral protectorio y califica la relación jurídica en su misma naturaleza, abstrayéndola de las categorías públicas o privadas en que se inserten las regulaciones a que estén sometidos proveedores y órganos de control. Ya no se trata de relaciones civiles, comerciales o administrativas, sino de relaciones de consumo.

Dicho estatuto se estructura desde su vértice en el art. 42 de la Constitución Nacional, organizando su reglamentación a partir de la Ley 24.240 hacia sus reglamentaciones particulares y normas modificatorias y complementarias, lo que no implica desconocer que otras normas del ordenamiento contengan derechos a favor del usuario o consumidor, aunque formando parte de otros sistemas normativos. ...La Ley de Defensa del Consumidor, a su vez, diseña un sistema de controles adecuado a la tutela de la relación de consumo, en su individualidad así como en su proyección o incidencia colectiva.”

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT

Sala CIVIL (Daniel Luis Caneo José Luis Pasutti Fernando S.L. Royer)

“G., P. A. c/ C. s/ Reclamo s/ Apelación art. 7º Ley VII Nº 22 (antes 4219)” s/ Recurso de Queja

INTERLOCUTORIO, 20-C-10 del 25 DE JUNIO DE 2010

Identificación SAIJ: Q0023653

## SUMARIO

RECURSO DIRECTO DE APELACION-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

La potestad judicial de “revisar” el acto administrativo que dirimió una relación de consumo y fue objeto del Recurso, y discernir la existencia o no de vicios que lo afectan, confirmándolo o revocándolo, es indiscutible e indiscutida.

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT

Sala CIVIL (Daniel Luis Caneo José Luis Pasutti Fernando S.L. Royer)

"G., P. A. c/ C. s/ Reclamo s/ Apelación art. 7º Ley VII Nº 22 (antes 4219)" s/ Recurso de Queja

INTERLOCUTORIO, 20-C-10 del 25 DE JUNIO DE 2010

---

Identificación SAIJ: 50007878

## SUMARIO

DAÑOS Y PERJUICIOS-RESPONSABILIDAD DEL HIPERMERCADO-PLAYAS DE ESTACIONAMIENTO-HURTO DE AUTOMOTOR-LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INVERSION DE LA CARGA DE LA PRUEBA

La responsabilidad por el daño debe ser analizada a la luz de los preceptos de la ley 24.240, lo cual implica aceptar que, demostrado el daño, "sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena" (art. 40, *in fine*), puesto que como veremos, la situación planteada cae bajo el amparo que da el art. 1, inciso b) a la prestación de servicios.

Está claro que el legislador ha querido proteger al consumidor en caso de sufrir un daño y llevar el reclamo a la Justicia, con la inversión de la carga de la prueba. Imposición legal de no menor importancia a la hora de la valoración de la prueba.

"Recordemos que la ley del Defensa del Consumidor aplica el Principio 'indubio pro consumidor', tomando como parte débil da la relación al consumidor.

Esto es, que no queda solo en cabeza del demandante probar como sucedieron los hechos y el demandado tomar una actitud pasiva (como comportamiento de autos) dedicándose solo a negar, pues por el contrario, acá es también el demandado el encargado de probar que los hechos no ocurrieron como el actor relata, o por lo menos tratar de desvirtuar su prueba".

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 1, Ley 24.240 Art. 40

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL Y MINERÍA, SAN JUAN, SAN JUAN

Sala 01 (Alferillo, Pascual Eduardo Ferreira Bustos, Carlos Eduardo Riveros, Gilberto Américo)

CALVO, Jorge Claudio y Otra c/ Hiper Libertad S.A. s/ Daños y Perjuicios

SENTENCIA, 20370 del 30 DE JULIO DE 2010

---

Identificación SAIJ: K0027011

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-DERECHOS DEL CONSUMIDOR: ALCANCES

La ley 24.240 instauró un sistema de protección de la parte débil en la relación de consumo, recomponiendo el equilibrio de los vínculos entre usuarios y proveedores, afectados ante situaciones abusivas de la vida cotidiana (Sala II, "OSDE -Organización de Servicios Directos Empresarios S.A. c/ DNCI -Disp. 376/08 (Expte. S01: 132.269/04)", 4/08/2009 (Cons. IV).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 03 (Argento, Fernández.)

“Telecom Argentina S.A. c/ DNCI-DISP. 47/09 (Expte.S01:234831/05)”.

SENTENCIA del 26 DE FEBRERO DE 2010

---

Identificación SAIJ: K0027010

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-MULTA (ADMINISTRATIVO)-INTERNET

La Dirección Nacional de Comercio Interior puede imponer a una empresa prestataria de telefonía una sanción de multa por infracción al artículo 46 de la ley 24.240, por no haber cumplido con las obligaciones que contrajera en el acuerdo conciliatorio homologado por disposición de esa Dirección. En el caso la empresa sancionada se había comprometido —entre otras cosas— a efectuar una bonificación del 100 % de abono mensual del servicio de acceso a internet “Highway 512K” por período de 6 meses y no cumplió en todos sus términos con el acuerdo conciliatorio alcanzado por las partes, ya que la queja efectuada por el actor relativa a la baja de velocidad en el servicio de acceso a internet no había sido solucionada.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 16

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 03 (Argento, Fernández.)

“Telecom Argentina S.A. c/ DNCI-DISP. 47/09 (Expte.S01:234831/05)”.

SENTENCIA del 26 DE FEBRERO DE 2010

---

Identificación SAIJ: K0027012

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-MULTA (ADMINISTRATIVO)

Si la empresa actora cumplió con la bonificación del servicio de internet y con el reintegro de dinero al usuario denunciante; y además los desperfectos técnicos relativos a la velocidad de conexión han sido restablecidos a la brevedad, resulta ajustado a derecho reducir la multa impuesta en un 40%) (Cons. VI).

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 03 (Argento, Fernández.)

“Telecom Argentina S.A. c/ DNCI-DISP. 47/09 (Expte.S01:234831/05)”.

SENTENCIA del 26 DE FEBRERO DE 2010

---

Identificación SAIJ: Q0024122

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: CARÁCTER

Existe la novedad legislativa de considerar al consumidor o usuario a quien sin ser parte de la relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o del grupo familiar o social.

“Al cambiar el punto de partida de las cuestiones procesales que anidan en el portal de entrada exigirán un cambio de mentalidad en jueces y abogados, donde no solamente se tratará de advertir quien puede o no ser parte, sino de resolver cual será el trámite.”.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT

Sala B (Graciela Mercedes García Blanco Nélide Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)

A. A. SA Y G. M. DE A. SRL en autos: “L. T. SRL (Z., M. G.)c/ A. A. Y C. s/ RECLAMO s/ APELACIÓN art. 7 LEY 4219

SENTENCIA, 56-C-10 del 11 DE NOVIEMBRE DE 2010

.....

Identificación SAIJ: Q0024126

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Las normas de la ley 24.240 son correctoras, complementarias o integradoras para el supuesto especial de tener que aplicarse al contrato para consumo, y no sustitutivas de la regulación General contenida en los códigos y demás legislación vigente, concretamente, esta ley no contiene una regulación completa de los actos que puedan dar nacimiento a un contrato para consumo según sus previsiones, sino que trata de corregir y evitar los abusos a que podría dar lugar la aplicación de la legislación ordinaria general preexistente en perjuicio de quien actúa como consumidor, pues es la parte estructuralmente más débil en las relaciones de consumo.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT

Sala B (Graciela Mercedes García Blanco Nélide Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)

A. A. SA Y G. M. DE A. SRL en autos: “L. T. SRL (Z., M. G.)c/ A. A. Y C. s/ RECLAMO s/ APELACIÓN art. 7 LEY 4219

SENTENCIA, 56-C-10 del 11 DE NOVIEMBRE DE 2010

.....

Identificación SAIJ: Q0024133

## SUMARIO

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

“La norma constitucional se basa en el reconocimiento del aspecto social del moderno contrato de masa, cuyos principales destinatarios son los consumidores y usuarios. Si bien el contrato no pierde por esto su carácter fundamentalmente personalista, propio del derecho privado. debe procurarse que la conciliación y armonía de los fines individuales y sociales se realice sobre la base del reconocimiento, el respeto y el rango preferente que en la jerarquía de valores corresponde a la persona humana”.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT  
Sala B (Graciela Mercedes García Blanco Nélica Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)  
A. A. SA Y G. M. DE A. SRL en autos: "L. T. SRL (Z., M. G.)c/ A. A. Y C. s/ RECLAMO s/ APELACIÓN  
art. 7 LEY 4219  
SENTENCIA, 56-C-10 del 11 DE NOVIEMBRE DE 2010

---

Identificación SAIJ: Q0024135

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El art. 42 de la Constitución Nacional (art. 33 de la Constitución de la Provincia del Chubut) se presenta hoy en día como una pieza clave en el sistema de responsabilidad por daños a los consumidores y usuarios, y viene a apuntalar, al menos, en un doble sentido, las normas infraconstitucionales: a) estableciendo un deber de seguridad constitucional aplicable a las relaciones de consumo, que se integra con el resto de la normativa aplicable en cada caso y cuya extensión variará de acuerdo a las circunstancias, y b) compitiendo a los tribunales a interpretar los preceptos infraconstitucionales de conformidad con la especial protección que las Constituciones tanto Nacional como Provincial le otorgan al consumidor.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, LEY V - Nº 67 Art. 33

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT  
Sala B (Graciela Mercedes García Blanco Nélica Susana Melero Marta Susana Reynoso de Roberts)  
A. A. SA Y G. M. DE A. SRL en autos: "L. T. SRL (Z., M. G.)c/ A. A. Y C. s/ RECLAMO s/ APELACIÓN  
art. 7 LEY 4219  
SENTENCIA, 56-C-10 del 11 DE NOVIEMBRE DE 2010

---

Identificación SAIJ: Q0024247

## SUMARIO

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR: CARACTERES; LIMITES

El elemento relevante a considerar es el destino final de lo que se adquiere. No realiza acto de consumo quien adquiere bienes o servicios para volver a introducirlos en el mercado quien los adquiere para integrarlos en procesos de producción o comercialización de bienes o servicios para el mercado. El "consumo final", alude a una transacción que se da fuera del marco de la actividad profesional de la persona, ya que no va a involucrar el bien o servicio adquirido en otra actividad con fines de lucro, o en otro proceso productivo. De esta forma, todas las operaciones jurídicas realizadas sin motivos profesionales están alcanzadas por la normativa tutelar.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, PUERTO MADRYN, CHUBUT  
(Mario Luis Vivas Claudia Abraham)  
M. E. c/ Z., D. R. y otro s/ Daños y Perjuicios  
SENTENCIA, 04-C-10 del 10 DE OCTUBRE DE 2010

---

Identificación SAIJ: Q0024244



## SUMARIO

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR: CONCEPTO

El consumidor o destinatario final es el sujeto de derecho que adquiere bienes o servicios sin intención de obtener una ganancia mediante su posterior enajenación, ni de emplearlos en un proceso de producción o comercialización de bienes o servicios destinados al mercado.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, PUERTO MADRYN, CHUBUT

(Mario Luis Vivas Claudia Abraham)

M. E. c/ Z., D. R. y otro s/ Daños y Perjuicios

SENTENCIA, 04-C-10 del 10 DE OCTUBRE DE 2010

---

Identificación SAIJ: Q0024245

## SUMARIO

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR: ALCANCES

No puede considerarse consumidor o destinatario final a quien adquiere bienes o servicios para revenderlos o cederlos a terceros en propiedad o en uso con ánimo de lucro.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, PUERTO MADRYN, CHUBUT

(Mario Luis Vivas Claudia Abraham)

M. E. c/ Z., D. R. y otro s/ Daños y Perjuicios

SENTENCIA, 04-C-10 del 10 DE OCTUBRE DE 2010

---

Identificación SAIJ: Q0024246

## SUMARIO

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR: DEFINICIÓN

Es consumidor quien con la adquisición de bienes pretende hacerse con el valor de uso de lo adquirido y no emplearlo en su trabajo o actividad para obtener otros bienes o servicios.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, PUERTO MADRYN, CHUBUT

(Mario Luis Vivas Claudia Abraham)

M. E. c/ Z., D. R. y otro s/ Daños y Perjuicios

SENTENCIA, 04-C-10 del 10 DE OCTUBRE DE 2010

---

Identificación SAIJ: Q0024255

## SUMARIO

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR: LÍMITES; CARACTER

En cuanto a la pretendida aplicación del régimen de defensa del consumidor debo establecer que el "consumo final" alude a una transacción que se da fuera del marco de la actividad profesional de la persona ya que no va a involucrar el bien o servicio adquirido en otra actividad con fines de lucro, o en otro proceso productivo. De esta forma, todas las operaciones jurídicas realizadas sin motivos profesionales están alcanzadas por la normativa tutelar.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, PUERTO MADRYN, CHUBUT

(Mario Luis Vivas Claudia Abraham)

M. E. c/ Z., D. R. y otro s/ Daños y Perjuicios

SENTENCIA, 04-C-10 del 10 DE OCTUBRE DE 2010

---

Identificación SAIJ: Q0024256

## SUMARIO

DERECHOS DEL CONSUMIDOR:CARACTER

El carácter de consumidor final, que se define por el destino de la adquisición, no atiende al elemento subjetivo del motivo personal que movió al individuo a consumir, sino objetivamente por la confrontación del destino del bien o servicio adquirido —también objetivamente considerado conforme su utilidad reconocida— con el área de profesionalidad del pretendido consumidor, si está fuera de ella, es pues un acto de consumo.

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, PUERTO MADRYN, CHUBUT

(Mario Luis Vivas Claudia Abraham)

M. E. c/ Z., D. R. y otro s/ Daños y Perjuicios

SENTENCIA, 04-C-10 del 10 DE OCTUBRE DE 2010

---

Identificación SAIJ: K0027048

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-USUARIOS Y CONSUMIDORES-DEBER DE IGUALDAD DE TRATO-TASAS DE INTERÉS

Atento el principio de reciprocidad determinado en el art. 26 de la Ley de Defensa del Consumidor resulta aplicable a los usuarios y consumidores idéntica tasa de interés a la establecida en el artículo mencionado con respecto a los casos en que resultan procedentes los reclamos de las empresas prestadoras de servicio. Por ello, “la tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del cincuenta por ciento (50%) la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago” (párrafo 6º del art. 31 de la ley 24.240, modificado por la ley 24.568) (Del voto del juez Morán, cons. IV).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 26, Ley 24.240 Art. 31

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 04 (Morán, Márquez, Fernández.)

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ AMX Argentina SA s/ Proceso de conocimiento”.

SENTENCIA del 9 DE MARZO DE 2010

---

Identificación SAIJ: K0027050

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-USUARIOS Y CONSUMIDORES-RESTITUCION DE SUMAS DE DINERO

La sentencia que hace lugar a la acción promovida por Unión de Usuarios y Consumidores contra la CTI PCS S.A. tendiente a que se ordenase cesar en su práctica de imponer a los usuarios del servicio el pago de la Tasa de Control, Fiscalización y Verificación, y del Aporte al Fondo Fiduciario del Servicio Universal y se reintegrase a los usuarios las sumas ilegítimamente percibidas por tales conceptos, se refiere a todos los usuarios afectados que pagaron alguna suma por dichos conceptos —aunque no sean clientes en la actualidad— debiendo la empresa arbitrar los medios necesarios para su devolución a cada uno de ellos (Del voto del juez Morán, cons. V).

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 04 (Morán, Márquez, Fernández.)

“Unión de Usuarios y Consumidores c/ AMX Argentina SA s/ Proceso de conocimiento”.

SENTENCIA del 9 DE MARZO DE 2010

---

### Sumario nro. K0023242

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-ACUERDO CONCILIATORIO

El acuerdo privado al que las partes arriban resulta extemporáneo a los fines de la exculpación de la sanción cuando la etapa conciliatoria, se encuentra —procesalmente— finiquitada.

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 01 (Buján, Licht, Coviello.)

Diners Club Argentina SAC y T c/ DNCI -Disp. 249/01 (Expte. 64-1933/98)

SENTENCIA, 13.908 del 4 DE JULIO DE 2002

---

### Sumario nro. F0024377

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El avance mundial del movimiento consumidor producido en los últimos cincuenta años dejó al descubierto la insuficiencia de los principios del derecho clásico para resolver, con equidad y justicia, los conflictos que se suscitan en una sociedad entre el individuo, situado como consumidor, y las empresas productoras de bienes y servicios.

Ante esta realidad, se reaccionó positivamente desde los ámbitos públicos y privados generando iniciativas que dieron origen a multiplicidad de organizaciones defensoras de los derechos de los consumidores.

### DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-BALLADINI-SODERO NIEVAS (SEGÉN SU FUNDAMENTO: LUTZ: F0024347, F0024348, F0024349, F0024350, F0024351, F0024352, F0024353, F0024354, F0024355 Y F0024356)

(OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0024357, F0024358, F0024359, F0024360, F0024361, F0024362, F0024363, F0024364, F0024365, F0024366, F0024367, F0024368, F0024369, F0024370, F0024371, F0024372, F0024373, F0024374, F0024375, F0024376, F0024377, F0024378, F0024379, F0024380, F0024381, F0024382, F0024383, F0024384, F0024385, F0024386, F0024387, F0024388, F0024389, F0024390, F0024391, F0024392 y F0024393))

B. S. A. s/ MANDAMUS

SENTENCIA, 0000000025 del 17 DE MARZO DE 2005

---

### Sumario nro. Q0013831

#### SUMARIO

##### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CULPABILIDAD

Resulta dudoso que la imputación respecto de infracciones a las normas de defensa al consumidor se deban exclusivamente a factores que dependan de la culpabilidad en forma similar a la materia penal dado que: "La norma no exige la existencia de un elemento subjetivo concreto determinando una conducta objetiva contraria a los preceptos de la ley; sin que pueda pretenderse la existencia de un tipo penal concreto o la exigencia de la existencia de dolo o culpa en los términos exigidos por el derecho penal sustantivo".

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT

Sala CIVIL (Julio Antonio Alexandre-Daniel Luis Caneo-Fernando Nahuelanca)

T., S.A. c/ M., C.R. s/ Apelación art. 7 Ley 4219

INTERLOCUTORIO, 18 del 28 DE FEBRERO DE 2002

---

### Sumario nro. K0023603

#### SUMARIO

##### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-PRESCRIPCIÓN-CÓMPUTO DEL PLAZO-COMPRAVENTA INMOBILIARIA

El cómputo de la prescripción del art. 50 de la ley 24.240, empezó a correr en el caso, de disparidad de términos utilizados entre el boleto de compraventa y el texto de la escritura traslativa de dominio, desde la firma de la escritura, ya que la utilización de términos en ésta, distintos a los pactados al firmar el boleto, provocó una disminución de los derechos del consumidor adquirente.

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 50

#### DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 02 (Garzón de Conte Grand, Herrera.)

"Cavi S.A. c/ SIC y T. GCBA Resol. 481/01".

SENTENCIA, 113501/02 del 28 DE AGOSTO DE 2003

---

### Sumario nro. K0023247

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-DICTAMEN JURÍDICO-DICTAMEN JURÍDICO PREVIO

No hay nulidad en el procedimiento de la ley 24.240 cuando el abogado sobre la base de las constancias de las actuaciones sumariales, expone su opinión técnico jurídica acerca de la configuración de los incumplimientos imputados a la recurrente y acompañe el proyecto de resolución que, posteriormente, comparte el Director de Actuaciones por infracción.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 02 (Damarco, Garzón de Contr Grand, Herrera.)

Tía S.A c/ Secretaría de Comercio e Inversiones -Disp. DNCl.731/99

SENTENCIA, 26.982 del 15 DE FEBRERO DE 2001

.....

Sumario nro. K0023226

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-INTERPRETACIÓN DE LA LEY

El art. 3 de la ley 24.240 abarca aquellas otras normas que resulten aplicables a las relaciones jurídicas descriptas en sus primeros dos artículos. (Del voto del Dr. Coviello, consid. 5°).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 3

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL

Sala 01 (Buján, Coviello, Licht (en disidencia).)

Ven Operadores Turísticos S.R.L c/ Sec. De Comercio e Inversiones - Disp. DNCl. Nº 260/96

SENTENCIA, 6.642/97 del 19 DE JULIO DE 2001

.....

Sumario nro. A0057382

## SUMARIO

### LEALTAD COMERCIAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-ESTADO NACIONAL-CONSTITUCIÓN NACIONAL

La Ley de Lealtad Comercial regula materias cuya protección interesa al Estado Nacional en beneficio de todos los habitantes, esto es, la defensa de la buena fe en el ejercicio del comercio y la protección de los consumidores para que puedan acceder a una información fidedigna sobre los elementos que han de adquirir y constituye uno de los métodos idóneos para el cumplimiento de los deberes constitucionales impuestos al Estado para una mejor protección de sus ciudadanos al regular la garantía prevista expresamente en el art. 42 de la Constitución Nacional.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional al 42, Ley 22.802

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Mayoría: Nazareno, Moliné O'Connor, Fayt, Belluscio, Petracchi, Boggiano, Bossert, Vázquez.  
Abstención: López.)

Cencosud S.A. c/ Sec. de Ind. y Comercio expte. 064-2509/97. s/ ley 22.802

SENTENCIA del 17 DE ABRIL DE 2001

---

### Sumario nro. A0058412

#### SUMARIO

CONCESIONARIO (ADMINISTRATIVO)-OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO (ADMINISTRATIVO)-OBLIGACIÓN DE SEGURIDAD-PEAJE-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Frente al usuario el concesionario vial tiene una obligación tácita de seguridad de resultado, en el sentido de que debe proveerle todo aquello que le asegure que la carretera estará libre de peligros y obstáculos, y que transitará con total normalidad. Para obtener tal prestación es que precisamente el usuario paga un precio, y que para lo mismo el concesionario vial lo percibe. Así, el vínculo que enlaza al usuario con el concesionario vial es una típica relación de consumo (arg. arts. 1 y 2 de la ley 24.240). (DISIDENCIA DEL SEÑOR MINISTRO DOCTOR DON ADOLFO VAZQUEZ).

#### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 1 al 2

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(EDUARDO MOLINE O'CONNOR - CARLOS S. FAYT - AUGUSTO CESAR BELLUSCIO -ENRIQUE SANTIAGO PETRACCHI - ANTONIO BOGGIANO - GUILLERMO A. F. LOPEZ - ADOLFO ROBERTO VAZQUEZ (en disidencia).)

Expreso Hada S.R.L. c/ San Luis, Provincia de s/ cobro de pesos

SENTENCIA del 28 DE MAYO DE 2002

---

### Sumario nro. J0029184

#### SUMARIO

RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD-REQUISITOS FORMALES-INTRODUCCION DE LA CUESTIÓN CONSTITUCIONAL-OPORTUNO PLANTEO-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-LEYES-CONSTITUCIONALIDAD

Carece de idoneidad para habilitar la instancia de excepción el planteo del recurrente en torno a la inconstitucionalidad del artículo 22 de la ley 11.220 —por ser contrario al artículo 42 de la Constitución Nacional—, a poco que se repare en que la actora no cuestionó la validez de dicha ley en la primera ocasión que le brindaba el procedimiento (ocasión que no podía ser otra que la de la interposición de la demanda de amparo, donde incluso se funda la acción -entre otra normativa- “en la ley provincial nro. 11.220”), impidiendo así que los jueces de la causa pudiesen tratarla y resolverla. En estas condiciones se advierte la concurrencia de un obstáculo formal insuperable que habilita sin más a desestimar la articulación respectiva -la cual, cabe destacarlo, aparece más bien como el fruto de una reflexión tardía de la ocurrente-, ante el incumplimiento del recaudo de introducción o planteo oportuno de la cuestión constitucional, exigencia que no configura un mero ritualismo inútil, sino que responde a la necesidad (propia del sistema difuso de control de constitucionalidad) de que cuestiones como las aquí debatidas reciban la consideración y respuesta que corresponde dentro de los procedimientos ordinarios establecidos.

(De los Fundamentos del Dr. Gutiérrez)

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, LEY 11.220 Art. 22

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SANTA FE, SANTA FE

(Gutiérrez - Falistocco - Gastaldi - Spuler - Vigo)

Liga Santafesina en defensa del usuario y del consumidor c/ Poder Ejecutivo s/ Recurso de inconstitucionalidad - Acción de amparo (Expte.: C.S.J. Nro. 757 Año 2000)

SENTENCIA del 4 DE SETIEMBRE DE 2002

---

### Sumario nro. N0011714

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: DEFINICIÓN-SUJETOS DE DERECHO-PERSONAS FÍSICAS-PERSONAS JURÍDICAS

Cabe considerar como consumidores a los efectos de la Ley 24.240, aquellas personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan bienes (nuevos) o servicios (onerosamente) como destinatarios finales, resultando indistinto que se efectúe a título personal, familiar, social o de su círculo íntimo; resultando en cambio excluyente de tal norma legal cuando el propósito final no sea disponer del bien o servicio con carácter profesional. Esto es, comercializarlo, tal como lo obtuvo o transformado.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(MIGUEZ - PEIRANO - VIALE)

ARTEMIS CONSTRUCCIONES SA c/ DIYON SA Y OTRO s/ ORDINARIO. (LL 30.4.01, Fº 101.916) -

SENTENCIA del 21 DE NOVIEMBRE DE 2000

---

### Sumario nro. N0011725

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-INTERVENCIÓN DE TERCEROS-EMPRESA EXTRANJERA-DOMICILIO EN EL EXTRANJERO

Si se promovió acción tendiente al resarcimiento de los perjuicios que se dicen derivados del atribuido incumplimiento de la Ley 24.240 (defensa del consumidor) por parte del accionado, resulta improcedente que éste solicite la citación de una compañía extranjera en calidad de tercera (C.P.C.C. art.94), con fundamento en que la cuestión planteada por el pretensor involucra productos elaborados por ella cuando, —como en el caso—, surge que esa tercera tiene domicilio en la ciudad de Caracas (Republica de Venezuela), toda vez que esa citación se presenta como manifiestamente inconveniente.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 17.454 Art. 94, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(ROTMAN - CUARTERO)

QUINTEROS, DANIEL Y OTROS c/ INTER REP SRL Y OTROS s/ ORD. S/ INC. DE APELACION. -

Sumario nro. N0011715

**SUMARIO**

**DEFENSA DEL CONSUMIDOR-SUJETOS DE DERECHO-PERSONAS JURIDICAS: ALCANCES**

Corresponde declarar aplicable la Ley 24.240 respecto de una persona jurídica como consumidor protegido por tal norma legal, si -como en el sub lite aquella adquirió a título oneroso un automotor cero kilometro con la finalidad de utilizarlo en su propio beneficio, para satisfacer las necesidades de una empresa comercial: en particular la necesidad de traslado de su representante legal y del cuerpo de profesionales para la supervisión de las obras en ejecución. Es decir, como consumidor o destinatario final del bien, sin el propósito de disponer de éste, para a su vez integrarlo en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros; este es el alcance protector que emana de la Ley 24.240 art 1 y 2-parr. 2º, que torna necesario armonizar la expresada finalidad con la calidad de destinatario final que ostenta la sociedad en cuestión, por esencia, el consumidor (ver Stiglitz-Stiglitz, "Derechos y Defensa del Consumidor", capítulo iv).

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 1, Ley 24.240 Art. 2, Ley 24.240

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL  
(MIGUEZ - PEIRANO - VIALE)

ARTEMIS CONSTRUCCIONES SA c/ DIYON SA Y OTRO s/ ORDINARIO. (LL 30.4.01, Fº 101.916) -  
SENTENCIA del 21 DE NOVIEMBRE DE 2000

---

Sumario nro. K0023222

**SUMARIO**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE COMERCIO INTERIOR: FUNCIONES-MEDIDA DE NO INNOVAR -  
PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-MEDICINA PREPAGA**

La Dirección Nacional de Comercio Interior tiene facultades para decretar una medida de no innovar con el fin de que la empresa de medicina prepaga preste cobertura a los estudios de pretransplante renal (art. 45, párrafo 10 de la ley 24.240 y leyes 23.660, 23.661, 24.455 y 24.754).

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 23.660, Ley 23.661, Ley 24.240 Art. 45, Ley 24.455, Ley 24.754

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 05 (Grecco, Gallegos Fedriani, Otero.)

Total Médica S.A c/ SIC Y M -Disp. 31/VIII/00

SENTENCIA, 29.634 del 26 DE AGOSTO DE 2002

---

Sumario nro. A0062615



## SUMARIO

### RECURSO EXTRAORDINARIO-CUESTIÓN NO FEDERAL-EXCESOS U OMISIONES EN EL PRONUNCIAMIENTO-VICIOS REDHIBITORIOS-PRESCRIPCIÓN-EXCEPCIÓN DE PRESCRIPCIÓN-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Corresponde dejar sin efecto la sentencia que admitió parcialmente la acción estimatoria de vicios redhibitorios si el *a quo* sólo trató el aspecto de la apelación referido a la procedencia de la excepción de prescripción de dicha acción omitiendo considerar argumentos conducentes y centrales, oportunamente vertidos por la demandada, respecto al encuadre en la relación jurídica dentro de las previsiones de la ley 22.240 y la aplicabilidad al caso del término de la prescripción previsto por el art. 50 de la ley de Protección al Consumidor

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 22.240, Ley 24.240 Art. 50

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL

(Voto: Mayoría: Moliné O'Connor, Belluscio, Boggiano, López, Vázquez. Abstención: Nazareno, Petracchi, Fayt, Bossert.)

Sanz, Sonia Mónica c/ Del Plata Propiedades S.A. s/ prescripcion

SENTENCIA del 19 DE SETIEMBRE DE 2002

.....

Sumario nro. Q0015226

## SUMARIO

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR-PODER DE POLICÍA

Los derechos del consumidor -de reconocimiento constitucional en la Nación y la Provincia, la lealtad comercial, justifican sin dudas las normas policiales en juego en el caso de autos. Véase además que el citado artículo 33 de la Constitución de la Provincia, obliga al Estado a proteger a usuarios y consumidores, reconociéndoles el derecho de acceder en relación al consumo, a una información eficaz y veraz ... debiendo asegurar al público la información que debe suministrarse en la comercialización de los productos.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: CONSTITUCIÓN DE LA PROVINCIA DEL CHUBUT Art. 33

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT

Sala CIVIL (Fernando Royer Daniel Caneo José Luis Pasutti)

Kraft Foods Argentina S.A. s/ Recurso de Apelación

INTERLOCUTORIO del 3 DE DICIEMBRE DE 2003

.....

Sumario nro. N0010247

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR: ALCANCES; DEFINICIÓN

Voto de la Dra. Miguez: La Ley 24.240 es una norma especial, estatutaria, que se integra con normas generales y especiales a las que hay que recurrir para la solución de los problemas que se presenten. Contiene normas protectoras que abarcan desde la publicidad, la etapa precontractual hasta la oferta, su celebración y efectos post contractuales (arts. 7, 8, 19, 36 y 37). Propicia una interpretación

orientada a implantar la garantía de equidad en las obligaciones contractuales. Y en la medida que los contratos de consumo, son una categoría mayor, sus normas se aplican con independencia de la existencia o no de cláusulas generales, aun cuando en su gran mayoría importan adhesiones a cláusulas generales y predispuestas. La doctrina moderna señala que en las contrataciones en masa entre desiguales, el derecho dispositivo deja progresivamente de serlo para transformarse en semi-coactivo.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 7, Ley 24.240 Art. 8, Ley 24.240 Art. 19, Ley 24.240 Art. 36, Ley 24.240 Art. 37, Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala A (VIALE - MIGUEZ (EN DISIDENCIA) - PEIRANO.)

COSENTINO, OSVALDO ALBERTO Y OTRO c/ HSBC BANCO ROBERTS SA s/ RECTIFICACION DE SALDO DE LA CUENTA CORRIENTE. (ED 12.5.03, Fº 52017).

SENTENCIA del 3 DE DICIEMBRE DE 2002

---

### Sumario nro. N0010678

## SUMARIO

MEDIDAS CAUTELARES:PROCEDENCIA-PLANES DE COBERTURA MEDICA-RESCISION UNILATERAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Procede la solicitud cautelar consistente en el mantenimiento de la cobertura de asistencia médica y la atención de la intervención quirúrgica de hernia de disco programada cuando, —como en el caso—, se verifica que la defendida comunicó el cese de la cobertura, con una manifestación lacónica que no explica los fundamentos de tal actitud, que contiene una remisión a ciertos artículos del reglamento de la accionada.

Ello pues, frente al ejercicio unilateral de la potestad de rescisión contractual por parte de la prestadora se debe optar por la interpretación más favorable para el consumidor (Conf. ley 24.240 art. 3), pauta que alcanza tanto a la interpretación de la ley como del contrato y de acuerdo con lo prescripto por el CIV Art. 1198, en caso de duda debe optarse por privilegiar a la parte más débil, según notoriamente lo son quienes padecen la hipo suficiencia de estar enfermos, por lo que debe asumirse el criterio interpretativo “*favor debitoris*”, con la fórmula más abarcativa de *favor debilis*.

Y ante tal rescisión, comunicada por la prestadora luego de conocida la enfermedad del pretensor, y la ausencia de certeza sobre las causas invocadas por la defendida para el cese de la cobertura médica, debe formularse el encuadre normativo que favorece al más vulnerable.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 1198, Ley 24.240 Art. 3

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

Sala B (DIAZ CORDERO - PIAGGI - BUTTY.)

PARODI, SALVADOR ALBERTO Y OTROS c/ VALMED SA s/ AMPARO.

SENTENCIA del 10 DE SETIEMBRE DE 2002

---

### Sumario nro. V0000580

## SUMARIO

## DEFENSA DEL CONSUMIDOR-CONCILIACIÓN EN SEDE ADMINISTRATIVA-INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO-HOMOLOGACIÓN JUDICIAL

Cabe explicitar que no existen dudas sobre las atribuciones de la autoridad administrativa, tanto para sancionar infracciones como para intentar la conciliación entre empresarios y consumidores.

La ley misma (24.240) pretende que antes de proceder a su trámite la autoridad de aplicación procure que las partes lleguen a un acuerdo conciliatorio.

Ahora bien, los acuerdos conciliatorios celebrados con intervención de funcionarios administrativos sólo tienen efecto de cosa juzgada, cuando, como en el caso, han sido objeto de homologación por autoridad competente.

A ello se agrega lo dispuesto en el art. 46 que otorga gran virtualidad a los fines de la ley a los acuerdos conciliatorios, disponiendo que su incumplimiento se considerará violación a esta ley, contemplando sanciones al infractor y el cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

Es que, como bien se ha expresado, en lo atinente propiamente a las actuaciones administrativas, cabe destacar que a través de ellas, no se trata de operar sobre la relación de derecho privado entre consumidores y empresarios.

Esa es una incumbencia excluyente del Poder Judicial, sobre la base de la cual le compete aplicar las soluciones de fondo emergentes de la ley 24.240 y de las otras normas que integran el sistema de protección jurídica del consumidor; entre ellas: la reparación de los daños, la nulidad del contrato o de cláusulas abusivas, la interpretación del contrato, etc.

Se trata de una instancia —la conciliatoria— de suma utilidad, pues permite lograr la satisfacción de los intereses del consumidor, a través de un procedimiento más ágil, gratuito, y a la vez descongestiona la sobrecarga de tareas del Poder Judicial. Pero si la instancia conciliatoria fracasa, la solución para los intereses de los consumidores sólo puede obtenerse vía judicial, pasando la competencia administrativa.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 46

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SAN MIGUEL DE TUCUMAN, TUCUMAN  
(GANDUR - BRITO - AREA MAIDANA)

VIDAL JUAN NICOLAS c/ ARMERIA EXPRESS s/ AMPARO AL CONSUMO  
SENTENCIA, 369 del 26 DE MAYO DE 2003

.....  
Sumario nro. V0000581

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-ACUERDO CONCILIATORIO-DOCTRINA DE LOS PROPIOS ACTOS  
Y es que si las partes han expresado en las actuaciones administrativas que nada más tendrían que reclamarse como consecuencia del hecho que las motivara, sin efectuar reserva sobre ningún aspecto o ítem de eventual resarcimiento, el accionante no puede demandar la indemnización de los daños invocados sin contrariar sus propios actos y violar el principio de buena fe-lealtad estatuido en el art. 1198 del CC

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 1198

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SAN MIGUEL DE TUCUMAN, TUCUMAN  
(GANDUR - BRITO - AREA MAIDANA)

VIDAL JUAN NICOLAS c/ ARMERIA EXPRESS s/ AMPARO AL CONSUMO

---

Sumario nro. F0024357

**SUMARIO**

**PRODUCTOS TRANSGÉNICOS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

Tal como señalan los señores Jueces preopinantes, no se escapa a nuestra consideración los variados conflictos que suscita la cuestión a nivel internacional y nacional, no ya de carácter medioambiental o sanitario o de los consumidores, de índole no solamente políticos, sino principalmente de poderosos intereses económicos entre los países industrializados que son de público y notorio, pero no ajenos a la decisión jurisdiccional que constituyen nuevos derechos que debemos proteger.

Ante el proceso de globalización, en esta cuestión, una vez más hay confrontación entre “los mercados” por un lado, y “el derecho de las personas a la salud, a un medio ambiente sano, a la información y a elegir qué consume”, por el otro.

**DATOS DEL FALLO**

**SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO**

Sala 04 (LUTZ-BALLADINI-SODERO NIEVAS (SEGÉN SU FUNDAMENTO: LUTZ: F0024347, F0024348, F0024349, F0024350, F0024351, F0024352, F0024353, F0024354, F0024355 Y F0024356) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0024357, F0024358, F0024359, F0024360, F0024361, F0024362, F0024363, F0024364, F0024365, F0024366, F0024367, F0024368, F0024369, F0024370, F0024371, F0024372, F0024373, F0024374, F0024375, F0024376, F0024377, F0024378, F0024379, F0024380, F0024381, F0024382, F0024383, F0024384, F0024385, F0024386, F0024387, F0024388, F0024389, F0024390, F0024391, F0024392 y F0024393))

B. S. A. s/ MANDAMUS

SENTENCIA, 0000000025 del 17 DE MARZO DE 2005

**SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO**

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (SEGÉN SU FUNDAMENTO: LUTZ: F0024357; F0024348; F0024349; F0024388; F0024389; F0024390; F0024391; F0024392; F0010629; F0010630; F0024495; F0024752; F0024388; F0024389; F0024390; F0024391; F0024392; F0024795; F0024796; F0024797; F0024798; F0024799; F0024800; F0024801; F0024802; F0024803; F0024804; F0024805; F0024806; F0024807; F0024808; F0024809; F0024810; F0024811; F0024812; F0024813; F0024814; F0024815; F0024816; F0024817; F0024818; F0024819; F0024820; F0024821; F0024822; F0024823; F0024824; F0024825; F0024826; F0024827; F0024828; F0024829; F0024830; F0024831; F0024832; F0024833; F0024834; F0024835; F0024836; F0024837 y F0024838) (SEGÉN SU FUNDAMENTO: SODERO NIEVAS: F0024268; F0024269; F0024270; F0024276; F0024273; F0024278; F0024280; F0024271; F0024272; F0024281; F0024283; F0024284; F0024285; F0024287; F0024289; F0024288; F0024290; F0024744; F0024365; F0024366; F0024371; F0024372; F0024274; F0024839; F0024840; F0024841; F0024842; F0024843; F0024844; F0024845; F0024846; F0024847; F0024848; F0024849; F0024850; F0024851; F0024852; F0024853; F0024854; F0024855; F0024856; F0024857; F0024858; F0024859; F0024860; F0024861; F0024862; F0024863; F0024864; F0024865; F0024866; F0024867; F0024868; F0024869; F0024870; F0024871; F0024872; F0024873; F0024874; F0024875; F0024876; F0024877; F0024878; F0024879; F0024880; F0024881; F0024882; F0024883; F0024884; F0024885; F0024886; F0024887; F0024888; F0024889; F0024890; F0024891; F0024892; F0024893 y F0024894) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0024895 y F0024896) (SEGÉN SU FUNDAMENTO: BALLADINI: F0024897))

CODECI DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO s/ ACCIÓN DE AMPARO

SENTENCIA, 0000000072 del 16 DE AGOSTO DE 2005

---

Sumario nro. F0024371

## SUMARIO

### CONSTITUCIÓN NACIONAL-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-DERECHO AMBIENTAL

La reforma de la Constitución Nacional producida en 1994, incorporó en su art. 42 la defensa de los consumidores incluyendo sus intereses económicos como así también los extrapatrimoniales (salud, seguridad, información), y en el art. 43 se estableció a la Acción de Amparo como mecanismo procesal constitucional para su efectivización judicial, incluyéndose en esta protección a los derechos de tercera generación (el derecho al Consumidor, derecho al Medio Ambiente, derecho al Desarrollo)

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42 al 43

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-BALLADINI-SODERO NIEVAS (SEGÉN SU FUNDAMENTO: LUTZ: F0024347, F0024348, F0024349, F0024350, F0024351, F0024352, F0024353, F0024354, F0024355 Y F0024356) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0024357, F0024358, F0024359, F0024360, F0024361, F0024362, F0024363, F0024364, F0024365, F0024366, F0024367, F0024368, F0024369, F0024370, F0024371, F0024372, F0024373, F0024374, F0024375, F0024376, F0024377, F0024378, F0024379, F0024380, F0024381, F0024382, F0024383, F0024384, F0024385, F0024386, F0024387, F0024388, F0024389, F0024390, F0024391, F0024392 y F0024393))

B. S. A. s/ MANDAMUS

SENTENCIA, 0000000025 del 17 DE MARZO DE 2005

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (SEGÉN SU FUNDAMENTO: LUTZ: F0024357; F0024348; F0024349; F0024388; F0024389; F0024390; F0024391; F0024392; F0010629; F0010630; F0024495; F0024752; F0024388; F0024389; F0024390; F0024391; F0024392; F0024795; F0024796; F0024797; F0024798; F0024799; F0024800; F0024801; F0024802; F0024803; F0024804; F0024805; F0024806; F0024807; F0024808; F0024809; F0024810; F0024811; F0024812; F0024813; F0024814; F0024815; F0024816; F0024817; F0024818; F0024819; F0024820; F0024821; F0024822; F0024823; F0024824; F0024825; F0024826; F0024827; F0024828; F0024829; F0024830; F0024831; F0024832; F0024833; F0024834; F0024835; F0024836; F0024837 y F0024838) (SEGÉN SU FUNDAMENTO: SODERO NIEVAS: F0024268; F0024269; F0024270; F0024276; F0024273; F0024278; F0024280; F0024271; F0024272; F0024281; F0024283; F0024284; F0024285; F0024287; F0024289; F0024288; F0024290; F0024744; F0024365; F0024366; F0024371; F0024372; F0024274; F0024839; F0024840; F0024841; F0024842; F0024843; F0024844; F0024845; F0024846; F0024847; F0024848; F0024849; F0024850; F0024851; F0024852; F0024853; F0024854; F0024855; F0024856; F0024857; F0024858; F0024859; F0024860; F0024861; F0024862; F0024863; F0024864; F0024865; F0024866; F0024867; F0024868; F0024869; F0024870; F0024871; F0024872; F0024873; F0024874; F0024875; F0024876; F0024877; F0024878; F0024879; F0024880; F0024881; F0024882; F0024883; F0024884; F0024885; F0024886; F0024887; F0024888; F0024889; F0024890; F0024891; F0024892; F0024893 y F0024894) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0024895 y F0024896) (SEGÉN SU FUNDAMENTO: BALLADINI: F0024897))

CODECI DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO s/ ACCIÓN DE AMPARO

SENTENCIA, 0000000072 del 16 DE AGOSTO DE 2005

.....  
Sumario nro. F0024379

## SUMARIO

### PRODUCTOS TRANSGÉNICOS-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-CONSTITUCIÓN NACIONAL

Es por ello que la mayoría de los países que han implementado sistemas orgánicos de protección al consumidor poseen mecanismos administrativos, jurisdiccionales y procesales para dirimir, en última instancia, los conflictos provenientes del consumo.

Tenemos que tener presente que así como nuestra Constitución a partir de su reforma de 1994 otorgó jerarquía constitucional a los derechos derivados de la relación de uso y consumo, dio también un paso decisivo al asegurar la obligación de establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos derivados del ejercicio de dichos derechos.

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-BALLADINI-SODERO NIEVAS (SEGÜN SU FUNDAMENTO: LUTZ: F0024347, F0024348, F0024349, F0024350, F0024351, F0024352, F0024353, F0024354, F0024355 Y F0024356) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0024357, F0024358, F0024359, F0024360, F0024361, F0024362, F0024363, F0024364, F0024365, F0024366, F0024367, F0024368, F0024369, F0024370, F0024371, F0024372, F0024373, F0024374, F0024375, F0024376, F0024377, F0024378, F0024379, F0024380, F0024381, F0024382, F0024383, F0024384, F0024385, F0024386, F0024387, F0024388, F0024389, F0024390, F0024391, F0024392 y F0024393))

B. S. A. s/ MANDAMUS

SENTENCIA, 0000000025 del 17 DE MARZO DE 2005

---

### Sumario nro. Q0015844

## SUMARIO

RECURSO DE APELACION (PROCESAL)-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-DEBER DE CUIDADO

El hecho que en la práctica la reposición de los productos fuera concretada por empleados de las empresas proveedoras no liberaba al recurrente de su deber de controlar, en su carácter de propietario del local que ofrecía en venta los artículos individualizados, la fecha de vencimiento de los productos ofrecidos a consumo.

Es que, es precisamente la omisión del deber de cuidado por parte del apelante lo que lo hace incurrir en la infracción establecida por el artículo 5 de la ley 24.240.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 5

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, TRELEW, CHUBUT

Sala CIVIL (Hipólito Giménez Sergio Lucero AC)

Dirección Defensa del Consumidor c/ S. "E.F" s/ Contencioso Administrativo

SENTENCIA, 0000000025 del 8 DE OCTUBRE DE 2003

---

### Sumario nro. I4501687

## SUMARIO

CONTRATOS CIVILES-DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Se demanda dejar sin efecto el aumento de la tarifa del servicio de televisión por cable, que se dispusiera por la suba de la tasa municipal y que se integre el contrato de modo que consten por escrito los derechos y deberes de las partes. Confirmamos la resolución que condena a la accionada a determinar por escrito del término del contrato y rechaza la pretensión de nulidad parcial de cláusula no escrita y de que se deja sin efecto el aumento.

El consumidor no tiene información previa del precio y tal situación se relaciona con el derecho a la información y restricción a derechos del consumidor -arts. 4, 7 y ss. Ley 22240.

## REFERENCIAS

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APELACIONES CIVIL COMERCIAL, CONCEPCION DEL URUGUAY, ENTRE RIOS  
Sala 02 (ROJAS-DIECI-MARCO)

Daguerre Hugo A. y Otro c/ Cable Visión S.A. s/ Sumarísimo  
SENTENCIA, 3133 del 8 DE SETIEMBRE DE 2004

---

### Sumario nro. U0013057

## SUMARIO

### DERECHO A LA SALUD-SOCIEDADES MUTUALES: RÉGIMEN LEGAL-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-PROGRAMA MÉDICO OBLIGATORIO

1. El derecho a la vida, más que un derecho no enumerado en los términos del art. 33 de la Ley Fundamental, es un derecho implícito, ya que el ejercicio de los derechos reconocidos expresamente requieren necesariamente de él y, a su vez, el derecho a la salud especialmente cuando se trata de enfermedades graves- está íntimamente relacionado con el primero y con el principio de autonomía personal, toda vez que un individuo gravemente enfermo, no está en condiciones de optar libremente por su propio plan de vida?

2. El derecho a la salud, desde el punto de vista normativo, se encuentra reconocido en los tratados internacionales con rango constitucional (art. 75 inc. 22), entre ellos, el art. 12 inc. c) del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, arts 4 y 5 inc.1 de la Convención sobre Derechos Humanos? Pacto de San José de Costa Rica- y art. 6 inc. 1 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, extensivo no sólo a la salud individual, sino también a la colectiva (Fallos: 302-1284; 310-112; 323-1339; 323-1339).

3. No cabe duda de la jerarquía constitucional como derecho humano esencial, que posee en nuestro ordenamiento jurídico, el derecho a la salud. Por ello y ante cualquier conflicto de intereses que pueda presentarse, corresponde anteponer en primer lugar el derecho inviolable de la dignidad de la persona.

4. La ley 20.321 por la que en principio se rigen las asociaciones mutuales no excluye la aplicación a las mismas? cuando prestan servicios de salud a sus asociados- de la normativa referida a las prestadores de servicios de medicina prepaga (ley 24.754) y de la relacionada con la defensa de los consumidores (ley 24.240), pues una asociación mutual, en tanto tiene por objeto la satisfacción de necesidades médicas de los socios (art. 4 ley 20.321), está incluida dentro de las previsiones de la ley 24.754, que no sólo alude a las empresas, sino genéricamente a las entidades que prestan servicios de medicina prepaga. Por ende, tal entidad deberá proporcionar al asociado la pertinente cobertura médica, aún cuando se trate de supuestos excluidos expresamente de su estatuto o reglamento.

5. Por aplicación de lo dispuesto por la ley 24.754 las mutuales que prestan servicios de salud, se encuentran impelidas a cumplir la obligación de ajustarse al Programa Médico Obligatorio, en el cual se encuentra contemplada la cobertura del 100%, en la medicación de la Esclerosis Múltiple, sin necesidad de adhesión alguna al régimen Nacional de Seguro de Salud, desde que la mencionada ley no establece ningún recaudo previo.

6. La ley de defensa del consumidor no constituye un simple estatuto de protección al consumidor o usuario, pues sus normas integran el derecho positivo y deben aplicarse, toda vez que exista una relación de consumo, con prescindencia de toda otra norma que se oponga a sus explícitas disposiciones. Por tanto resulta aplicable a la relación entre la asociada y la entidad Mutualista, pues existe una relación de consumo en la que la asociada es usuaria del servicio de salud prestado por la entidad mutual, a cambio del cual paga una cuota mensual y por otro lado, dicha institución es prestadora de un servicio, en el caso, el de salud.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 33, Constitución Nacional Art. 75, Ley 20.321 Art. 4, Ley 24.240, Ley 24.754, Ley 23.054, Ley 23.313 Art. 12, \*\*128.TRA I 000000 1948 12 10\*\* Art. 4 al 5

## DATOS DEL FALLO

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA, MENDOZA, MENDOZA

Sala CIVIL Y COMERCIAL (Romano Pérez Hualde Llorente)

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE BENEFICENCIA Y MUTUALIDAD HOSPITAL ESPAÑOL DE MENDOZA EN J: 113948/7762 SARMANTANO CAROLINA VERONICA c/ SOCIEDAD ESPAÑOLA DE BENEFICENCIA Y MUTUALIDAD HOSPITAL ESPAÑOL DE MENDOZA s/ ACCIÓN DE AMPARO-INCONSTITUCIONALIDAD - CASACION

CASACION del 16 DE SETIEMBRE DE 2005

---

### Sumario nro. V0020105

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN

En lo atinente a la prescripción, ha señalado la doctrina que la incidencia del transcurso del tiempo y la inactividad del consumidor merecieron una valoración específica del legislador, encontrando equilibrio en una fórmula general que fija en tres años el plazo de prescripción de las acciones correspondientes al consumidor.

Sin embargo, no existe consenso acerca de la aplicación del citado art. 50 de la ley, cuando una ley especial asigna un plazo prescriptivo específico para un contrato en particular. Las disposiciones contenidas en la ley 24.240 complementan e integran la legislación común, con la finalidad tuitiva que les es propia, mas no sustituyen la regulación general contenida en el ordenamiento vigente.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 50

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SAN MIGUEL DE TUCUMAN, TUCUMAN

Sala CIVIL Y PENAL (GANDUR - BRITO - AREA MAIDANA.)

MARTINEZ MARIA CECILIA c/ EMPRESA MUÑOZ VIAJES s/ DAÑOS Y PERJUICIOS

CASACION, 851 del 25 DE OCTUBRE DE 2004

---

### Sumario nro. Q0016358

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-OBLIGACIÓN DE SEGURIDAD

La exigencia contenida en el artículo 5 de la ley 24.240 en lo que hace a que no debe haber "peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios" conlleva un deber de seguridad que le es impuesto a quien provee o suministra tales cosas o servicios, deber que, en caso de incumplimiento, generará la respectiva responsabilidad de infractor, y de allí que se imponga en los presentes establecer si, conforme a los hechos acreditados, el demandado dio o no satisfacción a aquella exigencia y, eventualmente, qué incidencia tuvo, en el mismo sentido, la conducta del menor víctima y de quienes lo tenían a su cuidado.



## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 5

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y MINERÍA, ESQUEL, CHUBUT  
Sala CIVIL (Benjamín Moisés Randal Rowlands AC)  
S., R.O. y Otra c/ M., E.J. s/ Daños y Perjuicios  
SENTENCIA, 0000000048 del 18 DE NOVIEMBRE DE 2003

---

### Sumario nro. F0016919

## SUMARIO

LEY DE EMERGENCIA PÚBLICA Y DE REFORMA DEL RÉGIMEN CAMBIARIO-REORDENAMIENTO DEL SISTEMA FINANCIERO-OBLIGACIONES EN MONEDA EXTRANJERA-PESIFICACIÓN-ESFUERZO COMPARTIDO-TIPO DE CAMBIO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-FALLOS DE LA CORTE SUPREMA

Debo recordar que en el precedente "GARCIA GOMEZ" Se. Nro. 80/04 del 28-09-04 (Expte. Nro. 18745/03 —STJ—), a favor de aplicar para la solución la doctrina del esfuerzo compartido, sin perjuicio, si la justicia del caso concreto admitiera, de la aplicación de la ley 24.283, que también es de orden público económico, moral y social, sea por el valor del bien, cosa o servicio, etc., quedando siempre a salvo el ejercicio por parte de los jueces de recurrir a la Equidad como última ratio para la justicia del caso concreto. También deben computarse los preceptos de la ley 24.240, de defensa del consumidor.

En concreto, por la coincidencia de los votos que me preceden solo debo dirimir sobre el valor del tipo de cambio, como ya lo hiciera en el precedente antes citado, a cuyos fundamentos me remito, pero además por ser la posición adoptada por la CSJN en "Pcia. de San Luis", cuando declaró inconstitucional la pesificación, como la sostenida por la nueva CSJN en Bustos, donde declaró la constitucionalidad de la pesificación, o sea que a mi entender no admite ningún tipo de dudas. Y en orden a la justicia del caso concreto, CONTRATO DE MUTUO, ENTRE PARTICULARES, por el conocimiento de la realidad y las que han ocurrido fundamentalmente en nuestra Provincia - realismo jurídico, realismo económico - veo que el resultado final al que se llega por este mecanismo es justo, NO SE EXTERIORIZA NINGÚN ABUSO DE DERECHO, y cualesquiera de otras formas utilizadas por la jurisprudencia hubieran llevado a resultados razonables, aclarando como lo hizo la CSJN en Bustos, que no han aportado las partes otros elementos de prueba para que los jueces se pronunciaran en esta causa.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240, Ley 24.283

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO  
Sala CIVIL (LUTZ-BALLADINI-SODERO NIEVAS (EN DISIDENCIA: LUTZ: F0016911 y F0016921) (EN MAYORIA: BALLADINI y SODERO NIEVAS: F0016445; F0016327; F0016328; F0016329; F0016330; F0016331; F0016335; F0016336; F0016337; F0016338; F0016912 y F0016913) (EN MAYORIA: SODERO NIEVAS y BALLADINI: F0016914; F0016915; F0016916; F0016917; F0016918; F0016919 y F0016920))  
M., M. c/ R., T. A. s/ EJECUTIVO s/CASACION s/RECONSTRUCCION  
SENTENCIA, 0000000030 del 6 DE ABRIL DE 2005

---

## Sumario nro. F0025089

### SUMARIO

#### PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE-CONSTITUCIÓN NACIONAL-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD OBJETIVA

El principio de precaución puede ser utilizado conforme el art. 42 de la Constitución Nacional, con el instituto del amparo y el art. 2499 del Cód. Civil, en materia de derecho de fondo, que a su vez puede ser acompañado en el ámbito del consumidor con los arts.4 (información) y 5 (seguridad) y en materia ambiental por el art. 2618 del Cód. Civil y la ley.

La responsabilidad y de toda la cadena de intervinientes, sostenemos que tiene que ser objetiva como reza el art. 40 de la ley 24999 en materia de consumo y subsidiariamente el art. 1113 del Cód. Civil para asuntos que exceden la aplicación de aquella ley o relación de consumo (art. 42, Const. Nacional).

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 4 al 5, Ley 340 Art. 1113, Ley 340 Art. 2499, Ley 340 Art. 2618, Constitución Nacional Art. 42, LEY 24.999 Art. 40

### DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (SODERO NIEVAS-LUTZ-PICCININI (SUBROGANTE) (EN DISIDENCIA: SODERO NIEVAS: F0024068; F0024360; F0024886; F0025087; F0025088 y F0025089) (EN MAYORIA: LUTZ y PICCININI: F0023317; F0015969; F0025090; F0025091; F0025092; F0025093; F0025094; F0025095; F0025096; F0025097 y F0025098))

ENTE PROVINCIAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (EPRE) c/ EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA RIO NEGRO (EDERSA) s/ AMPARO s/ APELACION SENTENCIA, 0000000099 del 4 DE NOVIEMBRE DE 2005

---

## Sumario nro. F0025395

### SUMARIO

#### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-LEGITIMACIÓN PROCESAL-ACCIONES DE CLASE-LEY PROVINCIAL-RIO NEGRO-PROVINCIA DE BUENOS AIRES

El camino fijado por Río Negro en la Ley Nro. 2779, ha sido seguido por otras provincias como señala Horacio L. Bersten expresa que en razón del dictado del nuevo Código Provincial - de Buenos Aires - de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, sancionado mediante la Ley Provincial Nro. 13133, (B.O. Nro. 24859 del 9 de enero del 2004, Adla, Bol. 2/2004, p. 105, promulgado por el Dec. Nro. 64/03), se ha regulado el procedimiento judicial de consumo en ese ámbito, conteniendo modificaciones de gran importancia al punto de que se crean las acciones de clase de consumo, se regulan las acciones, la conciliación, la legitimación activa, se establecen efectos para las sentencias, se establecen condiciones para la apelación, entre otros aspectos de interés.

Por ello se refiere a las nuevas normas en su relación con la normativa de fondo en la materia, es decir los arts. 42 y 43 de la Constitución Nacional y la Ley Nro. 24.240 en su art. 23 establece, como principio de carácter general, el de admisibilidad de todas aquellas acciones que sean adecuadas a la protección de los usuarios y consumidores.

En consecuencia, la determinación de la idoneidad de la vía utilizada por el accionante va a tener como parámetro de medida el cumplimiento de una premisa teleológica: la aptitud del medio procesal se evalúa en función de su relación con el fin perseguido. En consecuencia, las acciones posibles de intentar son las que devienen del art. 42 de la Constitución Nacional, de la Ley Nro. 24.240, de otras normas conexas y de la interpretación otorgada por la jurisprudencia nacional.

De tal forma los legitimados podrán reclamar ante la justicia, entre otros objetos procesales, la obtención de información adecuada y veraz, la protección de la salud, el cese de publicidad engañosa y/o abusiva, por incumplimientos diversos del proveedor, reclamando el cumplimiento de la garantía legal, el cese de la interrupción de un servicio público domiciliario y la reparación de los daños generados, el error en las mediciones de consumo, por percibir o intentar percibir sumas no adeudadas, etc.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42 al 43, Ley 24.240 Art. 23, LEY 13.133, LEY 2779

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025399

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Corresponde destacar que la defensa del consumidor y la tutela judicial efectiva ya se encontraban vigentes en nuestra Provincia, con anterioridad a la reforma del año 1994, en los artículos 30 —defensa del consumidor y usuario— y en el 43 —amparo— (sobre los orígenes del amparo en Río Negro y sus antecedentes en el derecho anglosajón ver mi voto en “EMPLEADOS DEL PODER JUDICIAL DE RIO NEGRO”, Aut. Int. Nro. 87/05).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: CONSTITUCIÓN PROVINCIAL. Art. 30, CONSTITUCIÓN PROVINCIAL. Art. 43

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025401

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Al analizar la Ley de Defensa al Consumidor (Nro. 24.240), el primer concepto a desarrollar es el de consumidor - usuario como aquella persona física o jurídica que contrata a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar (artículo 1 de la Ley Nro. 24.240).

A los fines de la protección procesal este usuario - consumidor, resulta la parte más débil de la relación, pues en los hechos no existe la mentada igualdad económica y social que permita la paridad

de condiciones para negociar, hay un marcado desnivel que el derecho del consumidor pretende igualar protegiendo a la parte más débil del negocio —ver párrafo—.

Esta protección fomenta cubrir las desventajas de quien es ajeno al proceso de producción y distribución, sin conocimientos ciertos sobre costos, forzado a creer, a confiar, a aceptar los precios y calidades que se le ofrecen; no participa del proceso de fabricación del o de organización del servicio y desconoce, por lo común, los costos y variables.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 1

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025402

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Así, “el derecho del consumidor en Argentina abrió horizontes y esperanzas a un sector muy importante de la sociedad que bajo el rol de usuarios y consumidores lograron equilibrar, desde la normativa, las diferencias de poder negociador en las relaciones de consumo.

Aunque la ley importa un marco acotado que cuenta con beneficiarios poco claros y exclusiones incomprensibles, ha significado la instalación de derechos sustanciales que permiten imponer principios y presupuestos que cambian las reglas tradicionales de la contratación y sus obligaciones consecuentes. Este nuevo derecho del consumidor debe colegirse por los jueces.

A esto les cabe interpretar la axiología y, por supuesto, comprender que ante situaciones litigiosas las reglas tradicionales del proceso común no pueden aplicarse, ipso facto. Tanto la reforma constitucional, como el nuevo derecho de amparo que surge del artículo 43 y, en especial, las disposiciones del nuevo artículo 42, emplazan una lectura que no se puede soslayar.

Los procedimientos donde se resuelvan derechos del consumidor son proceso constitucionales, y así habrá que interpretarlos con su lógica y consecuencias”.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42 al 43

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNTAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0025406

## SUMARIO

### PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-JUICIO ABREVIADO

Debe destacarse el carácter preventivo de las acciones prevista en los artículos 52 y 53 de la Ley de Defensa del Consumidor, reconoce la tutela inhibitoria por vía judicial, que deberá sustanciarse por el proceso más abreviado.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 20.424

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala 04 (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SU FUNDAMENTO: LUTZ y SODERO NIEVAS: F0025330; F0025374 al F0025382) (OPINION PERSONAL: SODERO NIEVAS: F0025383 al F0025435))

DECOVI s/ Amparo Colectivo

SENTENCIA, 0000000019 del 1 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0017807

## SUMARIO

### RECURSO DE CASACIÓN-INADMISIBILIDAD DEL RECURSO-RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA-RECURSO DE APELACIÓN (PROCESAL)-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Conforme ha dicho este Cuerpo en el precedente "Coca Cola Polar S.A.": "Si respecto al acto jurisdiccional atacado, esto es una decisión judicial de un Tribunal Colegiado (Cámara Civil y Comercial de Viedma), de revisión de un acto dictado por la Dirección de Comercio Interior dependiente de la Secretaría de Estado de Producción del Ministerio de Economía en ejercicio del poder de policía de comercio, la legislación vigente (Constitución Provincial, leyes de procedimiento, etc.) no prevén recurso alguno ante el Superior Tribunal de Justicia, corresponde declarar la inadmisibilidad de la casación intentada".

Máxime, considerando que la Ley Nro. 2817 (modif. Ley Nro. 3849) sólo establece un recurso directo de revisión judicial, que la norma lo denomina apelación ante las Cámaras de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería (art. 64 "in fine").

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 2208 - TEXTO ORDENADO POR LEY 2235. Art. 64, LEY 2817, LEY 3.849

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala CIVIL (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SUS FUNDAMENTOS: LUTZ: F0015374; F0020761; F0016188; F0017807; F0017808; F0017809; F0017810; F0017811; F0017812; F0017813; F0017814; F0017815; F0017816; F0017817; F0017818; F0017819; F0017820; F0017821; F0017822; F0017823; F0017824 y F0017825))

B., L. C. c/ LA SEGUNDA COOPERATIVA LIMITADA DE SEGUROS GENERALES s/ RECURSO s/ CASACION

SENTENCIA, 0000000016 del 29 DE MARZO DE 2006

---

### Sumario nro. F0017810

## SUMARIO

RECURSO DE CASACIÓN-INADMISIBILIDAD DEL RECURSO-RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA-RECURSO DE APELACIÓN (PROCESAL)-CÁMARA DE APELACIONES-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

La Ley Nro. 2817 de la Provincia de Río Negro, prevé respecto a las decisiones de los organismos de la Administración que resuelvan sobre las infracciones allí previstas, sólo un recurso judicial de apelación ante las Cámaras de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería (art. 64 “*in fine*”); no siendo susceptibles, las decisiones de ese órgano judicial, de recurso extraordinario ante este Superior Tribunal.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 2817 Art. 64

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala CIVIL (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SUS FUNDAMENTOS: LUTZ: F0015374; F0020761; F0016188; F0017807; F0017808; F0017809; F0017810; F0017811; F0017812; F0017813; F0017814; F0017815; F0017816; F0017817; F0017818; F0017819; F0017820; F0017821; F0017822; F0017823; F0017824 y F0017825))

B., L. C. c/ LA SEGUNDA COOPERATIVA LIMITADA DE SEGUROS GENERALES s/ RECURSO s/ CASACION

SENTENCIA, 0000000016 del 29 DE MARZO DE 2006

.....  
Sumario nro. F0017811

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

“...puede afirmarse, sin temor, que la tendencia tanto en la doctrina como en el derecho comparado, es hacia la generalización de la calidad de consumidor dejando de lado las limitaciones que, por una u otra razón, contenían las normas tuitivas”.

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, VIEDMA, RIO NEGRO

Sala CIVIL (LUTZ-SODERO NIEVAS-BALLADINI (POR SUS FUNDAMENTOS: LUTZ: F0015374; F0020761; F0016188; F0017807; F0017808; F0017809; F0017810; F0017811; F0017812; F0017813; F0017814; F0017815; F0017816; F0017817; F0017818; F0017819; F0017820; F0017821; F0017822; F0017823; F0017824 y F0017825))

B., L. C. c/ LA SEGUNDA COOPERATIVA LIMITADA DE SEGUROS GENERALES s/ RECURSO s/ CASACION

SENTENCIA, 0000000016 del 29 DE MARZO DE 2006

.....  
Sumario nro. I6001819

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

La normativa del derecho del consumidor —Ley 24.999 modificatoria del art. 40 de la Ley 24.240— no resulta aplicable al sublite atento a que la bomba de mención se incorporare al proceso productivo en las arroceras de propiedad del actor y la empresa es normalmente proveedora de clientes -otras

empresas físicas o jurídicas- las que pueden adquirir o utilizar esos productos o servicios para integrarlos al proceso productivo. En este caso, no están reguladas por la Ley 24.240 sino por el régimen del derecho común (cfr. "La compraventa de consumo" en la Revista del Derecho Privado y Comunitario 2004-1-10 y esta Sala en "Baldeli c/ Dow Elanco Argentina S.A. s/Sumario" del 22.5.1998).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240 Art. 40

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA DE APELACIONES CIVIL COMERCIAL, CONCORDIA, ENTRE RIOS

Sala 02 (MORENI-RODRIGUEZ)

Daino Ricardo c/ Luis Pintini e Hijos S.R.L. s/ Sumario

SENTENCIA, 4021 del 31 DE MAYO DE 2005

---

### Sumario nro. Q0018248

## SUMARIO

RECURSO DE APELACION ORDINARIA ANTE EL SUPERIOR TRIBUNAL-CUESTIONES DE HECHO Y PRUEBA-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Puede afirmarse que este Tribunal ha entendido a los recursos jurisdiccionales como de "revisión mínima", acotados al reexamen de las cuestiones de derecho, y que no permiten adentrarse en el conocimiento de aquellas relativas a hechos y prueba, salvo excepciones.

En el marco de la jurisprudencia del Cuerpo, ha de estimarse que al acordar la vía directa en el art. 7 de Ley Nro. 4.219, el legislador no ha hecho más que habilitar la revisión "limitada", en la medida en que no ha establecido la posibilidad de un debate amplio, que abrace también a las cuestiones de hecho y prueba, así como que permita la producción de pruebas no ofrecidas o denegadas.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 4.219. Art. 7

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT

Sala CIVIL (José Luis Pasutti Daniel Luis Caneo Fernando Royer)

Dirección Defensa del Consumidor c/ T.A. SA s/ Contencioso Administrativo

SENTENCIA, 13-C-06 del 22 DE SETIEMBRE DE 2006

---

### Sumario nro. Q0018250

## SUMARIO

REVISIÓN JUDICIAL DE ACTOS ADMINISTRATIVOS-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

En los supuestos autorizados por la Ley 24.240, el control judicial es la garantía de los administrados, y este Poder Judicial el llamado a verificar si el Poder Administrador ha violentado el principio de legalidad. De cualquier modo es claro, que esta opinión final -dogmática- dada en cada voto, deviene obiter dicta, pues la definición y sustento de la decisión es la falta de competencia legal del órgano provincial de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor, lo que hace inoficioso cualquier pronunciamiento sobre el particular.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT  
Sala CIVIL (José Luis Pasutti Daniel Luis Caneo Fernando Royer)  
Dirección Defensa del Consumidor c/ T.A. SA s/ Contencioso Administrativo  
SENTENCIA, 13-C-06 del 22 DE SETIEMBRE DE 2006

---

### Sumario nro. Q0018249

## SUMARIO

### RECURSOS ADMINISTRATIVOS-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Cuando en el artículo 7° de la Ley 4219 se expresa que “en todo lo no previsto por esta Ley se aplicarán las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial” —expresión que podría llegar a sustentar algunas confusiones— se está haciendo referencia sólo al procedimiento a sustanciarse ante la Cámara llamada a resolver el recurso jurisdiccional, aludiendo a determinadas y naturales exigencias, como que el recurso sea fundado, que contenga crítica razonada, que no se acuda a recursos administrativos paralelos, pero ello no habilita a extender la expresión a la posibilidad de articular recursos extraordinarios, o de apelación ordinaria, ante una instancia revisora judicial ulterior.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: LEY 4.219. Art. 7

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT  
Sala CIVIL (José Luis Pasutti Daniel Luis Caneo Fernando Royer)  
Dirección Defensa del Consumidor c/ T.A. SA s/ Contencioso Administrativo  
SENTENCIA, 13-C-06 del 22 DE SETIEMBRE DE 2006

---

### Sumario nro. Q0018256

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-INTERNET

La Ley de Defensa del Consumidor es complementaria del Derecho Común - Código Civil y de Comercio, en la medida que la legislación nacional —Ley Nº 24.240— dispuso que en materia de servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas, y además, en este supuesto, sólo la supletoriedad de la Ley de Defensa del Consumidor siempre y cuando se trate de un supuesto atinente a la prestación del servicio en sí, debe concluirse que la autoridad de aplicación local se encuentra impedida de actuar, pues de lo contrario se encontraría invadiendo esferas de competencia que no le han sido otorgadas.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT  
Sala CIVIL (José Luis Pasutti Daniel Luis Caneo Fernando Royer)  
Dirección Defensa del Consumidor c/ T.A. SA s/ Contencioso Administrativo  
SENTENCIA, 13-C-06 del 22 DE SETIEMBRE DE 2006



---

Sumario nro. Q0018257

**SUMARIO**

**DEFENSA DEL CONSUMIDOR-INTERNET**

“La cuestión debe resolverse atendiendo a la transversalidad que caracteriza a la específica legislación del consumidor en cuanto tiene por objeto la defensa de los consumidores y usuarios sin restricción de ningún tipo.

Así, no existirá superposición de misiones o funciones por cuanto los regímenes particulares regulan los servicios en sí mismos mientras que la Ley Nº 24.240 regula la relación contractual entre el proveedor y el consumidor. “ Por ello, en la medida que la materia (internet) sea de regulación propia del régimen legal del servicio público domiciliario, de la falta de regularidad —interrupción— en la prestación, es autoridad de aplicación la que aquellas normas establezcan”.

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240

**DATOS DEL FALLO**

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA, RAWSON, CHUBUT

Sala CIVIL (José Luis Pasutti Daniel Luis Caneo Fernando Royer)

Dirección Defensa del Consumidor c/ T.A. SA s/ Contencioso Administrativo

SENTENCIA, 13-C-06 del 22 DE SETIEMBRE DE 2006

---

Identificación SAIJ: N0015029

**SUMARIO**

**LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: IMPROCEDENCIA-COMERCIANTE**

Quién contrato un sistema de alarma para proteger el comercio de su única titularidad, no puede considerarse “consumidor final” que lo haga sujeto pasivo del régimen protectorio de la ley 24.240

**REFERENCIAS**

Referencias Normativas: Ley 24.240

**DATOS DEL FALLO**

CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL

(ARECHA - SALA - RAMIREZ.)

CELENZA, SERGIO c/ PROSEGUR SA s/ ORDINARIO.

SENTENCIA, 15125/03 del 29 DE AGOSTO DE 2007

---

Identificación SAIJ: A0069513

**SUMARIO**

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: RÉGIMEN JURÍDICO-ORDEN PÚBLICO-FACULTADES DEL GOBIERNO PROVINCIAL-AUTONOMÍA PROVINCIAL-JERARQUÍA DE LAS LEYES**

El carácter de orden público de la ley nacional de protección al consumidor no impide que las provincias e incluso las municipalidades, dentro de sus atribuciones naturales, puedan dictar normas que tutelen los derechos de los usuarios y consumidores, en la medida que no los alteren, supriman o

modifiquen en detrimento de lo regulado en la norma nacional. —Del dictamen de la Procuración General, al que remitió la Corte Suprema—.

## DATOS DEL FALLO

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, CAPITAL FEDERAL  
(Lorenzetti, Highton de Nolasco, Fayt, Petracchi, Maqueda, Zaffaroni, Argibay)  
Edelar S.A. s/ inconstitucionalidad.  
SENTENCIA del 8 DE MAYO DE 2007

---

Identificación SAIJ: K0025164

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-RECURSO DIRECTO-PLAZO: CÓMPUTO-ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

El plazo del recurso directo previsto en el art. 45 de la ley 24.240 debe computarse en días hábiles judiciales ya que teniendo en cuenta que -de conformidad con lo establecido por el art. 25 de la ley 19.549- el plazo perentorio para deducir la acción judicial contra el Estado o sus entes autárquicos es de noventa días “hábiles judiciales”, la circunstancia que la ley 24.240 prevea una forma excepcional de ejercer la “acción” a efectos de una revisión judicial, no permite apartarse de ese principio. Ello es así por cuanto, el recurso interpuesto es la vía prevista para abrir la instancia judicial, a efectos de cuestionar el acto administrativo de carácter sancionatorio. (Cons. III).

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 19.549 Art. 25, Ley 24.240, Ley 24.240 Art. 45

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 03 (Argento, Grecco, Fernández.)  
“MSC Cruceros S.A. c/ DNCI- Disp604/06 (Expte. S01 425704/05) s/ queja”.  
SENTENCIA del 4 DE MARZO DE 2007

---

Identificación SAIJ: K0025088

## SUMARIO

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: ALCANCES

No se requiere un daño concreto en los derechos del consumidor sino la posibilidad de existencia de tal daño y las normas legales imponen una conducta objetiva que debe ser respetada, bajo apercibimiento de las sanciones que allí están previstas (esta Sala “José Saponara y Hnos S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones”, 25/6/97) (Cons. V).

## DATOS DEL FALLO

CÁMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, CAPITAL FEDERAL  
Sala 05 (Gallegos Fedriani, Moran.)  
“BANCO ITAU BUEN AYRE S.A. -RDI c/ DNCI Disp 618/05 (Ex64-015011/01)”.  
SENTENCIA del 6 DE FEBRERO DE 2007

---

Identificación SAIJ: U0013293

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL-INDEMNIZACIÓN-BIENES-INTEGRACION ECONÓMICA

La ley 24.240, aunque fuese aplicable, no tiene previsiones especiales sobre los daños reparables. Esta normativa ha pretendido unificar el régimen de la responsabilidad contractual y extracontractual desde que, rige para usuarios y consumidores tengan o no vínculos contractuales con los presuntos responsables.

Siendo así, la responsabilidad objetiva que prevé la ley no debería extenderse a la reparación de daños que son típicamente profesionales, como es el lucro cesante derivado de la imposibilidad de usar la cosa o servicio adquirido en el ejercicio de esa actividad profesional, especialmente si el consumidor o, de modo más general el adquirente, no informó al enajenante el uso especial que se daría al elemento adquirido ni tal uso pudo ser tenido en cuentas por el enajenante conforme a las circunstancias del caso.

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 24.240

## DATOS DEL FALLO

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA, MENDOZA, MENDOZA

Sala 01 (KEMELMAJER ROMANO PÉREZ HUALDE)

EXPTE. Nro. 85.769 FRÁVEGA S.A.C.I. E.I. EN Jº 144.304/8749 SELLANES, ELIAN c/ FRÁVEGA S.A.C.I. E.I. s/ ORD. S/ INC. CAS.

SENTENCIA del 12 DE OCTUBRE DE 2006

.....

Identificación SAIJ: U0013292

## SUMARIO

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR: CONCEPTO; CARACTERES

El concepto de consumidor no está claramente delimitado, ni en el país, ni en el derecho comparado, por lo que la subsunción de los diferentes casos en las normas ha motivado una jurisprudencia y una doctrina, que más que a las teorizaciones, acude a las especiales circunstancias que cada situación presenta.

## DATOS DEL FALLO

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA, MENDOZA, MENDOZA

Sala 01 (KEMELMAJER ROMANO PÉREZ HUALDE)

EXPTE. Nro. 85.769 FRÁVEGA S.A.C.I. E.I. EN Jº 144.304/8749 SELLANES, ELIAN c/ FRÁVEGA S.A.C.I. E.I. s/ ORD. S/ INC. CAS.

SENTENCIA del 12 DE OCTUBRE DE 2006

# DOCTRINA

## El daño directo como daño patrimonial: la exclusión del daño moral

BLANCO, ANTONELLA

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 18 DE DICIEMBRE DE 2014

### TEMA

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-DAÑO DIRECTO-INDEMNIZACION

### TEXTO

Sumario: 1. Abstract. 2. El fallo bajo comentario. 3. El artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor. 4. El alcance del daño directo. 5. Conclusión.

#### 1. Abstract.

El artículo 40 bis de la ley 24.240 es una verdadera novedad de la reforma practicada por ley 26.361, sin que existiera en la normativa anterior ninguna disposición similar o concordante. La cuestión bajo análisis en esta nota es alcance que debe otorgársele al nuevo instituto del daño directo previsto en el artículo 40 bis de la ley 24240: el daño directo sólo incluye el daño patrimonial y no el daño moral.

#### 2. El fallo bajo comentario.

El 30 de Junio del año dos mil diez, la sala "A" de la Cámara de Apelaciones de Trelew dicto sentencia en la causa: A., I. M. c/ B. C. S.A. s/ Contencioso Administrativo", mediante la cual anuló la resolución N° 068/10 DGDP.CyU apelada dictada por la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la provincia de Chubut (en adelante, "La Dirección") que dispuso sancionar a las empresas B. C. S.A. y R. L. S.A. por resultar solidariamente responsables ordenado resarcir al usuario A. I. M. con la suma de Pesos TRES MIL (\$ 3000) por los daños y perjuicios padecidos, en virtud de lo dispuesto en el artículo 40 bis de la ley 24240. Para decidir de esta manera La Dirección identificó el daño directo previsto en dicha normativa con el daño moral sufrido por el usuario.

En el caso, el actor intentó retirar dinero de un cajero automático perteneciente a la empresa R.L. S.A, la extracción se generó en el sistema informático, obteniendo el usuario demandante el ticket correspondiente, pero no obtuvo la plata.

El fallo traído a comentario da aplicación al nuevo instituto del daño directo, incorporado por la ley 26.361 que introdujo importantes modificaciones a la ley de Defensa del Consumidor. Lo interesante es que, mediante su pronunciamiento, la Cámara de Apelaciones no hace más que convalidar la posición de la doctrina mayoritaria, en cuanto a que el daño directo sólo puede resarcir perjuicios inmediatos y de carácter patrimonial(1).

En lo que aquí nos interesa la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la provincia de Chubut dispuso sancionar a las empresas B. C. S.A. y R. L. S.A. por resultar solidariamente responsables ordenado resarcir al usuario A. I. M. con la suma de Pesos TRES MIL (\$ 3000) por los daños y perjuicios padecidos. Al respecto precisó que debía imponerse al B. C. S.A. y a la R. L. S.A., la penalidad indemnizatoria establecida

en el art. 40 bis de la ley 24.240, al ocasionarle al Sr. A. I. M. (actor) un daño que debe ser compensado, no pudiendo eludirse los padecimientos, molestias y pérdidas de tiempo que supone hacer quejas, sin que estas tengan resultados satisfactorios. Se vulneró la confianza que tenía el usuario en queja en los servicios bancarios y en los cajeros automáticos. Ante este pronunciamiento resulta claro que "La Dirección" identificó al daño directo (previsto en el artículo 40 de la ley 24240) con el daño moral.

R.L. S.A apeló la resolución N° 068/10 DGDP.CyU dictada por el mencionado ente administrativo manifestando que prestó un servicio adecuado que se limita a controlar el PIN, verificar si la tarjeta ha sido robada o sustraída y verificar los saldos y límites en las cuentas vinculadas a las tarjetas, y del simple cotejo del registro de transacciones obrante en autos se observa una extracción de \$ 580 realizada con resultado positivo. Por tanto, Solicita deje sin efecto la indemnización de daño directo de \$ 3.000.

Como consecuencia de la apelación, llegan los autos a la Cámara de Apelaciones de la ciudad de Trelew quien resolvió declarar la nulidad del Art. 2 de la resolución N° 068/10 DGDP.CyU. apelada y disponer en reemplazo del artículo anulado, un resarcimiento de \$ 580 por el daño directo sufrido al usuario A. I. M. (art. 40 bis - Ley 24.240). Para decidir de esta manera consideró que "La Dirección" al fijar un resarcimiento que contemple "los padecimientos, molestias y pérdidas de tiempo" ocasionados al aquí denunciante, constitutivos de un daño "intrínseco al individuo", a su "bienestar psicofísico", sobre la base de su propia opinión y la de alguna doctrina que cita, da por incluido el daño moral dentro del concepto de daño directo que la ley 24.240 modificada receptara en el art. 40 bis. En base a estas consideraciones, afirmó que "el resarcimiento del daño moral no está contemplado en el art. 40bis de la Ley 24.240 (añadido por el art. 16 de la Ley 26.361), que si bien alude al daño ocasionado al consumidor o usuario sobre sus bienes o su persona, lo condiciona a que sea "susceptible de apreciación pecuniaria". El "daño directo" que menta el art. 40 bis de la Ley 24.240 modificada por Ley 26.361, sólo comprende a los daños patrimoniales que el consumidor o el usuario sufren sobre sus bienes o su persona, no encontrándose incluido dentro de ese concepto el daño moral, el que es consustancialmente ajeno a la órbita del art. 40 bis, Ley 24.240 vigente".

Teniendo en cuenta lo dicho con anterioridad determinó que: "En la especie, se desprende de modo inequívoco que el menoscabo económico directo sufrido por el denunciante se concretó en una extracción de dinero a través de la R. L., operación frustrada por deficiencias del sistema, debitándosele en su cuenta una suma de \$ 580.- que a la postre no le fue dispensada por dicho servicio de cajero automático. Así pues, en definitiva, el perjuicio patrimonial directo e inmediato se tradujo en la suma de \$ 580 que debe serle condignamente restituida, ya que de lo contrario se configuraría un enriquecimiento incausado en igual medida económica para las responsables del servicio".

Es evidente que, el fallo comentado, no deja dudas sobre el alcance que debe otorgársele al nuevo instituto del daño directo previsto en el artículo 40 bis de la ley 24240: el daño directo sólo incluye el daño patrimonial y no el daño moral. La jurisprudencia se ha pronunciado en este sentido en otros precedentes como: "R. Y., Laura Mónica c/ Advance Speedy de Telefónica de Argentina S.A. y Telefónica de Argentina S.A. s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor; "R. Y., L. M. c/ A. S. D. T. D. A. S.A. y T. D. A. S.A. s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor".

En el fallo "R. Y., Laura Mónica c/ Advance Speedy de Telefónica de Argentina S.A. y Telefónica de Argentina S.A. s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor, la Cámara de Apelaciones de Trelew, Provincia de Chubut, se expidió sobre una decisión de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de esa provincia, afirmando que el daño moral no forma parte del daño directo previsto por la LDC. La Cámara, al igual que en el precedente analizado, adhirió a la opinión de la doctrina mayoritaria, que entiende que se trata de un daño inmediato ocasionado al consumidor sobre sus bienes o su persona y "susceptible de apreciación pecuniaria", es decir, un daño patrimonial.

### 3. El artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor.

Una de las novedades que trajo consigo la reforma a la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24240) fue la incorporación del art. 40 bis que dispone textualmente:

"Artículo 40 bis. Daño directo. Es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. La autoridad de aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo, hasta un valor máximo de 5 (cinco) Canastas Básicas Total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina (INDEC). El acto administrativo de la autoridad de aplicación será apelable por el proveedor en los términos del artículo 45 de la presente ley, y, una vez firme, respecto del daño directo que determine constituirá título ejecutivo a favor del consumidor. Las sumas que el proveedor pague al consumidor en concepto de daño directo determinado en sede administrativa serán deducibles de otras indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones eventualmente incoadas en sede judicial".

Este artículo es una novedad absoluta de la reforma practicada por ley 26.361, sin que existiera en la normativa anterior ninguna disposición similar o concordante.

A grandes rasgos, se establece la facultad de la autoridad de aplicación de la ley 24.240 para ordenar al proveedor, en sede administrativa, la reparación de perjuicios encuadrados en la categoría definida como "daño directo". La autoridad de aplicación tiene, luego de la reforma y a diferencia del anterior, facultades para determinar daños y perjuicios ocasionados al consumidor (2).

La norma en cuestión, ha suscitado diversas interpretaciones en cuanto al contenido del daño directo. El mayor interrogante que se presenta es: (qué se resarce como daño directo? Como ya quedó dicho, la doctrina mayoritaria, a la que de por cierto adhiero, entiende que debe excluirse el daño moral dentro del concepto de daño directo. Entre que, la doctrina minoritaria (3), incluye al daño moral dentro del daño directo.

### 4. El alcance del daño directo.

El nuevo artículo 40 bis, considera "daño directo" a "todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios".

Ante todo, el artículo en análisis parece descartar la posibilidad de que la administración ordene al proveedor resarcir el daño moral sufrido por el usuario. Así se deduce de la definición misma que proporciona la norma, cuando establece que el perjuicio de que se trata debe ser "susceptible de apreciación pecuniaria" (4). En este mismo sentido se ha dicho que: "El texto del artículo 40 bis cuando sostiene que el perjuicio de que se trate debe ser "susceptible de apreciación pecuniaria", descarta la posibilidad de que la administración ordene, al proveedor o prestador de servicio, resarcir el daño moral. En este último, los intereses afectados no son, por definición, susceptibles de apreciación pecuniaria, aun cuando la indemnización venga a proporcionar al damnificado una compensación -no equivalente- del perjuicio experimentado" (5).

Si bien se ha planteado que "la definición que la ley proporciona acerca de lo que debe entenderse por "daño directo" es por demás oscura, y se revela, al cabo, tan restrictiva, que permite dudar acerca de la efectividad de ese

mecanismo para tutelar eficazmente al consumidor" (6), lo cierto es que, nada impide al consumidor que ha sufrido daño moral utilizar paralelamente la vía judicial para reclamar tal perjuicio, quedando así su derecho completamente amparado. Lo expresado permite rebatir lo expuesto por la doctrina minoritaria que sostiene que "no hay razón jurídica alguna para cercenar el derecho indemnizatorio del consumidor o usuario por debajo de la reparación plena que es propia del sistema (7): como regla, el proveedor debe indemnizar el daño patrimonial y el daño moral (arts. 522 y 1078, Cód. Civil) que es consecuencia inmediata (8) previsible de su incumplimiento (arts. 520 y 901, Cód. Civil), y también el que es consecuencia mediata en el caso de incumplimiento contractual doloso (arts. 521 y 901, Cód. Civil), vale decir, cuando es deliberado (9), y en el caso en que su responsabilidad es extracontractual (art. 904).

El consumidor o usuario tiene la posibilidad de reclamar el daño moral sufrido por medio de una acción de daños y perjuicios común, fuera del ámbito de la ley de Defensa de Consumidores, por tanto, no se vulnera el principio de reparación plena.

La Cámara de Apelaciones de Trelew, ha receptado correctamente la doctrina mayoritaria que propugna no incluir el daño moral en el daño directo contemplado en el artículo 40 bis de la ley 24240. En el caso en análisis "La Dirección" incurre en error cuando dispone que corresponde una indemnización por daño directo al Sr. A. I. M, no pudiendo eludirse los padecimientos, molestias y pérdidas de tiempo que supone hacer quejas, sin que estas tengan resultados satisfactorios. El ente administrativo realiza una identificación inaceptable del daño directo con el daño moral.

Vemos entonces que lo novedoso del fallo es que la Cámara, al afirmar que el resarcimiento del daño moral no forma parte del daño directo previsto por la Ley de Defensa de los Consumidores, adhirió a la opinión de la doctrina mayoritaria, que entiende que se trata de un daño inmediato ocasionado al consumidor sobre sus bienes o su persona y "susceptible de apreciación pecuniaria", es decir, un daño patrimonial.

Otra cuestión a analizar es qué es exactamente lo que quiere decirse con el calificativo de "directo" que se emplea en la norma que define al daño directo como aquel "ocasionado al consumidor o usuario] de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona.

"Por un lado, se lo identifica con el que recae sobre la persona o bienes del consumidor (lo que excluye el que éste sufre como consecuencia de la lesión inferida a la persona o bienes de un tercero), pero, por el otro, se acentúa que el nocimiento debe recaer "de manera inmediata" sobre tales entes (lo que daría a entender que la categoría se identifica también con el "daño directo" del art. 1068 del Código Civil, abarcando únicamente el perjuicio que se produce directamente sobre la persona o bienes del consumidor, y no las secuelas que la lesión provoque indirectamente en bienes distintos). Por añadidura, el uso de la palabra "inmediata" nos remite inequívocamente a la expresión "consecuencia inmediata" contenida en los arts. 520, 901 y 903 del Código Civil, que como es sabido alude a las que suelen suceder de acuerdo al curso natural y ordinario de las cosas, pero que, por oposición a las mediatas, derivan directamente del hecho originario, sin conexión con otro distinto"(10).

En el caso analizado, el menoscabo económico directo sufrido por el denunciante se concretó en una extracción de dinero a través de la R. L., operación frustrada por deficiencias del sistema, debitándosele en su cuenta una suma de \$ 580. Así pues, en definitiva, el perjuicio patrimonial directo e inmediato se tradujo en la suma de \$ 580, suma que con un criterio adecuado la Cámara mandó a resarcir.

## 5. Conclusión.

Tal como surge del comentario al fallo "A., I. M. c/ B. C. S.A. s/ Contencioso Administrativo", la jurisprudencia nacional, avanza hacia una interpretación acertada del nuevo instituto de daño directo contemplado en el

artículo 40 bis de la Ley de Defensa de los Consumidores. La doctrina mayoritaria propugna la no inclusión del daño moral en daño directo (netamente patrimonial) y es en torno a esta interpretación que progresa la jurisprudencia. La Cámara de Apelaciones de Trelew, alineándose a la mencionada doctrina, con un criterio adecuado, ha dejado asentado que el daño directo previsto por la normativa citada únicamente puede resarcir perjuicios inmediatos y de carácter patrimonial. Resulta inadmisibles, entonces, pretender identificar al daño directo del artículo 40 bis de la ley 24240 con el daño moral sufrido por el usuario o consumidor. Sin embargo he de destacar que ello no le impide al damnificado iniciar la acción civil de daños y perjuicios que lo habilita a reclamar el daño moral fuera del ámbito de la Ley de Defensa de Consumidores.

A mi modo de ver, la exclusión del daño moral del ámbito de aplicación del artículo 40 bis de la ley 24240 es entendible en la medida que tengamos en cuenta la finalidad del instituto del daño directo. Lo pretendido mediante la reforma y, en particular con la incorporación de dicho artículo, es ofrecerle al usuario o consumidor una instancia previa, gratuita, conveniente y por sobre todo rápida para obtener el resarcimiento de daños patrimoniales que pueda sufrir directamente sobre los bienes de su propiedad. Si del mismo hecho dañoso surge un daño moral, éste puede reclamarse sin ningún obstáculo por vía de una demanda por daños y perjuicios común. Si se aceptase el resarcimiento de este tipo de daños, conjuntamente con los daños patrimoniales, el mecanismo previsto a favor del usuario o consumidor para obtener un pago rápido de la indemnización por parte del ente administrativo, se vería seriamente desvirtuado y ello derivaría en que la mayoría de los daños sean reparados, o no, en sede judicial, con todos los inconvenientes de demora que ello implica.

Notas al pie.

(1) Entre ellos, PICASSO, Sebastián, "Ley de Defensa del Consumidor ~ Defensa del Consumidor ~ Consumidor ~ Daños y Perjuicios ~ Daño Directo", en "Derecho Comercial Doctrinas Esenciales", Edit. La Ley, Buenos Aires, 2009, Tomo V, pp. 823 y ss; LAFUENTE, Jesús A., "El "daño directo" en la Ley de Defensa del Consumidor", LA LEY 2008-E, 810; BUERES, Alberto - PICASSO, Sebastián, "La responsabilidad por daños y la protección del consumidor", en "Revista de Derecho Privado y Comunitario", t. 2009-1, pp. 61 y ss.)

(2) MOLINA SANDOVAL, Carlos A., "Reformas Sustanciales", LA LEY, Sup. Esp. Reforma de la Ley de defensa del consumidor.

(3) Entre ellos, PIZARRO, Ramón D. y STIGLITZ, Rubén S., "Reformas a la ley de defensa del consumidor", LL 2009-B, 949; ALTERINI, Atilio Aníbal, "Las reformas a la ley de defensa del consumidor. Primera lectura, 20 años después", LA LEY 2008-B, 1239 - Sup. Esp. Reforma de la Ley de Defensa del Consumidor.

(4) En el daño moral, los intereses afectados no son, por definición, susceptibles de apreciación pecuniaria, aun cuando la indemnización venga a proporcionar al damnificado una compensación -no un equivalente- del perjuicio experimentado (Conf. PIZARRO, "Daño moral", cit., p. 105).

(5) LAFUENTE, Jesús A., "El "daño directo" en la Ley de Defensa del Consumidor", LA LEY 2008-E, 810.

(6) PICASSO, Sebastián, "Nuevas categorías de daños en la ley de defensa del consumidor", LA LEY, Sup. Esp. Reforma de la Ley de defensa del consumidor 01/01/2008, 123.

(7) Aunque el nuevo artículo 54 utilice la extendida vacuidad conceptual de reparación integral: ALTERINI, A. A., "La limitación cuantitativa de la responsabilidad civil", Buenos Aires, 1997, pág. 17.

(8) Consecuencia que deriva del incumplimiento en sí mismo o por la conexión de otro hecho que invariablemente lo acompaña: ALTERINI, A. A.,



"Responsabilidad civil", 3ª ed., Buenos Aires, 1987, n° 282, pág. 229.

(9) ALTERINI, A. A., "Responsabilidad Civil" op. cit., n° 112, pág. 100.

(10) COMPAGNUCCI DE CASO, Rubén H., "Responsabilidad civil y relación de causalidad", Seguros y Responsabilidad civil, n°5, Astrea, Buenos Aires, 1984, p. 148/150.

#### **DATOS DE PUBLICACION**

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2014

:

Editorial: Infojus

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 340 Art.520, Ley 340 Art.521, Ley 340 Art.522, Ley 340 Art.901, Ley 340 Art.903, Ley 340 Art.904, Ley 340 Art.1068, Ley 340 Art.1078, Ley 24.240 Art.14 Bis , Ley 24.240 Art.45, LEY 26.361*

# Reflexiones sobre los contratos de consumo en el Código Civil y Comercial: más pasos adelante

BARBIERI, PABLO CARLOS

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 23 DE OCTUBRE DE 2014

## TEMA

CODIGO CIVIL Y COMERCIAL-CONTRATOS-RELACION DE CONSUMO-CONSUMIDORES-PROTECCION DEL CONSUMIDOR

## TEXTO

1. La impronta de una ambiciosa reforma.

Tal como lo anticipara en otro comentario recientemente publicado (1), la sanción del Código Civil y Comercial trajo profundas reformas al régimen de los contratos, la gran mayoría calificables como necesarias y, si se quiere, esperadas.

Entre ellas, vale la pena destacar y efectuar unas breves reflexiones acerca de la incorporación de la figura de los llamados contratos de consumo, figura contemplada entre los artículos 1092 y 1122, inclusive, con interesantes disposiciones.

La introducción no es casual. Completa, en parte, una frondosa actividad llevada a cabo desde el Gobierno Nacional a los fines de revalorizar y tutelar adecuadamente los derechos de los usuarios y/o consumidores, tendencia que tiene como hito la reciente creación de un fuero específico sobre esta materia y un procedimiento ágil de mediación previa y solución de conflictos (2).

Estimo, a modo de adelanto, que los preceptos incorporados en la novísima normativa que entrará en vigencia el 1° de enero de 2016 se dirigen, decisivamente, en esa dirección, cumpliendo, en cierto modo, la manda constitucional contenida en el artículo 42 de nuestra Carta Magna.

Consignaré, en los párrafos siguientes, algunas reflexiones que me merece esta temática. Sin dudas, se tratará sólo de un breve esbozo, que, obviamente, podrá luego ser profundizado en estudios mucho más exhaustivos y sistemáticos, a los que se llegará, además, junto con las interpretaciones que la doctrina y jurisprudencia efectúen sobre el particular.

2. Sobre los contratos de consumo y las relaciones de consumo.

Mucho se ha escrito en torno a la existencia, virtualidad y vigencia del concepto de relación de consumo, a la luz de la vigencia de la ley 24.240 y sus posteriores modificaciones. Se sostuvo, por ejemplo, que su objeto puede consistir " (i) en los servicios, considerados como un hacer intangible que se agota con el quehacer inicial y desaparece e involucra una obligación de hacer y un derecho creditorio; y (ii) los bienes, que se refieren a las cosas elaboradas y con destino al uso final, que son en realidad productos, a las cosas sin elaboración, materiales e inmateriales, durables o no y los inmuebles".(3)

El Código comienza el tratamiento de la cuestión con una definición amplia de esta figura, al preceptuar que "relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor" (art. 1092, primer párrafo).

A renglón seguido, tipifica las partes de esta relación, sosteniendo que "se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final en beneficio propio o de su grupo familiar o social", equiparando a ese concepto a quien "sin ser parte en una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social" (art. 1092, segundo y tercer párrafo).

Es clara la amplitud conceptual que se vislumbra de estas disposiciones, en consonancia con la construcción jurisprudencial vigente en la materia (4). Y, en mi opinión, es correcta la dirección asumida, máxime cuando es claro que el consumidor aparece como la figura más débil de esta relación jurídica.

Desde allí se construye la figura del contrato de consumo, al que el nuevo Código define como el "celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona física o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social" (cfr. art. 1093).

Sin embargo, aquí no se acaba la cuestión.

El Código efectúa una aplicación práctica de este concepto en otras figuras, involucrándolas, también, dentro de los contratos y/o relaciones de consumo, aclarando algunas dudas que podrían presentarse. Así ocurre, entre otros:

-Con los contratos bancarios, a los que se les aplican las disposiciones relativas a los contratos de consumo, por remisión expresa del artículo 1384.

-Al régimen jurídico de los cementerios privados, en virtud de las previsiones del artículo 2111.(5)

-A la figura del tiempo compartido, dado que el artículo 2100 determina que "la relación entre el propietario, emprendedor, comercializador y administrador del tiempo compartido con quien adquiere o utiliza el derecho de uso periódico se rige por las normas que regulan la relación de consumo, previstas en este Código y en las leyes especiales".

Se colige, pues, que las relaciones y el contrato de consumo se encuentra claramente tipificado en el Código Civil y Comercial, con una aplicación amplia y acorde a los tiempos que corren y la realidad contractual en diferentes actividades comerciales.

3. Una disposición de importancia: acerca del lugar de cumplimiento de los contratos, la jurisdicción y la competencia.

Uno de los problemas que mayormente se presentaban en la práctica era el de la fijación de la jurisdicción y la competencia para entender en los conflictos que se presentaban en las relaciones de consumo, sobre todo cuando ellas eran fijadas por el proveedor en los contratos de adhesión que suscribían los consumidores.

El tema adquirió mayor notoriedad cuando la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial dictó el Plenario Autoconvocado al que ya se aludió en este comentario (6) decidido en el marco de la ejecución de títulos de crédito cambiarios que se emitieron como consecuencia de relaciones de consumo. Se vislumbraron allí posiciones contrapuestas que culminaron sentenciando que "En las ejecuciones de títulos cambiarios dirigidas contra deudores residentes fuera de la jurisdicción del tribunal: 1. Cabe inferir de la sola calidad de las partes que subyace una relación de consumo en los términos previstos en la ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, prescindiendo de la naturaleza cambiaria del título en ejecución.- 2. Corresponde declarar de oficio la incompetencia territorial del tribunal con fundamento en lo dispuesto en el art. 36 de la Ley de Defensa del Consumidor".

El texto vigente del artículo 36, última parte, de la ley 24.240 determina que "será competente para entender en el conocimiento de los litigios relativos a contratos regulados por el presente artículo (se refiere a las operaciones de venta de crédito), en los casos en que las acciones sean entabladas por el consumidor o usuario, a elección de éste, el juez del lugar del consumo o uso, el del lugar de celebración del contrato, el del domicilio del consumidor o usuario, el del domicilio del demandado o el de la citada en garantía. En los casos en que las acciones sean iniciadas por el proveedor o

prestador, será competente el tribunal correspondiente al domicilio real del consumidor, siendo nulo cualquier pacto en contrario".

La cuestión adquiriría mayor complejidad cuando el contrato se celebraba fuera del establecimiento comercial del proveedor, añadiéndose otro dato de conflicto.

Entre tanta opción o criterio disímil, nos parece acertada la disposición unificatoria del artículo 1109 del Código Civil y Comercial recientemente promulgado.

Allí se dispone que "en los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales, a distancia, y con utilización de medios electrónicos o similares, se considera lugar de cumplimiento aquél en el que el consumidor recibió o debió recibir la prestación. Ese lugar fija la jurisdicción aplicable a los conflictos derivados del contrato. La cláusula de prórroga de jurisdicción se tiene por no escrita".

La norma contempla lo que es un gran acierto y una novedad en el tratamiento de los contratos de consumo en la novísima legislación: la utilización de medios electrónicos para concertar una relación jurídica de esta naturaleza a distancia (arts. 1106, 1107 y 1108). Para este tipo de modalidades (esencialmente, la contratación vía Internet), la fijación de la jurisdicción aplicable en caso de eventuales litigios resulta absolutamente necesaria y es por ello que su incorporación por parte del art. 1109 antes transcrito debe ser elogiada.

#### 4. Las facultades judiciales ante las cláusulas abusivas.

Es evidente que una de las mayores dificultades que plantean los contratos de consumo son las cláusulas predisuestas a las que adhiere el usuario o consumidor y su eventual abusividad, agravando la desigualdad ya existente entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios.

Las disposiciones contenidas en los artículos 1117 a 1122, inclusive, del Código Civil y Comercial realizan un tratamiento exhaustivo y específico al respecto, aportando soluciones claras y que, en líneas generales, se asientan en el carácter protectorio de los derechos de los consumidores que impera en la regulación.

Las cláusulas abusivas pueden encontrarse predisuestas en un contrato de adhesión o también ser pactadas individualmente por las partes. En ambos supuestos, la sanción puede ser aplicada por el magistrado interviniente. Así se desprende con claridad de los preceptos de los arts. 1117 y 1118.

Sin embargo, creo interesante detenerse en las facultades conferidas por la normativa a los jueces, añadiéndose a las que se prevén en la ley 24.240 - sobre todo en los arts. 37 a 39- y eventuales regulaciones a sancionarse en el futuro.

Conforme al artículo 1122, estas facultades -rotuladas como "control judicial"- son marcadamente amplias, previéndose las sanciones allí establecidas aunque los contratos hubieran tenido aprobación administrativa previa.

El inciso "b" sienta el principio general: "las cláusulas abusivas se tienen por no convenidas", esto es, por no escritas.

Es decir, de antemano, ello no implica la nulidad total de las estipulaciones contractuales, sino que, como se indica en el inciso "c", el juez puede "declarar la nulidad parcial del contrato" y, "simultáneamente lo debe integrar si no puede subsistir sin comprometer su finalidad".

Se trata de un temperamento adecuado el adoptado por la norma consignada. El juez debe tener las facultades suficientes para armonizar la estructura contractual y poder restablecer el equilibrio entre las prestaciones, vulnerado por las cláusulas a las que se hace referencia.

La solución, por otra parte, es absolutamente concordante con la adoptada por el artículo 989, al tratar el tema en los contratos de adhesión.(7)

La puesta en marcha de un fuero específico para el tratamiento de estas cuestiones litigiosas aportará, seguramente, mayor firmeza en las decisiones. Se requerirá, a esa finalidad, un arduo y meduloso trabajo de los magistrados que intervengan en la solución de estos eventuales litigios.

#### 5. Breve epílogo.

Las reflexiones vertidas precedentemente constituyen sólo un estrecho panorama de la reforma introducida por el Código Civil y Comercial. El límite impuesto al presente trabajo impide el análisis de temáticas sumamente ricas como, por ejemplo, la oferta y contratación por medios electrónicos, el derecho de revocar y la información y publicidad dirigidas a los consumidores por parte de los proveedores, donde se ratifican criterios y se introducen soluciones novedosas.

Sabemos con claridad que la praxis en la aplicación del Código será la que, en definitiva, sienta los criterios definitivos y determine el acierto final de las disposiciones recientemente promulgadas.

Empero, creo que la normativa transita los carriles correctos.

Primero, por el tratamiento específico de la figura -contratos y relación de consumo-; segundo, por la sistemática utilizada; y, por último, debido a la claridad conceptual de sus soluciones que, como ya he dicho, realzan el carácter protectorio de los derechos de usuarios y consumidores.

Se refleja la realidad contractual vigente y se legisla en consonancia con el constante aumento de las relaciones de consumo en el Siglo XXI. De allí que, a mi modo de ver, se trata de otro paso adelante en la legislación del Derecho Privado en nuestro país.

Notas al pie:

1) BARBIERI, Pablo C., Los Contratos en el nuevo Código Civil y Comercial: breve panorama sobre una reforma necesaria, en [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 9 de octubre de 2014, Id infojus: DACF 140746

2) Ley 26.993, sancionada el 17/9/2014 y promulgada el 18/9/2014.

3) LORENZETTI, Ricardo L., Consumidores, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003, págs. 101 y ss.

4) Sobre el particular puede consultarse el meduloso voto del Dr. Rafael Barreiro en el Fallo Plenario Autoconvocado de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, 29/6/2011 (Expte. 2093/09), donde se efectúa una reseña de la evolución del concepto de "consumidor" en la doctrina y jurisprudencia argentinas.

5) Se dispone allí, expresamente, que "la relación entre el propietario y el administrador del cementerio privado con los titulares de las parcelas se rige por las normas que regulan la relación de consumo previstas en este Código y en las leyes especiales".

6) Véase nota iv.

7) Allí se establece que "la aprobación administrativa de las cláusulas generales no obsta a su control judicial. Cuando el juez declara la nulidad parcial del contrato, simultáneamente lo debe integrar, si no puede subsistir sin comprometer su finalidad".

## DATOS DE PUBLICACION

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 23 DE OCTUBRE DE 2014

:

Editorial:

## REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240, LEY 26.994*

# Nuevo fuero del consumidor en la Provincia de Buenos Aires. (es factible su implementación?)

RODIÑO, JAVIER A

Publicación: www.infojus.gov.ar, 22 DE OCTUBRE DE 2014

## TEMA

FUERO DEL CONSUMIDOR-PROVINCIA DE BUENOS AIRES-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

## TEXTO

En nuestro país los derechos de los consumidores y/o usuarios se encuentran originalmente regulados en la ley especial N° 24.240, norma que posteriormente se viera marcadamente impulsada con el reconocimiento de dichos derechos -a través de su incorporación- a nuestra Constitución Nacional (art. 42).

Las provincias argentinas han implementado distintos sistemas jurídicos tendientes a asegurar la tutela efectiva de esos derechos aunque, hasta el presente, lamentablemente no han logrado alcanzar una incidencia ostensible en la resolución de los conflictos que se presentan procurando una solución en tiempo razonable.

Muchas pueden ser las causas de ese resultado, pero existe un aceptable consenso entre las voces más autorizadas en la materia y las asociaciones de consumidores acerca de los puntos que -ineludiblemente- debería contemplar un sistema eficaz. Estos son:

1. Fácil acceso, 2. Gratuidad, 3. Celeridad del proceso, 4. Inmediatez entre los operadores del sistema y los reclamantes, y 5. Cumplimiento efectivo de las sanciones.

La mayoría de los procesos implementados en el país falla en el último punto, en tanto las principales empresas requeridas (que agrupan el 70% de los reclamos) invariablemente NO PAGAN LAS MULTAS IMPUESTAS, echando así por tierra los esfuerzos económicos y humanos desplegados por el Estado para lograr el funcionamiento de los sistemas creados.

La provincia de Buenos Aires no es la excepción.

Aquí, muy pocos conocen el proceso provincial establecido por la ley 13.133 para acceder a la justicia y tutelar esos derechos, y aquéllos pocos que si están al tanto realmente no exigen -ni eligen- ese camino porque, básicamente, los jueces no lo aplican.

Hacerlo es ir en contra del propio aparato judicial, circunstancia que invariablemente culminará en planteos de incompetencia, excepciones y apelaciones que demandarán años en resolverse. Todo ello, antes de siquiera empezar a discutir sobre el fondo de la cuestión.

Es por ello que el nuevo fuero especializado creado a nivel nacional -y a cuya adhesión se invita a las provincias-, abre una luz de esperanza en el camino, apareciendo como una novedosa iniciativa, moderna, ambiciosa y bien pensada.

La mediación previa obligatoria y la multa prevista para el caso de inasistencia injustificada de la empresa es una innovación acertada, y es clave para lograr el acercamiento de las posiciones sin recurrir al ámbito judicial. Si no se resuelve allí, el usuario podrá optar por 2 caminos: la instancia administrativa (reclamos de hasta \$ 66.000 actualmente o 15 salarios mínimos) o por el nuevo fuero judicial del consumidor (para reclamos de hasta \$ 242.000 actualmente o 55 salarios mínimos), donde se destacan los plazos breves, la oralidad, y el poder de imperio propio de la justicia para hacer cumplir sus pronunciamientos.

Existe, en rigor, una tercera vía procesal que es la justicia ordinaria o común, útil para reclamos de mayor cuantía o complejidad.

Para asegurar el buen funcionamiento de la etapa conciliatoria -y por ende el éxito del sistema y su perdurabilidad- la reglamentación de la ley debiera contemplar también una marcada política de incentivos, para que en el futuro la formación del círculo virtuoso al que todo programa de defensa del consumidor debe aspirar sea la buena fe, y no la sanción, que con el paso del tiempo siempre pierde eficacia.

Ahora bien, en mi opinión, este nuevo sistema puede ser perfectamente implementado en la provincia de Buenos Aires, sin mayores esfuerzos económicos y en muy poco tiempo.

Es que, en esta jurisdicción funciona ya hace unos años el nuevo sistema de mediación judicial obligatoria establecido en la Ley 13.951, cuya estructura - similar al Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) creado para el sistema nacional- puede ser fácilmente aprovechada.

Restaría entonces unificar en un órgano específico la instancia administrativa hoy dispersa a nivel municipal o en manos de organismos de defensa del consumidor, y crear por último el nuevo fuero judicial o bien adaptar los hoy existentes.

Sobre esto último, lo ideal sería seguir la misma línea propuesta por la ley nacional y crear un nuevo fuero especializado por completo, pero en ese caso no debería dejar de contemplarse la exigencia económica que tal proyecto demandaría para las arcas de la provincia, ni la incidencia que tendría en el mismo su inmensa extensión territorial y particularidades demográficas; circunstancias que en definitiva podría hacer naufragar cualquier intento.

Una alternativa viable, y fácilmente aplicable, podría encontrarse en la creación de secretarías especializadas en el fuero Civil y Comercial y en la Justicia de Paz existentes, con la consecuente modificación legislativa del Código Procesal Civil y Comercial de la provincia de Buenos Aires y de la Ley Orgánica del Poder Judicial (5.827), ampliando la competencia material de dichos órganos y agregado un Título más al libro "Procesos Especiales" del referido Código.

De esta forma, no sólo se aseguraría la presencia del fuero en los veinte (20) Departamentos Judiciales que componen la Justicia bonaerense, sino también en aquéllos otros partidos que no son cabecera departamental y en donde el servicio de Justicia lo brindan los 108 juzgados de la Justicia de Paz.

Siguiendo esta línea de ideas, un sector letrado especial dentro del mismo órgano judicial existente ('secretaría del consumidor') y dependiente del Juez titular, se encargaría de atender este tipo de causas bajo las pautas de un nuevo proceso con las mismas características que el de Nación: oralidad, informalidad y rapidez resolutoria.

Lograr un sistema que al que puedan acceder la mayor cantidad de usuarios y/o consumidores posible es cumplir con la manda Constitucional, además de mejorar la calidad de vida de los habitantes de la provincia de Buenos Aires.

-Abogado. Miembro del Consejo Directivo del Colegio de Abogados de Lomas de Zamora. Conjuez de la Cámara Federal de Apelaciones en lo Civil y Comercial de la Capital Federal.

## **DATOS DE PUBLICACION**

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 22 DE OCTUBRE DE 2014

:

Editorial:

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240, DECRETO LEY 7425/68, LEY 13.133, LEY 13.951, DECRETO-LEY 5.827/55 TEXTO ORDENADO POR DECRETO 3.702/92*





# El Digesto Jurídico Argentino y la propiedad intelectual: una relación armónica con un futuro promisorio

IGLESIAS DARRIBA, CLAUDIO

Publicación: www.infojus.gov.ar, 20 DE OCTUBRE DE 2014

## TEMA

DIGESTO JURIDICO ARGENTINO-PROPIEDAD INTELECTUAL-DERECHOS DEL CONSUMIDOR

## TEXTO

### 1. Resumen.

Este breve trabajo trata acerca de la metodología del Digesto Jurídico Argentino (-en adelante, DJA-) con relación al conjunto de normas e instituciones habitualmente conocidas (en conjunto) como propiedad intelectual (-en adelante, PI-). Para ello, se analiza el mecanismo de consolidación y depuración normativa utilizado y las características particulares de la PI. También se consideran conjuntos normativos íntimamente relacionados con la PI, como el derecho del consumidor, y de como el DJA cumple en recoger adecuadamente la muy diversa normativa vigente sobre propiedad intelectual y compilarla en las distintas materias jurídicas a las que se refiere. Ello permite, en definitiva, el conocimiento preciso y acabado de las normas que regulan el variado mundo de la propiedad intelectual en el derecho argentino.

### 2. Introducción: La propiedad intelectual como una cuestión conflictiva.

Resulta innegable que la llamada PI se encuentra en una etapa de cambio, y tiende a ser limitada para evitar que dañe los intereses superiores de la comunidad, tales como el derecho a la vida o a salud, o -inclusive- los derechos de los consumidores. Estas limitaciones se producen incluso en los países del Norte, en los cuales se originó la concepción de PI y se acuñó su nombre.(2) Como ejemplo de las referidas limitaciones pueden citarse la reciente sentencia de la Corte Suprema de los EE.UU. en la que reconoce excepciones a los monopolios absolutos de las patentes medicinales y biotecnológicas.(3) Por su parte, en Europa, la Directiva 98/44/CE (4) - relativa la protección jurídica de las invenciones biotecnológicas- también limita los monopolios de las patentes en dicho terreno: ante el silencio de la Convención Europea de Patentes, adopta el criterio jurisprudencial vigente en las oficinas de patentes de todo el mundo, y considera no patentables -por ejemplo- a los embriones humanos con fines de lucro.(5) Esta prohibición fue interpretada de manera amplia por el TJUE (2011) que la extendió a los embriones humanos con fines de investigación científica, o cuando la invención requiera la destrucción de embriones humanos o su uso como materia prima.(6)

A esta altura, cabe recordar que la PI clásica está conformada por el conjunto de normas jurídicas que adoptan su forma actual en tiempos de la revolución industrial, y cuya finalidad era -justamente- proteger la masiva producción de aquella época. Y -como se adelantó- a pesar de ser conocidos genéricamente como DPI, dicha denominación es residual y agrupa una cantidad tan diversa de normas e instituciones, que resulta imposible su tratamiento como si fuera una materia jurídica única. Dichas normas e instituciones son tantas que se hallan dispersas en casi todas las áreas del derecho vigente. Su tratamiento -por el DJA- requirió ubicarlas necesariamente en aquellas áreas del derecho a las que pertenecen por su naturaleza. Cualquier intento serio de reunir los diferentes DPI como una sola rama del derecho hubiera generado (y generaría en el futuro) aún más confusión de la que ya causan estos derechos cuyo único punto en común es el *ius excludendi*.

Finalmente, ha de reiterarse lo dicho al comienzo en el sentido de que la PI se encuentra en una etapa de cambio para ajustarse (en la medida de lo posible) a la realidad en que actúa. Este cambio no es voluntario sino netamente darwiniano: se adapta para sobrevivir. En función de lo dicho, mal puede el DJA agrupar las normas sobre PI, si su intención es ordenar el presente y -además, y principalmente- trascender y perdurar en el futuro.

3. La metodología del Digesto sobre la propiedad intelectual: de la oscuridad de la cripta a la luz de la democracia.

El DJA constituye una obra extraordinaria desde todo punto de vista. Su metodología sencilla y actualizada supera -por mucho- los estándares internacionales. La facilidad de su consulta permite que el público común acceda fácilmente a la realidad normativa. Esto último, sin embargo, puede acarrear alguna crítica desde el mundo de la PI en el cual los conocimientos se mantienen encriptados y en la más absoluta oscuridad. De esta manera el acceso (siempre parcial y fragmentario) a dichos conocimientos, resulta sumamente caro y en beneficio de unos pocos. En resumen: quien quiera conocer mejor la PI debe pagar mucho por acceder a ese conocimiento. No es de extrañar que las dictaduras hayan sido el escenario ideal para la enorme proliferación normativa en materia de propiedad intelectual.

Respecto de la metodología del digesto, sostiene Antonio Martino que (el DJA) "es una obra oportuna, hecha con la mejor tecnología y teoría disponibles, que ha logrado un primer éxito espectacular quitando el 90% de la legislación considerada obsoleta. Su efectividad y precisión se podrán evaluar en los próximos años, cuando los operadores jurídicos comiencen a utilizarlo. Es una obra viva y continua en el tiempo, más parecida a una película que a un fotograma (...)"(7).

Tal como se dijo en los párrafos anteriores, las normas sobre PI son tan diferentes entre sí que varias han sido correctamente ubicadas en materia administrativa. Tal es el caso (ejemplificativo) del Decreto Ley N° 1224 (Creación del Fondo nacional de las Artes)(8) y de la Ley N° 24.664 (Titularidad del símbolo olímpico)(9). Ambas normas son netamente administrativas y no guardan ninguna relación con (por ejemplo) la Ley N° 24.481 (Patentes de invención), cuya naturaleza es netamente comercial,(10) y que -en consecuencia- ha sido ubicada, con acierto, en esta última materia.

Al respecto señala el jurista Eduardo Mertehtikian, quien participó del análisis y compilación en materia de derecho administrativo y de la comunicación en el DJA que "Se trata, nada menos, que de la trascendente tarea de consolidar las leyes nacionales generales vigentes -también decretos leyes y decretos de necesidad y urgencia- que regulan ese ámbito estatal que es la Administración pública (1), en la intención de tornar asequible el enorme universo normativo que hace ya muchos años atrás el profesor Carlos A. M. Young había caracterizado como terra incógnita"(11).

Siguiendo lo dicho en la introducción de este trabajo, cabe resumir que el DJA toma todas y cada una de las (muy diferentes) normas argentinas sobre PI y las ordena acertadamente de acuerdo a las materias en que ha agrupado el derecho vigente para su mejor comprensión. Ello se debe a que las normas sobre PI se refieren a cuestiones muy distintas entre sí, y a que se han sumado -desde su nacimiento- a la rama jurídica que les resultaba más compatible. Así la normativa sobre derecho de autor resulta básicamente civil,(12) en tanto que la ley que regula de marcas es netamente comercial(13). Lo único que tienen en común es que ambas crean monopolios de exclusión, y sólo parecería posible agruparlas bajo el título "normas que crea ius excludendi", lo que deviene inconsistente pues el factor de cohesión nada dice acerca de ellas.

A esta altura de nuestro trabajo cabe aclarar que, ya nadie sostiene seriamente que la PI es una rama del derecho. La PI aparece en el derecho así como en la economía, la política, el marketing, el diseño, o cualquier otra manifestación de la cultura contemporánea en la que pretenda la protección de algo intangible, su valoración, su promoción o su comercialización; en definitiva cuando se pretenda por dicho intangible un beneficio económico. Cualquier pretensión de encerrarla bajo la apariencia de una rama, categoría o materia del derecho se basa en concepciones del siglo pasado, perimidas, cuando no absurdas. Es por ello que el DJA la recoge de una manera fácil, práctica y armónica, muy adecuada a los tiempos que corren.

Finalmente, cabe tener en cuenta que el DJA tiene miras de perdurar en el tiempo y así servir como facilitador de las consultas jurídicas hacia el futuro. Es por ello que los muy diferentes DPI han sido ubicados en las categorías jurídicas a las que mejor se adecuan, todo ello de manera precisa y armónica. No cabe duda que -respecto de la normativa sobre PI- el DJA ha adoptado la única solución posible. Respecto de la metodología utilizada,

dice Martino: "la técnica de la consolidación (...) aparece como la mejor de las soluciones pero también como una de las más difíciles de lograr, debido a su extensión y a la intención de comprender el orden legislativo en su conjunto. La ventaja notable es que el producto conforma un conjunto ordenado de normas relativas a cada una de las materias o categorías en que fue dividido el ordenamiento, de fácil consulta y muy adecuado a los nuevos procesos tecnológicos" (14). En este aspecto, ha de reiterarse que el DJA recoge la normativa sobre PI de manera inteligente y tras largos años de pormenorizados estudios.

4. Una pregunta importante: (qué tienen en común las normas sobre propiedad intelectual?).

Las instituciones de la PI clásica son pétreas y resisten los cambios culturales en pos del beneficio acordado a sus propietarios. Esto no es un secreto. El mejor ejemplo de ello son las patentes de invención, que crean monopolios jurídicos y económicos absolutos con escasos (o nulos) beneficios para el conjunto de la comunidad. Por excepción, existen derechos intelectuales más nuevos (muy resistidos por la PI clásica) que requieren un uso colectivo y favorecen el crecimiento de sectores socio-económicos que han estado tradicionalmente excluidos de los beneficios de la PI clásica. Estos nuevos derechos de propiedad intelectual (-en adelante, DPI-) pueden agruparse en dos grandes categorías: las indicaciones geográficas (15) y las marcas colectivas (16). Sin embargo, ocupan una posición minoritaria. Existe, por tanto, la necesidad de individualizar las diferentes normas sobre PI, estudiar los derechos superiores a que se refieren, y compilarlas en la materia jurídica de fondo a la que abrevan. Eso ha hecho, con certeza, el DJA en su largo recorrido, que culminó en el año 2014.

Respecto del común denominador de las normas que conforman la PI clásica, ya se ha dicho que es el llamado *ius excludendi*. Este derecho es la facultad absoluta del titular (o "propietario") de excluir a todos de los beneficios de su creación o invención. El *ius excludendi* le confiere el carácter de derecho negativo, vale decir que no se crea para ser usado, sino para excluir a los demás de su uso. Este derecho negativo (ínsito en la esencia de todos los DPI) ha permitido a la PI clásica crecer sin límite en los países del Norte -y limitar fuertemente el desarrollo de los Pueblos del Sur- desde los tiempos de la revolución industrial hasta nuestros días.

Respecto de este tema, el premio Nobel de economía Joseph Stiglitz se refiere frecuentemente a la PI, no solamente como una figura jurídica sino -principalmente- como un mecanismo de política económica y de distorsión de la libre competencia. Dice Stiglitz que la PI afecta severamente la investigación y el desarrollo muy especialmente en los países más carenciados, como es el caso de los PED (17) y los PMA (18). El autor también se refiere a los fundamentos económicos de los derechos de propiedad intelectual, y sostiene que ésta no sólo crea una restricción en el uso de los conocimientos, sino que tiene algo peor: se crea el poder monopólico, el cual conduce a distorsiones en la asignación de recursos, que limitan la competencia y a una restricción en el uso del conocimiento, lo cual -nuevamente- da poder al monopolio (19). Como puede verse, al igual que otros autores, Stiglitz toma como ejemplo de monopolio el caso de las patentes sobre medicamentos, y su alto costo económico y social los países no desarrollados (20).

Respecto del enfrentamiento de los monopolios de patentes con los derechos sociales y culturales, (y del futuro de las patentes), Stiglitz sostiene que su problema fundamental consiste en "limitar el uso del conocimiento" mediante la concesión de un poder monopólico (el *ius excludendi*), que muchas veces hace que los sectores más pobres de la población mundial no puedan acceder a los medicamentos o a los productos agroindustriales patentados (21). Por tal motivo, el mencionado economista propone el uso de un "sistema de premios" que fomenten la innovación particular (no empresaria) y permitan reducir los costos de los productos como consecuencia del aumento de su oferta en el mercado. Al respecto, también sostiene que los grandes laboratorios invierten casi exclusivamente en la producción de drogas relacionadas con el estilo de vida (como los cosméticos) que en drogas destinadas a salvar vidas, y que no invierten casi nada en enfermedades que afligen a cientos de millones de personas pobres, como la malaria (22). Stiglitz sostiene que los actuales incentivos a la investigación médica privada se orientan por el tamaño de los

potenciales mercados, de modo que diversas enfermedades que afectan a los pobres, que tienen mercados potencialmente limitados, no son suficiente incentivo para una inversión en investigación y desarrollo destinada a esos sectores (23). Recientemente el célebre economista propuso aumentar los impuestos a los monopolios y otras actividades similares (24).

En el mismo sentido se expresan Correa y otros especialistas, (25) quienes sostienen que sólo un porcentaje mínimo del gasto mundial en investigación y desarrollo de productos farmacéuticos se destina a las enfermedades que afectan a los habitantes de los PED y los PMA, cuya situación frente a la aplicación de la PI clásica es dramática (26). Haití es un caso emblemático que no logra cumplir con los estrictos tiempos fijados por el Acuerdo sobre los ADPIC para su implementación (27). Y en función de la iniciativa de Haití y otros PMA, estos dispondrán de un plazo adicional para la implementación del Acuerdo, a partir de 2013 y hasta el 21 de junio de 2021(28).

Ha de concluirse que el único elemento en común que presentan las diferentes normas sobre PI es el *ius excludendi*, el cual resulta insuficiente como factor de cohesión normativa que justifique un eventual (aunque imposible) agrupamiento.

5. Las normas sobre propiedad intelectual y el derecho del consumidor: una relación muy cercana.

Recientemente la Argentina ha creado una serie de normas que protegen fuertemente a los consumidores y la competencia. Recientes investigaciones de prestigiosos centros de estudios han profundizado la cuestión de la propiedad intelectual y su estrecha relación con las nuevas concepciones jurídicas que reconocen la superioridad de los derechos del consumidor (29) y de la competencia (30). Ello se basa en una fuerte corriente doctrinaria que impregna todos los ordenamientos bajo análisis, vale decir tanto en materia de PI, como en materia de consumidores y competencia.

Sin embargo, la normativa sobre consumidores y competencia sigue siendo una materia completamente ajena a la PI ya que no crea derechos de exclusión absolutos. La estrecha relación mencionada en el párrafo anterior no autoriza que ambas materias deban legislarse (o agruparse) de manera conjunta. Lejos de ello, cada una de ellas influye sobre la otra, sin que por ello deban ser consideradas -a los efectos del DJA- una misma materia jurídica. Semejante inclusión implicaría agrupar materias por alguna relación arbitraria, ajena completamente a su esencia (31).

Es por ello que la Ley N° 24.240 (Ley de defensa del consumidor)(32) ha sido correctamente agrupada con las normas de naturaleza comercial, junto con la Ley N° 22.362, que regula las marcas (33) y con la Ley N° 22.426, que regula los contratos de transferencia de tecnología y marcas extranjeras (34).

6. Conclusión: Una consolidación acertada.

Como resultado de lo expuesto en este trabajo, resulta evidente que el DJA recoge las normas vigentes en materia de PI y las compila adecuadamente en función de las (muy) diferentes materias jurídicas que regulan. Asimismo, cabe resaltar que no existe un contenido o materia jurídica "común" que determine una característica propia de los distintos DPI, y que justifique su tratamiento de una manera diferente a la que utiliza nuestro Digesto.

La única característica común que presentan los DPI es el *ius excludendi*, que es un derecho negativo que crea monopolios jurídicos y económicos en favor de su propietario. Respecto de él, importantes autores internacionales coinciden en señalar que la mayoría de las normas llamadas PI constituyen, en conjunto, derechos de exclusión (35).

En consecuencia, la metodología del DJA en el tratamiento de la normativa sobre propiedad intelectual es acertada, precisa, y merece el mayor de los reconocimientos.

7. Normativa ejemplificativa.

\* Ley N° 26.939. Digesto Jurídico Argentino.

\* Ley N° 26.355. Ahora Ley F-3039. Marcas colectivas.

- \* Ley N° 24.481. Ahora Ley F-1997. Patentes de invención.
- \* Ley N° 22.362. Ahora Ley F-1264. Marcas.
- \* Ley N° 11.723. Ahora Ley E-0175. Régimen legal de la propiedad intelectual.
- \* Ley N° 25.380. Ahora Ley F-2461. Productos agrícolas y agroalimentarios. Indicaciones geográficas.

Notas al pie.

(1) Abogado (Diploma de Honor, UBA). Doctor en Sociología (Universidad Argentina John F. Kennedy). Posgraduado en Propiedad Intelectual para el Desarrollo (Organización Internacional de Derecho para el Desarrollo), Roma. Oficial a cargo del Programa de Propiedad Intelectual en la Argentina de la Organización Internacional de Derecho para el Desarrollo (2009-2013). Ex becario de los gobiernos de Italia, Francia y Malasia. Actualmente a cargo del asesoramiento y registro de las marcas colectivas de la Argentina.

(2) La expresión propiedad intelectual es propia de los países del Norte, y - si bien tiene acepciones diferentes- hace alusión a una serie de derechos e instituciones originariamente destinadas a proteger la producción y comercialización generada masivamente por la revolución industrial. Si bien esos derechos han evolucionado de manera diferente (por tratarse de derechos muy distintos entre sí) no cabe duda de que la revolución industrial incidió sobre todos ellos y les imprimió sus actuales características. Respecto de las patentes, se caracterizan por limitar la libre transmisión del conocimiento. Asimismo permiten que grandes monopolios incidan en los mercados distorsionando los precios en su beneficio. Por otro lado, en España la expresión propiedad intelectual hace alusión frecuentemente a lo que conocemos como derecho de autor. En el derecho anglosajón aparece la expresión copyright, que hace referencia a un derecho intelectual que guarda algunas similitudes con nuestro derecho de autor. Sin embargo, a pesar de sus diferencias, todos ellos se caracterizan por presentar el ius excludendi, que es el derecho de su propietario de excluir a los demás de su uso.

(3) Suprema Corte de los Estados Unidos: Sentencia de 13-06-2013. Autos: "ASSOCIATION FOR MOLECULAR PATHOLOGY ET AL. VS. MYRIAD GENETICS, INC., ET AL."

(4) Ha de recordarse que el derecho comunitario de la UE una directiva es una norma vinculante para el estado o los estados destinatarios en cuanto al resultado que debe obtenerse, dejándoles la elección de los medios y la forma.

(5) El artículo 6, apartado 2, letra c), de la Directiva 98/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la protección jurídica de las invenciones biotecnológicas, establece expresamente que se consideran "(...) no patentables, en particular: (...) (c) las utilizaciones de embriones humanos con fines industriales o comerciales;(...)"

(6) Ha dicho el TJUE que "(...) La exclusión de la patentabilidad en relación con la utilización de embriones humanos con fines industriales o comerciales contemplada en el artículo 6, apartado 2, letra c), de la Directiva 98/44 también se refiere a la utilización con fines de investigación científica, pudiendo únicamente ser objeto de patente la utilización con fines terapéuticos o de diagnóstico que se aplica al embrión y que le es útil." Y agrega que "El artículo 6, apartado 2, letra c), de la Directiva 98/44 excluye la patentabilidad de una invención cuando la información técnica objeto de la solicitud de patente requiera la destrucción previa de embriones humanos o su utilización como materia prima, sea cual fuere el estadio en el que éstos se utilicen y aunque la descripción de la información técnica reivindicada no mencione la utilización de embriones humanos." Al respecto ver TJUE (Gran Sala) "Oliver Brüstle contra Greenpeace eV." (Petición de decisión prejudicial: Bundesgerichtshof - Alemania). Decisión N°C-34/10. Fecha 18/10/2011.

A ello se suman las normas europeas que expresamente definen cuál es la materia viva susceptible de ser patentada, de manera restrictiva. En el art. 3° define la materia biológica susceptible de ser patentada como "aquella materia biológica aislada de su entorno natural o producida por medio de un procedimiento técnico ...] aun cuando ya exista anteriormente en estado natural." De este modo se recepta el carácter de invención de las secuencias de genes aisladas en los laboratorios y se admite su patentabilidad. Fuente:

OMPI/GRTKF/IC/1/8. ANEXO I. DIRECTIVA 98/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 1998 relativa a la protección jurídica de las invenciones biotecnológicas. Publicada en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas de fecha 30/07/1998.

(7) MARTINO, ANTONIO. "Algunas observaciones sobre el Digesto Jurídico Argentino", en Revista Derecho Público. Año III, N° 8. Buenos Aires, Ediciones Infojus, agosto de 2014, p. 166.

(8) Ahora ACU-0483.

(9) Ahora ASO-2039.

(10) Ahora: F-1997.

(11) MERTEHIKIAN, EDUARDO. "La trascendencia del Digesto Jurídico Argentino para el derecho administrativo", en Revista Argentina del Régimen de la Administración Pública -RAP- N° 398, noviembre de 2011, p. 7.

(12) Ley N° 11.723.

(13) Ley N° 26.355 (norma de la Dictadura).

(14) MARTINO, ANTONIO. Op. cit. p. 160.

(15) Las indicaciones geográficas.

(16) Respecto del uso de la expresión "propiedad intelectual" para estos nuevos derechos, cabe aclarar que resulta más preciso llamarlos "producción intelectual", la cual es -a primera vista- la más adecuada para explicar la problemática que se trata en este trabajo. Asimismo, debe aclararse que el uso del término "propiedad" para referirse a los productos del intelecto ha quedado completamente desactualizado frente a la revalorización del conocimiento colectivo, ancestral o tradicional, que no admite el concepto de "propiedad" en sentido que le han dado las antiguas potencias coloniales. Los conocimientos y las expresiones culturales son considerados como parte inseparable de la comunidad, y por lo tanto, resulta inconcebible la posibilidad de su apropiación por cualquier individuo, sea o no miembro de ella. No cabe dentro de la historia de las naciones y comunidades indígenas, originarias o tribales, la posibilidad de apropiación individual y -por lo tanto- la concepción de "propiedad intelectual" en sentido clásico tal como fue impuesto por los países centrales y las ya mencionadas potencias coloniales desde los tiempos de la revolución industrial.

(17) Países en desarrollo.

(18) Países menos adelantados. Conforme el índice de desarrollo que publica anualmente la UNCTAD.

(19) STIGLITZ, JOSEPH. "Economic foundations of intellectual property rights", en Duke Law Journal, (Vol. 57:1693), 2008, p. 1700.

(20) VHENRY, CLAUDE y STIGLITZ, J. "Intellectual property, dissemination of innovation and sustainable development", en Global Policy (Vol. 1), (ed. ) London School of Economics and Political Science and John Wiley & Sons Ltd., 2010, p. 239.

(21) STIGLITZ, JOSEPH. Intellectual Property, Dissemination of Innovation and Sustainable Development. Londres, (ed. ) London School of Economics and Political Science and John Wiley & Sons Ltd., 2010, pp. 237 y ss.

(22) Stiglitz ha publicado una gran cantidad de artículos referidos a la problemática de la salud y el alto costo de los medicamentos, especialmente en lo relativo a los países más pobres.

(23) STIGLITZ, JOSEPH. "Medicine for tomorrow: Some alternative proposals to promote socially beneficial research and development in pharmaceuticals", en Journal of Generic Medicines, Vol. 7, 3, 217-226. Macmillan Publishers Ltd., 2010, p. 219.

(24) STIGLITZ, JOSEPH. Reforming taxation to promote growth and equity, Publicación en línea [http://www.aimcmp.com/Stiglitz\\_Reforming\\_Taxation\\_White\\_Paper\\_Roosevelt\\_Institute.pdf](http://www.aimcmp.com/Stiglitz_Reforming_Taxation_White_Paper_Roosevelt_Institute.pdf) (ed. ) The Roosevelt Institute, 28 de mayo de 2014.

(25) CORREA, CARLOS (Director), "Propiedad intelectual y políticas de desarrollo", en Temas de derecho industrial y de la competencia N° 7, Buenos Aires, Ed. Ciudad Argentina, 2005, pp. 108 y ss.

(26) Se sigue en este punto la terminología utilizada por Correa en la obra citada.

(27) OMC. "Solicitud de prórroga del período de transición previsto en el párrafo 1 del artículo 66 del Acuerdo sobre los ADPIC. " Comunicación de Haití en nombre del Grupo de los PMA presentada ante el Consejo de los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio. Documento OMC IP/C/W/583. Fecha 5 de noviembre de 2012.

(28) OMC. "Propiedad intelectual. Reunión formal del Consejo. Los países

menos adelantados dispondrán de ocho años más para asegurar la protección de la propiedad intelectual", en OMC Noticias 2013. Fecha: 11 y 12 de junio de 2013.

(29) Los derechos del consumidor suelen tener raigambre constitucional expresa en la mayoría de los ordenamientos jurídicos de América Latina y del Sur.

(30) Al respecto: ALFARO, ARKAITZ EZKAI. Propiedad industrial y competencia. (ed.) Universidad de Navarra, Pamplona, 05/06/2014, publicación en línea: <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/11274/ezkai68548.pdf?sequence=1>]. ERRÁZURIZ TORTORELLI, CRISTINA. "Indicaciones geográficas y denominaciones de origen: Propiedad intelectual en progreso", en Revista Chilena de Derecho, Vol. 37, No. 2 (Mayo - Agosto 2010), Santiago, (ed.) Pontificia Universidad Católica de Chile, pp. 207-239. MARÍN LÓPEZ, MANUEL. "El "nuevo concepto" del consumidor y empresario tras la Ley 3/2014, de reforma del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios", en Revista CESCO de Derecho de Consumo N° 9/2014. MENDOZA LOSANA, ANA. "La ley 3/2014, de reforma de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios: (Más y mejores derechos para los consumidores?", en Revista CESCO de Derecho de Consumo, N° 10/2014.

(31) De hecho, todas las materias jurídicas inciden sobre las demás de alguna manera, lo que no autoriza a agruparlas solamente porque tengan relaciones (más o menos) visibles.

(32) Ahora: F-1884.

(33) Ahora: F-1264.

(34) Ahora: F-1285.

(35) Entre ellos cabe destacar la postura de J. Stiglitz respecto de los monopolios creados por las patentes de invención.

## DATOS DE PUBLICACION

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 20 DE OCTUBRE DE 2014

:

Editorial: Infojus

## REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Decreto Ley 1.224/58, Ley 11.723, Ley 22.362, Ley 22.426, Ley 24.240, Ley 24.664, LEY 25.380, LEY 26.355, LEY 24.481 - TEXTO ORDENADO POR DECRETO 260/96*

## REF. BIBLIOGRAFICAS

ALFARO, ARKAITZ EZKAI. Propiedad industrial y competencia. (ed.) Universidad de Navarra, Pamplona, 05/06/2014, publicación en línea: <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/11274/ezkai68548.pdf?sequence=1>].

ERRÁZURIZ TORTORELLI, CRISTINA. "Indicaciones geográficas y denominaciones de origen: Propiedad intelectual en progreso", en Revista Chilena de Derecho, Vol. 37, No. 2 (Mayo - Agosto 2010), Santiago, (ed.) Pontificia Universidad Católica de Chile, pp. 207-239.

MARÍN LÓPEZ, MANUEL. "El "nuevo concepto" del consumidor y empresario tras la Ley 3/2014, de reforma del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios", en Revista CESCO de Derecho de Consumo N° 9/2014.

MARTINO, ANTONIO. "Algunas observaciones sobre el Digesto Jurídico Argentino", en Revista Derecho Público. Año III, N° 8. Buenos Aires, Ediciones Infojus, agosto de 2014.

MENDOZA LOSANA, ANA. "La ley 3/2014, de reforma de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios: (Más y mejores derechos para los consumidores?", en Revista CESCO de Derecho de Consumo, N° 10/2014.

MERTEHIKIAN, EDUARDO. "La trascendencia del Digesto Jurídico Argentino para el derecho administrativo", en Revista Argentina del Régimen de la Administración Pública -Rap- N° 398, noviembre de 2011.

STIGLITZ, JOSEPH. "How Intellectual Property Reinforces Inequality", en The New York Times, publicación en línea <http://www.nytimes.com/>] 14/7/2013.

STIGLITZ, JOSEPH. "Economic Foundations of Intellectual Property Rights", en Duke Law Journal, (Vol. 57:1693), 2008.

STIGLITZ, JOSEPH. "Medicine for tomorrow: Some alternative proposals to promote socially beneficial research and development in pharmaceuticals", en Journal of Generic Medicines, Vol. 7, 3, 217-226. (ed.) Macmillan Publishers Ltd., 2010.

STIGLITZ, JOSEPH. Intellectual Property, Dissemination of Innovation and Sustainable Development. Londres, (ed.) London School of Economics and Political Science y John Wiley & Sons Ltd., 2010.

STIGLITZ, JOSEPH. Premios. No patentes (Martínez, Claudia: Traductora) en Project Syndicate, en línea [www.project-syndicate.org](http://www.project-syndicate.org)] Fecha: 3/6/2007.

STIGLITZ, JOSEPH. "Reforming taxation to promote growth and equity", publicación en línea [http://www.aimcmp.com/Stiglitz\\_Reforming\\_Taxation\\_White\\_Paper\\_Roosevelt\\_Institute .pdf](http://www.aimcmp.com/Stiglitz_Reforming_Taxation_White_Paper_Roosevelt_Institute.pdf)] (ed.) The Roosevelt Institute, 28 de mayo de 2014.

STIGLITZ, JOSEPH. Vidas vs. beneficios (Gurman, Leopoldo: Traductor), en Project Syndicate, publicación en línea [www.project-syndicate.org](http://www.project-syndicate.org)] Fecha: 6/5/2013.



# El nuevo proceso de consumo: hacia una mejora de la tutela judicial efectiva del consumidor

PICASSO, SEBASTIÁN|SÁENZ, LUIS R. J.

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 18 DE SETIEMBRE DE 2014

## TEMA

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-RELACION DE CONSUMO-ACCESO A LA JUSTICIA

## TEXTO

El derecho del consumo es una disciplina relativamente reciente. Las primeras leyes más o menos orgánicas de defensa del consumidor aparecieron en Europa a partir de la década de 1970, y en Latinoamérica, en la de 1990. En la Argentina, la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante, LDC) fue sancionada en 1993, y la reforma constitucional de 1994 introdujo una serie de derechos del consumidor en el art. 42 de nuestra Carta Magna.

La irrupción de esos cuerpos normativos implicó una importante revolución en el ámbito jurídico, que tiene su correlato en el terreno económico. Se trata de un conjunto de reglas que tienden a proteger a los consumidores frente a quienes comercializan bienes y servicios en la actual economía de mercado. Es evidente que los primeros están en una situación de marcada vulnerabilidad, pues los conocimientos técnicos y el poder económico de las empresas es mucho mayor del que pueden tener los individuos que adquieren los bienes y servicios que ellas ofrecen. De allí el surgimiento de esa normativa que trata de compensar en el plano jurídico -mediante la concesión de una serie de prerrogativas especiales al consumidor- la desigualdad que existe de hecho entre esas dos partes.

Entre las herramientas que la LDC proporciona al consumidor para lograr ese propósito cabe destacar: 1) la caracterización muy laxa de la relación de consumo, inclusiva no solo de quien adquiere productos o servicios, sino también de quien los utiliza o quien, sin estar en ninguna de esas dos categorías, simplemente se encuentra "expuesto" a una relación de consumo ajena; 2) la consagración de un deber de información muy exigente en cabeza de los proveedores de bienes y servicios, que abarca tanto el período precontractual como el contractual (art. 4); 3) un sistema de protección precontractual y contractual que tutela al adquirente de bienes o servicios respecto de la publicidad que realiza el proveedor (art. 7), la oferta (art. 8), las cláusulas abusivas (arts. 37 y ss.), entre otros extremos; 4) un sistema de sanciones frente al incumplimiento del proveedor que suma a las que ya consagraba el derecho común otras novedosas, como la sustitución de la prestación por otra (art. 10 bis inc. "b"), la reparación de la cosa (art. 11 y ss.) o la corrección del servicio (art. 19 y ss.); 5) una obligación de seguridad de resultado que tutela al consumidor frente a cualquier daño que le sea causado en el ámbito de la relación de consumo (art. 5), junto con un régimen específico para los supuestos de daños causados por productos o servicios riesgosos o viciosos (art. 40); 6) un procedimiento administrativo sancionador al cual puede recurrir el consumidor frente a la violación de la ley por parte del proveedor (arts. 45 y concs.); 7) una serie de disposiciones procesales para facilitar la concreción de sus derechos, como la celeridad y la gratuidad del procedimiento (art. 53) y las acciones colectivas (art. 54), etc.

Así las cosas, podemos hoy afirmar, sin temor a equivocaciones, que luego de la reforma instaurada por la ley 26.361 al régimen de la LDC las herramientas previstas en el ordenamiento jurídico para proteger al consumidor son adecuadas y suficientes, sin perjuicio de que, como siempre sucede, los cambios tecnológicos, las nuevas modalidades de comercialización, y el dinamismo del mercado tornan necesaria una actualización permanente del sistema.

Sin embargo, existe hasta el día de hoy un aspecto en que el régimen tuitivo que analizamos no resulta eficiente. Nos referimos a los procedimientos

administrativos y judiciales a los cuales puede recurrir el consumidor para obtener la tutela de sus derechos, o el cumplimiento de la prestación por parte del proveedor.

En cuanto al procedimiento administrativo, si bien la LDC contempla un régimen que permite a la autoridad de aplicación imponer sanciones frente al incumplimiento del proveedor, lo cierto es que recurriendo a esa vía el consumidor no obtiene la satisfacción de su pretensión, pues incluso las eventuales multas que se apliquen al proveedor tendrán por destino las arcas del estado. El denunciante ni siquiera es parte en sede administrativa, sin perjuicio de la posibilidad de llegar a un acuerdo en la audiencia conciliatoria (arts. 45 y conchs. de la LDC).

En el plano judicial, la LDC contempla una serie de herramientas tuitivas que modifican aspectos importantes del proceso judicial clásico, tales como la gratuidad del litigio para el consumidor, la celeridad del trámite, la imposición al proveedor de un deber de colaboración calificado en el juicio, etc. (arts. 52 y ss. de la LDC). Pero dichos instrumentos siguen enfrentándose a un obstáculo hasta ahora insalvable: los procesos son de todos modos muy prolongados, requieren de importantes gastos, y muchas veces no se justifica llevarlos a cabo teniendo en cuenta los montos en juego. A lo que se suma que en numerosos casos los tribunales civiles o comerciales siguen sin aplicar la regla que establece la vía sumarísima para las acciones deducidas por los consumidores. Es decir que, desde la sanción de la LDC en el año 1994, y hasta la actualidad, el acceso a la justicia del consumidor no se encuentra aún debidamente protegido.

En ese marco, resulta auspiciosa la ley aprobada recientemente por el Congreso Nacional mediante el cual se crea el "Sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo", pues tiende a paliar, en buena medida, las deficiencias que acabamos de apuntar.

El sistema que se pretende instaurar mediante esta normativa -que se limita, naturalmente, al ámbito de la justicia nacional (con sede en la Capital Federal) y la federal- consta de una instancia de conciliación previa -denominada "Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo" (en adelante, COPREC; art. 1)-, y de dos instancias independientes posteriores a las cuales podrá recurrir el consumidor, a su libre elección (art. 17), siempre que el caso se encuentre dentro de la competencia de dichos órganos. Esta mediación previa obligatoria cuenta con una restricción cuantitativa que, como lo veremos, también alcanza a todo el sistema, y que consiste en que el reclamo no exceda de la suma equivalente a cincuenta y cinco salarios mínimos, vitales y móviles.

La primera de las instancias posteriores a las que nos referimos es el procedimiento ante la Auditoría de Relaciones de Consumo, creada por esta ley (art. 22; en adelante, "la auditoría"), que constituye un trámite llevado a cabo ante funcionarios administrativos designados por concurso, investidos de facultades jurisdiccionales (arts. 23 y ss.). La auditoría actuará en todo el país (art. 22), y su competencia se encuentra restringida a las acciones vinculadas con las relaciones de consumo, pero con una limitación cuantitativa importante, pues solo podrá intervenir cuando la controversia no supere la suma equivalente a quince salarios mínimos, vitales y móviles. Las decisiones que adopte el auditor competente podrán ser recurridas en forma directa ante la Cámara Nacional y Federal en las Relaciones de Consumo -cuya creación contempla la ley recientemente sancionada- o, en su caso, ante las cámaras federales competentes en el resto del territorio de la República (arts. 38 y ss.).

El consumidor también contará con la opción de recurrir, una vez culminado el proceso conciliatorio previo ante el COPREC, directamente ante el órgano jurisdiccional competente en cualquier jurisdicción del país. En el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, la ley crea la Justicia Federal y Nacional en las Relaciones de Consumo, que estará integrada por ocho juzgados de primera instancia y dos una Cámara de Apelaciones dividida en dos salas (arts. 43 y ss.), competentes en las causas referidas a relaciones de consumo en las que el monto de la demanda, al momento de promoverse la acción, no supere el valor

equivalente a cincuenta y cinco salarios mínimos vitales y móviles.

No pretendemos realizar un análisis exhaustivo de todas las previsiones de la flamante ley, sino trazar un panorama general de los aspectos que nos parecen más destacados. En este sentido, cabe poner de resalto que el sistema propuesto implicará una mejora sustancial en la tutela judicial del consumidor en varios puntos, que trataremos de sintetizar continuación.

1. Oralidad e intermediación judicial. Todo el sistema se encuentra inspirado en la idea de la oralidad del procedimiento. En primer lugar, la mediación ante el COPREC se desarrolla en una audiencia confidencial entre las partes, a celebrarse en el domicilio constituido por el mediador (art. 11). El requerido está obligado a concurrir en forma personal al acto, pues, en caso de incomparecencia injustificada, será pasible de una multa, que ascenderá al valor equivalente a un salario mínimo vital y móvil, y un tercio de dicho importe -a diferencia de lo que ocurre en las conciliaciones ordinarias, art. 28 de la ley 26.589- se destinará al denunciante (art. 16).

A su vez, si el consumidor recurre ante un auditor administrativo, presentado el reclamo se convocará al proveedor a una audiencia, en la cual este último deberá formular las defensas que considere pertinentes y aportar la prueba que haga a su derecho (art. 33). En el mismo acto el auditor resolverá la cuestión (art. 35).

Finalmente, en el ámbito judicial la ley sancionada incorpora importantes innovaciones, pues prevé que, una vez contestada la demanda, se fijará una audiencia en la cual se producirá la totalidad de las pruebas ofrecidas, y el magistrado actuante dictará la sentencia en el mismo acto, o bien emitirá en él el fallo correspondiente y diferirá su fundamentación, la que deberá emitirse dentro del término de los cinco días posteriores a la celebración de la audiencia (art. 53). Asimismo, la presencia del juez en esta última es obligatoria.

Como puede apreciarse, la oralidad rige en todo el sistema, y se conjuga con la intermediación judicial, pues el decisor tomará conocimiento directo de las pruebas aportadas en el acto mismo de la audiencia, y podrá decidir las cuestiones sometidas a su decisión con mayor celeridad.

2. Gratuidad. Otra herramienta destinada a favorecer y facilitar el acceso a la justicia por parte del consumidor es la gratuidad del sistema. En este sentido, ya el art. 3 de la normativa en análisis prevé la gratuidad de la etapa conciliatoria para el consumidor (siempre que el mediador sea designado por sorteo, art. 7, inc. a). A su vez, el denunciante podrá o no contar con asistencia letrada y, en especial, podrá asistir a la audiencia acompañado por representantes de una asociación de consumidores y usuarios, o del Ministerio Público de la Defensa, como así también de otros organismos estatales de defensa del consumidor o servicios de patrocinio gratuito (art. 9).

En la instancia de la auditoría, el consumidor podrá también contar con la asistencia de los órganos o entes antes mencionados pero, además, la Secretaría de Comercio deberá poner a su disposición un servicio de patrocinio jurídico gratuito, al cual podrá recurrir el interesado siempre que cumpla con los requisitos que se establezcan reglamentariamente (art. 30).

Lo mismo ocurre en la órbita judicial, donde el proceso se regirá por el principio de gratuidad (art. 55), y el consumidor podrá contar con un servicio de patrocinio jurídico gratuito, más allá de la protección que corresponda al Ministerio Público de la Defensa (art. 52).

3. Economía procesal. Todo el proceso instaurado por la ley garantiza al consumidor una solución rápida y adecuada para su pretensión, a través de la reducción de las distintas incidencias que se pueden plantear en sede judicial y la simplificación del litigio.

En ese sentido, podemos destacar que en el juicio no serán admisibles las defensas de previo y especial pronunciamiento, la recusación con causa o la reconvencción (art. 53 inc. b). A su vez, la prueba será proveída por el juez

luego de contestada la demanda, y no será procedente la absolución de posiciones. Todos los plazos serán de tres días, con la salvedad del término para contestar la demanda y fundar o contestar los fundamentos de la apelación, que serán de cinco días (art. 53 inc. d). La audiencia será señalada para dentro de los quince días de contestada la demanda, o de vencido el plazo para hacerlo (art. 53, inc. e), y -como ya lo hemos dicho- en el marco de la audiencia se resolverán todas las cuestiones atinentes a la producción de la prueba (art. 53, inc. f). Además, en el mismo acto el magistrado decidirá, en definitiva, sobre la cuestión planteada (art. 53, inc. i). También es relevante tener en cuenta que en dicha audiencia las partes quedarán notificadas de la decisión (art. 53, inc. j).

Finalmente, el art. 54 prevé expresamente que todo el proceso no podrá superar el término de sesenta días.

4. Menor cuantía. También colabora con el acceso a la justicia y la rápida tutela de los derechos del consumidor la limitación cuantitativa de las acciones que podrán promoverse por el sistema en análisis. En efecto, nunca la pretensión del consumidor podrá exceder de la suma equivalente a cincuenta y cinco salarios mínimos vitales y móviles (arts. 2 y 42), por lo cual se garantiza la tramitación ágil de las causas, pues los procesos de mayor entidad -y, por ende, de mayor complejidad- deberán seguir radicándose ante la justicia ordinaria (esto es: en el ámbito de la Capital Federal, la Justicia Nacional en lo Civil, en lo Comercial, en lo Contencioso Administrativo Federal o en lo Civil y Comercial Federal, según los casos; en el interior del país, en los juzgados y cámaras federales que correspondan). Esto favorecerá que los nuevos tribunales no se vean atiborrados de causas que requieren un amplio marco de debate y prueba, lo que podría complicar la tramitación de los procesos más sencillos que, en el caso del derecho del consumo, son la innegable mayoría.

5. Especificidad. Entre las características que presenta el sistema, y que favorecen la protección de la parte débil de la relación de consumo, la especificidad de los magistrados administrativos y judiciales que decidirán las controversias que se someterán a su conocimiento es primordial. En efecto, el régimen tuitivo del consumo presenta aristas particulares que deben tenerse en cuenta al momento de decidir las controversias, que van desde la formación del contrato (v. gr. los caracteres de la oferta y los deberes precontractuales del proveedor) hasta la responsabilidad por daños, de corte netamente objetivo, entre otros extremos.

Asimismo, es fundamental que el juez tenga en cuenta los principios que rigen el derecho del consumo y que, como lo venimos diciendo, son ajenos al régimen general, tales como la interpretación más favorable para el consumidor, y la protección de este último como la parte débil de la relación jurídica.

A partir de la flamante ley, entonces, los consumidores contarán por fin con un fuero orientado decididamente en pos de su tutela, y deberán dejar de litigar -en buena medida- ante tribunales cuya razón de ser fue incluso, históricamente, la protección de la otra parte de la relación de consumo (como la justicia comercial). En este sentido, la norma recientemente sancionada nos recuerda otro hito en la historia de la tutela del débil jurídico, que estuvo constituido por la creación de la justicia del trabajo.

6. Independencia de los auditores administrativos. Finalmente, y dentro de este somero análisis, no podemos dejar de poner de resalto los caracteres que revisten los auditores que decidirán, en la instancia administrativa, las cuestiones que sean sometidas a su conocimiento.

En efecto, se trata de funcionarios que, si bien integrarán la administración pública, serán designados por un concurso público de antecedente y oposición (art. 24), durarán un tiempo determinado en el cargo (7 años, art. 25), y sólo podrán ser removidos por las causales expresamente previstas en el art. 26.

Es decir, contarán con la autonomía necesaria para velar, en forma independiente y sin influencias externas, por los derechos del consumidor. Estas condiciones, así como la existencia de un control judicial amplio y

suficiente -garantizado por el recurso ante la cámara federal de apelaciones que corresponda-, son indispensables para la validez de esta concesión excepcional de facultades de carácter jurisdiccional a órganos administrativos, según lo ha señalado inveteradamente la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

A modo de conclusión, podemos decir que la creación de este nuevo sistema para la solución de las controversias que se generen entre consumidores o usuarios y proveedores viene a reforzar muy decididamente uno de los flancos más endebles que hasta hoy presenta el sistema tuitivo del consumidor a nivel nacional y federal. No puede soslayarse la importancia de esta constatación, pues es bien sabido que los derechos no son realmente tales si no pueden hacerse valer eficazmente en la práctica. Solo cabe hacer votos, entonces, por que este novel cuerpo normativo sirva de modelo para que también a nivel de las jurisdicciones provinciales se concrete un avance decisivo en la tutela adjetiva de los consumidores y usuarios.

## **DATOS DE PUBLICACION**

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 18 DE SETIEMBRE DE 2014

:

Editorial: Infojus

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240, Ley 24.240 Art.4, Ley 24.240 Art.5, Ley 24.240 Art.7, Ley 24.240 Art.8, Ley 24.240 Art.10 Bis , Ley 24.240 Art.11, Ley 24.240 Art.19, Ley 24.240 Art.37, Ley 24.240 Art.40, Ley 24.240 Art.45, Ley 24.240 Art.52, Ley 24.240 Art.53, Ley 24.240 Art.54, LEY 26.361, LEY 26.589 Art.28*

# Primeros pasos en el Derecho del Consumo. Séptima parte. (Modelización del Derecho del consumo)

CONDOMÍ, ALFREDO MARIO

Publicación: www.infojus.gov.ar, 3 DE SETIEMBRE DE 2014

## TEMA

CONSUMIDORES-RELACION DE CONSUMO-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

## TEXTO

1. La denominada estructura de consumo (1) - integrada por la red (o cadena) de provisión y el agregado social - o colectivo - de consumidores y usuarios - con participación activa del Estado, en ejercicio de su poder regulador institucional (2) y, a la vez, como prestador de servicios públicos - requiere, asimismo, de un tratamiento jurídico estructurado en una suerte de bloque normativo en que consiste, precisamente, el Derecho del consumo.

2. En tal sentido, la ley de Defensa del consumidor (LDC; n° 24.240 y mod.) establece: "las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo" (art. 3°, ley cit.).

3. El Derecho del consumo integrado, en el sentido apuntado (3), no aspira a ser, ciertamente, un derecho "especial" dentro de las denominadas "ramas" del ordenamiento jurídico sino, en definitiva, un derecho principal estructurado y, a la vez, re-orientador y estructurante de todo el proceso de producción, circulación y consumo de bienes y servicios, en una economía de mercado, con centro de referencia en el destinatario final de los mismos, el consumidor/usuario (4).

4. De la conjunción de ambos factores - la configuración estructurada en bloque, por una parte; y, por la otra, el carácter principal y la vocación re-orientadora y estructurante de la normativa consumataria indicados, se desprende que tampoco se trata de un derecho meramente "general", especificable por fuera o a contrapelo de su propio régimen integrado; por ello, cuanto haya de consumerista en las situaciones y relaciones de cada caso, habrá de encontrárselo única y exclusivamente a la luz de las disposiciones y principios del Derecho del consumo (5).

5. Ocurre que la particular configuración de esta disciplina jurídica, esbozada `supra, permite distinguir, "topológicamente", diríamos, entre un ámbito interno y un ámbito externo a la misma, de modo tal que las situaciones y relaciones que permanezcan en territorio extraño a la estructura de consumo, no se verán afectadas por la normativa consumeril; pero, aquellas que ingresen a su ámbito interno y, con ello, sean captadas por sus reglas y principios, ya no tendrán "escapatoria", y deberán ser resueltas conforme al Derecho del consumo.

6. Asimismo, una vez ubicados en el ámbito interno consumerista, debe aplicarse siempre la norma que beneficie unilateralmente al consumidor/usuario, desplazando toda otra disposición legal que aparezca en pugna con aquélla.

7. En consecuencia, el mencionado bloque normativo consumatario permanece "inexpugnable" para las situaciones y relaciones que no encuadren en el ámbito propio del consumo; pero, resulta insoslayable para aquéllas que, directa o indirectamente, con certeza o aun en estado de duda, se subsumen en aquél.

8. Ello así ya que el constituyente del '94 se ha ocupado en diseñar un "núcleo duro normativo" ambiental-consumerista-instrumental, al introducir los arts. 41, 42 y 43 en nuestra Constitución Nacional (6) y, a su turno, la Ley de defensa del consumidor (LDC), ha coadyuvado a instituir un concepto amplio de "consumidor", a la vez que consagró, en particular, el principio "in dubio

pro consummatore" en sus arts. 1° y 3° (cit.), respectivamente (7).

9. Conforme al criterio estructural expuesto, ante un supuesto individual hay que dilucidar, primero: a) si las propiedades relevantes del caso (8) se adecuan al marco normativo consumerista (9); luego: b) cuál es el caso general (10) previsto por dicho régimen en que se subsumen la situación o la relación bajo examen (11) (o sea, el caso individual); finalmente, se debe aplicar la solución dispuesta en esa normativa para ese supuesto (12). Si se quiere, el primer tramo del procedimiento propuesto, puede considerarse una variable de calificación previa (empleado usualmente en Derecho Internacional Privado (13)) tendiente, en definitiva, a elucidar conceptualmente situaciones y relaciones jurídicas a la luz del ordenamiento *prima facie* aplicable. En estos términos, definido el caso - conforme a sus propiedades relevantes - como atinente al Derecho del consumo - conforme a sus reglas y principios - se lo incorpora a su "ámbito interno" y se aplican sus normas en la medida en que el caso individual se adecue a algún caso general previsto en este ordenamiento.

10. Con fecha 6/3/2013, en autos "González, c/Zurich Argentina s/ordinario", la CNAp. Com., Sala A (14), resolvió el caso (15) sobre estas bases: 1) un sector de jurisprudencia y doctrina niegan carácter de contrato de consumo al contrato de seguro, resultando de ello la inaplicabilidad de la LDC a dicho contrato, tanto como a entidades aseguradoras y re-aseguradoras; 2) en sentido contrario, otra corriente postula que el contrato de seguro configura una relación de consumo; 3) no obstante, aun en esta última corriente, "resultaría siempre necesaria una previa y adecuada interpretación normativa" para decidir la aplicación - o no - de la LDC al contrato de seguro; 4) la LDC completa - en tanto norma general -, pero no sustituye, el ámbito de protección del consumidor, siendo que la Ley de seguros (LS, n° 17.418) también tiene dicho carácter tutelar, aunque especialmente adaptada a su materia específica; 5) en estos términos, se resuelve desestimar la aplicación de la LDC al caso sub-examen, atento a su mentado carácter de ley general, en tanto que la LS operaría como ley especial respecto de aquella normativa; en consecuencia, se decide que ha operado la prescripción de la acción conforme al art. 58, LS (1 año), norma especial que desplaza a la norma general del art. 50, LDC (3 años), en la línea argumentativa expuesta.

El fallo en comentario merece algunas reflexiones, en línea con el espíritu general de este trabajo.

11. En efecto, en primer lugar y de acuerdo al procedimiento propiciado *supra*, ap. 8, correspondería indagar si el caso sub-lite se adecua o no, conceptualmente, al régimen tuitivo del consumidor/usuario. De la lectura del fallo surge que, en rigor, el Tribunal parece no resolver el punto, pues se limita a citar las posiciones encontradas al respecto, sin decidirse por una de ellas - o, en su caso, intentar establecer un eventual 'tertius genus'-.

Nótese que el fallo destaca que, aun en caso de aceptarse el carácter consumatario del contrato de seguro, "resultaría necesaria una previa y adecuada interpretación normativa" para decidir el punto: la utilización del tiempo condicional ("resultaría") implica una mera hipótesis (16) y no una afirmación categórica; y, sobre la base de dicha hipótesis, desarrolla luego el Tribunal su resolución final.

12. El razonamiento que surge del fallo es éste: dadas dos alternativas interpretativas que llevan a soluciones incompatibles - en nuestro caso, contradictorias, pues se trata de una afirmación y su negación, "A" y "no-A" - se contraargumenta respecto de una de ellas - en nuestro caso, "A" - aunque sin haber aceptado expresamente esa alternativa - sobre la base de una excepción o limitación a la misma; este modo de razonar ha sido considerado como un principio programático de "economía en la argumentación" (17). Ello así atento a que el Tribunal, bajo el supuesto que el contrato de seguro podría ser un contrato de consumo, excluye la aplicación de la norma sobre prescripción de la acción prevista en el régimen consumeril invocando, sin embargo, una suerte de "excepción de especialidad", de la LS respecto de la LDC.

13. Como se ve, partiendo de una mera conjetura (que el contrato de seguro sea un contrato de consumo) se arriba a la aplicación de una supuesta excepción a una norma del régimen consumerista (LDC, art. 50, cit.), contenida en la ley de Seguros (art. 58. cit.), contrariando la vigencia del principio "pro consummatore" de dicha normativa.

14. En tales términos, la argumentación del caso se presenta como un dilema (18), de momento que, cualquiera sea la alternativa a seguir ("A" o "no-A"), la solución es la misma, porque si el contrato de seguro no es un contrato de consumo ("no-A"), se aplica directamente la LS; y si lo es ("A"), entonces, por derivación (excepción o especialidad), también se aplica la LS. Intentaré demostrar que tal "dilema" es sólo aparente.

15. En efecto, de sostenerse que el contrato de seguro es un contrato de consumo (19) y que, aun el reclamo del tercero beneficiario debe regirse por el régimen tutelar consumatario en todo aquello que le proporcione mejores ventajas (20), con mayor razón deberá hacerse lo propio respecto del asegurado frente a su asegurador (21).

16. En tal sentido, cabe señalar que, si la LS también tiene carácter tuitivo, integrándose en una normativa consumerista, de ningún modo podría aplicarse una norma que perjudique, comparativamente, al consumidor/usuario (en el caso, el art. 58, ley cit.); téngase presente, a todo evento, que dicha normativa integra el plexo de los Derechos humanos (22) y, es principio consagrado en esta materia, que ninguna disposición de tal índole puede interpretarse y, menos aún, aplicarse, en detrimento del sujeto tutelado (arg.: art. 30°, D.U.D.H.; art. 29°, C.A.D.H.; art. 5°, P.I.D.E.S.C.; art. 5°, P.I.D.C.P.; art. 23°, C.E.F.D.M.; art. 41°, C.I.D.N.; art.XV, C.I.D.F.P.).

17. Encuadrado, pues, el caso en la normativa consumerista, corresponde entonces aplicar directamente la disposición legal que rige el instituto en cuestión: en el supuesto comentado `suprao, la del art. 50, LDC, por ser la más beneficiosa para el consumidor/usuario (art. 3°, LDC). No obsta a esta solución el pie de igualdad jerárquica en que se hallan la LDC y la LS, atento a que la propia norma consumeril citada dispone, expresamente, que su aplicación se impone respecto de "otras leyes generales o especiales", en tanto resulte "más favorable al consumidor o usuario" (LDC, art. 50, cit.) (23). De modo tal que el antes mencionado "dilema" lógico, no existe en este caso.

18. Por otra parte, el Derecho del consumo, como se dijo `suprao, se perfila como un régimen jurídico re-orientador, con vocación estructurante. En efecto; la posición "central" que ocupa el consumidor/usuario en la estructura de consumo, omnipresente pero, a la vez, dinámica (24) y compleja (hologramática) (25), sugiere el replanteo de la normativa que pueda afectar las situaciones y relaciones de consumo en cada sector de dicha estructura, y no solamente en el tramo final de la misma, relativo al consumidor/usuario y su proveedor inmediato.

19. A tal efecto, es posible diseñar un modelo prospectivo que tienda a re-orientar dinámicamente todo instituto jurídico que incumba al encuadre estructural del Derecho del consumo. Un "modelo prospectivo" implica la construcción de un sistema (26) conceptual (constructo) (27) que refleje (como representación o imagen) una entidad determinada (28), en constante devenir (29), en cuya virtud, el modelo adopta la forma de programa que, como tal, se orienta hacia el futuro, pero que, además, toma en cuenta las variables que, operativamente, puedan introducirse en la entidad modelizada dinámica del proceso; en esto consiste la "prospección" aludida.

20. Tal prospección comparte con la denominada "proyección", el manejo de determinados datos del pasado, debidamente interpretados, junto a hipótesis respecto de variables significativas (30) en la futura evolución de un fenómeno dado; pero, aquélla, refiriéndose, en particular, a un modelo normativo, a la par de establecer ciertas proyecciones básicas, incluye en su análisis un conjunto de objetivos coordinados con variables operativas a introducir durante el desarrollo del programa respectivo, entre ellas,



"secuencias de acciones coordinadas" (31).

21. Tales "acciones coordinadas", coadyuvan a la efectiva realización del modelo conceptual indicado, atento a que el sistema jurídico integra su ámbito de reglas y principios (en tanto sistema de normas) con el de las políticas (acciones concretas) conducentes, que se suponen adoptadas dentro del marco normativo respectivo.

22. A ese respecto, caben tres aclaraciones: a) un sistema social es susceptible de sub-divisiones, entre ellas, la que ocupa el (sub)sistema jurídico (otro -sub-sistema, p. ej., el económico) y, dentro del jurídico, el (sub-sub) sistema normativo (32); b) un "orden" jurídico-normativo, en rigor, constituye solamente una regularidad pautada (33), que no pone orden efectivo o real en nada, sino que se limita a disponer lo que debe ser (34); c) la propia normativa consumataria, en particular, prevé líneas de acción estatal, tales como las que establece el art. 42, 2º párrafo, Cons. Nac.; LDC, art. 43 y Capítulo XVI; Cons. Prov. Bs. As., arts 38; Cons. C.A.B.A., art. 46; etc. En consecuencia, un modelo estructurante ha de trascender el aspecto estrictamente normativo para incluir cursos de acción conducentes.

23. En suma, cabe señalar que, aun desde el ámbito normativo -atento al carácter motivador que suele indicarse a su respecto (35)- entiendo legítimo abrigar esperanzas acerca de la aptitud re-orientadora y estructurante asignada al Derecho del consumo, mediante un diseño adecuado y dinámico del modelo sugerido en el presente (36); esto, en la medida de su eficacia y, en particular, de su performatividad (37).

24. Por lo demás, se constata una tensión subyacente entre la adopción de modelos teóricos y prácticos alternativos, por un lado, y la subsistencia de disciplinas persistentes, por el otro. En el primer sentido, en la medida en que tales modelos alternativos resulten adecuados, creo que no deben escatimarse los esfuerzos intelectuales y pragmáticos que hagan viable su desarrollo (38). En el segundo aspecto, aun cuando el modelo propuesto tiende al saber policompetente (39), la utilidad de las disciplinas particulares subsiste en las parcelas gnoseológicas y prácticas respectivas (40).

25. Para finalizar, a mero título ilustrativo y sin perjuicio de ulteriores desarrollos, pueden señalarse algunos indicadores de efectos re-orientadores y estructurantes, a partir de institutos (variables) ya existentes en el ordenamiento jurídico. Entre otros: el resarcimiento de daños (aunque limitado al denominado "directo") en sede administrativa (LDC, art. 40 bis), función aquélla reservada, `prima facie, a órganos judiciales y arbitrales; en su caso, atribución de responsabilidad solidaria de los proveedores (LDC, art. 40); vigencia del principio de reparación integral (específicamente establecido en la LDC, art. 54, párrafo 3º); la indagación acerca de la relación fundamental derivada del negocio subyacente (causa) en materia de juicios ejecutivos (41), a pesar de la vigencia del principio de "abstracción cambiaria" respecto de los títulos de crédito (42) y el carácter "autónomo" de los mismos (43); la competencia del juez del domicilio del deudor - consumidor/usuario- en materia de contratos sobre operaciones de venta de crédito (LDC, art. 36 'in fine') (44); la composición heterogénea de saberes específicos de los árbitros de consumo, en los términos de las normativas respectivas (p. ej., art. 5º, Decr. N° 276/98, P.E.N., y art. 5º, Ley 2.963, C.A.B.A.), que apunta a la integración (inter) disciplinaria (aunque todavía no policompetente); etc.

Notas al pie:

1) CONDOMI, ALFREDO MARIO; Reflexiones generales sobre defensa del consumidor y sistema arbitral de consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires -primeras aproximaciones; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar); 20/10/2011.

2) GALBRAITH, JOHN KENNETH; La sociedad opulenta; Planeta-Agostini, 1992.

3) Se trata de la denominada "integración jurídico-normativa en sentido restringido" (CONDOMI, ALFREDO MARIO; Primeros pasos en el derecho del consumo. Segunda parte; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar); 25/10/2013).

4) Con referencia al denominado "(sub) principio del centro dinámico de referencia", ver: CONDOMI, A. M.; Primeros pasos en el derecho del consumo. Segunda parte, cit.

- 5) Conforme a la teoría egológica del derecho, la norma constituye una anticipación del pensamiento de la conducta humana en interferencia intersubjetiva (COSSIO, CARLOS; La teoría egológica del derecho - Su Problema y sus Problemas-; Abeledo-Perrot, 1963); en tales términos, el operador jurídico ha de interpretar la conducta - objeto del conocimiento- a través de la norma - objeto del saber- (COSSIO, CARLOS; Reflexiones sobre la ley como saber y la conducta como el objeto interpretado al dictarse una sentencia; LA LEY, 15/8/1963. Véase, asimismo, de dicho autor, la extensa nota que desarrolla en La teoría egológica..., cit). A su turno, se ha dicho que "la norma contiene la captación lógica de un reparto proyectado de parte de un tercero" (GOLDSCHMIDT, WERNER; Introducción filosófica al Derecho - La teoría jurídica del mundo jurídico y sus horizontes- ; Depalma, 1987).
- 6) Esa suerte de "tandem normativo constitucional "; CONDOMI, A.M.; Primeros pasos... Segunda parte; cit.
- 7) CONDOMI, A.M.; Reflexiones generales..., cit.
- 8) ALCHOURRON CARLOS EDUARDO y BULYGIN, EUGENIO; Introducción a la metodología de las ciencias jurídicas y sociales; Ed. Astrea, 1993.
- 9) En doctrina, se habla de una "determinación normativa previa", "puramente sistemática"; en esta etapa, los hechos guían al operador jurídico, ubicándolo en su "terreno normativo" (GOTTHEIL, JULIO; Common Law y Civil Law; Abeledo-Perrot, 1960.
- 10) ALCHOURRON-BULYGIN; op cit.
- 11) Las corrientes de pensamiento jurídico de inspiración egológica se refieren a "ajustar" la] "comprensión normativa dentro del campo ya determinado en normas que directamente permiten una comprensión del caso"; se trata de una "comprensión empírico-dialéctica", tendiente a la "adaptación de normas y hechos" (GOTTHEIL, J. op cit.), confirmando una interpretación de la conducta mediante la norma (ver `suprao, nota 4).
- 12) ALCHOURRON-BULYGIN; loc cit.
- 13) PARDO, ALBERTO JUAN; Derecho Internacional Privado -Parte General -; Ed. Abaco, 1976.
- 14) Ed. Microjuris.com; 8/7/2013.
- 15) Se trató del reclamo de un asegurado frente a su asegurador, tendiente a percibir las indemnizaciones derivadas del siniestro. Puede consultarse la síntesis de Ricardo A. Nissen, loc cit en nota anterior.
- 16) Del tipo: "dado A, entonces B".
- 17) CARRIO, GENARO RUBEN; Sobre un modo común de argumentar en terreno jurídico; LA LEY, t. 22.
- 18) El "dilema", en lógica, "consiste en una alternativa en donde cada uno de sus términos implica la misma conclusión" (RUSSO, EDUARDO ÁNGEL; Vocabulario lógico Cooperadora de derecho y Ciencias Sociales, 1972.
- 19) Ver el reciente fallo de la CAp Civ. y Com., Sala 3&, Mar del Plata, en autos "Amaya c/BBVA Consolidar Seguros", 3/12/2013, con una interesante aplicación de daños punitivos, en los términos del art. 52 bis, LDC.
- 20) CONDOMI, A.M.; Primeros pasos en el derecho del consumo. Tercera parte; www.infojus.gov.ar, 30/10/2013.
- 21) Recientemente, la Procuración General de la Nación, 'in re' "Consumidores Financieros c/Unión de Paris Seguros", aceptó en su dictamen la acción colectiva en los términos de los arts. 43, Cons. Nac. y 54, LDC, respecto de una cláusula predispuesta y "escondida" dentro de las condiciones generales de la póliza.
- 22) CONDOMI, A.M.; Reflexiones generales..., cit.
- 23) Téngase presente, a todo evento, que consta en el fallo comentado, como fecha de inicio del plazo de prescripción, "noviembre de 2008"; esto es, estando ya plenamente vigente el art. 50, LDC, según reforma por ley 26.361.
- 24) CONDOMI, A. M.; Primeros pasos en el derecho del consumo. Segunda parte, cit.
- 25) CONDOMI, ALFREDO MARIO; Primeros pasos en el derecho del consumo. Primera parte; www.infojus.gov.ar; 7/8//2013.
- 26) KLIMOVSKY, GREGORIO; Las desventuras del conocimiento científico; A-Z editora,
- 27) BUNGE, MARIO; Epistemología; Siglo veintiuno editores, 1997.
- 28) SCHUSTER, FÉLIX GUSTAVO, citando a Varsavsky en El método en las ciencias sociales - Una introducción a la epistemología-; Centro Editor de América Latina, 1992.
- 29) Sobre las derivaciones en el devenir jurídico, puede consultarse:

CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; La norma jurídica: derivaciones; Doctrina Judicial, 25/11/1998.

30) La "proyección" implica una prolongación de tendencias estadísticamente observables que incluye variables "calculadas" en el desarrollo proyectado (DECOUFLÉ, ANDRÉ-CLÉMENT; La prospectiva; oikos-tau, s.a.-ediciones; 1974).

31) DECOUFLÉ, A-C; op cit. "Proyectar" implica calcular, en tanto que la "prospectiva" admite la manipulación de variables tendientes a la obtención de los objetivos del caso (respecto del devenir normativo jurídico, ver: CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; El concepto normativo del derecho y la teoría de la complejidad; LA LEY - Supl. Actualidad -, 17/04/1997).

32) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; Jurística - Ingreso a la epistemología jurídica - ; inédito, donde se recuerda a BUNGE (op cit), quien representa al sistema jurídico por tres conjuntos: su composición, su medio o ambiente y su estructura.

33) El maestro ególogo, Carlos COSSIO (op cit), sostiene que la norma jurídica -siendo un pensamiento - constituye la regulación de una conducta, en tanto que el derecho es, en términos ontológicos, conducta regulada.

34) CONDOMÍ, A. M.; Jurística..., cit.

35) VERNENGO, ROBERTO JOSÉ; Curso de teoría general del derecho; Cooperadora de Derecho y Ciencias Sociales, 1976.

36) A fin de cuentas, se ha señalado que "la historia muestra una constante interacción entre hechos e ideas: éstas tienden a producir hechos, pero los nuevos hechos modifican las ideas preexistentes, y así en lo sucesivo" (GUIBOURG RICARDO A. GHIGLIANI, ALEJANDRO M. y GUARINONI, RICARDO V.; Introducción al conocimiento jurídico. Apéndice: la ciencia; Editorial Astrea, 1984).

37) Es decir, del cumplimiento de las normas, y de la obtención de los fines propuestos, respectivamente. Ver: CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; La norma jurídica..., cit.

38) Salvando las distancias, la historia del pensamiento provee de ejemplos en tal sentido; el desarrollo de nuevas matemáticas que justifiquen innovaciones en el pensamiento de la física - Newton con la teoría de la gravitación universal y el cálculo infinitesimal, p. ej.-.

39) ALFREDO MARIO; Primeros pasos en el derecho del consumo. Segunda parte, cit.

40) Así, la clásica geometría desarrollada por Euclides mantiene su vigencia respecto de regiones reducidas del espacio, a pesar de la existencia y eficacia de otras geometrías no euclidianas - en particular la de Riemann - (KLIMOVSKY, G.; op cit.)

41) "Auto-convocatoria a Plenario s/ competencia del fuero comercial en los supuestos de ejecución de títulos cambiarios. " CNCom., en pleno, - 29/06/11)

42) Código de Comercio Comentado, bajo la dirección del Dr. JUAN CARLOS FERNÁNDEZ MADRID; Ediciones Contabilidad Moderna, Tomo 3, 1980.

43) LEGÓN, FERNANDO A.; Títulos de crédito; en "Elementos de Derecho comercial", Editorial Astrea, 1987.

44) Cám. C y C II, sala 2&, La Plata, 'in re' Doalessandro c/Zanetti s/cobro ejecutivo", 1/10/2013.

## DATOS DE PUBLICACION

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 3 DE SETIEMBRE DE 2014

:

Editorial:

## REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.41 al 43, LEY 17.418, LEY 17.418 Art.58, Ley 24.240, Ley 24.240 Art.3, Ley 24.240 Art.50, Constitución de la Provincia de Buenos Aires Art.38, CONSTITUCION DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art.46, LEY 2963*

# La justicia y el fuero del consumidor. Comentarios.

## Fundamentos

BASSANO, OSVALDO HÉCTOR

Publicación: www.infojus.gov.ar, 22 DE AGOSTO DE 2014

### TEMA

RELACION DE CONSUMO-CONSUMIDORES-DERECOS DEL CONSUMIDOR-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

### TEXTO

I.- INTRODUCCION:

A.- El siglo XXI ha signado a la humanidad en grandes cambios sociales-políticos y económicos, que no se están significando ni interpretando en los días que transcurren y que solo se vislumbrará a través del tiempo.

El trayecto de los derechos individuales, pasando por los sociales y llegando a los Derechos Humanos y de tercera generación, son en si la pura historia de la evolución humana y sus relaciones de convivencia.

Esta dirección se inscribe en los propios factores de poder que fueron convencionando a las sociedades en su interrelación y a quienes lo otorgaban hasta quienes lo padecen o pueden disfrutar.

El desenlace del último tiempo hacia la plena defensa de los Derechos Humanos y con ellos a los Derechos del Consumidor, no hacen más que demostrar palmariamente la crisis que en los últimos tiempos ha devengado el poder y libertad de mercado, la necesidad de su morigeración y control a los efectos de evitar los perjuicios que han ocasionado a la humanidad.

La libertad de mercado sin control como única forma política y económica de existencia de una sociedad organizada, permitió el crecimiento desmedido de grupos económicos y corporativos que a la zaga de su voracidad y codicia de dominio, fueron hasta neutralizando y dominando a los mismos Estados, conculcando los mismos derechos de las Naciones en su beneficio.

B.- El final es una crisis que lleva décadas y millones de víctimas, con Estados que no han sabido entender el verdadero destino de la humanidad que no es precisamente la existencia de unos pocos sobre la convivencia de las mayorías (reeditando la historia de 1984 de George Orwell, con "El Gran Hermano" vigilando a todo el mundo), ha comenzado a fortalecer conceptos de defensa de las sociedades y el Derecho del Consumidor ha nacido con ese destino.

Para determinar el alcance del Derecho del Consumidor no solo es la "faz patrimonial de la protección, en la lucha valedera pero no suficiente por la integridad y la "no profanación del bolsillo", relativa a consumos vinculados a una clase (primer mito) o a determinados hábitos de consumo diario (segundo mito), que reducen la problemática a una lógica simplista, y que tiende a minimizarla como rama del derecho". "El derecho del consumidor es sin duda, un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrados dentro del marco de lo que llamamos "derechos humanos". (Agustín Gordillo "Derechos Humanos y del Consumidor", Capítulo II-IX 12).

"...los derechos humanos, como categoría ética, cultural e histórica -es decir, prenormativa-, no constituye una concepción cerrada y acabada de la que puedan beber los ordenamientos positivos, sino un concepto abierto a distintas concepciones y desarrollos y, en consecuencia, no existe una formulación canónica, ni una forma exclusiva de respetar las exigencias que derivan de tales derechos. Tampoco es posible emprender la tarea de comprensión desde un punto de vista externo a la historia". (MANILI, PABLO, "La difícil tarea de elaborar un concepto de los Derechos Humanos" Revista Jurídica de la UCES, Año

1 Nro. 1, 1999).

Es decir que estamos frente a un Derecho vital que representa la necesidad misma de la existencia humana en su desarrollo pleno y asimismo con la evidente necesidad de su absoluta defensa.

Las sociedades modernas para una mejor convivencia y canalización de sus conflictos, no deben ver estructuras económicas, sociales o políticas de dominación, sino el pleno ejercicio de la visualización del otro. Sin adentrarnos en áridos y extensos conceptos filosóficos, la "otredad" representa claramente ver la existencia del otro su convivencia y su necesidad de validación. En este punto a transcurrido la historia de la humanidad que trato de proteger al individuo, independiente de la existencia del otro. El verdadero ejercicio de convivencia es la aceptación de la existencia del otro sus circunstancias y con ello sus derechos. En la convivencia esta temática nos lleva a pensar la necesidad de la defensa cuando estructuras de poder no respetan ni validan estos derechos, por ello la evidente necesidad de su defensa en todos los campos necesarios, generando por fin la mejor convivencia que ameritan.

Al manifestar que estamos frente a un Derecho Humano, ampliando su concepto a la plena existencia del Ser Humano, nos adentramos en la necesidad que su estructuración jurídica como tal sea acorde a los tiempos que corren. Pero además, implementar un defensa plena que haga que los mismos representen su pleno ejercicio y no se vean acotados y cercenados por momentáneas o inconsistentes estructuras, es un desafío que lleva insito un cambio necesario en la visión que el derecho venía desarrollando.

C.- En 1.983 el Secretario General presenta el proyecto de Directrices ante el Consejo y luego de largas negociaciones es aprobado el documento definitivo por la Asamblea General de la ONU el 9 de abril de 1.985 (Resolución N° 39/248).

Las directrices que establece la Resolución 39/248 en su artículo 2, son las siguientes:

- A) La protección de los consumidores contra los riesgos para su salud y seguridad;
- B) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- C) el acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer decisiones informadas de acuerdo a los deseos y necesidades;
- D) La educación del consumidor;
- E) Disponibilidad de compensación efectiva al consumidor;
- F) Libertad para formar consumidores y otros grupos u organizaciones, y la oportunidad de esas organizaciones a presentar sus puntos de vista en los procesos de toma de decisiones que les afectan.

Posteriormente nuestra ley 24240 en el año 1993, toma estos principios y a pesar de la accidentada sanción, por los vetos del Poder Ejecutivo de entonces, logra su aparición, que es completada por la sanción de la Constitución de 1994.

El artículo 42 de la Constitución Nacional, quedó redactado en estos términos: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en relación al consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; 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 de 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".

Dando un marco normativo necesario para este derecho, que se complementa con el artículo 41 y 43 de la Constitución Nacional.

Así el artículo 41 de la CN, estableció claramente: "Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo. El daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer, según lo establezca la ley. Las autoridades proveerán a la protección de este derecho, a la utilización racional de los recursos naturales, a la preservación del patrimonio natural y cultural y de la diversidad biológica, y a la información y educación ambientales. Corresponde a la Nación dictar las normas que contengan los presupuestos mínimos de protección, y a las provincias, las necesarias para complementarlas, sin que aquéllas alteren las jurisdicciones locales. Se prohíbe el ingreso al territorio nacional de residuos actual o potencialmente peligrosos, y de los radiactivos".

El artículo 43 de la CN. dice: "Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el Juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva. Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el defensor del pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización. Toda persona podrá interponer esta acción para tomar conocimiento de los datos a ella referidos y de su finalidad, que consten en registros o bancos de datos públicos, o los privados destinados a proveer informes, y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquellos. No podrá afectarse el secreto de las fuentes de información periodística. Cuando el derecho lesionado, restringido, alterado o amenazado fuera la libertad física, o en caso de agravamiento ilegítimo en la forma o condiciones de detención, o en el de desaparición forzada de personas, la acción de hábeas corpus podrá ser impuesta por el afectado o por cualquiera en su favor y el juez resolverá de inmediato, aun durante la vigencia del estado de sitio".

Es decir que no se queda con el mero contrato individual entre partes, sino que se amplía, potenciando lo que en realidad existe que es la relación de consumo.

## II.- CANALIZAR LOS RECLAMOS DEL LOS CONSUMIDORES.

A.- La estructura jurídica tuvo un notable avance con la sanción de la modificatoria de la ley 24240 en el año 2008 y que representó un avance en la Defensa de los Derechos de los Consumidores.

Pero este avance necesita de su efectiva aplicación, para que la moderna normativa no quede en letra muerta. Es de suyo que el comienzo de la Defensa del Derecho del Consumidor, se realizó a través de la aplicación administrativa, es decir su defensa realizada por el Poder Ejecutivo del Estado, generó la igualación en algunas instancias, del consumidor a administrado. Con el tiempo, la rapidez de las transacciones en la materia y la necesidad de mejorar las políticas a implementar para los consumidores, esta forma de defensa, significó un colapso y un retardo en la aplicación de derechos.

Este constante cambio no ha sido acompañado por el poder del Estado que se encuentra facultado para a resolución de conflictos. El Poder Judicial, ha quedado anquilosado, con normas que lentifican el proceso, estructuras que no se encuentran acordes a los tiempos y con resoluciones que comienzan a evitar los notables avances del derecho.

El progreso de las sociedades, debe ser acompañado con el avance de sus

instituciones. Su estancamiento genera detención de los cambios y la historia muestra los graves perjuicios, generando severos conflictos sociales.

B.- Desde hace tiempo se discute sobre la Democratización del Poder Judicial, su aplicación a los evidentes progresos sociales, tecnológicos, económicos y políticos. La mejor implementación de los procesos y asimismo la solución de conflictos que han quedado fuera de su alcance como Poder del Estado. Esto ocurre por los montos de los reclamos, los engorrosos procedimientos, o las sentencias que en muchos casos no han comprendido el avance de las relaciones sociales.

A ello se le debe agregar los nuevos conceptos de conflicto, sus nuevas formas de resolverlos y la evolución y rapidez de las relaciones interpersonales.

Ello amerita un cambio estructural del Poder Judicial y además, la creación de procedimientos que puedan responder a las necesidades de los desequilibrios de poder y a todos los reclamos de la sociedad y no solo los que tengan trascendencia o valor monetario. Esto es lo que en una democracia se denomina incluir, que la justicia sea accesible a todos y que sus reclamos puedan ser resueltos. Asimismo, que la resolución y facilidad del acceso sea acompañada con la rapidez que amerita el reclamo que se impetra.

A esto se debe propender, para una justicia más ágil, acorde a los tiempos y que pueda receptar los reclamos y la efectiva aplicación de los derechos.

Luego de la sanción de la modificación de la ley 24240, es necesario, además, la implementación de su ejercicio y la efectiva aplicación de los derechos que establece. Esto debe ser realizado por procesos eficaces, justos, rápidos y que den una cabal respuesta a la implementación de los Derechos del Consumidor que representan un cambio en todas las relaciones humanas.

Para ello es menester crear sistemas, organismos y procedimientos capaces de mejorar la resolución de conflictos y además que protejan el desbalance de poder incito en la relación de consumo.

C.- Así llegamos a la creación de Juzgados que entiendan en Derecho del Consumidor, con una justicia actuada, oral y efectiva.

Los distintos proyectos en danza ameritan su estudio, pero representan plenamente la necesidad de dar un salto en la valoración de las relaciones humanas, dando herramientas efectivas que puedan canalizar los conflictos, dando de esta forma respuesta inmediata al consumidor, a su desbalance de poder y asimismo a demostrar que la repetición de la violación de los derechos del consumidor son efectivamente sancionados y reparados como tales.

Desde hace varios años venimos solicitando la creación del Fuero de Derecho del consumidor en la Justicia, su necesidad amerita los tiempos que corren y además la agilidad que necesitan las personas para su mejor convivencia.

Se presentaron proyectos en la Provincia de Buenos Aires y la Nación. Por ello celebramos el proyecto del Poder Ejecutivo como superador y con el agregado de Instituciones y elementos que mejoran la relación de consumo misma y estabilizan la desigualdad a que es sometido el consumidor.

Agregar a esta estructura jurídica Medios de Resolución de Conflicto, demuestran el ingreso a la mejor canalización de los conflictos que se susciten en la Relación de Consumo.

Pero esto irroga asimismo la necesidad de comprender que estamos ante la aplicación de normas de orden público que deben ser evaluadas en una Conciliación más que en una medicación.

Asimismo la inclusión de los Auditores en las relaciones de consumo, permiten que el Estado a través del poder administrador aplique las normas y las multas, y resuelva el conflicto si el consumidor optara por este extremo.

Toda esta estructura amerita una reflexión, la necesaria aplicación de la equiparación que el desbalance donde se encuentra el consumidor en la relación. Es por ello que con estos nuevos elementos, uniéndolos a la rapidez y las multas a que puede acceder el consumidor puedan disuadir a los proveedores de bienes y servicios a evitar la realización de actos en contra de los derechos y garantías de raigambre constitucional que bien describe y enumera el art. 42 de nuestra constitución.

El paquete se completa con el Observatorio de Precios y disponibilidad de insumos de bienes y servicios que permite la efectiva aplicación del derecho a la información y la evitación de los abusos que diariamente son objeto los consumidores en un mercado voraz sin Responsabilidad Social Empresaria, efectivamente aplicada.

Por fin la modificación de la ley de abastecimiento y el pague y luego reclame, permitirá que las multas no queden en enmarañadas apelaciones burocráticas que terminan en no solucionar los problemas de competencia y la misa voracidad del mercado en contra del patrimonio del consumidor. Lugar menos explorado y discutido dado que el concepto mercado se sobrepone a cualquier fundamento que implique desconocer su influencia directa en la macro y microeconomía, vulnerando los básicos principios de los derechos humanos como el derecho del consumidor.

Por fin, el proyecto de modificación de la ley de abastecimiento, pone en marcha una herramienta jurídica que estaba cercenada por varios decretos modificatorios y que le habían quitado la fuerza indispensable para formalizar las acciones contra la competencia imperfecta, contra el acaparamiento y desabastecimiento, que padecen los consumidores y que agraden sus derechos.

Notas al pie:

1) Dr. Osvaldo Héctor Bassano, Presidente de ADDUC

bassano@calz.org.ar

(011) 4241-2949

(011) 15-4429-8390

Director del Instituto de Derecho del Consumidor del Colegio de Abogados del Departamento Judicial de Lomas de Zamora.

Abogado, Árbitro de Consumo, Mediador, Conciliador.

Titular de Cátedra de "Defensa del Consumidor" de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad del Este-La Plata

2) Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores (ADDUC)

www.adduc.org.ar

29 de Septiembre 1960, 1º piso, "46" Lanús - TEL. 4241-2949

## **DATOS DE PUBLICACION**

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 22 DE AGOSTO DE 2014

:

Editorial:

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.41, Constitución Nacional Art.42, Constitución Nacional Art.43, Ley 24.240*



# Consumismo, un atributo de la sociedad.

MURAS, DANIELA | ARGGERI, GASTÓN M.M.

Publicación: www.infojus.gov.ar, 11 DE AGOSTO DE 2014

## TEMA

RELACION DE CONSUMO-DEFENSA DEL CONSUMIDOR-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS

## TEXTO

INTRODUCCIÓN.

Entre la multiplicidad de aspectos que comprenden la vida cotidiana de los ciudadanos, se destacan sus derechos como consumidores. Sin dejar de ser una actividad natural e inherente al hombre, el acto de consumo ha mutado en sus formas a lo largo del tiempo sin perder su fin último: satisfacer una necesidad. La noción de necesidad también se ha ido transformando, a la par de la de consumo. El consumidor es destinatario final de bienes y servicios, ya que los adquiere con el propósito de no volver a introducirlos nuevamente en el mercado. Así, se establece como el último eslabón de la cadena de producción-distribución- comercialización.

Relatos históricos, informes etnográficos y la misma cotidianeidad nos indican que el consumo constituye una parte fundamental del estilo de vida contemporáneo. Hoy en día, consumir es una actividad que ha penetrado de manera radical en el ciudadano, hasta el punto que a veces la realiza inconscientemente. Así, el consumo ha adquirido nuevas dimensiones, desde satisfacer una necesidad concreta hasta cumplir un deseo (4).

El derecho del consumidor nace del reconocimiento de la necesidad de restablecer el marco de equilibrio en una relación de consumo estructuralmente desfavorable al consumidor y favorable al productor (5).

El artículo 42 de la Constitución Nacional (6) constituye un verdadero estatuto de derechos y obligaciones que se complementa con la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, sus modificatorias y demás normativas provinciales dando solución a la problemática que plantea el consumo actual.

En la actualidad, estamos siendo testigos de un nuevo cambio en la legislación nacional ya que, con el objetivo de profundizar la protección de los consumidores y usuarios, el Poder Ejecutivo ha elevado al Congreso, el 4 de agosto de 2014, tres proyectos de ley que darán paso, de ser aprobados, a una nueva regulación en las relaciones de producción y consumo.

A lo largo de este artículo nos proponemos repasar brevemente la historia de las relaciones de consumo y la evolución de la defensa del consumidor, analizando la magnitud que ha tomado este nuevo actor social y la protección que buscan brindarle los mencionados proyectos de ley.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA FIGURA DEL CONSUMIDOR. DE UNA SOCIEDAD DE PRODUCTORES A UNA DE CONSUMIDORES.

A partir de un análisis histórico de la noción de consumo pueden destacarse distintos momentos. En el modelo de mercado altamente competitivo del siglo XIX, en el que se desarrolló el derecho contractual moderno, no se consideraba que el hombre común y el consumidor estuvieran en desventaja respecto del productor sino que sus intereses quedaban completamente protegidos por la naturaleza misma del sistema, como así también por leyes antimonopolio y otras que exigían estándares de calidad que paulatinamente surgieron para beneficiar al consumidor (7).

El gran impacto de la Primera y Segunda Guerra Mundial y la depresión económica de la década del treinta provocó la decadencia de la actividad de consumo. En este contexto, los consumidores se contentaban con comprar cuanto les ofrecían las empresas.

Posteriormente, la combinación de un incipiente poder adquisitivo de la población, una demanda insaciable de bienes y servicios y un mercado cada vez más complejo y diversificado donde los oferentes sólo pensaban en maximizar sus beneficios a cualquier costo, fueron el punto explosivo que dio origen a abusos nunca antes vistos (8).

En definitiva, la realidad social y económica empezaba a cambiar. La circulación masiva de bienes y servicios hicieron del consumo una actividad cotidiana que exigía rapidez, en la cual la oferta era lanzada simultáneamente a un número indeterminado de posibles consumidores.

Si bien siempre existió el mercado y, consecuentemente, los consumidores, la necesidad de brindarles protección especial se tornó imperativa en el ámbito de una sociedad de consumo y un mercado complejo. Combinación que sólo se dio en el mundo una vez que empezaron a advertirse los frutos de la etapa de reconstrucción de posguerra (9).

La nuestra es una "comunidad de consumidores" en el mismo sentido en que la sociedad de nuestros abuelos merecía el nombre de "sociedad de productores" (10). Aunque la humanidad venga produciendo desde la lejana prehistoria y vaya a hacerlo siempre, la razón para llamar "comunidad de productores" a la primera forma de la sociedad moderna se basa en el hecho de que sus miembros se dedicaron principalmente a la producción; el modo como la sociedad formaba a sus integrantes estaba determinado por la necesidad de desempeñar el papel de productores y la norma impuesta a sus miembros era la de adquirir la capacidad y la voluntad de producir (11). La sociedad humana, en su etapa presente de modernidad tardía, impone a sus miembros la obligación de ser consumidores. (12) La forma en que esta sociedad moldea a sus integrantes está regida, ante todo y en primer lugar, por la necesidad de desempeñar ese papel (13).

La diferencia reside en el énfasis que se ponga en cada sociedad; ese cambio de énfasis marca una enorme diferencia casi en todos los aspectos de esa sociedad, en su cultura y en el destino individual de cada uno de sus miembros. Las diferencias son tan profundas y universales que justifican plenamente el referirse a la sociedad actual como una comunidad totalmente diferente de la anterior: una sociedad de consumo (14).

Por eso, cuando decimos que nuestra sociedad es una sociedad de consumo, debemos considerar algo más que el hecho trivial, común y poco diferenciador de que todos consumimos (15).

El paso de aquella sociedad de productores a la actual sociedad de consumo significó múltiples y profundos cambios, siendo el principal, el modo cómo se prepara y educa a la gente para satisfacer las condiciones impuestas por su identidad social (16).

#### EL MONOPOLIO, PRINCIPAL FACTOR DE UNA RELACIÓN DESIGUAL DE CONSUMO.

La concentración económica es una de las expresiones más acabadas de los desequilibrios y distorsiones en el mercado, que se manifiestan en la presencia y actuación de organizaciones monopólicas y oligopólicas.

La gran empresa controla por se sus precios y sus productos debido a que dispone del poder que tiene el vendedor único o un grupo reducido de vendedores o porque cuenta a su favor con las características de sus productos o servicios, dado que ésta es una defensa que la protege de la potencial competencia que se le puede disputar en el mercado (17).

En consecuencia, las llaves maestras del mercado se encuentran en poder de las grandes empresas, habitualmente denominadas líderes, generando como su contracara la creciente indefensión del consumidor. En otros términos, la presencia siempre agresiva de las corporaciones domina sin sutilezas al mercado, controlando férreamente la oferta, imponiendo los precios y sojuzgándonos a nosotros -consumidores y usuarios- con una estructura funcional monopólica o de formas semejantes (18).

Cuando la gran empresa se ha vuelto monopólica u oligopólica y genera condiciones de inseguridad y desprotección al ciudadano común, los consumidores necesitan que el Estado intervenga en su nombre. Podríamos decir que el derecho comercial, ámbito donde se dan las relaciones de consumo, se desarrolla de cara al proveedor y de espaldas al consumidor (19).

Está en juego, ante todo, el derecho de acceso mismo al consumo y por ello es preciso remover los obstáculos que impiden la obtención de bienes y servicios indispensables para el desenvolvimiento de una vida digna.

El derecho del consumidor significa un reaseguro de la libre competencia en el mercado, al que le da transparencia y posibilita el ejercicio de la libertad económica. Esta libertad es ejercida en función de una finalidad: la libre elección de los productos por parte del consumidor (20).

La participación implica que los ciudadanos intervengan estrechamente en los procesos económicos, sociales y culturales que los afectan. Lo importante es

que se disponga de un acceso constante a la adopción de decisiones y al poder concentrado por las empresas líderes. La participación es, en este sentido, un elemento esencial del desarrollo humano.

Como sostuvimos antes con relación a los derechos del consumidor, la libre competencia beneficia también a los buenos empresarios, posibilitando que en el mercado exista mayor competitividad y libertad para todos los que actúan en él. El consumidor no puede ser tratado en forma arbitraria, sino que debe serlo de manera equitativa, con dignidad y ecuanimidad en la relación de consumo (21).

En este sentido, creemos que los proyectos de ley presentados por el Poder Ejecutivo buscan afirmar los principios de libre competencia, de celeridad y economía procesal, protegiendo de esta manera a los consumidores y usuarios de la actividad monopólica.

#### LA DESIGUALDAD EN LA RELACIÓN DE CONSUMO: LA VULNERABILIDAD COMO PRESUPUESTO DE LA PROTECCIÓN.

En la médula del concepto de consumidor está la idea de debilidad de una de las partes: debilidad por falta de conocimientos técnicos, de información veraz o de opciones, la circulación de productos defectuosos y la difusión de mensajes engañosos o erróneos y la desigualdad por la imposibilidad de negociar.(22) A estas cuestiones se le suma la problemática del difícil acceso a la justicia para disipar eventuales conflictos. Las personas con mayor poder adquisitivo tienen mayores defensas y les resulta más fácil acceder a la misma. Por ello, defender los derechos del consumidor implica una real defensa de los más débiles y favorece la existencia de una sociedad de iguales(23).

Los consumidores no poseen conocimientos específicos referidos al bien o servicio y, por ello, pueden ser particularmente explotados. En efecto, los consumidores realizan un acto de confianza máxima (24) al firmar contratos con cláusulas sorprendentes, abusivas, contrayendo obligaciones engañosas por lo que la propaganda sugiere, asumiendo obligaciones determinables conforme a complejos cálculos económicos completamente desconocidos y padeciendo una falta de experiencia que los debilita y que es aprovechada por otros (25). El prototipo de consumidor es la persona que individualmente no está en condiciones de hacer valer sus justas exigencias sobre los productos y servicios que adquiere y que carece de los medios necesarios para enfrentarse con las empresas con las que contrata (26).

La intervención del Estado se justifica desde que se produce un aprovechamiento, un abuso o un exceso entre los celebrantes del acto de consumo, pues un contrato desequilibrado e injusto origina perjuicios para la sociedad y el mercado (27). Es tal la desproporción entre los medios de los que dispone el consumidor normal y aquellos que poseen las empresas, que no tienen ninguna posibilidad efectiva de hacer valer sus derechos y defender sus legítimos intereses (28).

El proyecto de ley que plantea un nuevo sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo (29), establece la creación del COPREC (30), instancia que tendrá una intervención previa y obligatoria al reclamo ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o, en su caso, a la demanda ante la Justicia Federal y Nacional en las Relaciones de Consumo, de conformidad a lo que se establece en dicho proyecto.

El procedimiento ante el COPREC será gratuito para el consumidor o usuario, pudiendo contar con la asistencia de representantes legales de una asociación de consumidores y usuarios en los términos del artículo 56 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, del Ministerio Público de la Defensa o de otros organismos estatales de defensa del consumidor o de servicios de patrocinio jurídico gratuito públicos o privados.

Asimismo, la Secretaría de Comercio dispondrá de un servicio de patrocinio jurídico gratuito destinado a asistir a los consumidores o usuarios que lo soliciten y cumplan con los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

Este proyecto de ley, prevé distintas disposiciones tendientes a equilibrar la relación desigual que media entre el consumidor y el proveedor. Se destacan, principalmente, las destinadas a acelerar el proceso de manera de brindar una solución ágil y efectiva al consumidor. Entre ellas, pueden mencionarse la creación de una instancia ágil de conciliación previa (31), la reducción de los plazos procesales ordinarios (32) y de la duración total del proceso ante la Justicia Federal y Nacional de las Relaciones de Consumo.

También aportan al desarrollo expedito del proceso las notificaciones vía correo electrónico (33), la posibilidad de un acuerdo entre partes (34), la inadmisibilidad de ciertos medios de producción de prueba (35) que irrogan tiempos excesivos y el pronunciamiento de la sentencia definitiva en el mismo acto de audiencia.

Por otra parte, el proyecto otorga ciertas ventajas a favor del consumidor con el objeto de compensar su posición de debilidad, tales como: la ausencia de consecuencias en caso de que no se presente a la conciliación, pudiendo iniciar un nuevo trámite por la misma causa; en caso de incomparecencia injustificada del proveedor (36), se destina al consumidor o usuario la tercera parte de la multa percibida; la inapelabilidad de la sentencia favorable que ordene el pago de sumas de dinero hasta un monto equivalente a cinco Salarios Mínimos, Vitales y Móviles (37); y el principio de gratuidad que rige el proceso (38). Todas estas disposiciones se articulan sobre los principios procesales expresamente indicados en el artículo 52 del mencionado proyecto: celeridad, intermediación, economía procesal, oralidad, gratuidad y protección para el consumidor o usuario, de conformidad con lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional y por la Ley N° 24.240 y sus modificatorias.

#### LA IMPORTANCIA DE LA FIGURA DEL CONSUMIDOR HOY: UN NUEVO ACTOR SOCIAL.

En un contexto globalizado, pautado por los avances tecnológicos, el capitalismo y la apertura de nuevos horizontes comerciales disponibles a través de internet, emergen múltiples vínculos comerciales y, con ellos, nuevas formas de consumo y consumidores. Éstas modifican los modos tradicionales, proponiendo nuevas reglas y pautas que, de no ser reguladas, ponen en riesgo los derechos del consumidor. La publicidad y el marketing se suman, creando no sólo nuevas necesidades sino los medios para satisfacerlas. Así, el individuo sirve a este nuevo sistema consumiendo.

El pasaje de una sociedad de productores a una de consumidores resulta del proceso de emancipación gradual de los individuos de sus condiciones originales de no opción, de los escenarios guionados y las rutinas obligatorias, de los vínculos preordenados, prescritos y no negociables. En resumen, ese devenir es presentado como un salto más, quizás el definitivo, de un mundo de restricciones y falta de libertad a uno de autonomía y dominio de sí mismo. La mayoría de las veces se afirma que ese pasaje representa el triunfo final del derecho a la autoafirmación (39). La problemática jurídica de la protección del consumidor se centra en la noción de la libertad contractual y, en este ámbito, el Estado interviene no con el objeto de resguardar un interés público sino privado.

Hoy, la capacidad como consumidor es la que define principalmente el status de ciudadano; esta actividad y no la del productor es la que proporciona el vínculo necesario entre los individuos y la sociedad en su conjunto. (40) Por eso, en este nuevo escenario, es prioritario reenfocar la interacción entre derechos y obligaciones. En la sociedad actual, entonces, el consumidor se consagra como un nuevo actor social en sí mismo: no se constituye en el acto de consumir sino que nace como consumidor. Los miembros de la sociedad son consumidores de jure. (41) La idea de identificarlos como un grupo diferenciado y brindarles protección especial adquiere total importancia. (42) Éste es el punto de partida de la cadena de consumo y, por ello, devino urgente que el Estado actúe protegiendo sus derechos. El derecho del consumidor surge como una suerte de "estatuto" personal del mismo, planteando que el objeto y razón de ser de esta disciplina jurídica es su protección. En este sentido, el rol a ser desempeñado por el Estado resulta esencial para lograr tal finalidad.

#### EL ROL DEL ESTADO EN LA SOCIEDAD DE CONSUMO.

La sociedad de consumo es también la sociedad de aprendizaje del consumo, de adiestramiento social de consumo, es decir, un modo nuevo y específico de socialización, relacionado con la aparición de nuevas fuerzas productivas. Es en esta coyuntura donde resulta menester la contención estatal (43).

Las directrices para la protección del consumidor constituyen un conjunto internacionalmente reconocido (44) de objetivos básicos, preparados especialmente para ser utilizados por los gobiernos de los países en desarrollo y los de reciente independencia para la estructuración y fortalecimiento de sus políticas y leyes de protección del consumidor.

Centran su atención en los intereses y necesidades de los consumidores, reconociendo que éstos afrontan a menudo, con relación a los empresarios, desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación. (45)

Debemos decir que el derecho del consumidor busca elevar al consumidor, para encontrar la necesaria nivelación en la relación, a fin de que ambas partes se encuentren realmente en igualdad de condiciones (46).

El derecho del consumidor viene a resolver la situación de desventaja en la que se encuentra el ciudadano y cuenta con herramientas eficaces y poderosas que permiten un encuadre legal acorde a esta nueva realidad. El legislador procuró que así sea, la doctrina se encargó de llevarlo por ese camino y la jurisprudencia fue afirmando esos pasos. De este modo, se regula esta actividad que es uno de los motores fundamentales de nuestro sistema económico y que fue, hasta hoy, paradójicamente, postergada durante décadas.

La enorme importancia que implica tener una vía de acceso a la Justicia está dada porque ningún sistema de protección del consumidor es efectivo si no se establece uno de compensación de su derecho que funcione eficazmente. Visto desde la perspectiva del consumidor, los esquemas de compensación son importantes por tres razones: en primer lugar, porque aseguran la justicia individual, que hace a la reparación del daño o a la efectiva satisfacción de sus necesidades, asegurando así que los consumidores hagan valer en la práctica sus derechos. En segundo término, son importantes porque movilizan al consumidor individual, incorporando en el ciudadano una noción que muchos no tienen, porque no conocen sus derechos en el mercado. Esta concientización hace que los consumidores comprendan que tienen un rol activo en la prosecución de los casos en que se han violado sus derechos en la relación de consumo. Por último, son importantes porque un sistema de compensación efectivo, es decir, rápido, justo, económico y accesible funciona como una forma de corregir los defectos del mercado, ya que tanto las organizaciones de consumidores como las autoridades pueden usar las quejas de los consumidores como un medio para obtener información sobre el comportamiento del mercado (47).

El derecho del consumidor, por su propia naturaleza y mandato constitucional, requiere mecanismos y procedimientos que cubran las situaciones que se producen y que a veces no encuentran solución en los sistemas tradicionales. Éstos, a su vez, tienen que cumplir con el requisito de eficacia, que implica la posibilidad de obtener una respuesta del sistema a sus reclamos en tiempo, modo y condiciones de acceso que no desnaturalicen la protección de los derechos. (48)

De esta manera, el Estado debe asumir un rol de contralor que permita que las nuevas normas de competencia, además de consolidar una economía eficiente, no atenten contra el acceso a la satisfacción de necesidades de los argentinos. Por ello, los derechos del consumidor pertenecen al ámbito interdisciplinario, no solamente en el interior del discurso jurídico en el que cooperan el derecho civil, el comercial, el procesal, etcétera, sino con respecto a otras ciencias sociales, como la psicología individual y social, la sociología y otras que se observan claramente con respecto a la economía (49).

#### UN NUEVO AVANCE EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR. LA CREACIÓN DE SU PROPIO FUERO.

El tipo de conflictos que pueden llegar a suscitarse y su especial relación con la satisfacción de elementales necesidades humanas hacen imprescindible la existencia de un sistema rápido, eficaz, económico y garantista para la instrumentación procesal de la defensa de estos derechos (50).

Los mencionados proyectos buscan establecer un nuevo sistema para la prevención y solución de conflictos; esto es, mecanismos que establezcan nuevos modos para lograr una efectiva satisfacción de las necesidades de los consumidores, diferentes a los establecidos por las vías judiciales ya existentes, generalmente onerosas y lentas, en el que se ven perjudicados sus derechos. Este nuevo sistema prevé la implementación de una instancia de conciliación (COPREC), una etapa administrativa (Auditoría en las Relaciones de Consumo) y la creación de un nuevo fuero especializado en la materia (Justicia Federal y Nacional en las Relaciones de Consumo).

Para garantizar un cumplimiento eficaz de los derechos de los consumidores y usuarios, los juzgados especializados en la materia deben contar con herramientas y mecanismos eficaces de acción. Una justicia competente, comprensiva del desamparo de la comunidad y atenta a la posición dominante de

los grandes grupos económicos es vital para comenzar a delinear un verdadero "Sistema de Defensa del Consumidor". La tendencia mundial hoy en día apunta a consagrar el derecho de los consumidores y usuarios mediante la creación del "Fuero del Consumidor", contando con una base legal, con principios ya consagrados y con el apoyo de una justicia pionera en la temática.

Notas al pie:

- 1) Se agradece la colaboración de Francisca Baur Noblía y Cristian Perkovic.
- 2) Abogado (UNMDP). Especialista en Mediación. Diplomando en Derecho de Salud Mental. Asesor en Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.
- 3) Abogada (UBA). Ex becaria de la Universidad de Alcalá (UAH). Docente (UBA). Asesora en Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.
- 4) Bauman, Zygmunt. "Vida de consumo". Fondo de cultura económica, 2008. Pág. 71.
- 5) Convención Nacional Constituyente 31° Reunión- 3° Sesión Ordinaria, 16 de agosto de 1994. Irigoyen. Pág. 4170.-
- 6) "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 de 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."
- 7) Macpherson, C.B., Ascenso y caída de la justicia económica, del libro Ascenso y caída de la justicia económica y otros ensayos, ed. Manantial, Buenos Aires, 1991 (ed. original en inglés, The Rise and Fall of Economic Justice and Other Essays, Oxford University Press, 1985).
- 9) La defensa de los Derechos del Consumidor desde una perspectiva internacional. Sistema de Universidad Abierta. Facultad de Derecho. UNAM.
- 10) Bauman, Zygmunt. Trabajo, consumismo y nuevos pobres. Ed. Gedisa, 1999. Pág. 44.
- 11) *Ibíd.*
- 12) *Ibíd.*
- 13) *Ibíd.*
- 14) *Ibíd.*
- 15) *Ibíd.*
- 16) Bauman, Zygmunt. Trabajo, consumismo y nuevos pobres. Ed. Gedisa, 1999. Pág. 45.
- 17) Convención Nacional Constituyente 31° Reunión- 3° Sesión Ordinaria, 16 de agosto de 1994. Lipszyc. Pág. 4193.
- 18) *Ibíd.* Pág. 4195.
- 19) Macpherson, C.B., Ascenso y caída de la justicia económica, del libro Ascenso y caída de la justicia económica y otros ensayos, ed. Manantial, Buenos Aires, 1991 (ed. original en inglés, The Rise and Fall of Economic Justice and Other Essays, Oxford University Press, 1985).
- 20) Convención Nacional Constituyente 31° Reunión - 3° Sesión Ordinaria, 16 de agosto de 1994. Irigoyen. Pág. 4171.
- 21) *Ibíd.*
- 22) Convención Nacional Constituyente 31° Reunión - 3° Sesión Ordinaria, 16 de agosto de 1994. Servini García. Pág. 4212.
- 23) Convención Nacional Constituyente 31° Reunión - 3° Sesión Ordinaria, 16 de agosto de 1994. Olsina. Pág. 4235.
- 24) Tambussi, Carlos Eduardo. "Los derechos del consumidor como derechos humanos", en Gordillo, Agustín. "Tratados de derecho administrativo y obras selectas" Capítulo VII.
- 25) Lorenzetti, Ricardo Luis. "Consumidores". Segunda Edición Actualizada. Ed. Rubinzal- Culzoni. Pág. 41.
- 26) Convención Nacional Constituyente 31° Reunión- 3° Sesión Ordinaria, 16 de agosto de 1994. Lipszyc. Pág. 4212.

- 27) Mosset Iturraspe. "El orden público y la tutela del consumidor y usuario".
- 28) Convención Nacional Constituyente 31° Reunión - 3° Sesión Ordinaria, 16 de agosto de 1994. Lipszyc. Pág. 4213.
- 29) Proyecto de ley remitido por el Poder Ejecutivo al Honorable Congreso de la Nación mediante el Mensaje N° 1250 del 4 de agosto de 2014.
- 30) Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo, creado en el ámbito de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- 31) *Ibid.* Art. 6.
- 32) Proyecto de ley remitido por el Poder Ejecutivo al Honorable Congreso de la Nación mediante el Mensaje N° 1250 del 4 de agosto de 2014. Art. 53. Inc. d y e.
- 33) *Ibid.* Art. 8.
- 34) *Ibid.* Art. 12.
- 35) *Ibid.* Art. 53. Inc. c.
- 36) *Ibid.* Art. 16.
- 37) *Ibid.* Art. 53, inc. k.
- 38) *Ibid.* Art. 55.
- 39) Bauman, Zygmunt. "Vida de consumo". Fondo de cultura económica, 2008.
- 40) *Ibid.*
- 41) *Ibid.*
- 42) La defensa de los Derechos del Consumidor desde una perspectiva internacional. Sistema de Universidad Abierta. Facultad de Derecho. UNAM.
- 43) Baudrillard, Jean. "La sociedad de consumo: sus mitos, sus estructuras". Ed. Siglo XXI de España Editores, 2009.
- 44) "Por otro lado, tenemos que mencionar como muy importante la labor desarrollada por las Naciones Unidas, que en 1985 estableció directrices fundamentales, al sancionar para el mundo una legislación protectora y defensiva de estos derechos, que por su importancia sería conveniente leer en sus puntos principales, (...)".
- 45) La defensa de los Derechos del Consumidor desde una perspectiva internacional. Sistema de Universidad Abierta. Facultad de Derecho. UNAM.
- 46) Convención Nacional Constituyente 31° Reunión - 3° Sesión Ordinaria, 16 de agosto de 1994. Irigoyen. Pág. 4170.
- 47) Convención Nacional Constituyente 31° Reunión - 3° Sesión Ordinaria, 16 de agosto de 1994. Servini García. Pág. 52 y ss.
- 48) Tambussi, Carlos Eduardo. "Los derechos del consumidor como derechos humanos", en Gordillo, Agustín. "Tratados de derecho administrativo y obras selectas" Capítulo VII.
- 49) Convención Nacional Constituyente 31° Reunión - 3° Sesión Ordinaria, 16 de agosto de 1994. Mosset Iturraspe. Pág. 4235.
- 50) Tambussi, Carlos Eduardo. "Los derechos del consumidor como derechos humanos", en Gordillo, Agustín. "Tratados de derecho administrativo y obras selectas" Capítulo VII.

## DATOS DE PUBLICACION

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 11 DE AGOSTO DE 2014

:

Editorial:

## REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240, Ley 24.240 Art.56*

# "Nueva Justicia en las Relaciones de consumo: la satisfacción de una deuda pendiente"

SCHEINKMAN, LUCÍA

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 8 DE AGOSTO DE 2014

## TEMA

RELACION DE CONSUMO-METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS-DEFENSA DEL CONSUMIDOR

## TEXTO

1. Las debilidades del actual sistema de resolución de conflictos en materia de consumo.

El 31 de julio del corriente la Presidenta de la Nación, Dra. Cristina Fernández de Kirchner, junto con el secretario de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Dr. Julián Álvarez, presentaron un paquete de proyectos de ley con la finalidad de dotar de operatividad al artículo 42 (3) de la Constitución Nacional al empoderar a los consumidores y usuarios y otorgar a la Secretaría de Comercio, dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, las facultades necesarias para cumplir con dicho objetivo. A tal efecto, se presentaron tres iniciativas legislativas con los siguientes contenidos: i) la creación de un nuevo sistema de resolución de conflictos en materia de consumo; ii) la necesaria modernización de la Ley N° 20.680, a cuyo fin se suprime la pena de prisión o arresto, entre otras modificaciones relevantes; y, finalmente, iii) la creación de un Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios como organismo técnico encargado del monitoreo, relevamiento y sistematización de los precios y disponibilidad de insumos a lo largo de toda la cadena de valor.

En el presente artículo me abocaré al proyecto de ley por el cual se propone la creación de un nuevo Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo compuesto por una instancia conciliatoria (el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo o COPREC), una instancia administrativa (la Auditoría en las Relaciones de Consumo) y un nuevo fuero especializado en la materia (la Justicia Federal y Nacional en las Relaciones de Consumo).

Esta novedosa propuesta viene a subsanar las deficiencias del actual sistema de resolución de conflictos en materia de consumo que funciona en el ámbito de la Secretaría de Comercio, cuya extensa duración desalienta la presentación de reclamos.

El sistema vigente cuenta con una primera etapa conciliatoria no obligatoria (carece de multa por incomparecencia del proveedor o prestador a las audiencias) que es dirigida por un funcionario de la Secretaría de Comercio que extrae sus competencias del artículo 45 (4) de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias. Más allá de lo establecido en dicho artículo, no existe otra regulación específica del procedimiento conciliatorio, otorgando una gran discrecionalidad al funcionario interviniente.

En caso de que se arribe a un acuerdo conciliatorio, se cierra el expediente. De no arribarse a un acuerdo, el expediente pasa a la Dirección de Actuaciones por Infracción (DAI) de la Secretaría de Comercio, en la cual se evalúa la comisión de infracciones a la Ley N° 24.240 por parte del proveedor o prestador. La DAI emite una resolución en la cual establece tanto el resarcimiento a favor del consumidor en concepto de daño directo, como la multa al proveedor por infracción a la ley. En esta etapa, el consumidor no tiene participación alguna.

Una gran parte de las resoluciones emitidas por la Secretaría de Comercio son apeladas por las empresas ante el fuero Nacional Contencioso Administrativo Federal, demorándose por años su resolución. En esta instancia, tampoco participa el consumidor, quien recién es notificado por la Secretaría de Comercio una vez que existe sentencia firme.

Ante el panorama descrito, resulta imperioso cumplir acabadamente con el mandato del artículo 42 de la Constitución Nacional y brindar a los consumidores y usuarios las herramientas necesarias para una eficaz protección



de sus derechos. En este sentido, el nuevo esquema delineado prevé un sistema ágil y eficaz, dirigido por individuos imparciales y específicamente capacitados en la materia, con reglas claras en materia procedimental y procesal, y con participación del consumidor en todas las etapas del proceso.

2. El nuevo sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo.

I) Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC).

El sistema cuya creación se propicia tiene una primera etapa conciliatoria con características propias acordes a la materia específica de la que se ocupa. El proyecto establece reglas claras para llevar adelante la instancia conciliatoria, a diferencia de lo que ocurre en la actualidad con la conciliación que se lleva a cabo en el ámbito de la Secretaría de Comercio, en la cual el funcionario actuante extrae sus competencias del artículo 45 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias de forma que, en la práctica, al no existir una regulación exhaustiva de los aspectos procedimentales, se otorga una gran discrecionalidad a dicho funcionario con respecto a la conducción de la etapa conciliatoria.

El proyecto establece la intervención del COPREC en aquellos reclamos de derechos individuales de consumidores o usuarios hasta un monto equivalente a 55 Salarios Mínimos, Vitales y Móviles (aproximadamente 198.000 pesos). A su vez, se establece que para el caso de relaciones de consumo reguladas por normas distintas de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, el consumidor o usuario podrá presentar su reclamo ante el COPREC o bien hacerlo ante la autoridad instituida por la legislación específica. De esta forma, se deja en claro que los consumidores o usuarios que tengan reclamos relativos al servicio de energía eléctrica, de gas, prepagas, telefonía, entre otros, podrán acceder al servicio de conciliación que se crea.

Resulta acertada la limitación por monto establecida considerando el principio de gratuidad para el consumidor o usuario que rige el procedimiento ante el COPREC. Asimismo, el monto resulta lo suficientemente amplio como para abarcar un gran caudal de reclamos. Parece oportuno también el reemplazo de la unidad de valor utilizada en la actualidad por la Secretaría de Comercio para disponer resarcimientos a favor de consumidores o usuarios -Canasta Básica tipo Hogar 3- por el Salario Mínimo Vital y Móvil (SMVM) que es una medida de valor de referencia usual en la economía y de mayor conocimiento público. Actualmente, el importe del SMVM es de 3600 pesos, de conformidad con lo establecido en el artículo 1°, apartado B, de la resolución CNEP y SMVM N° 4/13 del 25 de julio de 2013 (B.O. 29-07-13).

Otra gran innovación con respecto a la instancia conciliatoria existente en la actualidad en el ámbito de la Secretaría de Comercio consiste en que mientras ésta es conducida por un funcionario de dicha Secretaría, el proyecto en comentario crea una figura especial: el "Conciliador en las Relaciones de Consumo", el cual deberá acreditar una capacitación específica en la materia además de la aprobación de una instancia final evaluatoria, entre otros requisitos. De esta forma, el consumidor o usuario tendrá la certeza que quien conduce la fase conciliatoria es un profesional especialmente capacitado en materia de defensa del consumidor y medios alternativos de resolución de conflictos. Con respecto a la designación del conciliador, se establece que ésta podrá efectuarse por sorteo público o por elección privada.

Resulta destacable la amplitud de la competencia del COPREC, la cual de acuerdo a lo establecido en el artículo 5° del proyecto de ley, se determinará por "el lugar de consumo o uso, por el de celebración del contrato, por el domicilio del consumidor o usuario, por el del proveedor o prestador o por el domicilio de la citada en garantía, a elección del consumidor o usuario".

De acuerdo a la finalidad tuitiva que inspira todo el sistema, el procedimiento ante el COPREC es gratuito para el consumidor o usuario y la asistencia letrada no resulta obligatoria, sin perjuicio de lo cual se establece un servicio de patrocinio jurídico gratuito para los consumidores o usuarios que lo requieran, a la vez que se pone en cabeza del Conciliador el deber de informar a las partes cuando la cuestión a resolverse requiera por su complejidad de patrocinio letrado.

Otro aspecto relevante del procedimiento conciliatorio propuesto es la imposición de multa al proveedor o prestador en caso de incomparecencia injustificada ya que, de esta forma, se refuerza la obligatoriedad de la asistencia a las audiencias. Vale destacar que del monto percibido en

concepto de multa por incomparecencia, una tercera parte es otorgada al propio consumidor o usuario y el monto restante es destinado al Fondo de Financiamiento cuya creación prevé el artículo 20 del proyecto.

La Secretaría de comercio, autoridad de aplicación de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, tiene a su cargo la homologación de los acuerdos conciliatorios a los que se arribare en esta instancia. El acuerdo homologado constituye un título ejecutivo que, de ser necesario, puede ejecutarse ante el nuevo fuero que se crea.

Una vez concluida la etapa conciliatoria ante el COPREC por no haberse arribado a un acuerdo o por incomparecencia injustificada del proveedor o prestador, el consumidor o usuario podrá optar por interponer su reclamo ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo (en caso que sólo persiga el resarcimiento del daño directo hasta el límite de 15 SMVM) o presentar su demanda ante la Justicia Federal y Nacional en las Relaciones de Consumo (en caso que pretenda una reparación más amplia).

## II) Auditoría en las Relaciones de Consumo.

El proyecto prevé la creación de una instancia administrativa que será conducida por los Auditores en las Relaciones de Consumo, los que entenderán en las controversias promovidas por consumidores o usuarios que persigan el resarcimiento del daño directo hasta un monto de 15 Salarios Mínimos, Vitales y Móviles (aproximadamente 55.000 pesos).

La Auditoría cuya creación se propicia está dotada de imparcialidad e independencia. Asimismo, se dispone que la resolución del Auditor será revisable por recurso directo ante la Cámara de Apelaciones del nuevo fuero en las Relaciones de Consumo o ante la Cámara Federal de Apelaciones que corresponda, de forma que tal decisión estará sujeta a control judicial amplio y suficiente.

De esta manera, la instancia administrativa cuya creación se propugna cumplimenta los requisitos establecidos por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en los fallos "Ángel Estrada y Cía. S.A. c. Secretaría de Energía y Puertos" (fallos 328:651) y "Fernández Arias c. Poggio" (fallos 247:646) para considerar constitucional el otorgamiento de facultades jurisdiccionales a favor de órganos administrativos.

Asimismo, la figura del Auditor en las Relaciones de Consumo se corresponde con lo dispuesto en el Punto 3.3. del Anexo de modificaciones legislativas del Proyecto de Código Civil y Comercial Unificado que cuenta con aprobación del Honorable Senado de la Nación (expediente PE-57/12), en el que se dispone la modificación del artículo 40 bis de la Ley N° 24.240. En dicho dispositivo legal se establece que, a los fines de la fijación de la reparación del daño directo sufrido por el consumidor en la relación de consumo, los organismos administrativos deberán cumplir con los siguientes requisitos: i) haber sido creados por ley con facultades para resolver conflictos entre particulares y que la razón económica para tal otorgamiento resulte manifiesta; ii) estar dotados de especialidad técnica, independencia e imparcialidad; y, iii) que sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Se establece un procedimiento oral muy ágil que se inicia con la interposición del reclamo por parte del consumidor o usuario. En efecto, el procedimiento se concentra en una audiencia presidida por el Auditor en las Relaciones de Consumo, en la cual: i) el proveedor o prestador hace su descargo; ii) las partes ofrecen y producen la totalidad de la prueba, previéndose en forma excepcional la celebración de una segunda audiencia en un plazo breve para la prueba pendiente; iii) el Auditor resuelve fundadamente y notifica su resolución a las partes en el mismo acto, excepcionalmente puede posponer su resolución hasta 5 días posteriores a la fecha de la audiencia o de la producción de la prueba pendiente.

Se dispone, asimismo, la notificación de la resolución adoptada por el Auditor a la Secretaría de Comercio para que ésta pueda adoptar las medidas que correspondan en su carácter de autoridad de aplicación de la Ley N° 24.240.

## III) Justicia Federal y Nacional en las Relaciones de Consumo.

Se prevé la creación de un nuevo fuero especializado en la materia que estará integrado por ocho Juzgados de Primera Instancia y una Cámara de Apelaciones que actuará en dos salas integrada por tres jueces cada una.

El nuevo fuero entenderá en aquellas causas que versen sobre relaciones de consumo en las que el monto de la demanda no supere el valor equivalente a 55 Salarios Mínimos, Vitales y Móviles (aproximadamente 198.000 pesos). Esta limitación por monto coincide con la establecida para la instancia conciliatoria ante el COPREC, de manera que necesariamente todas las causas que lleguen al nuevo fuero deberán haber pasado previamente por la instancia conciliatoria cuya creación se propicia en el proyecto. Vale aclarar que en materia de aplicación de daño punitivo (artículo 52 bis de la ley N° 24.240 y sus modificatorias), el juez no se encuentra limitado por el referido monto.

Con respecto a la competencia de la Cámara de Apelaciones prevista, se establece su actuación como tribunal de alzada de los Juzgados de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo. A su vez, conocerá en los recursos directos contra las resoluciones emitidas por los Auditores en las Relaciones de Consumo. Finalmente, actuará como instancia revisora de las sanciones administrativas que imponga la autoridad de aplicación en el marco de las leyes N° 22.802, N° 24.240 y N° 25.156.

De manera similar a lo previsto para el COPREC, se abre un abanico de opciones a elección del consumidor para permitir su acceso a este fuero. En este sentido, el artículo 50 del proyecto establece que "será competente el juez del lugar del consumo o uso, el de celebración del contrato, el del domicilio del consumidor o usuario, el del proveedor o prestador o el del domicilio de la citada en garantía, a elección del consumidor o usuario."

Se crea un proceso específico para el nuevo fuero regido por los principios de celeridad, intermediación, economía procesal, oralidad, gratuidad y protección para el consumidor o usuario. En este punto me gustaría destacar especialmente el principio relativo a la intermediación ya que, en el sistema vigente, cuando una empresa impugna la resolución de la Secretaría de Comercio que dispone un resarcimiento y una multa (suelen establecerse en forma conjunta) ante el fuero Contencioso Administrativo Federal, el consumidor queda desvinculado del proceso, mientras que en el nuevo fuero el consumidor o usuario tiene participación constante.

El proceso creado para el nuevo fuero resulta aún más breve que el sumarísimo previsto en el artículo 498 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Claramente ambos procesos tienen características en común, como por ejemplo: i) en ambos se dispone que con la demanda y contestación se ofrecerá la prueba y se agregará la documental; ii) se establece la inadmisibilidad de las excepciones previas y de la reconvencción; iii) se fija la duración de los plazos en tres días, con excepción del de contestación de demanda y el otorgado para interponer la apelación y contestar el traslado del memorial, que serán de cinco días; iv) no procede la presentación de alegatos; y, v) se limita la apelación a la sentencia definitiva y las providencias que decreten o denieguen medidas precautorias.

Sin perjuicio de las características comunes reseñadas, el régimen procesal diseñado en el proyecto tiene características distintivas e innovadoras que lo convierten en un proceso aún más breve que el sumarísimo, a saber: i) además de no admitir excepciones previas ni reconvencción, tampoco permite la recusación sin causa; ii) se prevé que el juez provea la prueba ofrecida por las partes en la primera resolución posterior a la contestación de la demanda; iii) se dispone que no procederá la prueba de absolución de posiciones y se limita el número de testigos a tres; iv) el proceso se concentra en una única audiencia (excepcionalmente puede establecerse una segunda audiencia en un plazo breve) en la cual se producirá la totalidad de la prueba y el juez resolverá en el acto; v) con respecto al recurso de apelación, se establece su efecto suspensivo, salvo cuando el incumplimiento de la sentencia pudiese ocasionar un perjuicio irreparable.

Resulta destacable la inclusión de una previsión en el inciso m) del artículo 53 del proyecto disponiendo que los pagos que se efectúen al consumidor o usuario deberán efectivizarse mediante depósito judicial a la orden del juzgado interviniente y giro personal al titular del crédito o sus derechohabientes, otorgando de esta forma una adecuada protección a los consumidores y usuarios, evitando lo que popularmente se conoce como "caranchismo".

Finalmente, de la misma forma que lo previsto en la instancia administrativa, se dispone la notificación de las sentencias definitivas y firmes a la Secretaría de Comercio para que, como autoridad de aplicación de la Ley N° 24.240, pueda aplicar las medidas que estime corresponder.

### 3. Unas palabras finales a modo de cierre.

Resulta relevante destacar que el sistema proyectado no se limita a la Capital Federal, sino que prevé su funcionamiento en todo el país. En efecto, cuando el proyecto se refiere a las sedes de funcionamiento del COPREC y de la Auditoría en Relaciones de Consumo, se refiere tanto a la Capital Federal como a "las dependencias, delegaciones u oficinas fijas o móviles que se establezcan en el resto del país". En este sentido, se invita a las provincias a adecuar sus regímenes procesales y procedimentales o a adherir directamente a la ley.

El nuevo sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo cuya creación se propicia permitirá dotar de operatividad al artículo 42 de la Constitución Nacional al otorgar a los consumidores y usuarios herramientas efectivas para la protección de sus derechos. La efectiva implementación de este sistema junto con el aumento de los montos aplicables a las empresas en concepto de multas, exigirá una mayor responsabilidad por parte de los empresarios. En tal sentido, al diseñar un procedimiento ágil y sencillo, se alentará la presentación de reclamos ante el nuevo sistema, lo cual redundará en una mejora de los servicios ofrecidos por los proveedores y prestadores y, en consecuencia, de la calidad de vida de los consumidores y usuarios.

Notas al pie:

1) Se agradece la colaboración del Dr. Fabio Mandile en la revisión final de este artículo.

2) Abogada (UBA). Maestría en curso en Derecho Constitucional y Derechos Humanos (UP). Ex becaria de la Universidad de Alcalá (UAH). Docente (UBA). Asesora en Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

3) "Artículo 42.- 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 de 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."

4) "ARTICULO 45.- Actuaciones Administrativas. La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de esta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

Previa instancia conciliatoria, se procederá a labrar acta en la que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

En el acta se dispondrá agregar la documentación acompañada y citar al presunto infractor para que, dentro del plazo de CINCO (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

Si se tratare de un acta de inspección, en que fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de CINCO (5) días hábiles presente por escrito su descargo. En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería.

Cuando no se acredite personería se intimará para que en el término de CINCO (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

La constancia del acta labrada conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten

desvirtuados por otras pruebas.

Las pruebas se admitirán solamente en casos de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se concederá el recurso de reconsideración. La prueba deberá producirse entre el término de DIEZ (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

En el acta prevista en el presente artículo, así como en cualquier momento durante la tramitación del sumario, la autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones.

Concluidas las diligencias sumariales, se dictará la resolución definitiva dentro del término de VEINTE (20) días hábiles.

Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, la autoridad de aplicación gozará de la mayor aptitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá recurrir por ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda de acuerdo al lugar de comisión del hecho.

El recurso deberá interponerse ante la misma autoridad que dictó la resolución, dentro de los DIEZ (10) días hábiles de notificada y será concedido en relación y con efecto suspensivo, excepto cuando se hubiera denegado medidas de prueba, en que será concedido libremente.

Las disposiciones de la Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos, en el ámbito nacional y en lo que ésta no contemple las disposiciones del Código Procesal, Civil y Comercial de la Nación, se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, y en tanto no fueren incompatibles con ella.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación, estableciendo en sus respectivos ámbitos un procedimiento compatible con sus ordenamientos locales."

## **DATOS DE PUBLICACION**

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 8 DE AGOSTO DE 2014

:

Editorial:

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 17.454 Art.498, Ley 20.680, Ley 22.802, Ley 24.240 Art.40 Bis , Ley 24.240 Art.45, Ley 24.240 Art.52 Bis , LEY 25156*

# Los consumidores y usuarios: los nuevos actores del siglo

## XXI

CROSIO, AMILCAR|FRETES, MARISOL|PICCONE, VERÓNICA M.|REY, SEBASTIÁN A.

Publicación: www.infojus.gov.ar, 6 DE AGOSTO DE 2014

### TEMA

POLITICA ECONOMICA-RELACION DE CONSUMO-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-DERECHOS DEL USUARIO

### TEXTO

Introducción.

Una característica fundamental del proceso político que comenzó en el año 2003 es la constante ampliación de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas y la responsabilidad del Estado de garantizarlos. Para ello, se ha intentado profundizar la coordinación virtuosa entre el Estado -en todas sus esferas- y el sector privado para mantener el equilibrio del ciclo económico por el que tanto abogó el General Perón reconociendo los distintos roles que los actores ocupan en las relaciones de producción y consumo y las condiciones de desigualdad existente en ellas.

El siglo XX se caracterizó por la incorporación de derechos laborales producto de largas luchas obreras -en Argentina, principalmente, con el primer y segundo peronismo- en respuesta a la desigualdad de fuerzas que existe entre el sector empresario y los trabajadores. Este conjunto de derechos democratizó el acceso a las condiciones de bienestar e incorporó un nuevo actor a la matriz económica productiva: el trabajador, que pasaba a transformarse en consumidor. De esta forma, los mercados experimentaron una creciente demanda de bienes y servicios que puso en escena la desigualdad existente entre los consumidores, es decir, trabajadores que ahora accedían al consumo masivo, y las empresas. De allí que, tal como manifestara la Presidenta Cristina Fernández de Kirchner, "los consumidores y usuarios son los nuevos actores de este siglo XXI y requieren del Estado la protección de sus derechos".

La batería de medidas fundamentales que el Poder Ejecutivo presentó el 31 de julio del presente año, difiere de las que se implementaron en Argentina bajo el paradigma neoliberal. Un paradigma que construyó la figura del consumidor como un sujeto disociado del trabajador y su relación con el salario, la producción, la industria, el comercio, e incluso, el consumo. Un paradigma que de manera contradictoria postulaba regulaciones a favor del consumidor "puro" mientras que paralelamente pregonaba la flexibilización de derechos laborales, la desindustrialización de la economía y la especulación de los grandes grupos financieros.

En ese sentido, sostiene Svampa que "en el famoso artículo 42 de la Constitución Nacional] se enuncian los derechos del consumidor-usuario, al tiempo que se estipulan los controles que el Estado debe instituir o garantizar para que éstos derechos se ejerzan. Así, el derecho a la participación como consumidor implicaba la constitución de una nueva escena, un mercado en el cual debían interactuar empresas, consumidores y entes reguladores estatales. Sin embargo, en la Argentina de los 90 la forma que adoptó el proceso de privatizaciones implicó la destrucción de las capacidades estatales, así como la conformación de mercados monopólicos, favorecidos por la protección de un Estado patrimonialista. Ello explica tanto la escasa capacidad (institucional) de los tardíos entes reguladores --algunos de ellos creados incluso meses después de la privatización del sector!--, como la temprana cooptación de las incipientes organizaciones de consumidores. En consecuencia, antes que el escenario apropiado para la gestación de un hipotético 'control ciudadano', ejercido por el consumidor usuario, el modelo de dominación político se encargó de proclamar su existencia virtual, asegurando al mismo tiempo, su inviabilidad empírica" (1).

De igual modo añade que "algunos objetarán que la acción del ciudadano usuario, será limitada pues (...) 'tiende a desarrollarse en una escena preconstituida por el productor y por fuera del campo de la producción o del conflicto socio-económico', el que permanece incuestionable y desaparece del eje de la discusión. Otros recordarán sus orígenes espurios, en la medida en que la relevancia del consumidor usuario en la nueva matriz social es directamente proporcional al eclipse del modelo de ciudadanía social, consagrada en el artículo 14 bis, incluido en la reforma de 1949, bajo el primer gobierno de Perón" (2).

En el presente trabajo se intentará aportar algunos elementos -históricos, sociológicos y jurídicos- que permitan reflexionar sobre el rol del usuario y de los consumidores en la relación de consumo y la importancia de regular instrumentos que permitan la protección integral de sus derechos frente a las empresas.

Las relaciones de consumo desde una perspectiva histórica.

Según el sociólogo García Canclini, al abordar el estudio de las identidades y del ser ciudadano no es posible dejar de lado dos elementos: la inmigración del campo a la ciudad y la lucha generacional y simbólica acerca de lo necesario y lo deseable. Los avances de la industrialización y el acercamiento a nuevos recursos de confort son entendidos como privilegios para los nuevos habitantes de la modernidad lo cual permite construir un soporte empírico sobre el modo de establecer las identidades y entender lo que nos distingue (3).

En este sentido, Piris menciona tres etapas fundamentales en la evolución de la protección del consumidor y una última etapa que se encuentra en proceso actualmente.

La primera etapa responde a un período previo a que surja como tal la sociedad de consumo, en donde no se distinguía a los consumidores como parte de un grupo social y no se tenía consciencia de su estado de vulnerabilidad en la relación de consumo. Era la época de las teorías de Libre Mercado y el consumidor como sujeto individual, de la expansión de los derechos civiles, del derecho comercial exclusivo de "comerciantes" y de la doctrina anglosajona *caveat emptor*, donde el consumidor debía ser "consciente", es decir, debía utilizar su sentido común para advertir que el empresario trata de obtener ventajas del consumidor y, en caso de no utilizarlo, evitar las quejas (4).

La segunda etapa se ubica ya en el auge de la sociedad de consumo, donde se decide comenzar a establecer ciertos institutos que, si bien no tendían directamente a la protección del consumidor, empiezan a procurar una mejoría en la protección de sus derechos a través de la lucha directa contra los abusos de poder provenientes de los sectores concentrados como monopolios y oligopolios, buscando defender la lealtad comercial y el intercambio en primera instancia. Es en esta etapa donde encontramos el desarrollo de las primeras normas y principios en la materia, que pasan a regular genéricamente la situación del consumidor protegiéndolo indirectamente. Como un primer hito, en los Estados Unidos de América a partir de la creación de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission) en 1914 se empezó a proteger al consumidor de forma incidental, como consecuencia de la reglamentación de la actividad comercial y de la aplicación de medidas que buscaban impedir las prácticas comerciales desleales (5).

En la tercera etapa es donde se produce el reconocimiento de los consumidores como grupo social definido y al consumidor como sujeto de derechos. En este segmento, ya podemos identificar la sanción deliberada de normas tendientes a la protección de estos derechos -como el caso de la "Ley Kennedy" considerada la primera ley de defensa del consumidor del mundo o el Tratado de Roma que crea la Comunidad Europea donde en sus artículos 85 y 86 se hace referencia a los consumidores-. Recién aquí se produce el nacimiento de los derechos del consumidor, normas y principios que regulan específicamente la protección del consumidor en las relaciones de consumo. En términos generales, puede

afirmarse que el derecho del consumidor nace en el mundo con contornos eminentemente represivos -penal y administrativo- para gradualmente ir tornándose preventivo, a la vista de ciertas características de los mercados modernos -mutabilidad, velocidad de intercambios, alta complejidad, dificultad en la reparación de los daños sufridos por el consumidor, nuevas modalidades de contratación, contratos abusivos de adhesión, etc.- (6).

En Argentina la democratización del acceso a derechos durante el primer peronismo modificó estructuralmente la matriz de la economía, la política y la cultura. El primer y segundo peronismo llevó adelante un proceso de sustitución de importaciones e industrialización que generó un desarrollo inclusivo de los sectores populares hasta ese momento invisibilizados de la escena política y económica. El acceso de los trabajadores urbanos al consumo masivo puso en evidencia un nuevo actor en las relaciones de producción y comercialización: ahora el ciudadano-trabajador era también un consumidor. Haciendo un paralelismo con lo afirmado por Castel al referirse al fordismo, "no se trataba sólo de que un salario elevado aumentara la motivación para el trabajo y el rendimiento. Se estaba bosquejando una política salarial ligada al progreso de la productividad, a través de la cual el obrero accedía a un nuevo registro de la existencia social, el del consumo, y no exclusivamente el de la producción" (7).

Para Socías y Schiavi "el gobierno peronista, sensible a ese nuevo estado de cosas, registró que su política de derechos no se agotaba en el mero acceso al mercado. Para que ese contexto expansivo no fuera tumultuoso y excusa para la captura de rentas extraordinarias por parte de los empresarios, era necesario ordenarlo y diseñar nuevas capacidades estatales orientadas a la defensa del consumidor (... ) Así como lo hizo en las relaciones laborales, el gobierno peronista llevó adelante tareas desconocidas hasta entonces: profundizó la protección del consumidor mediante la lucha contra la especulación, la supervisión de la calidad y la comercialización de las mercancías y lanzó campañas que instaban a los consumidores a ser más responsables y exigentes. El marco en el cual se desplegaba el consumo popular se convirtió en un foco importante de la política estatal" (8).

Los mencionados autores destacan que "el objetivo era que la renta empresaria fuera una retribución justa a la inversión del capital y no producto de la confusión y los abusos de posición dominante dada por la asimetría de la información" (9).

En síntesis, afirman que "el consumo popular y su contraparte institucional, la defensa del consumidor, fueron el complemento ordenador de una política de ingresos expansiva que incorporaba veloz y masivamente a los trabajadores al mercado. No obstante la habitual simplificación historiográfica, no fue el precio final de los bienes y servicios el principal objetivo de la política estatal en la materia. El desarrollo de capacidades públicas para la regulación y el control de la calidad, el envasado, la publicidad y el etiquetado, entre otros aspectos, constituyeron la argamasa de un contrato social entre ciudadanos-empresarios y ciudadanos-trabajadores/consumidores, que en definitiva aceptaba y era sumamente funcional al proceso de redistribución de la renta que se producía en aquellos años" (10).

En ese sentido, el General Perón planteaba que el círculo económico estaba conformado por la producción, la industria, el comercio y el consumo. Afirmaba que en el año 1946 los trabajadores se encontraban subsumidos en la miseria con sueldos insignificantes. Fue desde el área de Trabajo y Previsión que se lanzaron los primeros estatutos de los trabajadores, medidas muy cuestionadas por algunos sectores del capitalismo argentino. En cuanto a ello sostuvo: "todo eso representó la reivindicación inicial de la clase trabajadora. Mediante organismos montados también desde Trabajo y Previsión - como el Instituto de las Remuneraciones, en primer término- pudo establecerse un equilibrio económico social que permitió ir aumentando el estándar de vida y el poder adquisitivo de la masa popular, que es lo que podríamos llamar 'la gallina de los huevos de oro', porque es precisamente ese enorme consumo el que mantiene el ciclo económico en equilibrio y permite pasar de una economía de miseria a una de abundancia, sin quebrar ni romper, en lo posible, el equilibrio indispensable" (11).



Perón explicaba que el gran motor del consumo eran las clases populares. Así señalaba que "no son los ricos los que producen el gran consumo, es el pueblo, es la masa popular la que, sumando sus pequeños consumos -al lado de lo que derrochan los demás- forma la gran masa del consumo. Para corroborar esto que les estoy diciendo les voy a proporcionar un dato estadístico para que se den cuenta de cómo se incrementó el consumo: en 1948 se consumieron un millón de vacas más que en 1947. Lo mismo ocurrió con las demás necesidades y servicios. Todo aumentó. Esa masa popular, al aumentar el consumo, tonificó el comercio que, en realidad, es el que hace circular las exigencias del consumo. Esto a su vez demandó aún más a la industria, que es la transformación, y la tonificó, y ésta pidió materia prima a la producción. Ese ciclo económico se triplicó y se cuadruplicó en poco tiempo" (12).

Este equilibrio que logró el peronismo en su primer y segundo gobierno varió luego del golpe de estado de 1955 en detrimento de los ciudadanos-trabajadores-consumidores y, en definitiva, de todo el equilibrio del ciclo económico. Sin embargo, luego de regresar a la Argentina, Perón manifestó que "ese equilibrio se puede restablecer con facilidad si aumentamos la producción y también las ventas. Aun el mismo empresario del comercio minorista, que funda su deseo en aumentar el precio unitario de su propia mercadería, comete un grave error porque jamás, por el aumento de los precios unitarios -hecho que provoca una inflación que es terrible para todos y frente a un pueblo sin poder adquisitivo- podrá tener un gran porvenir. El secreto está en mantener ese perfecto equilibrio del ciclo económico de la producción, es decir, la producción, la transformación, la distribución y el consumo. Cada uno de estos cuatro factores es un factor de riqueza. Algunos creen que se pueden hacer ricos haciendo economía y suprimiendo el consumo. No, ese no es el camino. El camino es contar con una masa popular, con alto poder adquisitivo, que aumente el consumo" (13).

El 24 de marzo de 1976 comenzó el llamado "Proceso de Reorganización Nacional". José Martínez de Hoz fue designado Ministro de Economía y el 2 de abril anunció su plan para contener la inflación, detener la especulación y estimular las inversiones extranjeras. Martínez de Hoz, quien murió el 16 de marzo de este año en prisión domiciliaria por el secuestro extorsivo de empresarios durante la Dictadura, se inspiró en el Premio Nobel de Economía Milton Friedman y su Escuela de Chicago para diseñar su modelo. Como bien advertía Rodolfo Walsh, "dictada por el Fondo Monetario Internacional según una receta que se aplica indistintamente al Zaire o a Chile, a Uruguay o Indonesia, la política económica de (la) Junta sólo reconoce como beneficiarios a la vieja oligarquía ganadera, la nueva oligarquía especuladora y un grupo selecto de monopolios internacionales encabezados por la ITT, la Esso, las automotrices, la U.S. Steel, la Siemens, al que están ligados personalmente el ministro Martínez de Hoz y todos los miembros de su gabinete" (14).

Para Friedman "la crisis percibida por militares y economistas liberales que llevó al golpe militar se originaba en distorsiones en la vida política y económica del país que había traído sobre todo el peronismo, con su intervencionismo estatal y su regulación de la economía. Además de las clásicas políticas de libre mercado, los economistas aportaron a los militares un modelo alternativo del sujeto que se identifica como consumidor, ahorrista e inversor. Mientras se torturaba y secuestraba, se erigía toda una retórica de la libertad a través del consumo y de la construcción de un sujeto económico autónomo, individual y racional; el famoso homo economicus que tanto querían los economistas liberales y el mercado" (15). Para el citado autor, "esta nueva identidad económica que formaba parte del núcleo teórico de los economistas neoliberales o monetaristas del equipo de Martínez de Hoz no existía en la realidad de la sociedad argentina" (16). En su descripción de cómo el gobierno militar construyó este homo economicus, menciona dos políticas específicas: la política hacia los consumidores entre 1978 y 1981 y la reforma financiera de 1977. En cuanto a los consumidores, el Ministerio de Economía lanzó una campaña masiva en los medios llamada "Un cambio de mentalidad" que incluía publicidades en radio y televisión, cortometrajes exhibidos en cines, avisos en los diarios, etc. "El cambio de mentalidad que se había propuesto -señala- era el que permitía el consenso para las nuevas

reformas políticas y económicas que luego impulsará el menemismo, que presentó un programa neoliberal mucho más agresivo que fue aceptado por la sociedad. La dictadura militar construyó un sujeto neoliberal que hizo posible el menemismo" (17).

En la Argentina de los '90 se terminaron de consolidar las políticas neoliberales de la última dictadura cívico-militar. En esta etapa, el proceso de privatizaciones y las políticas de libre mercado destruyeron las capacidades estatales de protección del trabajador-consumidor y de regulación de mercados monopólicos. El proceso de desindustrialización que comenzó en el año 1976 avanzó fuertemente en la década de los '90 generando altos índices de desocupación y pobreza. Esta situación impactó de manera drástica en la capacidad de compra de los consumidores, especialmente en los sectores populares, quienes encontraban restringido su derecho al consumo al disminuir su poder adquisitivo. Es en esta etapa cuando se sanciona en Argentina la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240. Si bien esta norma incorporó ciertos avances en la materia, especialmente a través de su modificación en el año 2008, el paradigma neoliberal de los '90 intentó construir la figura del consumidor como un sujeto distinto al trabajador y su relación con el salario y el empleo, dotándolo de una existencia virtual. Es decir, que mientras se intentaba "proteger" al consumidor como una figura autónoma e individual, los trabajados experimentaban una fuerte restricción de derechos con la flexibilización de sus derechos laborales, o peor, pasaban a formar parte de esa gran masa de desocupados y excluidos que evidenció la crisis argentina del año 2001. Las empresas, a su vez, perdían rentabilidad ya que sus ganancias dependen del poder adquisitivo de los consumidores y usuarios.

En el año 2003 Néstor Kirchner inicia en Argentina un fuerte proceso de recuperación de las capacidades del Estado, de reactivación del consumo y de recuperación del empleo, entre otras políticas exitosas que luego fueron profundizadas por su sucesora, la actual Presidenta de la Nación. Durante esta década el Gobierno Nacional adoptó medidas pioneras en el mundo como la Asignación Universal por Hijo/a, un mecanismo destinado fundamentalmente al acceso a la alimentación, la educación y la salud. Asimismo, se han reactivado las convenciones colectivas de trabajo con dos paritarias anuales para los trabajadores, se implementaron planes destinados a la adquisición de viviendas, se empoderó a las amas de casa y a los trabajadores rurales, se han dispuesto créditos para las empresas y se ha incluido a millones de personas al sistema previsional, entre otras medidas de carácter inclusivo. Todas ellas tendieron no sólo a mejorar estándares de vida sino también a restablecer el poder adquisitivo de los sectores populares para fomentar el consumo y, de esta forma, recuperar el equilibrio del ciclo económico.

A pesar de las altas tasas de rentabilidad que esta década generó para los sectores productivos, en la actualidad se advierte que el comportamiento de un grupo reducido -pero poderoso- de empresas tanto en la formación de precios como en la comercialización de sus productos generó abusos, sobreprecios y desabastecimiento, entre otros efectos negativos, que impactan de manera directa en el poder adquisitivo de los trabajadores-consumidores. Frente a ello el Gobierno Nacional implementó una política fuerte de acuerdos con los sectores productivos y de comercialización para garantizar precios razonables a los consumidores sin deteriorar la competitividad de las empresas. En este sentido, la batería de medidas que presentó el Poder Ejecutivo para proteger al consumidor viene a complementar las políticas de protección de los trabajadores y su derecho al consumo.

#### Dimensión sociológica del consumo.

Bauman sostiene que en nuestras sociedades el consumo se ha convertido en la primera fuerza productiva y agrega que "a través de la historia humana las actividades de consumo o relacionadas con él (producción, almacenamiento, distribución y eliminación de los objetos de consumo) han proporcionado un flujo constante de esa 'materia prima' que ha modelado -con la ayuda del ingenio cultural impulsado por la imaginación- la infinidad de formas de vida que tienen las relaciones humanas y sus patrones de funcionamiento" (18).

Consumir, tiene hoy en día un valor social, ya que el objeto que se consume es generador de una diferenciación social. Al momento de consumir, el individuo obtiene un valor que es independiente de la funcionalidad del objeto comprado: se trata de un valor simbólico y es proporcionado por los productos y servicios que se desea. Los consumidores, entonces, al momento de enfrentarse al proceso de compra, partiendo desde la premisa que las necesidades primarias están y deben estar satisfechas, generan el consumo y con ello buscan reflejar una imagen (19).

Es en este sentido que Bauman propone el paso de la "modernidad sólida" a la "modernidad líquida". Un paso de una sociedad de productores a una sociedad de consumidores. En el camino hacia esa sociedad de consumidores, el consumismo "en franca oposición a anteriores formas de vida, no asocia tanto la felicidad con la gratificación de deseos sino con un aumento permanente del volumen y la intensidad de los deseos, lo que desencadena el reemplazo inmediato de los objetos pensados para satisfacerlos y de los que se espera satisfacción" (20).

El autor marca la diferencia entre consumo y consumismo, entendiendo el consumo como lo necesario para el mantenimiento de la vida y el consumismo como un sistema de relaciones que altera todos los parámetros de esa misma vida, tanto la percepción de los espacios de los tiempos, la valoración de los objetos y de las actividades como la propia subjetividad sostenida en esperanzas que el consumismo induce y que no puede satisfacer sin riesgo de colapso. "El consumismo -señala- es un tipo de acuerdo social que resulta de la reconversión de los deseos, ganas o anhelos humanos (...), llega cuando el consumo desplaza al trabajo de ese rol axial que cumplía en la sociedad de productores. A diferencia del consumo, que es fundamentalmente un rasgo y una ocupación del individuo humano, el consumismo es un atributo de la sociedad" (21).

Por otro lado, Habermas va a sostener que se ha producido una crisis en el espacio público y en el ejercicio de la ciudadanía, provocando un vaciamiento de la política a partir del desarrollo del capitalismo tardío y la irrupción de un nuevo sujeto social: el consumidor (22). La postura de Habermas será contrastada por nuevas perspectivas críticas desde el espacio cultural latinoamericano, específicamente por la teoría acerca del consumismo de García Canclini, la cual se sustenta en una reestructuración general de las articulaciones entre lo público y lo privado, generando un nuevo sujeto social denominado consumidor-ciudadano que reconoce nuevos escenarios de constitución de lo político y lo público (23).

García Canclini define al consumo como "el conjunto de procesos socioculturales en los que se realizan la apropiación y los usos de los productos" (24). La lógica que rige la apropiación de estos bienes producidos no es la satisfacción de una necesidad sino de la escasez de esos bienes y la imposibilidad que otros lo tengan. En una sociedad posmoderna el consumo como proceso ritual tiende a darle sentido al rudimentario flujo de los acontecimientos.

A escala global lo que ocurre es que la reorganización transnacional de los sistemas simbólicos, hecha bajo las reglas neoliberales de la máxima rentabilidad de los bienes masivos y la concentración de la cultura para tomar decisiones en élites seleccionadas, aleja a las mayorías de las corrientes más creativas de la cultura contemporánea (25).

Para el citado autor, si el consumo se ha vuelto un lugar donde con frecuencia resulta difícil pensar es por su entrega al juego pretendidamente libre, o sea feroz, entre las fuerzas del mercado. En síntesis, propone tres requisitos fundamentales para que un consumidor se transforme en un ciudadano y el consumo pueda ser un "ejercicio reflexivo" de esa ciudadanía:

\* Una oferta vasta y diversificada de bienes y mensajes representativos de la variedad internacional de los mercados, de acceso fácil y equitativo para las mayorías

\* Información multidireccional y confiable acerca de la calidad de los productos, con control efectivamente ejercido por parte de los consumidores y capacidad de refutar seducciones de la propaganda.

\* Participación democrática de los principales sectores de la sociedad civil en las decisiones del orden material, simbólico, jurídico y político donde se organizan los consumos: desde la habilitación sanitaria (...) hasta las concesiones de frecuencias de radio y televisión, desde el juzgamiento de los especuladores que ocultan productos de primera necesidad hasta los que administran informaciones clave para tomar decisiones (26).

La dimensión jurídica: los derechos del consumidor.

Nuestra Constitución Nacional en su artículo 42 establece 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 de 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".

Tal como se mencionara anteriormente, en el año 1994 se sanciona la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, que fue modificada en el año 2008. Si bien dicha norma incorpora ciertos avances en la materia, no era suficiente para reglamentar de manera integral las disposiciones contenidas en el artículo 42 de la Constitución Nacional, toda vez que no contemplaba las cuestiones vinculadas al abastecimiento y a la competencia leal entre las empresas.

Debe señalarse que la regulación en defensa del ciudadano-trabajador-consumidor encuentra respaldo no sólo en nuestra normativa interna sino también en el derecho internacional de los derechos humanos. A modo de ejemplo, puede mencionarse que los bienes más importantes a los que podemos acceder a través del consumo son los alimentos y el agua. El derecho a la alimentación no sólo está receptado como parte del derecho a un nivel de vida adecuado o a la salud sino que en los últimos años ha adquirido autonomía. El artículo 11 del Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966 particularmente obliga a los Estados Parte a "mejorar los métodos de producción, conservación y distribución de alimentos mediante la plena utilización de los conocimientos técnicos y científicos". También la Declaración sobre el Derecho al Desarrollo en su artículo 8 obliga a los Estados a adoptar "todas las medidas necesarias para la realización del derecho al desarrollo y garantizarán, entre otras cosas, la igualdad de oportunidades para todos en cuanto al acceso a los recursos básicos, la educación, los servicios de salud, los alimentos, la vivienda, el empleo y la justa distribución de los ingresos".

En la Observación General N° 12, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales destacó, entre otras cosas, que para acceder al derecho a la alimentación, los alimentos deben estar disponibles, ser accesibles para todos y todas ya sea directamente, explotando la tierra productiva u otras fuentes naturales de alimentos, o mediante sistemas de distribución, elaboración y de comercialización que funcionen adecuadamente y que puedan trasladar los alimentos desde el lugar de producción a donde sea necesario según la demanda (27).

El estado tiene la obligación de garantizar la accesibilidad de los alimentos, que comprende la accesibilidad económica -implica que los costos financieros personales o familiares asociados con la adquisición de los alimentos necesarios para un régimen de alimentación adecuado deben estar a un nivel tal que no se vean amenazados o en peligro la provisión y la satisfacción de otras necesidades básicas- y física -implica que la alimentación adecuada debe ser accesible a todos-.

Las obligaciones internacionales requieren que el Estado argentino adopte medidas para velar por que las empresas o los particulares no priven a las personas del acceso a una alimentación adecuada.

En el ámbito del derecho internacional, la Organización de las Naciones Unidas también adoptó en 1985 las Directrices de Naciones Unidas para la protección del Consumidor. Las Directrices otorgaron legitimidad a los principios de los derechos del consumidor y sirvieron asimismo como guía para el desarrollo de legislaciones nacionales de protección al consumidor (28). En 1999 las Directrices fueron actualizadas con una nueva sección sobre Consumo y Producción Sustentables (sección G).

Las Directrices han sido interpretadas y traducidas en: derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, derecho a la seguridad, derecho a ser informado/a, derecho a elegir, derecho a ser escuchado/a, derecho a la reparación, derecho a la educación de los consumidores y derecho a un medio ambiente sano (29).

Palabras finales.

El reconocimiento de derechos laborales durante el siglo XX permitió la democratización del acceso a las condiciones de bienestar por parte de los trabajadores. Esta democratización significó el ingreso masivo de los trabajadores urbanos al consumo, convirtiéndolos en los nuevos consumidores y usuarios de servicios. Esa desigualdad de condiciones existente entre el empleador y el trabajador, y el trabajador-consumidor y las empresas exige al Estado la creación de instrumentos que permitan proteger al trabajador-consumidor frente a los abusos de los sectores económicos concentrados.

No se trata en este caso de regular instrumentos que amplíen derechos para ciertos sectores y restrinjan derechos a otros. Como lo expresó la Presidenta de la Nación "en esta etapa de ampliación de derechos que venimos haciendo, incluir los derechos de los usuarios y consumidores -porque a través de estas tres leyes estaríamos reglamentando ese artículo 42 que hasta ahora era un lindo adorno dentro de la Constitución del '94- es seguir ampliando derechos. No le estamos quitando derechos a nadie, que es lo bueno de cada vez que uno sanciona derechos, que no implican la limitante de otro, no se le está prohibiendo algo a alguien para que otra persona haga algo, al contrario fue como cuando sancionamos el Matrimonio Igualitario. Nos levantamos todos los días con mayores y mejores derechos" (30).

Notas al pie.

(1) Maristella Svampa, "Fases y pasajes del modelo del ciudadano consumidor", Revista Ñ, Clarín, 2005.

(2) *Ibidem*.

(3) Cf. Néstor García Canclini, *Consumidores y Ciudadanos. Conflictos multiculturales de la globalización*, Grijalbo, México, 1995, p. 14.

(4) Cf. Cristian Ricardo Piris, "Evolución de los derechos del consumidor", Revista Comunicaciones Científicas y Tecnológicas, Vol. 6, Universidad Nacional del Noroeste, Corrientes, 2000, pp. 1-4.

(5) *Ibidem*.

(6) *Ibidem*.

(7) Robert Castel, *Las metamorfosis de la cuestión social*, Paidós, Buenos Aires, 1997, p. 282.

(8) Manuel Socias y Marcos Schiavi, "Consumo popular", Suplemento CASH, Página 12, 02/02/2014.

(9) *Ibidem*.

(10) *Ibidem*.

(11) Juan Domingo Perón, Discurso pronunciado en la CGT el 27 de diciembre de 1973.

(12) *Ibidem*.

(13) Juan Domingo Perón, palabras pronunciadas ante miembros de la Comisión de Política Concertada para el Agro, Sector Agropecuario y Forestal en la Casa de Gobierno el 25 de octubre de 1973.

- (14) Rodolfo Walsh, Carta Abierta a la Junta Militar, marzo de 1977.
- (15) Daniel Friedman, Entrevista al Diario La Mañana, Neuquén, 06/01/2013.
- (16) *Ibidem*.
- (17) *Ibidem*.
- (18) Zygmunt Bauman, Vida de consumo, Fondo de Cultura Económica, México, 2007, p. 44.
- (19) *Ibidem*.
- (20) *Ibidem*.
- (21) *Ibidem*.
- (22) Cf. Raúl Díaz Espinoza, "Transformación del espacio público desde una lectura de Habermas y nuevas perspectivas críticas desde el espacio cultural latinoamericano", Revista de la Escuela de Sociología SOCIOARCIS, vol. 3, Santiago de Chile, 2013, p. 1.
- (23) *Ídem*.
- (24) Néstor García Canclini, "El consumo sirve para pensar", Diálogos de la Comunicación, Revista de la Federación Latinoamericana de Asociaciones de Facultades de Comunicación Social, N° 30, Lima, junio 1991, pp. 6 a 9.
- (25) *Ídem*.
- (26) Néstor García Canclini, Consumidores y Ciudadanos, Ed. Grijalbo S.A., México, 1995, pp. 52 y 53.
- (27) EL DERECHO A UNA ALIMENTACIÓN ADECUADA (Art. 11 del Pacto): 12/05/99. U.N. Doc. E/C.12/1999/5. 20° período de sesiones, 1999.
- (28) A nivel regional pueden destacarse los casos de la Constitución del Estado Plurinacional de Bolivia (2008), que incluyó artículos específicos de protección del consumidor (artículos 75 y 76), la Constitución de Ecuador, que también reconoce ampliamente los derechos de las personas usuarias y consumidoras (artículos 52 a 54, 283, 284, 304, 335 y 336) y la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (artículos 96 a 99).
- (29) Entre ellas, se destacan las siguientes:
- Directriz N° 15: Las políticas de los gobiernos deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos. También deben tratar de alcanzar las metas en materia de producción satisfactoria y normas de funcionamiento, procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir en el mercado.
- Directriz N° 16: Los gobiernos deben intensificar sus esfuerzos para impedir el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores, garantizando que los productores, los distribuidores y cuantos participan en la provisión de bienes y servicios cumplan las leyes y las normas obligatorias vigentes. Se debe dar aliento a las organizaciones de consumidores para que vigilen prácticas perjudiciales como la adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios.
- Directriz N° 17: Los gobiernos deben elaborar, reforzar o mantener, según proceda, medidas relativas al control de las prácticas comerciales restrictivas y otras de tipo abusivo que puedan perjudicar a los consumidores, así como medios para hacer efectivas esas medidas. Al respecto, los gobiernos deben guiarse por su adhesión al Conjunto de principios y normas equitativos convenidos multilateralmente para el control de las prácticas comerciales restrictivas, aprobado por la Asamblea General en su resolución 35/63, de 5 de diciembre de 1980.
- Directriz N° 19: Los gobiernos deben alentar la competencia leal y efectiva a fin de brindar a los consumidores la posibilidad de elegir productos y servicios dentro del mayor surtido y a los precios más bajos.
- Directriz N° 21: Los consumidores deben gozar de protección contra abusos contractuales como el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión de derechos fundamentales en los contratos y la imposición de condiciones excesivamente estrictas para la concesión de créditos por parte de los vendedores.
- Directriz N° 31: Cuando proceda, los gobiernos deberán examinar la posibilidad de:
- a) Adoptar o mantener políticas para asegurar la distribución eficiente de bienes y servicios a los consumidores; cuando proceda, deberán estudiarse políticas especiales para asegurar la distribución de bienes y servicios absolutamente esenciales cuando dicha distribución se vea amenazada, como podría ocurrir, sobre todo, en el caso de las zonas rurales (...).

b) Fomentar la creación de cooperativas de consumidores y las actividades comerciales afines y la información al respecto, especialmente en las zonas rurales.

Directrices relacionadas con medidas que permiten a los consumidores obtener compensación:

Directriz N° 32. Los gobiernos deben establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles. Al establecerse tales procedimientos deben tenerse especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores de bajos ingresos.

Directriz N° 33. Los gobiernos deben alentar a todas las empresas a solucionar las controversias con los consumidores en forma justa, rápida y exenta de formalidades, y a crear mecanismos voluntarios, como servicios de asesoramiento y procedimientos extraoficiales para presentar reclamaciones, que puedan prestar asistencia a los consumidores.

Directriz N° 34. Se debe facilitar a los consumidores información sobre los procedimientos vigentes y otros procedimientos para obtener compensación y solucionar controversias.

(30) Cristina Fernández de Kirchner, discurso pronunciado el día 31 de julio de 2014 en Casa de Gobierno.

## **DATOS DE PUBLICACION**

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 6 DE AGOSTO DE 2014

:

Editorial: Infojus

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.14 Bis , Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240, Ley 23.313*

# La protección en el uso de la marca, el sponsoreo y la publicidad engañosa aplicada al ámbito deportivo

BARBIERI, PABLO CARLOS

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 26 DE JUNIO DE 2014

## TEMA

DEPORTES-USO DE MARCA-DERECHO MARCARIO-PUBLICIDAD ENGAÑOSA:EFECTOS JURIDICOS

## TEXTO

1. El derecho marcario también relacionado con el derecho deportivo.

Hace muy pocos días, nos hemos anoticiado que la Justicia en lo Civil y Comercial Federal hizo lugar a una medida cautelar peticionada por la Asociación del Fútbol Argentino y las empresas Santa Mónica de Argentina SA. y Procter & Gamble Argentina SRL (P&G), contra la sociedad Unilever de Argentina SA., tendiente a ordenar el cese de una publicidad que esta última realizaba sobre su producto "ALA", en atención a vulnerarse, mediante este aviso, determinadas normas legales que protegen el uso de la marca de la entidad rectora del fútbol argentino y los contratos suscriptos por ella con las dos personas jurídicas co-accionantes (ID INFOJUS NV 8041).

El aviso publicitario en cuestión -según explica la sentencia de Segunda Instancia mencionada- era susceptible de causar confusión en el público consumidor, asociando la marca "ALA" a un carácter de patrocinador oficial de la Selección Argentina de Fútbol cuando, en verdad, ello no podría ser así, dado que dicha posición es ocupada por la firma conocida como P&G, en virtud de contratos vigentes. La circunstancia acarrea mayor importancia, en atención a la proximidad de la disputa del Campeonato Mundial de Fútbol, máxime cuando en la publicidad de referencia aparecía el subcapitán de la selección, Javier Mascherano.

Si bien se trata de una medida cautelar, se expide sobre la verosimilitud del derecho -cfr. arts. 195 y 232 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación-, discutiendo el decisorio acerca de distintos presupuestos de procedencia de la acción en base a normas componentes del llamado "Derecho Marcario" y la propiedad intelectual (v.gr. ley 22.362, art. 50 del APDIC -ratificado por nuestro país por la ley 24.425- y concordantes).

Me parece una oportunidad interesante, pues, para evaluar diversos aspectos relacionados con la protección del derecho de propiedad de las marcas en el ámbito del deporte, cuestión que, sin dudas, adquiere cada vez mayor interés desde lo económico.

2. El sponsoreo y su protección jurídica.

El considerando I del fallo señalado en el acápite anterior, menciona expresamente el contrato suscripto entre la Asociación del Fútbol Argentino y "P&G", mediante la cual esta última posee las potestades de utilizar las imágenes y marcas de aquella, en su carácter de "proveedor oficial categoría nacional", asociándola a productos por ella fabricados y comercializados.

Estamos, pues, ante un contrato que puede denominarse "esponsorización" o "sponsoreo" y que ha sido definido como aquél por el cual "un empresario, espónsor, con la finalidad de aumentar sus signos distintivos, entrega una cantidad de dinero, bienes y servicios, al organizador de manifestaciones deportivas, o de iniciativas culturales, de espectáculos televisivos, etc., o de un personaje individual del deporte, del espectáculo (esponsorizado), para que éste publicite, en el modo previsto en el contrato, los productos o la actividad del empresario" (1). En sentido similar, se sostiene que "contrato de esponsorización es el contrato publicitario indirecto por el cual una persona física o jurídica (espónsor), con el objetivo de difusión, entrega una suma de dinero, bienes y/o servicios a otra persona física o jurídica (esponsorizado), a fin de que publicite la actividad, los productos o los servicios del primero y éstos sean percibidos por potenciales consumidores en determinada actividad".(2)

Queda claro que la publicidad o el modo de difundir los productos del sponsor es objeto de pacto contractual y serán las partes quienes lo determinen. En



este caso, el sponsor está facultado al uso de las marcas y emblemas de la AFA, con lo cual, ante una utilización indebida de éstas por un tercero, surge ineluctable la legitimación activa para el reclamo por parte de ambas personas jurídicas.

El fenómeno del sponsoreo es ya usual en el ámbito del deporte, asumiendo diferentes variantes. Es casi imposible imaginar un deporte "superprofesional" como el de nuestros tiempos sin sponsors en clubes, federaciones o asociaciones nacionales e internacionales deportivas e, incluso, en los propios deportistas en determinadas disciplinas. La organización de eventos deportivos -sobre todo cuando son de gran envergadura- sigue similar camino. Esta contratación provee a los protagonistas del deporte de fondos frescos y distintos insumos que, hoy en día, resultan imprescindibles para el desarrollo de la actividad deportiva, sobre todo en el alto rendimiento.

Su trasfondo jurídico es, también, indiscutible. Amén de los derechos y obligaciones asumidos por las partes contratantes, es necesaria la promoción de acciones en defensa de dichos acuerdos ante eventuales vulneraciones por parte de terceros, sobre todo si se trata de empresas competidoras del sponsor. Suele ello formar parte de los instrumentos contractuales que se suscriben, pautándose, asimismo, penalidades para el caso de incumplimiento.

Resulta lógico que así sea. La inversión realizada por los sponsors tiene una marcada finalidad empresarial, como se ha sostenido doctrinariamente.(3) De allí que, ante la amenaza de cualquier violación que pueda sufrir el uso de las marcas comprometidas o el incumplimiento contractual, deban extremarse las medidas necesarias para reparar el eventual daño a producirse, cuestión que queda claramente visualizada en el fallo en análisis.

### 3. La protección marcaria.

Tradicionalmente, el estudio del llamado "derecho de marcas" o "derecho marcario" ha sido objeto de tratamiento dentro de la denominada "propiedad industrial", esto es, la disciplina que engloba el estudio de institutos jurídicos a través de los cuales se reconoce a los particulares el uso exclusivo de conocimientos, formas o signos y se garantiza la lealtad de la concurrencia industrial o comercial. Y, en esa concepción clásica, "se pueden distinguir los derechos que regula la ley 11.723 (propiedad intelectual (de los de la propiedad industrial, que incluye los institutos clásicos en la materia: las patentes de invención, las marcas y designaciones comerciales, y los dibujos y diseños industriales, tanto los ornamentales como los de modelos de utilidad"(4).

En el Derecho Positivo argentino, una serie de normativas regulan distintas cuestiones. Así ocurre, pues, con la ley 22.362, el decreto-ley 6673/63 y la ley 24.425 (5), entre otras.

A esta altura del desarrollo de la actividad deportiva y la penetración casi indiscutible del marketing en la misma, su aplicación resulta indudable, sobre todo si nos referimos a las marcas de las entidades deportivas (v.gr. clubes, federaciones nacionales e internacionales, etc.).

De hecho, en un trabajo sostuve que "la preocupación principal debiera ser, pues, evitar el uso indebido de la marca, esto es, su utilización (añadiendo los logos, emblemas, etc.) sin que el club preste la autorización expresa al respecto".(6)

Estas violaciones pueden producirse de manera visible -v.gr., falsificación de productos, utilización indebida de las marcas o denominaciones, etc.- o de modo más sutil, generando cierta confusión en el público consumidor.

Si nos detenemos en el Considerando V de la sentencia referida precedentemente, parece ser este último el modo utilizado por la demandada y amerita la adopción de la medida cautelar allí dispuesta, atento las potestades brindadas por el art. 50 del Acuerdo Internacional aprobado por la ley 24.425 al que se aludiera supra.

Además, el potencial consumidor al cual se dirigen las acciones publicitarias posee una protección de carácter constitucional contra el posible engaño al cual pueden estar expuestos. Es éste el sentido que debe otorgarse al artículo 42, primer párrafo, de la Constitución Nacional, donde se dispone 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...". En la misma dirección se

inscriben la ley 22.802 de Lealtad Comercial (art. 9) y el artículo 4° de la ley 24.240 de Defensa al Consumidor.

Estimo que, en la adopción de la medida cautelar dispuesta en el decisorio analizado, el Tribunal sentenciante se ha expresado en el sentido correcto, concordante con la legislación vigente en el país. Sin perjuicio de ello, la posibilidad del desarrollo de nuevos conflictos vinculados con el uso de las marcas en el ámbito jurídico-deportivo está latente y, para ello, habrá que agudizar las defensas y medidas protectorias por parte de entidades deportivas, sponsors, empresas comerciales y deportistas individualmente considerados.

Notas al pie:

1) VICENTE DOMINGO, Elena, El contrato de esponsorización, Ed. Civitas, Madrid, 1998, pág. 192.

2) BALMACEDA, José R.- CASIMIRO, Gabriela A., Contrato de esponsorización deportiva, Cathedra Jurídica, Bs.As., 2009, pág. 56.

3) Con acierto, BALMACEDA, José . CASIMIRO, Gabriela, op. cit., pág. 54 sostienen que "la finalidad empresarial del contrato...es aumentar su notoriedad (refiriéndose al sponsor); el bienpreciado en todo contrato publicitario, es decir, lograr efecto visual, para luego obtener impacto comercial".

4) EMERY, Miguel Ángel, Propiedad Intelectual. Ley 11.723, 2° reimpresión, Astrea, Bs.As, 2003, pág. 2.

5) La ley 24.425 (1994), aprueba el Acta Final de los resultados de la Ronda Uruguay de Negociaciones Comerciales Multilaterales, de la Organización Mundial del Comercio. En lo que es materia del presente análisis, el Anexo 1C refiere al Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio.

6) BARBIERI, Pablo C., Derecho de Imagen en el Deporte, Ad Hoc, Bs.As, 2012, pág. 185.

## DATOS DE PUBLICACION

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 26 DE JUNIO DE 2014

:

Editorial:

## REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 17.454 Art.195, Ley 17.454 Art.232, Ley 11.723, Ley 22.362, Ley 22.802, Ley 24.240 Art.4, Ley 24.425*

*Ref. Jurisprudenciales: "Asociación de fútbol argentino y otros c/Unilever de Argentina S.A. s/medidas cautelares", Cám. Nac. de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal , Sala III , 10/06/2014.*

# Primeros pasos en el derecho del consumo. (El usuario de servicios de profesionales liberales). Sexta parte

CONDOMÍ, ALFREDO MARIO

Publicación: www.infojus.gov.ar, 22 DE MAYO DE 2014

## TEMA

CONSUMIDORES-RELACION DE CONSUMO-PROFESIONES LIBERALES

## TEXTO

1. Como es sabido, el párrafo segundo del art. 2º, párrafo segundo, primera disposición de la Ley de defensa del consumidor, n° 24.240 y mod., (LDC), excluye de su régimen a "los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello" salvo "la publicidad que se haga de su ofrecimiento"; y concluye disponiendo que "ante la presentación de denuncias, que no se vincularen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación". La exclusión aludida aparece en términos taxativos y absolutos, por lo que vale la pena detenerse a investigar el alcance de la norma citada, atento a la amplitud con que tanto el art. 42, Cons. Nac. y la propia LDC, en su art. 1º, anuncian su carácter tuitivo, respecto de consumidores y usuarios.

2. En efecto, y en primer lugar, cabe señalar que la norma constitucional indicada establece: "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" (Cons. Nac., art 42, párrafo 1º). Estos derechos, tanto primarios (1) como sustanciales (2), como se ve, están reconocidos a consumidores y usuarios respecto de una relación de consumo. El texto constitucional transcrito ha ensanchado, así, el plexo de consumidores, usuarios y relaciones de consumo tutelados por el régimen jurídico respectivo, atento a que la LDC original (ley n° 24.240, anterior a la reforma constitucional aludida), sólo contemplaba, parcialmente, relaciones de consumo de índole contractual y de carácter oneroso siendo que, a partir de la reforma de 1994 no se distinguen en nuestra ley Suprema, protagonistas ni situaciones de consumo particularizados.

3. Por su parte, la LDC, en su versión original, ya contenía la norma excluyente de los servicios de profesionales liberales, la que ha sido mantenida en las reformas posteriores, a pesar del criterio amplio de protección establecido en el art. 42, Cons. Nac., cit. ; esto último, debe entenderse, según el principio de reglamentación legal del ejercicio de los derechos constitucionales establecido en el art. 14, Cons. Nac.

4. De todos modos, como es sabido, el principio de reglamentación indicado, debe ponderarse junto al de no alteración de derechos fundamentales por vía reglamentaria, consagrado en el art. 28, Cons. Nac.; de modo tal que las facultades legislativas de instrumentación de tales derechos se hallan acotadas al respeto de la letra y del espíritu con que fueron plasmados en el texto constitucional.

5. Ciertamente, la aludida reglamentación de derechos reconocidos en la ley Suprema, debe atender, asimismo, a la vigencia del principio de igualdad establecido en el art. 16, Cons. Nac., en virtud del cual, debe darse igual tratamiento legal en igualdad de situaciones, tanto como tratamiento desigual en desigualdad de circunstancias (3), tendiendo, no sólo a evitar condiciones de discriminación sino, al mismo tiempo, a procurar la adopción de medidas afirmativas a fin de asegurar la "igualdad fáctica o real"(4). Volveré sobre este punto.

6. En estos términos, cabe preguntarse si la reglamentación del art. 42,

Cons. Nac., en lo pertinente, por medio de la LDC, altera el criterio con que el constituyente ha plasmado, en la norma citada, la defensa y protección de los derechos consumatarios; y si, con ello, el art. 2º, LDC, en comentario, a la par que excluye de su régimen la actividad en sí de los profesionales liberales - no así los aspectos publicitarios -, desprotege a los usuarios de tales servicios al no brindarles la cobertura tutelar que dicha normativa prevé; esto es, si la exclusión de los servicios prestados por "profesionales liberales con título universitario y matrícula oficial" (5), al excluirlos de la aplicación del régimen de defensa del consumidor, les resta protección a los usuarios de los mismos, siendo que ésta constituye el fin del legislador (6).

7. Según entiendo, las inquietudes planteadas pueden responderse mediante la ponderación de los principios constitucionales antes referidos; en particular, el principio de igualdad ya que, un trato discriminatorio, alterando los derechos constitucionalmente establecidos, en perjuicio de sus beneficiarios, desplazaría la aplicación de la normativa legal que los haya reglamentado - en nuestro caso, la disposición excluyente del art. 2º, LDC -.

8. En apoyo de tal exclusión puede sostenerse, p. ej., que, siendo objetivos implícitos del legislador la protección de "situaciones alcanzadas por la incertidumbre de los `intereses difusos" (7), se justifica que, no obstante que los actos de publicidad de los servicios profesionales quedan regulados por la normativa consumerista, su actividad, en sí misma, sea apartada de ella, pues tales servicios son contratados por el usuario por selección y decisión de éste, creándose un vínculo directo con el profesional, mientras que, por el contrario, la publicidad implica una oferta al público apta para confundirlo o engañarlo (8).

9. Bien, al argumento recién expuesto, puede oponerse la circunstancia que, aun cuando se aplique en la materia el principio de comunicabilidad de consumidor a consumidor, de usuario a usuario (9) en cuya virtud, conforme al conocido fallo de Corte Suprema "Halabi", de fecha 24/02/2009, se constata "una homogeneidad fáctica y normativa", provocándose lesión a derechos de incidencia colectiva, no por ello tales derechos dejan de corresponder a "intereses individuales", aunque, el solo vínculo directo usuario-profesional, no obsta a la consideración de tales derechos e intereses individuales susceptibles de protección en el ámbito del Derecho consumatario. Asimismo, se observa que no resulta coherente tutelar al usuario por la publicidad que de los servicios profesionales se haga, desprotegiéndolo, al mismo tiempo, respecto de la prestación de los servicios en sí (10). En rigor, la difusión de los intereses en un agregado social consumidor - esto es, intereses que se extienden por los integrantes del colectivo de consumo - no impide la titularidad individualizada de los derechos respectivos, "homogeneizados", fáctica y normativamente, en los términos del fallo "Halabi", citado.

10. También puede argumentarse, a favor de la exclusión bajo estudio, sobre la base de que el profesional liberal presta sus servicios en forma unilateral, fuera de una estructura comercial (11) que profundice el desequilibrio existente en el vínculo proveedor-usuario. Ciertamente, las labores del prestador de servicios profesionales, de rango universitario y con matrícula oficial, en general no suelen asimilarse a una actividad de índole comercial (12); sin embargo, merece destacarse, en primer lugar, que la propia LDC, en su art. 2º, párrafo 1º, sólo exige que las "actividades de producción...de...servicios", se desarrollen "de manera profesional", sin referirse, necesariamente, a la comercialidad de las mismas (13); siendo que, además, admite, en la categoría de proveedor, a personas "de naturaleza pública" (LDC, norma cit.); y, en segundo lugar, queda claro que la prestación de servicios profesionales dentro de una estructura funcional y jurídicamente organizada (14) atribuye, acabadamente, el carácter de proveedores a quienes la integran (15).

11. De todos modos, debe señalarse que las estructuras organizacionales mencionadas, en sí mismas, se constituyen en proveedoras de servicios en los términos de la LDC pues, ciertamente, el usuario de tales servicios ingresa a dichos ámbitos de atención con una marcada predisposición de confianza (buena fe-creencia) hacia la institución respectiva, propia del consumidor final frente a su proveedor, enmarcada en un vínculo consumatario (16). En estos

términos, rige el principio de buena fe-transparencia del Derecho del consumo, en cuya virtud, "la apariencia - estado objetivo- manifestado por una parte de la relación - en nuestro caso, el proveedor -, justifica la "creencia - estado subjetivo - de la otra parte - en nuestro caso, el consumidor/usuario"-, siendo que, además, atento a la particular situación de éste " - que deviene hiposuficiente (17) -, el principio de buena fe se acentúa como un débito predominantemente en cabeza del proveedor" (18).

12. En consecuencia, los servicios profesionales excluidos del régimen consumerista, conforme al art. 2º, LDC, quedarían reducidos a los supuestos de actividades de dicha índole, desarrolladas en la soledad del consultorio, la oficina o el estudio particulares, unipersonales, sin estructura suficiente para integrar o conformar "un grupo económico" (estructura jurídico/económica-operativa), "que ahonde su supremacía ante su cliente (19), al tiempo que incrementa la buena fe-creencia de éste.

13. En estos términos, cabe preguntarse si es tal la supuesta "desprotección" del usuario de servicios prestados por los profesionales aludidos, en las condiciones indicadas. Porque se ha dicho, con razón, que es en estos casos, precisamente, donde debe ponerse énfasis en el control de calidad e información, y prevención de abusos - es decir, en la actividad misma y no sólo en la publicidad que de ella se haga - en que pudiere incurrir el prestador de dichos servicios (20).

14. Parte de la respuesta a tal interrogante quedó esbozada en el párrafo que antecede, ya que, la publicidad de los servicios - incluyendo los de profesionales liberales -, como se dijo, está regulada por el régimen de defensa del consumidor (LDC, art. 2º, cit.).

15. Ahora bien, la temática publicitaria comprende, en primer orden, cuestiones relativas a un derecho primario del consumidor/usuario, a saber: la libertad de elección (21), entendida ésta, en sentido genérico, como la facultad del consumidor/usuario de decidir "qué bienes o servicios adquirir o contratar, con quién hacerlo, y bajo qué condiciones, dentro de lo que el mercado en el que opera puede ofrecerle"(22) y, en particular, como "la facultad del consumidor para seleccionar, y adquirir y/o contratar, de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado al que accede, aquéllos que él prefiera"(23)(24). Estas facultades se pueden ver seriamente y negativamente alteradas al vulnerarse la buena fe-creencia (25) mediante la actividad publicitaria - engañosa o falsa, malintencionada en suma (26) - que el proveedor desarrolle, desembocando en una elección - y consecuente decisión de consumo - equívoca, desacertada, en todo caso, incongruente con una cabal preferencia del consumidor (27).

Entiéndase que estas circunstancias aluden, si se quiere y en principio, a una valoración "ex ante" de la conducta del proveedor -su despliegue publicitario- en tanto se refiere a acciones realizadas con el fin de captar la voluntad del público consumidor, previo a su elección y decisión de consumo; de modo tal que, en este supuesto, no influyen factores de valoración propios del cumplimiento efectivo de lo prometido por parte del proveedor, y consecuente satisfacción de las expectativas despertadas en el consumidor, circunstancias que se producen con posterioridad. En consecuencia, se trata de "promesas" del proveedor, de imposible cumplimiento, o realizadas en términos vagos, ambiguos - confusos, en suma- que pueden llevar al consumidor a elecciones y decisiones de consumo incoherentes con aquello a lo que realmente aspira. En rigor, como se ve, se trata de exigir al proveedor, en materia de publicidad, la observancia de una suerte de buena fe de mera acción o conducta - correspondiente a la buena fe-creencia del consumidor - que no requiere el cumplimiento o el logro del esfuerzo o resultado profesional comprometidos; esto así pues la publicidad desplegada en estos casos, ya constituye, de por sí, "mala prohibita", conforme a la normativa consumerista aplicable.

16. En efecto, el art. 42, Cons. Nac., consagra el derecho de consumidores y usuarios "a la libertad de elección"(28). A su turno, la LDC establece condiciones obligatorias de la oferta dirigida "a consumidores potenciales indeterminados" - titulares de intereses difusos - (art. 7º, ley cit.); e

impone la persistencia de los efectos de la publicidad o anuncios en medios de difusión - esto es, que los términos de la publicidad o anuncios efectuados, obligan al proveedor (art. 8º, ley cit.); asimismo, se sanciona el despliegue de conductas del proveedor, de índole intimidatorio (art. 8º bis, ley cit.). Por su parte, el art. 9º de la Ley de lealtad comercial, n° 22.802, reza expresamente: "Queda prohibida la realización de cualquier clase de presentación, de publicidad o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las característica o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios"; ciertamente, estas prácticas desleales afectan, al mismo tiempo, tanto la libre elección de consumidores y usuarios, como la libre concurrencia de proveedores en el mercado (29).

17. Sin perjuicio de ello, en la medida en que la publicidad falsa o engañosa, al motivar actitudes del consumidor/usuario puede imponer a éste la adopción de elecciones desacertadas, aquélla incide negativamente en sus intereses económicos, los que, como se sabe, son también objeto de defensa y protección por parte de la normativa consumataria (30).

18. En este sentido, el propio art. 42, Cons. Nac., reconoce el derecho de consumidores y usuarios "a la protección de sus intereses económicos" como, asimismo, "a la calidad y eficiencia de los servicios públicos"(31). Se tiende "a preservar los medios adecuados para la satisfacción de las necesidades humanas, en particular, en sus aspectos patrimoniales"(32). En nuestro caso interesa, en particular, la protección normativa de aspectos previos a la posterior relación profesional-usuario, referidos la "afectación de los condicionamientos de la contratación" respectiva (33); se invoca, en estos supuestos, la incidencia de la denominada "publicidad inductiva" tendiente a captar la atención del público en el sentido pretendido por el proveedor, desembocando, como se dijo `suprao, en elecciones y decisiones desacertadas - y, eventualmente, perjudiciales - del usuario (34). Estas circunstancias previas o pre-contractuales se rigen por la LDC e incumben, en sede administrativa, a la autoridad de aplicación de la misma (art. 2º, párrafo segundo, primera disposición, LDC, cit.).

19. Entonces, queda en pie, todavía, la cuestión relativa al régimen aplicable a la actividad propiamente dicha, esto es, el ejercicio en sí de los servicios de profesionales liberales, prestados unilateralmente, sin estructura jurídico funcional desarrollada, etc., en los términos del art. 2º, LDC, cit.

20.- Sobre este particular, en primer lugar, conviene señalar que la materia relativa a ética profesional está regulada, en principio, por la normativa cuya jurisdicción se reserva a las autoridades institucionales (colegios, consejos, asociaciones profesionales) que ejercen el control de la matrícula respectiva, a través, en general y precisamente, de sus Tribunales de ética (35); tanto como los aspectos atinentes al funcionamiento de aquélla; con control judicial suficiente.

21. En segundo lugar, y con referencia a la responsabilidad profesional estrictamente jurídica (36) frente al usuario, en principio, resultaría inaplicable el régimen de la LDC a tales servicios, en los términos del art. 2º de la misma, cit.; a la par que se instruye a la autoridad administrativa pertinente el reenvío del interesado a la entidad profesional respectiva a los fines de la tramitación de su denuncia (norma cit.). Conviene, entonces, preguntarse cuál es la relación existente entre ambas disposiciones del mismo artículo.

22. En efecto; la primera disposición del párrafo segundo del citado art. 2º, LDC, que excluye los servicios profesionales liberales del régimen tuitivo del consumo, ya estaba prevista en el texto original de dicho cuerpo legal (ley n° 24.240), en tanto que la segunda disposición del mismo artículo y párrafo, fue agregado por la reforma de 2008 (ley n° 26.361). En consecuencia, surge este interrogante: (cuál es la función de este agregado?; o, en otros términos, (cómo debe interpretarse, desde el punto de vista funcional, esta disposición adicionada al texto original?

23. Una primera interpretación indica, por deducción, que el agregado es una mera consecuencia de la exclusión ya dispuesta en la norma reformada; el razonamiento es éste: los servicios aludidos están excluidos de la ley, por lo tanto, ante un reclamo del usuario, la autoridad de aplicación debe remitir a aquél a la autoridad de la profesión correspondiente, a sus efectos. En este sentido, la disposición adicionada no haría más que instruir, expresamente, a la autoridad de aplicación, sobre el temperamento a seguir en este supuesto; en todo caso, el añadido confirmaría su exclusión lisa y llana de la LDC. (Siempre queda a salvo, claro está, la aplicación del régimen consumatario sobre aspectos relativos a la publicidad que se haga del ofrecimiento de tales servicios.)

24. Una segunda interpretación, sin embargo, admite que el texto agregado, por el contrario, aclararía, confirmándolo, el carácter restringido de la exclusión aludida; ello así atento a que la reforma se refiere a la presentación de "denuncias" por el usuario, debiendo derivarlas a la autoridad profesional competente, "a los efectos de su tramitación" (norma cit.). Pero es del caso aclarar que la "tramitación" de la denuncia aludida sólo puede referirse a materias que sean de competencia de dichas entidades profesionales, por lo que, en consecuencia, esta nueva disposición vincularía la exclusión ya existente en la LDC, únicamente, con el aspecto administrativo del reclamo - con particular referencia al poder sancionador - inhibiendo a la autoridad de aplicación de intervenir según el procedimiento previsto en el Capítulo XII, LDC, incluso, de oficio (37); y sometiendo, en su caso, el supuesto a la competencia de la autoridad de la matrícula respectiva - en la medida de su competencia - si el usuario se presenta ante la misma. En lo excedente -los servicios profesionales en sí mismos, en procedimientos no administrativos ( LDC, Capítulos XIII, XIV y XV)- se aplicaría el régimen consumatario.

25. Algunos argumentos adicionales pueden abonar esta segunda interpretación como son: a) el modo amplio en que la LDC concibe tanto al consumidor (art. 1º, ley cit.) como al proveedor (art. 2º, ley cit.), ello en consonancia con el alcance genérico con que la Constitución Nacional concede protección a aquél; circunstancias que justifican plenamente la vigencia del principio genérico, rector en la materia, cual es el pro consumatore (38); y, b) en particular, los principios "in dubio pro consummatore" y "favor debilis" (39). Este último principio - particular respecto del genérico "pro consummatore", que lo comprende - como se sabe, tiende a la protección del más débil en una situación o relación jurídica; ocurre con el trabajador en derecho laboral, con los menores (principio "pro minoris" (40)) y otros incapaces en materia civil, con el imputado/procesado frente a la "maquinaria" procesal estatal, como, asimismo, con el consumidor/usuario frente a sus proveedores; y, como se dijo `suprao, es en casos de prestación de estos servicios profesionales donde se impone una mayor defensa del usuario frente a la marcada supremacía del proveedor (41). Respecto de la vigencia del principio particular "in dubio pro consummatore", podrían esbozarse dos posiciones: una, según la cual, para acceder a la aplicación de dicho principio, sería necesario que, previamente, se estime procedente la aplicación de la LDC, cuyo art. 3º lo consagra; de modo tal que no resultaría aplicable tal principio a una situación excluida, precisamente, del régimen consumerista, por la propia LDC; por su parte, una segunda posición al respecto, admite que, al resultar discutible la interpretación sobre el alcance de la exclusión prevista en el art. 2º, LDC, cit. - en los términos planteados `suprao- debe aplicarse el principio "in dubio pro consummatore", consagrado en el art. 3º, LDC, cit., pues, precisamente, se estaría debatiendo una situación localizada en la propia LDC - su art. 2º - la que, por aplicación del "in dubio" debe resolverse a favor del consumidor/usuario, esto es, por su inclusión en dicho sistema tutelar respecto de la labor profesional liberal, no sólo en materia publicitaria sino también respecto de los servicios en sí, excluidos los supuestos de infracción a normas de índole ética, como se dijo `suprao.

26. De todos modos, existen otras líneas de argumentación posibles, tendientes a avalar la exclusión en comentario. En efecto, podría sostenerse, en primer término, que incluir al profesional liberal en un régimen normativo de índole consumerista, atentaría contra la dignidad y decoro de aquél, dado

el carácter comercialista o cuasi-comercialista que, en general, se atribuye al colectivo de proveedores dentro de la estructura de consumo (42).

27. Al respecto, en primer lugar, conviene recordar que la integración del profesional universitario en una organización comercial - particularmente bajo una forma societaria - habilita considerar la conexión cliente-profesional como una relación de consumo, "sin perjuicio del matiz profesional del vínculo y de la aplicación de las normas técnicas que resulten pertinentes (vgr. normas rectoras del ejercicio profesional)"(43). Pero, además, aun respecto del ejercicio profesional en sí - individual o asociado - creo que en nada desmerece al prestador de servicios con conocimientos universitarios, su inclusión en la red de provisión dentro de la estructura de consumo, pues, en todo caso, su dignidad y decoro dependerá de la lealtad y eficiencia con que preste su labor, sea donde fuere que ésta le sea requerida. Y creo, también, que esto es particularmente cierto en materia de responsabilidad, circunstancia ésta que siempre implica para el profesional universitario un marcado sentido de aptitud y cuidado - arg. arts. 512 y 902, Cód. civ. - más allá del ámbito conceptual en que se lo ubique. Volveré sobre este punto.

28. En segundo término, puede argumentarse que cada profesión universitaria se ejerce dentro de un marco de pautas y detalles técnicos que les son propios. Esto, sin duda, es cierto; el principio del estudio disciplinar (44) se desarrolla en cúmulos de conocimientos y experiencias diferenciadas, que hacen de cada profesión un ámbito de incumbencias propias, particularizadas, parcelarias, compartimentadas, de saberes tabicados (45), con sujeción a vicisitudes técnicas que convierten a los profesionales respectivos en "conocedores de lo suyo", con ámbitos de competencias exclusivas y excluyentes y, con frecuencia, intransferibles. Las especificidades de tales "tecnicismos" vienen caracterizando al conocimiento científico y tecnológico, y justifican, en materia procesal, la práctica de pericias especializadas (46). En estos términos, parecería prudente mantener al margen del régimen consumatario la regulación de los servicios profesionales liberales, atento a la particularidades técnicas que les son propias, como queda dicho: la disposición excluyente del párrafo segundo del art. 2º, LDC, cit., cumpliría ese cometido. Sin embargo, y en primer lugar, conviene recordar que, llegado un caso de responsabilidad profesional a los estrados judiciales, en general, el juez o el tribunal suelen contar con conocimientos jurídicos, exclusivamente, motivo por el cual siempre requerirán de asistencia pericial específica (C.P.C.C.N., art. 457, cit., y 476) la que deberá, necesariamente, abocarse a los aspectos técnicos del caso. Pero, además, siendo que, como se señaló `suprao, tanto en materia de ética profesional como de funcionamiento de la matrícula respectiva las cuestiones que se planteen serán dilucidadas por las autoridades específicas pertinentes, la temática referida a la prestación de servicios en sí implicarán, por regla general, la responsabilidad civil del prestador frente al usuario (cliente, paciente, etc.), razón por la cual es el régimen aplicable a este aspecto - capital, por cierto - de la actividad profesional, el que se debate.

29. A este respecto, entiendo que es posible distinguir entre una responsabilidad `in faciendoo y una responsabilidad `ex post factoo. En efecto - y esto, en principio, vale para la prestación de cualquier tipo de servicios -, existe responsabilidad del prestador en la actividad, diríamos, o sea una responsabilidad al momento de prestar los servicios (que, por eso, llamo `in faciendoo); y una responsabilidad con posterioridad a la prestación del servicio (que llamo `ex posto), es decir, por lo que ya se hizo. En ambos casos, las responsabilidades son de índole bilateral, ya que afectan tanto al prestador como al usuario de los servicios prestados; en efecto, en el primer sentido (`in faciendoo), en tanto el prestador debe ser responsable de lo que hace incumbiéndole a él adoptar, con celo y aptitud, los recaudos necesarios para cumplir su cometido, al usuario, por su parte, le interesa que aquél adopte tales recaudos, esto es, que sea "responsable" (en sentido técnico profesional) en su tarea. Pero, además, una vez prestado el servicio, al tiempo que el prestador es responsable (en el segundo sentido indicado, `ex posto) por lo que hizo - y cómo lo hizo -, al usuario también le interesa que aquél "responda" - en sentido técnico jurídico) por las consecuencias de su labor a su respecto, incluya ésta o no, resultados concretos (47).



30. Bien, como se advirtió con anterioridad en este trabajo (ver `suprao n° 27), incumbe al profesional liberal universitario y con matrícula bajo control institucional, una acentuada responsabilidad, en los términos de los arts. 512 y 902, Cód. civ., cit.; ello así pues tanto "las circunstancias de las personas, del tiempo y del lugar", como "el mayor deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas", califican - agravándola, según entiendo - la responsabilidad, tanto `in faciendoo como ex posto de dichos prestadores de servicios.

31. En consecuencia, resulta oportuno destacar que, como se manifestó `supra o, no es tanto el marco conceptual en que se ubique la responsabilidad de tales profesionales el que guía las soluciones de cada caso, pues la propia índole de los servicios prestados, en los términos expuestos, ya parece encontrar cabida adecuada en la normativa general en la materia, sin perjuicio, claro está, de que la inclusión o no de aquéllos en el régimen consumatario, quede abierta a debate.

32. De todos modos, algunas otras circunstancias, además de las apuntadas, aproximan aún más y sin esfuerzo, el tratamiento de la responsabilidad profesional a la normativa consumerista; en efecto, señala LOWENROSEN (op cit) algunas características que hacen a la inversión de la carga de la prueba al juzgar dicha responsabilidad, siendo que el profesional debe acreditar que: "lo alegado y pretendido por su cliente resulta improcedente; lo optado por él, en el marco del servicio que brinda, resulta consecuente con las reglas del arte, de la técnica y de la ciencia de que se trate; su actuación se ajustó estrictamente a las pautas técnicas y legales pertinentes"; según este autor, esta situación comprende, asimismo, el supuesto en que el profesional integra una organización societaria. Sin necesidad de demasiado análisis, fácil es concluir en que estas circunstancias particularizan el principio de las cargas dinámicas conectado con las exigencias probatorias del art. 53, LDC, (dentro del principio `favor debilis(48)) que establece que "los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicioy.

33. Ahora bien, aquella interpretación restrictiva esbozada en los apartados 24 y 25, `suprao, - que reduce a su mínima expresión la norma excluyente - plantea nuevos interrogantes en cuanto a la irretroactividad de la ley, de momento que la disposición sobre reenvío a la autoridad de la matrícula respectiva fue introducida a la LDC mediante ley n° 26.361, B.O. 7/4/2008; por lo tanto, cabe indagar qué régimen resultaría aplicable a situaciones de servicios prestados con anterioridad a la entrada en vigencia de la reforma.

34. En una primera postura puede sostenerse que, si bien la reforma restringe al máximo los casos de exclusión de los servicios profesionales liberales, lo hace `ex nunco, esto es, con efecto inmediato pero con relación a supuestos que tengan lugar con posterioridad a su entrada en vigencia.

35. Una segunda postura, por el contrario, entendiendo que la nueva disposición es meramente aclaratoria, es decir, que simplemente fija la interpretación que debe darse a la norma de exclusión - salvo, claro está, el caso de cosa juzgada (49) - considera que ésa es la inteligencia que siempre debió darse a aquélla - criterio `ex tunco -; indicando, al mismo tiempo, el procedimiento a seguir por la autoridad de aplicación, como se dijo `suprao. No obstante, a esta posición podría oponerse la circunstancia de que la ley n° 17.711, al mismo tiempo que reformó el art. 3° del Código Civil -sobre irretroactividad de la ley -, derogó el art. 4° del mismo, que establecía, `contrario sensuo, la retroactividad de las leyes aclaratorias o interpretativas, por lo que éstas no escaparían ahora a la regla general de la irretroactividad (50). Sin embargo, resultando esta última una elaboración doctrinaria, que arroja una interpretación meramente "implícita" - pues anuda la sanción del nuevo art. 3°, Cód. civ., a la derogación del anterior art. 4° del mismo cuerpo legal - queda en pie el interrogante acerca de la aplicación temporal de la reforma al art. 2°, LDC, cit., en los términos planteados; y, en este sentido, reverdece la cuestión relativa a la aplicación - o no - del principio "in dubio pro consummatore" del art. 3°, de dicha ley, cit. En

consecuencia, de sostenerse la aplicación de este principio, respecto del alcance retroactivo del agregado al art. 2º, LDC, cit., habrá de concluirse en que la interpretación de restricción máxima a la exclusión de los servicios profesionales liberales alcanza, incluso, a situaciones y relaciones anteriores a la reforma del año 2008.

36. No obstante ello, aun afirmando la improcedencia de una tal interpretación retroactiva, cabe señalar que la irretroactividad de las leyes, establecida en el mencionado art. 3º, Cód. civ., no es absoluta. En efecto, dicha norma establece que "a partir de su entrada en vigencia, las leyes se aplicarán aún a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes". Por ello, aun cuando el hecho generador de tales situaciones y relaciones jurídicas haya tenido lugar con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley respectiva, sus consecuencias - en la medida en que subsistan o aún no se hayan producido - se rigen por la nueva ley, con efecto inmediato (51)

37. En estos términos, y siguiendo la línea trazada en los apartados anteriores de este trabajo - responsabilidad del profesional respecto de actos de publicidad, ética profesional, funcionamiento de la matrícula, y prestación de los servicios-, restaría dilucidar en qué consistirían las consecuencias de la prestación de los servicios profesionales, susceptibles de ser alcanzadas ahora por la normativa consumataria, conforme al art. 3º, Cód. civ., cit., y en virtud de la interpretación restringida que se realiza `suprao, sobre la base de la aclaración introducida por la reforma de 2008 al art. 2º, LDC.

38. En virtud de la doctrina del "consumo jurídico"(52), quedan fuera de la nueva regulación tanto las situaciones y relaciones jurídicas como sus consecuencias ya consumadas al momento de la reforma, regidas por la ley en su texto original, ya que aquéllos "agotaron la virtualidad que les es propia" (53). En estos términos, los hechos "en curso de desarrollo" y "las consecuencias no consumadas de hechos pasados", son regulados por la ley reformada (54).

39. "Consecuencias", alude a "derivaciones fácticas", esto es, "contingencias de hecho", de una relación o situación antecedente; así, en materia de responsabilidad extracontractual, en principio, no operaría la interpretación retroactiva de la nueva ley (55): el hecho generador de responsabilidad y sus consecuencias fácticas ya se consumaron. En materia contractual, sin embargo, se verifican algunos supuestos de aplicabilidad retroactiva de la ley reformada, en virtud de mediar consecuencias "fluyentes" que, si bien provienen de hechos ya consumados, tienen lugar durante un "tiempo fecundante" - que coincide con la vigencia de la nueva ley -; tal, en materia de variación de intereses y alquileres, p. ej.(56).

40. Ahora bien, mencioné con anterioridad (`suprao, ap. 35) el argumento a favor de la exclusión que toma en cuenta la derogación del ex art. 4, Cód. civ. que, textualmente, establecía: "las leyes que tengan por objeto aclarar o interpretar otras leyes, no tienen efecto respecto de los casos ya juzgados"; de esta norma se infería, `a contrariioo, que la ley aclaratoria/interpretativa se aplica con efecto retroactivo - salvo que haya recaído la cosa juzgada - "como si formara un solo todo" con la ley aclarada/interpretada (57). A este respecto, si bien, en principio, el indicado no es un argumento "fuerte" ya por las razones allí expuestas, puede añadirse, con LLAMBIAS, que "esa derogación no altera la posible retroactividad de las leyes aclaratorias"; éstas no constituyen "leyes nuevas", se confunden con las leyes aclaradas/interpretadas; es más, desde el punto de vista práctico: "al eliminar las posibles interpretaciones de una ley anterior por la que fija la ley interpretativa, el legislador impone retroactivamente la significación de la norma que ha adoptado"(58) - aun cuando el legislador no lo diga expresamente -.

41. A su turno, la conocida "reforma Borda" de 1968, cit., también derogó el ex art. 5, Cód. civ., el que, textualmente, rezaba: "ninguna persona puede tener derechos irrevocablemente adquiridos contra una ley de orden público"; `ergoo: una ley de orden público podía ser retroactiva - salvo tratándose de derechos bajo garantía constitucional (59)-. Sabido es que la LDC es de orden

público (60), tanto como, en consecuencia, sus normas modificatorias. Sin embargo, con anterioridad y, con mayor razón aún tras la derogación del art. 5º, Cód. civ., cit.(61), aquella sola circunstancia parece no resultar suficiente a fin de considerar la retroactividad de la nueva ley, salvo manifestación expresa del legislador.

42. Sea como fuere, las leyes de orden público - como son las del consumo - son aplicables a los contratos en curso de ejecución (arg. art. 3º, Cod. Civ.)

43. Es de hacer notar, además, que en el Anteproyecto de Unificación de Código Civil y Comercial de la Nación, P.E.N. (actualmente en tratamiento en el Congreso Nacional), en materia de relaciones de consumo, también se aplican las nuevas leyes supletorias, en tanto sean más favorables al consumidor. Se trata de un dato relevante que debe ser debidamente ponderado y, en su momento, aplicado.

43. Es del caso señalar, `obitero, que las normas procesales son de aplicación inmediata a las causas en curso, aun tratándose de situaciones o relaciones jurígenas anteriores a la vigencia de aquellas(62).

44. Sea como fuere, la exclusión del mentado art. 2º, LDC, tiene carácter objetivo y de orden público; por ello, prescindente de la voluntad en contrario de las partes interesadas.. Lo primero, ya que, en todo caso, lo excluido del régimen consumeril son los servicios prestados en ejercicio de las profesiones respectivas, en los términos indicados en dicha norma; lo segundo, en tanto la disposición aludida integra el régimen de la LDC, por lo que le afecta la declaración del art. 65 de la misma en tal sentido. En consecuencia, los servicios profesionales correspondientes quedarán incluidos en (o excluidos de) la normativa consumataria por el solo imperio de la ley; de esta manera, en principio y en la medida en que se admita la exclusión en comentario - y en qué grado - no podría aceptarse la adhesión voluntaria de un tal profesional al sistema arbitral de consumo, ni reclamos del consumidor/usuario en dicha sede (63) ni ante las asociaciones de consumidores (64). A su turno, como es sabido, en sede judicial rige el principio `iura novit curiao que admite la adopción de criterios interpretativos alternativos, contando asimismo el magistrado con facultades propias para declarar la inconstitucionalidad de las leyes.

45. Sin perjuicio de lo hasta aquí expuesto, queda claro que el usuario, si entiende que, en su caso, la exclusión de los servicios profesionales liberales del régimen consumatario, vía art. 2º, LDC, cit., perjudica su situación jurídica en comparación con la de prestatarios de otros servicios - incluidos en la normativa de la LDC -podrá invocar que se vulnera el principio de igualdad del art. 16, Cons. Nac., cit., a su respecto, accionando en consecuencia. Esta circunstancia, de ser observada por el juez o tribunal intervinientes, puede ser explicitada de oficio, atento al carácter de orden público de la normativa de consumo, resolviendo en consecuencia.

46. La situación recién referida surgirá, entre otros factores, de la compulsa entre las ventajas y desventajas para los intereses del usuario de servicios profesionales, que emerjan, comparativamente, de la normativa consumerista y de otro/s régimen/es que se reputen aplicables al caso; si éstos conceden menores ventajas o mayores desventajas para el usuario de los servicios profesionales excluidos por el art. 2º, LDC, cit., respecto de los usuarios de los servicios incluidos en el régimen tutelar, puede invocarse un tratamiento desigual para casos sustancialmente iguales en los términos del mencionado art. 16, Cons. Nac.

47. Por cierto, el temperamento sugerido puede chocar con el argumento siguiente: en rigor, si bien - adaptando la consabida fórmula - "todos somos usuarios", es posible considerar a los usuarios según qué tipo de servicios empleen; en este sentido, en los términos del art. 16, Cons. Nac., la "igualdad" debería computarse para los usuarios de una misma categoría de servicios - p. ej., los usuarios de servicios profesionales liberales -; y, en la medida en que la exclusión del régimen de consumo lo es para todos esos usuarios no habría, en principio, discriminación legal al respecto.

48. El argumento expuesto no carece de cierta fuerza de persuasión atento a que, como se sabe, el principio preconiza la igualdad "de los iguales" y, en este caso, los "iguales", a los que se dará el mismo tratamiento - la exclusión de la normativa consumerista -, serían todos - y cada uno de - los usuarios de esos servicios calificados. En estos términos, si se acepta la "categorización" de usuarios según el tipo de servicios de los que son prestatarios, como se dijo `suprao, poco parece ser el margen de contra-argumentación posible que quede. Sin embargo, según entiendo, si bien puede adoptarse el criterio taxonómico aludido a los efectos expositivos, creo que debe repararse en los particulares condicionamientos a que se hallan sometidos los integrantes de una tal "categoría" como la indicada. En efecto, quedó dicho `suprao que la supremacía del profesional respecto del usuario de sus servicios se ve enfatizada respecto de otros vínculos "prestador-prestatario", atento a que los conocimientos y experiencia de aquél pesan sobremanera al momento de evaluar las asimetrías y desequilibrios relacionales existentes, focos de posibles iniquidades y manipulaciones. Si esto es así, entonces, procedería dar curso al planteo indicado en esta exposición, ya que, si corresponde reconocer el reclamo de igualdad de trato en igualdad de condiciones, los excluidos - usuarios de servicios profesionales - puede aspirar, cuanto menos, a igualar el nivel de tratamiento respecto de los incluidos - usuarios de otros servicios -.

49. Recapitulando lo expuesto:

1) La LDC, art. 2º, excluye de su régimen a los servicios de profesionales liberales con título universitario y matrícula oficial.

2) La misma norma establece que, ante una denuncia de consumidores/usuarios, la autoridad de aplicación de la LDC, debe indicarles cuál es la autoridad de la matrícula respectiva, a los fines de su tramitación.

3) No obstante, conforme a dicha norma, la publicidad referida a dichos servicios, está sujeta a la normativa consumataria.

4) Nuestra Constitución Nacional, en su art. 42, introducido por la reforma de 1994, ensancho el plexo de derechos del consumo, respecto de la normativa de la ley nº 24.240 - texto original de la LDC -.

5) La LDC constituye la reglamentación legal de dichos derechos constitucionales ("principio constitucional de reglamentación" del art. 14, Cons. Nac.).

6) Esa reglamentación legal (LDC) debe ponderarse con el "principio constitucional de no alteración de derechos fundamentales por vía reglamentaria" del art. 28, Cons. Nac.).

7) El interrogante básico en esta cuestión propone dilucidar si la exclusión del art. 2, LDC, implica la desprotección de los usuarios de servicios de profesionales liberales, al apartarlos del régimen tutelar del consumo.

8) Que los intereses de los usuarios sean "difusos" (lo que justificaría que solamente la publicidad de los servicios profesionales liberales - y no los servicios en sí - esté regida por la LDC) no les quita el carácter de individuales, aunque homogéneos, en correspondencia con derechos de incidencia colectiva (C.S.J.N., fallo "Halabi").

9) Las estructuras funcional y jurídicamente organizadas, se constituyen `per se, en proveedores de servicios, sujeta su actividad profesional al régimen de la LDC, pues el usuario se acerca a ellas con una cierta predisposición de confianza, que se corresponde con la buena fe-creencia que deposita en la institución respectiva.

10) En principio, los servicios profesionales excluidos del régimen consumerista se limitarían a aquellos prestados unilateralmente, por fuera de estructuras operativamente organizadas que, acrecentando la buena fe-creencia del usuario, profundizan la supremacía profesional frente a él.

11) La publicidad puede afectar tanto la libertad de elección como los intereses económicos del usuario.

12) En todo caso, la publicidad comprende solamente aspectos previos a la relación prestador-prestatario de los servicios, por lo que se le exige al prestador la observancia de una buena fe de mera acción o conducta - correspondiente a la buena fe-creencia del consumidor, en todo aquello que "promete" al usuario.

13) En particular, se previene contra la denominada "publicidad inductiva" que, captando la atención del público, puede derivar en decisiones de consumo desafortunadas.

14) El deslinde de responsabilidades en materia publicitaria, en sede administrativa, corresponde a la autoridad de aplicación de la LDC.

15) En cuanto a la prestación de los servicios profesionales en sí, se advierte, en primer lugar, que la temática referida a ética y funcionamiento de la matrícula, compete a las entidades profesionales específicas.

16) Pero, además, como se dijo, los servicios profesionales, individuales, unilaterales, etc., en su faz estrictamente jurídica también quedan, en principio, excluidos del régimen de la LDC y, en caso de denuncia, el art. 2º, LDC, cit., remite a dichas autoridades - en la medida en que resulten competentes - según reforma de 2008.

17) Una interpretación funcional que conecte el agregado a dicha norma con la exclusión ya contenida en la misma, concede a la reforma carácter aclaratorio de la exclusión referida, en sentido restringido pues comprendería sólo el aspecto administrativo del reclamo (denuncia), inhibiendo a la autoridad de aplicación a intervenir conforme al procedimiento previsto en la LDC; más aún tratándose de actuación de oficio.

18) Algunos argumentos adicionales a esta interpretación restrictiva de la exclusión: a) la LDC concibe con amplitud tanto el concepto de usuario (art. 1º) como el de proveedor (art. 2º), en consonancia con el art. 42, Cons. Nac.; b) estas circunstancias habilitan la vigencia del principio genérico "pro consumatore" y, en particular, del "favor debilis" - tendiente a enervar la marcada supremacía del prestador profesional frente al usuario - y, `prima facie, el "in dubio pro consumatore", de momento que, abierto a debate el alcance de la reforma al art. 2º, LDC, cit., se plantearía una cuestión atinente al propio régimen consumatorio, por lo que, conforme al principio "in dubio" consagrado en el art. 3º de la misma ley, cabe resolver la situación a favor del usuario, esto es, considerando incluidos a los servicios profesionales liberales en su normativa - con excepción, claro está, de sus aspectos éticos y funcionales de la matrícula (materia de exclusión restringida)-.

19) Dicha inclusión no afecta la dignidad y decoro del profesional universitario; ni los aspectos técnico-especializados de cada profesión inhiben la aplicación del régimen consumerista a los servicios respectivos. Lo primero porque, sin perjuicio de que la actuación bajo forma societaria habilita a considerar el vínculo profesional-usuario como una relación de consumo, la dignidad y decoro de aquél depende de la lealtad y eficiencia con que preste su labor, actúe solo asociado, o como integrante de una estructura organizacional determinada. (Ello con particular referencia a su responsabilidad, enfatizada en los términos de los arts. 512 y 902 del Cód. civ. ) Tampoco las características técnicas específicas de la profesión impiden considerar las respectivas relaciones como de consumo, en términos de responsabilidad `in faciendoo (por aquello que el profesional hace al prestar sus servicios; esto es, en sentido técnico-profesional) cuanto `ex posto (por aquello que hizo; es decir, en sentido técnico-jurídico)

20) De todos modos, cuestiones relativas a la inversión de la carga de la prueba, en cabeza del profesional, como son la demostración de la improcedencia del reclamo del usuario, y de que sus decisiones y actuación profesional fueron las adecuadas, invocan el tratamiento de los servicios

liberales bajo la óptica consumataria.

21) Planteado el problema de la aplicación retroactiva (art. 3º, Cód. civ.) de la reforma de 2008, en el sentido de incluir en la normativa de la LDC a los servicios profesionales liberales en sí - además de su publicidad -, respecto de situaciones y relaciones jurídicas anteriores a su entrada en vigencia, se sostiene, en primer lugar, que dicha reforma tiene carácter interpretativo/aclaratorio de la norma excluyente de aquellos servicios - ambas disposiciones "forman un solo cuerpo normativo" -; y, además, resultando conflictivo dicho carácter, se replantea la posibilidad de aplicar el principio "in dubio pro consummatore" del art. 3º, LDC, atento a que se estaría debatiendo el sentido y virtualidad de una norma - agregada - de la propia ley (art. 2º); si esto último es así, debe aceptarse el carácter invocado y considerar, con criterio "ex tunc", que dichos servicios profesionales, en sus aspectos "estrictamente jurídicos" (id est: responsabilidad civil del profesional respecto del usuario), siempre debieron estimarse incluidos en la normativa tuitiva, magüer la aparentemente taxativa exclusión de la disposición consumerista aludida.

22) Las normas de orden público son aplicables a los contratos en curso de ejecución (art. 3º, Cód. civ. vigente).

23) Como dato relevante, se señala que el Anteproyecto de Unificación del Código civil y el comercial, P.E.N. (art. 7º), prevé la aplicación, a las relaciones de consumo, de las nuevas leyes, incluso las de carácter supletorio.

24) La ley aclaratoria (reforma de 2008) fija la interpretación de la ley interpretada (art. 2º, LDC, sin el texto agregado por la reforma) e impone retroactivamente la significación de la norma.

25) Las normas procesales son aplicables a la causas en curso, cualquiera sea el tiempo en que se han constituido las situaciones y relaciones subyacentes.

26) En su caso, la exclusión del art. 2º, LDC, tiene carácter objetivo y de orden público, con prescindencia de la voluntad en contrario de las partes interesadas.

27) Residualmente, queda la posibilidad de que el usuario de estos servicios accione por considerar vulnerado, a su respecto, el principio de igualdad del art. 16, Cons. Nac., en la medida en que, de la comparación entre las ventajas y desventajas que, a su respecto, surjan del régimen tuitivo del consumo y de la normativa que alternativamente se juzgue aplicable a la relación de servicios profesionales en particular, resulte una situación de desequilibrio perjudicial para el usuario (cliente, paciente) con referencia a otros vínculos de consumo, sujetos a la normativa tutelar.

28) Los particulares condicionamientos del vínculo profesional-usuario, que acentúan la supremacía de aquél sobre éste - respecto de otros vínculos de servicios prestador-prestatario -, remarcando la correspondiente asimetría en la relación -, justifican la aspiración del usuario a obtener el trato legalmente igualitario que el texto constitucional impone.

Notas al pie:

1) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; El árbitro de consumo ante los derechos primarios del consumidor; 7/12/2011; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar).

2) CONDOMÍ, A. M.; El árbitro de consumo ante los derechos sustanciales del consumidor; 20/3/2012; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar).

3) EKMEKDJIAN, MIGUEL ÁNGEL; Tratado de Derecho Constitucional; Tº II; Depalma, 1994.

4) EKMEKDJIAN, M. A., loc. cit.; invocando a BIDART CAMPOS, GERMAN JOSÉ; La recreación del liberalismo; Ed. Ediar, 1982.

5) MICELE, MARIO R.; La ley de defensa del consumidor (Antecedentes, técnica legislativa y viabilidad); LA LEY, 1994-A.

6) MICELE, M. R.; op cit.

7) MICELE, M. R.; loc cit.

8) MICELE, M. R.; ídem nota anterior.

- 9) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; Primeros pasos en el Derecho del consumo. Segunda parte; 25/10/2013, [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar).
- 10) Con particular referencia a los servicios médicos, se sostiene que "para juzgar si la publicidad es inadecuada o engañosa, se debe evaluar si cumple lo que promete, controlando los actos" ( FONTANES, MARIA J.; Aplicación de la ley de Defensa del Consumidor en la atención médica; Universidad Nacional del Nordeste, Comunicaciones científicas y tecnológicas, 2005).
- 11) LOWENROSEN, FLAVIO ISMAEL; (Es proveedor en los términos de la ley de defensa del consumidor el profesional liberal?; <http://www.mlvm.com.ar>).
- 12) LOWENROSEN, F.M.; op cit.
- 13) Es más, la "comercialización de bienes y servicios" está indicada como un rubro específico en la misma norma.
- 14) Hospital, centro de salud, estudio jurídico, estudio contable, oficina inmobiliaria, farmacia, etc.
- 15) LOWENROSEN, F.M.; loc. cit.
- 16) Con especial referencia a los servicios médicos, ver: CNAp. Civ., Sala A, "T.A.R. c/Clinica Bessone", 11/05/2011; y citas allí indicadas.
- 17) ARIAS CAU, ESTEBAN JAVIER en: "La defensa del consumidor: pasado, presente y futuro a la luz del proyecto de Código civil 2012"; [www.bicentenario.unc.edu.ar](http://www.bicentenario.unc.edu.ar).
- 18) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; "Primeros pasos en el derecho del consumo. Segunda parte"; 25/10/2013; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar).
- 19) LOWENROSEN, F.M.; op cit.
- 20) LOWENROSEN, F.M., loc. cit; invocando a MOSSET ITURRASPE, JORGE; Defensa del consumidor; Rubinzal-Culzoni Ed.;
- 21) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; El árbitro de consumo ante los derechos primarios del consumidor; cit.
- 22) CONDOMÍ, A.M.; El árbitro de consumo ante los derechos primarios..., cit.
- 23) CONDOMÍ, A.M.; El árbitro de consumo..., cit.
- 24) El tema de la "preferencia" del consumidor, en términos extraídos de la teoría económica, se conecta con la valoración de la -presunta- "utilidad" que el bien o servicio puede brindarle (Ver. CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; Primeros pasos en el derecho del consumo. (Vicisitudes del consumidor). Cuarta parte; 22/10/2013; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)).
- 25) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; El árbitro de consumo ante los derechos primarios del consumidor; cit.
- 26) En materia conceptual, puede consultarse: GENTILE, MARÍA VICTORIA; Publicidad engañosa en Argentina: Educando al consumidor; [fido.palermo.edu/servicios](http://fido.palermo.edu/servicios) Diseño y comunicación. Asimismo, resulta provechosa la casuística desarrollada por SURIN, JORGE ALBERTO en Publicidad Engañosa: estudio legal de diferentes supuestos; <http://www.protectora.org.ar/publicidad>.
- 27) En estos supuestos cabe preguntarse, con razón, si tales actos de consumo se ejercen con verdadera voluntad por parte del consumidor, en los términos propios de una teoría general de los hechos voluntarios y de los actos jurídicos, conforma a los arts. 897 y ccs. del Código civil en vigencia.
- 28) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; El árbitro de consumo ante los derechos primarios del consumidor; cit.
- 29) CONDOMI, A.M.; Primeros pasos...(Vicisitudes...). Cuarta parte; cit.
- 30) CONDOMÍ, A.M.; El árbitro de consumo ante los derechos sustanciales del consumidor; cit.
- 31) Sobre este último particular, conviene recordar que, conceptualmente, se distingue entre "servicios públicos propios" y "servicios públicos impropios", siendo éstos últimos los que corresponden, en general, a aquellos prestados por profesionales liberales (EKMEKDJIAN, M.A.; loc. cit.).
- 32) CONDOMI, A.M.; El árbitro de consumo ante los derechos sustanciales del consumidor, cit.
- 33) Idem nota anterior.
- 34) Ibidem.
- 35) Con particular referencia a la profesión abogadil, ver: CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; Ética profesional: el ejercicio de una sabiduría serena; LA LEY -Supl. Actualidad-, 16/11/2004.
- 36) Buena parte de la responsabilidad "ética" del profesional lo es respecto del usuario; por eso, en lo que sigue en el texto, se prefiere hablar de responsabilidad "estrictamente jurídica", no obstante que, las normas éticas, una vez recogidas por el orden jurídico ya devienen, por ello, en normas jurídicas. En este sentido, compartimos el criterio de HANS KELSEN (Teoría

pura del derecho, 1ª ed., trad. Moisés Nilve; Eudeba, 1971); así como que una misma conducta puede ser objeto, al mismo tiempo, tanto de una norma moral como de una norma jurídica (Teoría pura del derecho; 2ª ed.; trad. Roberto Vernengo; UNAM, México, 1982).

37) Resulta algo paradójico que, la misma reforma de 2008, a la par que confirma la inhibición del poder administrador para intervenir respecto de los servicios profesionales aludidos, introdujera la facultad resarcitoria para el consumidor/usuario por daño directo (LDC, art. 40 bis), ampliando la competencia de aquél.

38) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; Reflexiones generales sobre defensa del consumidor y sistema arbitral de consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires -primeras aproximaciones; 20/10/2011;

www.infojus.gov.ar

39) CONDOMÍ, A.M.; Reflexiones generales...; cit.

40) SCJBA., in reo: "D., A. c/ D., C. s/ Tenencia"; 26/10/ 2010; ídem, M., J. c/ M., E. s/ Filiación (impugnación de paternidad)", 5/4/2013; inter alios.

41) MOSSET ITURRASPE, citado por LOWENROSEN, F.M.; loc. cit.

42) La red (o cadena) de provisión ubicada dentro de la estructura de consumo (CONDOMI, A. M.; Reflexiones generales..., cit.) suele denominarse, genéricamente, cadena (o red) de comercialización de bienes y servicios.

43) LOWEROSEN, F.M.; op cit.

44) NARVAEZ, RUBEN OSVALDO; Interdisciplina y práctica profesionales. Ed. PUMA; 1997.

45) Siguiendo a MORIN, "en el seno de la esfera tecnoburocrática" el profesional puede devenir en "exper

to", en posesión de "un saber únicamente calculador y estrictamente especializado"; MORIN, EDGAR; El método - Las ideas -; Cátedra, 1992.

46) C.P.C.C.N. "Artículo 457: PROCEDENCIA.- Será admisible la prueba pericial cuando la apreciación de los hechos controvertidos requiere conocimientos especiales en alguna ciencia, arte, industria o actividad técnica especializada."

47) Ciertamente, estoy haciendo referencia a la debatida cuestión de las obligaciones de "medio" y las de "resultado", cuestión que, al efecto expuesto en el texto, dejo de lado, porque quedan en él comprendidas ambas categorías.

48) CONDOMI, A.M.; Reflexiones generales, cit.

49) ARAUZ CASTEX, MANUEL; Derecho Civil - Parte General -; Tº I; Empresa Tecnicojurídica Argentina; 1965.

50) ARAUZ CASTEX, M.; Derecho Civil - Parte General -, Reforma de 1968; Empresa Tecnicojurídica Argentina; 1968.

51) MOISSET de ESPANES, LUIS; Irretroactividad de la ley y el nuevo Art. 3 (CODIGO CIVIL) (Derecho transitorio); Universidad Nacional de Córdoba, 1976.

52) LLAMBIAS, JORGE JOAQUIN; Tratado de Derecho civil - Parte General; Tº I, (actualizada por Patricio RAFFO BENEGAS), 16ª edición, Ed. Perrot, El maestro civilista se ocupa de aclarar que la retroactividad, siendo "un asunto de prudencia legislativa" constituye "un principio puramente interpretativo", esto es, "una directiva para los jueces" (loc. cit.); de allí el carácter debatible del principio.

53) LLAMBIAS, J.J.; op cit.

54) LLAMBIAS, J.J.; ídem anterior.

55) CARDINI, EUGENIO OSVALDO; Lineamientos de la reforma a la parte general del Derecho civil; Abeledo-Perrot; 1969

56) LLAMBIAS, J.J.; loc. cit.

57) ARAUZ CASTEX, M.; Derecho Civil - Parte General -; Tº I; cit.

58) LLAMBIAS, J.J.; op cit.

59) ARAUZ CASTEX, M.; Derecho Civil - Parte General -; Tº I; cit. Sabido es que el inspirador de la reforma del '68 negaba toda efectividad a dicha norma: BORDA, GUILLERMO ANTONIO ; Derecho Civil - Parte General- , Tº I; Abeledo Perrot, 1999.

60) LDC, art. 65.

61) LLAMBIAS, J.J.; loc cit.

62) PALACIO, LINO ENRIQUE; Manual de Derecho Procesal Civil, Tº I, Abeledo-Perrot, 4ª ed.

Asimismo, BORDA, G.A.; op cit.

63) A todo evento, cabe señalar que resulta discutible la facultad de los tribunales arbitrales de consumo de declarar la inconstitucionalidad de las normas inferiores; cuestión que excede el marco del presente trabajo.



64)Esto no enerva la facultad de tales asociaciones de orientar adecuadamente al consumidor/usuario, aún tratándose de consultas o reclamos sobre servicios profesionales liberales, en los amplios términos del art. 56, LDC.

#### **DATOS DE PUBLICACION**

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 22 DE MAYO DE 2014

:

Editorial:

#### **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 340 Art.3, Ley 340 Art.4, Ley 340 Art.512, Ley 340 Art.902, Constitución Nacional Art.14, Constitución Nacional Art.16, Constitución Nacional Art.28, Constitución Nacional Art.42, Ley 17.454 Art.457, Ley 17.454 Art.476, Ley 22.802 Art.9, Ley 24.240 Art.1, Ley 24.240 Art.2, Ley 24.240 Art.3, Ley 24.240 Art.7, Ley 24.240 Art.8 Bis , Ley 24.240 Art.8, Ley 24.240 Art.53, Ley 24.240 Art.65, LEY 26.361*  
*Ref. Jurisprudenciales: "Halabi, Ernesto c/ P.E.N. - ley 25.783 - dto. 1563/04 s/ amparo ley 16.986", CSJN, 24/02/2009*

# Alcances legales del denominado Contrato de Asistencia Integral al Viajero

GARCÍA, LILIAN BEATRIZ

Publicación: www.infojus.gov.ar, 16 DE ABRIL DE 2014

## TEMA

TURISMO-CONTRATO DE TURISMO-CONTRATO DE ASISTENCIA INTEGRAL AL VIAJERO-  
CONTRATOS DE ADHESION-CONTRATO DE SEGURO-CONTRATOS DE CONSUMO-DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR

## TEXTO

La expansión y desarrollo que viene experimentando el turismo como actividad económica desde ya entrado el siglo XX, exige garantizar cualquier inconveniente que pudiera surgir y afectar al pasajero/turista.

Viajar de un territorio a otro implica muchas veces enfrentar un nuevo idioma, una alimentación diferente y produce un impacto cultural que afecta nuestros sentidos. Es algo probable que en esas circunstancias surja la posibilidad de sufrir algún tipo de accidente o enfermedad que afecte nuestra salud, o la pérdida de nuestro equipaje, o la necesidad de contar con algún servicio profesional. Intentando jerarquizar el viaje el operador turístico generalmente ofrece un servicio que desde hace años se conoce en el mundo y en nuestro país: la Asistencia Integral al Viajero.

Es cada vez más común que el pasajero o turista contrate este producto pues se le ofrece al mismo la seguridad de poder contar con servicios que no estaban planificados y que son consecuencia de hechos totalmente aleatorios durante el transcurso del viaje.

La concepción de "asistir" al pasajero implica acompañar, socorrer o cuidar a quien requiere la ayuda por alguna situación que ponga en peligro la posibilidad de gozar de un viaje, que genera para el viajero expectativas, anhelos, y en particular el uso del tiempo libre tan escaso en estas épocas de plena vertiginosidad y exceso de trabajo.

Estas situaciones no previstas que puede padecer el turista son en particular las urgencias médicas, tales como enfermedades, accidentes, internaciones, intervenciones quirúrgicas y odontológicas, gastos de traslado por razones médicas del beneficiario y del familiar en su caso. Se suma otra clase de situaciones no menos importantes como es la pérdida y/o extravío y/o demora del equipaje, gastos por honorarios ante la necesidad de asistencia legal, el traslado del beneficiario en caso de fallecimiento (independientemente de las causas del mismo).

Estas son algunas de las hipótesis que de la simple lectura de las cláusulas contractuales de la AIV y del desarrollo jurisprudencial, han surgido como supuestos posibles con las debidas obligaciones y responsabilidades a cargo de la empresa prestadora del servicio.

Por otra parte el pasajero, viajero y/o turista, al contratar con la empresa comercial (prestadora del servicio de asistencia) tiene la certeza de estar adquiriendo un servicio que lo ampara en todos los aspectos y sin límites, esto es así no ciertamente por las condiciones del contrato sino en especial por la modalidad utilizada en el medio comercial turístico, al ofrecer su compra sin mayor información que la que surge de su propio nombre, acaso por el desconocimiento sobre los alcances de su cobertura.

VOUCHER - INSTRUMENTO PRIVADO:

Con la compra del servicio la agencia de turismo o la propia empresa comercial entrega al pasajero/turista un voucher que constituye el instrumento

privado fundamental, portador de las condiciones contractuales que permiten analizar la conformación de este contrato comercial, y cuya interpretación no ha sido realizada en profundidad.

#### NATURALEZA JURIDICA DEL CONTRATO:

Determinar su naturaleza jurídica nos permitirá comprender los derechos y obligaciones que surgen de esta clase de contratos para el beneficiario (pasajero y/o turista) y la empresa prestadora del servicio, así como las responsabilidades y cargas que surgen del mismo. Veremos así que en verdad el contrato de AIV, al igual que el "contrato de seguros" es bilateral, oneroso, y especialmente de carácter aleatorio, en lo que al menos la prestación a cargo de una de las partes está sometida a la condición de que tenga lugar un suceso de acaecimiento incierto. La incertidumbre es un aspecto que hace a su esencia, un ingrediente inexcusable de su estructura. Y si bien el riesgo es incierto por definición, conlleva en sí, empero la posibilidad de su ocurrencia (como principio general en materia asegurativa estas coberturas serían nulas de ser cierto el hecho siniestral o si el mismo se hubiese producido). Es decir ser incierto pero posible. (1). La contratación del seguro se caracteriza por ser en "masa", con todas las consecuencias que ello significa, contratos tipo y de adhesión, y en particular la supresión de la discusión de los términos contractuales.

De la misma manera el contrato de AIV se caracteriza por ser un contrato tipo y de adhesión, por el cuál el pasajero no ha tenido poder de negociación, solamente se adhiere a las cláusulas predeterminadas con la única posibilidad de adquirir el producto que le ofrecen sin más. Lingüísticamente la estructura y los términos utilizados en el "voucher" (AIV) son similares a cualquier póliza de seguros, contemplando dentro del contrato las condiciones generales y particulares, y dentro de ellas el ámbito de aplicación y validez, el riesgo cubierto, las limitaciones y exclusiones de coberturas surgidas del propio contrato, los derechos, obligaciones y cargas.

Cierta jurisprudencia pone en duda que la Asistencia Integral al Viajero sea un contrato de seguros, por no encuadrar en la tipología que establece la ley 17.418 y no ser objeto de control por parte de la superintendencia de seguros de la Nación (fallo Suarez, Nélica c/Assist Card s/Ord." 2000 "...no reviste la calidad de aseguradora ni las obligaciones asumidas por la misma encajan en la preceptiva de la ley 17.418". Considero sin embargo, que este servicio tiene todas las características de un contrato de seguros. Las obligaciones, cargas y derechos que surgen del contrato que emite la empresa prestadora de servicios, son más que similares, iguales a cualquier póliza de seguros y en consecuencia deberán estar amparados en el marco de la ley 17.418.

La falta de control por parte del Estado a través de la autoridad de control (Superintendencia de Seguros de la Nación), no implica que la AIV no sea considerado un contrato de seguros, sí genera enorme preocupación que el mismo no esté bajo la tutela de la ley 20.091. La misma establece que la autoridad de control incluirá en el régimen de esta ley a quienes realicen operaciones asimilables al seguro cuando su naturaleza o alcance lo justifiquen (art.3 de la ley 20.091). Tal vez sea la hora de analizar su inclusión, más si observamos como los reclamos que aparecen y llegan a la justicia prueba el uso cada vez mayor de este tipo de seguros.

#### ASISTENCIA INTEGRAL AL VIAJERO Y EL SEGURO COMBINADO:

La realidad se ve reflejada en la práctica asegurativa en la cuál se conforman productos en un sólo contrato con diferentes coberturas. Esto se produce en los contratos de seguros combinados, que incluye por ejemplo seguros de responsabilidad civil y de personas, combinación arbitraria sometida a tantas disposiciones diversas como riesgos se combinen (2). El más conocido de todos estos productos comerciales es el seguro combinado de automotores el que incluye el seguro de responsabilidad civil, el seguro de robo y de incendio, o los también conocidos en el mercado asegurativo como: el seguro integral para consorcios y el seguro integral de

comercio.

La Asistencia Integral al Viajero reúne las características de un seguro combinado al comprender juntamente el seguro de personas (accidentes personales), con otras coberturas como son la pérdida y/o extravío y/o demora de equipaje, los gastos por honorarios de asistencia legal en los supuestos establecidos en el voucher.- Esta clase de seguro es de practica habitual a pesar de no tener una tipología específica, su combinación es concreta a la luz de los principios y normas de la actividad asegurativa que hoy por hoy también tiene una enorme diversificación en distintas actividades comerciales, dando origen a productos asegurativos diferentes lejos de la regulación que diera origen a la ley de seguros.

#### EL RIESGO CUBIERTO EN EL CONTRATO DE ASISTENCIA AL VIAJERO:

El contrato de AIV enumera sin un orden taxativo el riesgo asegurable en el "voucher" que se entrega al pasajero, el mismo describe la especificación del evento dañoso, su duración, indicaciones de los bienes, personas y localización espacial de la cobertura. Es importante señalar que en todo contrato de seguros la inexistencia del riesgo o la posibilidad de que el mismo haya desaparecido, o que ya se hubiera producido, generan la nulidad del contrato, conforme los términos del art.3 de la ley de seguros. Esto se aplicaría en el supuesto caso de adquirir un contrato de AIV para un viaje que por alguna razón no se realizare, o ya se hubiera realizado en el período en que fue contratado.

En estas circunstancias nos encontramos con coberturas de "asistencia médica" dentro de los límites contractuales, que por accidentes y enfermedades pudiera sufrir el pasajero. Su ubicación en el marco de los principios generales del derecho de seguros, es perfectamente encuadrada en el denominado seguro de personas, definido como "aquél que garantizan el pago de un capital o una renta cuando se produce un hecho que afecta la existencia, salud o vigor del asegurado" (3)-. No está de más recordar que el accidente se caracteriza por provenir de un factor externo, súbito y violento, siendo limitado por el dolo o culpa grave del asegurado, en cuyo caso el asegurador se libera de responder (conf. art.152 de LS).

En el "voucher" que se le entrega al pasajero, la empresa al referirse a accidente señala a "aquella lesión corporal que pueda ser determinada por los médicos de una manera cierta, sufrida por el titular independientemente de su voluntad, por la acción repentina y violenta de un agente externo en movimiento." En términos generales observamos que nos encontramos con conceptos similares en este aspecto. Recordamos que este seguro se encuentra -seguro de accidentes personales- tutelados en los arts.149, 150 y conc. de LS con los alcances que establece el articulado.

Con relación a las enfermedades que pudiera padecer el beneficiario, si bien representa un riesgo diferente conforme la interpretación en el marco asegurativo, la misma constituye una especie asegurativa autónoma dentro del seguro de personas. En este aspecto el contrato de AIV manifiesta que las obligaciones asumidas por la prestadora sólo regirán por accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del voucher o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior.

Seguidamente establece la exclusión de toda dolencia preexistente, crónicas o no, conocidas o no por el titular, las enfermedades en curso de tratamiento así como sus consecuencias y agudizaciones.

La única salvedad es que se trate de un "voucher" con mayor cobertura como es el producto ofrecido como "voucher exclusive plus o exclusive". Vemos entonces que la cláusula de exclusión no es aplicada en estos casos, aunque sí se plantea una limitación de cobertura, dado que si bien no cubre la totalidad de los gastos que tuviera el pasajero ante este tipo de enfermedad (preexistentes o crónicas por ejemplo), se fija un tope máximo por viaje conforme a la tabla que adjunta con el mismo.

La problemática que plantea la exclusión de enfermedades preexistentes son variadas. Por un lado existe una falta de información de parte de la empresa

aseguradora y/o agencia de viajes hacia el pasajero, sobre los alcances de las exclusiones de cobertura. Y no es un dato menor pues en verdad hay una franja enorme de personas que cada vez tienen más tiempo libre, mejores condiciones para viajar ,constituyen un sector que se encuentran entre los 60 y 80 y pico de años.

Por eso habrá que estudiar como las aseguradoras manejan las exclusiones de cobertura pues personas mayores de 65 años pueden padecer hipertensión arterial o ser diabéticos, o tener otro tipo de dolencia crónica en tratamiento, con la posibilidad de tener alguna clase de agravamiento durante el viaje o tener una recaída o un desenlace inesperado peor que ocasionará gastos de tratamiento o de internación por ejemplo. (Cómo se cubren estas situaciones ?

A su vez al proceder a la venta del contrato de Asistencia Integral al Viajero privilegiando la venta, no se solicita al pasajero declaración alguna acerca de su estado de salud, circunstancia que generará ante el reclamo del beneficiario de producirse el riesgo, el rechazo por exclusión de cobertura.

Además de los casos de accidentes y enfermedades, la empresa prestadora -aseguradora-, brinda otros servicios con cobertura en los límites del contrato, esto es por ejemplo el pago de gastos y honorarios que ocasionare el servicio de asistencia legal en caso de juicio criminal y civil, en donde se le impute responsabilidad por algún accidente de tránsito, debiendo la prestadora adelantar ante el Tribunal los gastos de fianza si el titular fuera detenido, a efectos de lograr su libertad condicional, hasta el monto máximo conforme la tabla que adjunta el voucher.

#### LA JURISPRUDENCIA DE NUESTROS TRIBUNALES:

La jurisprudencia evidencia que los reclamos realizados por los beneficiarios de este servicio, son en general referidas a las limitaciones y exclusiones de cobertura, por ejemplo con respecto a las enfermedades preexistentes y sus secuelas, circunstancia muy difícil de probar si tenemos en cuenta que al vender el servicio no se detienen en la edad del pasajero, ni en su condición física ni se le realiza exámen médico alguno. Se privilegia la contratación del producto, sin saber que ante el reclamo concreto seguramente se producirá el rechazo de la cobertura por parte de la empresa aseguradora, y en consecuencia se generará el justo reclamo por parte del pasajero (o asegurado).

Nuestros tribunales en tal aspecto y conforme la modalidad de la comercialización del contrato de Asistencia Integral al Viajero han observado tal circunstancia, y en tal sentido expresan -según la Cámara Comercial en autos "Figowy, Alberto c/Universal Assistance SA s/Sumario" del 18/11/97 /Dres.Butty-Díaz Cordero- "...no consta que el prestador al asumir la cobertura haya tomado recaudo alguno para obtener información sobre el estado de salud de su amparado, y tampoco hay evidencia de declaración espontánea, ni de cuestionario, ni de examen médico. Por ende, la omisión de la empresa de indagar específicamente acerca de dolencias o enfermedades que pudiera padecer o haber padecido el actor, conduce a la conclusión de que, aún si pudiere entenderse que hubo transgresión objetivo al deber de informar, la misma no fue culposa. " En fallo "Scheiner de Natch, Carmen c.Assit Card s/ Ordinario" CNCom., Sala C, 09/08/02, en el cuál una persona fumadora de más de 80 años, sufrió un ataque cardíaco y considerando la empresa que se trataba de una enfermedad crónica o preexistente padecida con anterioridad al inicio de la vigencia de la tarjeta o del viaje, plantea una exclusión de cobertura. La Cámara dice "...cuando Assist Card contrató aquel servicio de asistencia médica de viaje, la Sra.Scheiner de Natch tenía ochenta años edad en que es harto previsible que se generen episodios como el que padeció u otros análogos, aún por factores vinculados con alteraciones en la presión arterial, al ritmo cardíaco o la circulación sanguínea. Si frente a tales eventos se excusara de responsabilidad de la empresa por una ocasional internación como la que atravesó la adherente, el sentido esencial del contrato que hace a su objeto específico quedaría desvirtuado, con afectación de principios elementales de nuestro ordenamiento jurídico (confor. arts.902, 953, 1198 y concordantes del.Cód.Civil)". La sentencia rechaza la

exclusión por enfermedad preexistente y hace lugar al pago de gastos de internación, que la pasajera tuvo que abonar en el New England Center Hospital de Boston.

Teniendo en cuenta algunas características de la actividad turística la sentencia dictada por la CNCom., Sala C, 29/12/95, autos "Seidman, Gustavo E c.Assist Card SA, confirma lo sustancial del fallo de primera instancia que hizo lugar al reclamo por daños y perjuicios e incumplimiento contractual, y en este sentido luego de que la empresa demandada planteara que la lesión sufrida por el demandante durante la práctica de un partido de football se encuentra excluida de la prestación asistencial debida por la empresa por haberse producido durante la práctica de un deporte que, en el caso debe considerarse peligroso, que la validez temporal del voucher se hallaba extinguida, y que la situación de radicación del actor en EEUU, con el propósito de cursar el English Language Program, impide considerarlo un "viajero" para hacerse acreedor de los servicios de asistencia médica. La Cámara con acierto señala que el hecho de realizar un viaje de estudios no modifica la condición de viajero del demandante, fundamentalmente por no haber sido incluido dentro de cláusula de exclusión de cobertura. En lo demás rechaza el carácter de deporte peligroso y en igual sentido rechaza la expiración del plazo de cobertura.

#### LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL CONTRATO DE SEGUROS.

Es notoria la aplicación de la 24.240 y 26.361 en los contratos comerciales, y en el caso del contrato de seguros la jurisprudencia sostiene este análisis desde diferentes argumentos. Si bien en la ley no se hace mención al seguro expresamente (como tampoco de otros contratos como podrían ser los contratos turísticos) sus características, formas de contratación, y comercialización indican que el contrato de seguros está también bajo la órbita de la Ley de Defensa del Consumidor, a manera de ejemplo señalo: a) el seguro es un contrato de consumo pues reúne sus características ... "El contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor final y quien actúe, ocasional o profesionalmente, como productor de bienes o prestador de servicios y cuyo objeto resulte la adquisición o utilización de ellos, a título oneroso o gratuito, para el uso privado para el uso familiar o social del primero. artículo 1 ley 26.361). La forma de su comercialización en el mercado, la existencia de una relación desigual entre asegurado/consumidor y empresa aseguradora es contundente. b) El seguro es un contrato de adhesión con cláusulas predispuestas o sujetos a condiciones generales. Recordemos que Juan C Rezzónico sostiene que "condición general negocial o condiciones generales negociales es la estipulación, cláusula o conjunto de ellas, reguladoras de materia contractual, preformuladas, y establecidas por el estipulante sin negociación particular, concebidas con caracteres de generalidad, abstracción, uniformidad, y tipicidad, determinando una pluralidad de relaciones, con independencia de su extensión y características formales de estructura o ubicación. " La estructura del contrato de seguros está conformada por las condiciones generales uniformes por un lado, y por el otro condiciones particulares. Las condiciones generales uniformes es predispuesto de manera anticipada y unilateral por el asegurador. El asegurador/consumidor solamente adhiere a sus condiciones sin poder modificar sus cláusulas. Es así como los artículos 37, 38 y 39 de la ley de defensa del consumidor que refieren a cláusulas abusivas, ineficaces, nulas, cobran relevancia en el contrato de seguros y consideramos su aplicación. 3) El deber de información, la ley 26.361 en su artículo 4 señala : "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. " Esta norma jurídica de raigambre constitucional amplía el art.42 de la Constitución Nacional, y coincide con la ley de seguros 17418 cuando en su artículo 11 señala que las pólizas deben ser "claras y fácilmente legibles", redactadas en idioma nacional, salvo las de riesgo marítimo que podrán redactarse en idioma extranjero (art.25 ley 20.091).

Como bien plantea Eduardo A.Toribio entonces, "si revisamos los principios o criterios que manda aplicar la ley 24.240, no encontraremos novedad respecto

de los ya consagrados en la jurisprudencia generada alrededor del seguro. Veamos una ligera enumeración: a) Interpretación en el sentido más favorable al consumidor. Es el tradicional "en la duda, a favor del asegurado, o a favor de la existencia de cobertura, etc.", b) Deber de buena fe. Pocos criterios han sido tan familiares al contrato de seguro como el de la ubérrima bona fidei. c) La prohibición de cláusulas abusivas. Existe en la normativa de control asegurador; d) El deber de información. En cabeza del asegurador, que debe hacerse cargo de cualquier defecto o falta de claridad del contrato. e) Responsabilidad por publicidad engañosa y/o capciosa, también establecida en la ley 20.091" (5)

Si hay que hacer alguna reflexión podríamos aseverar que parte de la doctrina y la jurisprudencia mayoritaria, apuntan a integrar la ley de defensa del consumidor con la ley de seguros, y nada indica que esta interpretación no se amplíe sino todo lo contrario pues la contratación en masa, las ventas informatizadas sin adecuado control, y la desigualdad cada vez mayor entre consumidor y las empresas sugieren la necesidad de proteger a la parte más débil (asegurado/consumidor) del contrato.

#### CONCLUSIÓN:

Sin apartarnos del tema que nos convoca, de acuerdo a los argumentos delineados precedentemente, considero que la asistencia integral al viajero es un contrato de seguros tutelado por la ley 17.418 y 20.091 con la salvedad de que carece del necesario control del estado. Lo novedoso y que el turista/usuario/asegurado debe tener en cuenta es que la AIV también se encuentra amparada por la ley de defensa del consumidor de acuerdo a los aspectos ya reseñados.

#### Notas al pie:

(\*) LILIAN B. GARCIA, abogada egresada de la UBA, posgraduada en Actualización en Derecho del Turismo, docente.

(1) "EL SINIESTRO" autor Nicolás H. Barbato.

(2) "SEGUROS" autores Issac Halperín y Juan Carlos Félix Morandi

(3) "SEGUROS VOLUMEN II" por Issac Halperín y Juan Carlos Félix Morandi.

(4) "CONTRATOS CON CLAÉSULAS PREDISPUESAS" por Juan C. Rezzónico.

(5) "REFLEXIONES SOBRE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL ASEGURADO ((Y LOS ASEGURADOS?)), trabajo del libro "SEGUROS Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR", Directores Horacio Roitman y Felipe F.Aguirre.

#### DATOS DE PUBLICACION

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 16 DE ABRIL DE 2014

:

Editorial:

#### REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Ley 340 Art.902, Ley 340 Art.953, Ley 340 Art.1198, Constitución Nacional Art.42, LEY 17.418, LEY 17.418 Art.11, LEY 17.418 Art.149 al 150, LEY 17.418 Art.152, Ley 20.091, Ley 20.091 Art.3, Ley 20.091 Art.25, Ley 24.240, Ley 24.240 Art.37 al 39, LEY 26.361*

*Ref. Jurisprudenciales: "Suarez, Nélide c/ Assist Card SA s/ Ordinario", CNApelaciones en lo Comercial, sala E, 24/02/2000 , "Scheiner de Natch, Carmen c/ Assist Card s/ Ordinario", CNac Apelaciones en lo Comercial, sala C, 09/08/2002, "Figowy, Alberto c/ Universal Assistance SA s/ Sumario", CNApelaciones en lo Comercial, sala B, 18/11/1997*

# Primeros pasos en el derecho del consumo. (El usuario de servicios de comunicación masiva, consumidor de mensajes y contenidos). Quinta Parte

CONDOMÍ, ALFREDO MARIO

Publicación: www.infojus.gov.ar, 15 DE ENERO DE 2014

## TEMA

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-RELACION JURIDICA DE CONSUMO-COMUNICACIONES-SERVICIOS DE COMUNICACION AUDIOVISUAL

## TEXTO

1. La célebre frase pronunciada por el presidente KENNEDY (1) - que aún resuena en quienes abordamos la temática del consumo y los consumidores -, puede re-significarse en tanto advertimos que, no sólo "todos somos consumidores", sino que, además, "consumimos todo", desde los materiales más elementales para nuestra subsistencia física (2), hasta aquellos recursos, pura o predominantemente culturales (3), que pueden satisfacer nuestras más altas aspiraciones espirituales.

2. En este sentido, el usuario de medios de comunicación masiva se constituye en "consumidor" de información, la que influye en él, lo moldea e, incluso, lo manipula, en tanto integrante de un agregado social (4), coadyuvando y hasta determinando, la configuración de la denominada opinión pública, artífice de no pocas acciones en común.

3. Hoy día, los medios de comunicación masiva ("mass media") inundan el ámbito de atención del hombre medio ("average man"), a través de las diversas visiones (interpretaciones) que de la realidad ofrezca el periodista ("media man") de turno, en sus distintas versiones, generalmente respondiendo a la línea editorial del medio en particular al que responde. Es extenso el cúmulo de informaciones difundido al público bajo el ropaje - no siempre bien intencionado - de "objetividad" - más o menos creíble - o, lisa y llanamente, bajo la forma de opinión - más o menos aceptable-, conformando múltiples universos posibles en la mentalidad del colectivo al que están dirigidas esas comunicaciones.

4. Asimismo, más allá de la información e interpretación acerca de la realidad (noticias y opiniones), comunicadas por los medios, también afecta al usuario/consumidor de tales servicios la recepción de contenidos que, bajo otras variables (ficción, entretenimientos, documentales, espacios educativos y culturales, etc.), esos mismos medios proveen al público.

5. Existen - al menos desde Aristóteles - ciertos criterios tendientes a catalogar las partes o componentes de la comunicación, distinguiendo el estagirita entre orador (el que habla), discurso (qué se dice) y auditorio (el que escucha) (5); este esquema simple, se amplía a cinco elementos, con referencia a los sistemas electrónicos, según Shannon-Weaver (6), a saber: una fuente, un transmisor, una señal, un receptor y un destino. En esta oportunidad, se adopta el modelo de comunicación debido a BERLO (7), distinguiendo estos componentes: una fuente, un codificador, un mensaje, un canal, un decodificador y un receptor de la comunicación.

6. Desglosando tales partes de la comunicación - según el modelo adoptado en este trabajo -, tenemos: 1) una fuente, que consiste en la persona, entidad u órgano, privado o público, emisor de la comunicación (8); 2) un codificador, esto es, un mecanismo de configuración del mensaje a transmitir, que hace que éste adopte una forma determinada y no otra (9); la codificación implica una interpretación del material a informar, que podrá ser tendencioso o no; 3) un mensaje, es decir, la información que provee el medio emisor, tal como ha sido codificado; 4) un canal, que consiste en el vehículo con que opera el emisor para transmitir el mensaje (escrito, gráfico, audio-visual, satelital,



virtual); es éste, específicamente el "medio", propiamente dicho, de que se sirve el operador para brindar el servicio informativo; 5) un decodificador, que capta y, a su vez, interpreta el mensaje enviado; en este sentido, la mayor o menor predisposición y/o aptitud del receptor para re-interpretar lo que se le informa, operará de "filtro" para desechar o neutralizar las impurezas o "ruidos" que hayan contaminado la información según fuera encodificada; 6) por último, el receptor del mensaje, destinatario final (10) de la actividad mediática.

7. Por su parte, el esquema descripto no varía demasiado, tratándose de la difusión de contenidos, en la medida en que cada entidad emisora, por gestión de sus órganos de programación, puede determinar la índole de aquéllos, conforme a su línea general de orientación política y/o social y/o económica y/o cultural.

8. Merece la pena detenerse brevemente en dos de los componentes del ciclo de comunicación recién delineado, atento a la carga dinámica con que ellos pueden operar en el proceso que nos ocupa, en combinación con otras variables: el encodificador y el decodificador. En efecto, siendo éstos dos elementos que permiten interpretar y, en su caso, re-interpretar el mensaje que se emite, queda claro, en cuanto al encodificador, que éste puede "moldear" la información (11) - y, eventualmente, los contenidos-, que se emite, configurándola de acuerdo a los designios del emisor; a su turno, el decodificador, sirviendo a la re-interpretación del mensaje tal como fue encodificado, permite "filtrar", como se dijo, la información recibida, expurgándola de elementos contaminantes que pudo llegar a desvirtuarla totalmente. En este sentido, el encodificador puede operar sobre el mensaje a emitir, enturbiándolo: éste presentará entonces una cierta opacidad en cuya virtud se informa lo que no es, es decir, se provoca en el receptor una percepción errónea, falseada o, en el mejor de los casos, parcelaria e incompleta; o sobrecargada de datos inútiles, inconducentes, contaminantes, en suma, al punto tal que opera el mismo resultado negativo en el receptor (12). En estos términos es función del decodificador, por su parte, re-interpretar el mensaje recibido, "perforando" su opacidad hasta obtener un panorama exacto o, al menos, razonablemente verosímil, de la realidad de la que se pretende tomar conocimiento.

9. Ahora bien, sin duda, la concentración de medios de comunicación en una o pocas manos (monopolio, oligopolio (13)), o aun la mera posición dominante (14), de modo tal que implique ejercicio de abuso del poder en el mercado favorece, en los términos hasta aquí expuestos, el mal uso del mecanismo de encodificación antes indicado, coadyuvando, en último análisis, a una distorsión en el ámbito de concurrencia de medios (15) y, con ello, a un "enrarecimiento" en la información - y, en su caso, en los contenidos- a disposición del público usuario/consumidor. Por eso, en este sentido, resulta valioso en extremo contar con adecuados mecanismos de decodificación de los mensajes masivamente emitidos, para contrarrestar los efectos perniciosos del uso de encodificaciones afines a intereses ocultos tras la mencionada opacidad de aquéllos. La multiplicidad de emisores, titulares de distintos canales de información, de igual o diversa índole garantiza, así, la multiplicidad de decodificaciones disponibles para los receptores (destinatarios finales = consumidores/usuarios) de los mensajes (y contenidos) emitidos en masa. Se trata de un verdadero sistema de "frenos y contrapesos" operando entre los medios de comunicación masiva, de profunda raigambre democrática, de momento que promueve la exposición y debate de ideas y, con ello, la conformación de la opinión pública, posibilitando el ejercicio de adecuadas acciones individuales y colectivas.

10. Por cierto, debe citarse en esta oportunidad, el reciente fallo de nuestra Corte Suprema, recaído en autos "Grupo Clarín S.A. y otros c/Poder Ejecutivo Nacional y otro s/acción meramente declarativa", de fecha 29/10/2013 (16), que resuelve la constitucionalidad de la ley n° 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual - B.O. 10/10/2009- Ello así de momento que el alto Tribunal, específicamente, tras señalar la dimensión individual (derecho a informar) y la dimensión social o colectiva (derecho a ser informado) de la libertad de expresión (17), indica que ésta "se constituye en una piedra angular de la existencia misma de una sociedad democrática", "como una

protección de la soberanía popular" (considerando 21), parte del "debate democrático" y, refuerza, "la libertad de expresión, desde esta visión, se constituye fundamentalmente en preconditionación del sistema democrático" (considerando 22); ya que - se sostiene en fallo citado - "en la sociedad actual, los medios de comunicación masiva...tienen un innegable poder en la formación cultural, política, religiosa, etc., de todos los habitantes" (considerando 24). (Téngase presente, a todo evento, que estas citas textuales son parte de los fundamentos del fallo en comentario, y no meros "obiter dicta", dichos "al paso" por la Corte. Ver: MASSONI, JOSÉ; La Corte, el fallo " Clarín " y los Obiter Dictum; 8/11/2013, [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)).

11. Basten estas breves citas para demostrar que, en el criterio mayoritario del superior Tribunal, se requiere pluralidad informativa y pluralidad en los medios que ejercen tal actividad, en cuyo control y regulación se halla interesado el estado, a fin de garantizar la pluralidad de ideas y el debate y la discusión democráticos. El cruce de informaciones y opiniones, garantizado por el control y la regulación del Estado asegura, al mismo tiempo, la operatividad de aquel sistema de decodificaciones de los medios entre sí, facilitando, a su vez, la depurada recepción de los mensajes emitidos, la adecuada conformación de la opinión pública y las consecuentes decisiones y acciones del consumidor/usuario de tales servicios, en las distintas facetas del entramado social.

12. Respecto de los contenidos, esto es, objetos de comunicación de índole artística, educativa, social, política, deportiva, incluso lúdica o de entretenimientos, es decir, cultural en general, se corresponden aquéllos, en los medios, con ciertas estructuras programáticas de cada entidad emisora - sean éstas de carácter privado o público (18) -, respondiendo, las más de las veces, a intereses parcelarios y tendenciosos, utilitaristas o pragmáticos, a cuyos fines operan los mecanismos de encodificación respectivos.

13. De todos modos y para finalizar, traigo a colación las palabras de Mariano Fraguero, que datan de 1.850, según el cual, abogar por la libertad de imprenta - por extensión, hoy en día, libertad de expresión - es tanto como abogar "solamente a favor del capital de la imprenta, o a favor del empresario-impresor"; siendo que "la libertad debe ser a favor de los escritores también, y del público consumidor"; porque "no se escribe libremente: se escribe como lo exige el que paga" (FRAGUEIRO, MARIANO; "Organización del crédito", citado por VES LOSADA, ALFREDO; Sociología del Derecho; Ed. Ábaco, 1.975. El énfasis en la cita me pertenece).

Notas al pie:

1) "Consumers, by definition, includes us all"; KENNEDY, JOHN FITZGERALD; Mensaje especial al Congreso sobre protección de los intereses del consumidor ; EE.UU.; marzo 15, 1962.

2) Sirva, como dato ilustrativo, recordar que el ser humano es omnívoro por naturaleza.

3) Téngase presente que, en rigor, incluso las necesidades "primarias" o "básicas", de orden biológico, requieren del empleo de recursos "no naturales", esto es, de creación humana aunque, no necesariamente, "artificiales": en todo caso, se trata de respuestas adaptadas a un plexo de recursos posibles, adecuación que depende del entorno cultural respectivo (VES LOSADA, ALFREDO; El derecho como experiencia; Abeledo-Perrot; 1960).

4) Un todo al que cada consumidor aporta su impronta singular pero con el que, a la vez, se compenetra, CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; Primeros pasos en el Derecho del consumo. Primera parte. Introducción. 7/8/2013. [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar).

5) ARISTÓTELES; Retórica, citado por BERLO, DAVID KENNETH, en: El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica.; El Ateneo; 1990.

6) Citados en BERLO, D.K., op cit.

7) Loc. cit.

8) En estos términos, la "fuente" puede no coincidir con aquella persona concreta de quien emana la información que se comunica (es decir, p. ej., aquella "fuente" que suele mantenerse en reserva), de momento que nos estamos refiriendo a medios de comunicación, esto es, entidades que, operando en la transmisión de información - y opiniones -, se sirven de ello para sus fines

profesionales y comerciales.

9) Queda claro, sin embargo, que puede que la configuración del mensaje no adopte alguna forma definida, p. ej., cuando esa es la intención de quien opera el mecanismo de encodificación; se tratará, entonces, de ideas expuestas de modo vago o, al menos, plurivalentes, sugiriendo más que aseverando, en algún sentido previsto por el emisor..

10) Este carácter de "destinatario final" del receptor, pone a éste en clara posición de usuario/consumidor objeto de protección en los términos del art. 42 de nuestra Constitución Nacional.

11) Desde la sociología general se ha señalado que "mensaje" es todo hecho con algún sentido dentro de una estructura social; de modo tal que un "hecho" es mensaje en tanto sea susceptible de alguna interpretación, conforme a una estructura común de asignación de significados (modelos) ; en este sentido se afirma que: "un grupo social] es tanto más homogéneo cuanto más generalizada está la interpretación de los mensajes básicos" (TIERNO GALVÁN, ENRIQUE; Introducción a la Sociología; Editorial Tecnos S.A., Madrid, 1960).

12) En este último sentido, cabe advertir sobre los riesgos del "consumismo mediático", esto es, un consumo desmedido de datos periodísticos supernumerarios - particularmente, de una misma fuente-, sin que pasen por el cedazo de la reflexión comparativa de distintos emisores. Se trataría de una suerte de "pensamiento unilateral mediático".

13) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO;. Primeros pasos en el derecho del consumo. (Vicisitudes del consumidor). Cuarta parte. 22 /11/2013 [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

14) Art. 1º, Ley 25.156 de Defensa de la Competencia. Ver, asimismo op. cit. en nota anterior.

15) Art. 42, Cons. Nac.

16) Ref.: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 5/11/2013.

17) CONDOMÍ, A. M.; Primeros pasos.... (Vicisitudes... ) Cuarta parte, cit.

18) En rigor, la pretendida "independencia" que pregonan para sí periodistas - y hasta editoriales- de los medios de prensa y audiovisuales, lo es respecto de las autoridades del gobierno de turno, y no con relación a la estructura emisora a la que pertenecen y frente a la que responden. No obstante, queda claro que la enunciada pluralidad de medios debe servir, a su vez, al control del propio Estado, en tanto emisor de información y contenidos, particularmente, en función decodificadora en los términos indicados en el texto.

## DATOS DE PUBLICACION

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 15 DE ENERO DE 2014

:

Editorial:

## REFERENCIAS

*Referencias Normativas: LEY 26.522*

*Ref. Jurisprudenciales: "Grupo Clarin SA y otros c/Poder Ejecutivo Nacional y otro s/Acción meramente declarativa", 29/10/2013*

# Algunos efectos de la publicidad en el Proyecto de Unificación

BARBIERI, PABLO CARLOS

Publicación: www.infojus.gov.ar, 28 DE NOVIEMBRE DE 2013

## TEMA

PROYECTO DE UNIFICACION CIVIL Y COMERCIAL-PUBLICIDAD:EFECTOS JURIDICOS;DEFINICION-DERECHOS DEL CONSUMIDOR

## TEXTO

1. Realidades innegables que se reconocen jurídicamente.

El término "publicidad" deriva del latín *publicare* que significa "hacer público algo". Y ello puede extenderse a muchísimos ámbitos de nuestras vidas. Nótese que, un breve recorrido por cualquier red social, importará detectar personas que "hacen público" su estado de ánimo; los gobiernos publicitan su accionar y las empresas productoras de bienes y servicios siguen similar lineamiento en relación a la bondad o utilidad de sus objetos de comercialización.

En estos tiempos, es imposible pasar por alto que, también, se "hacen públicas" ofertas de contratación de bienes o servicios, dirigidas al público consumidor. Lo podemos apreciar diariamente en periódicos, televisión, radio, Internet, redes sociales, anuncios de distinto tenor en la vía pública, etc. Innumerables ejemplos diarios recibimos, incluso, en nuestras propias líneas telefónicas o en nuestros domicilios.

Desde el punto de vista técnico, señalo la correcta definición brindada por Lorenzetti, quien afirmó que se trata de "una forma de comunicación producida por una persona física o jurídica, pública o privada, con el fin de promover la contratación de productos o servicios".(1)

Mucho se ha discutido en relación al efecto jurídico que estos anuncios públicos poseen, sobre todo en relación al derecho del eventual consumidor de los bienes y servicios ofrecidos. Y ello se ha potenciado con el llamado "comercio electrónico", definido como aquel que "comprende todas aquellas transacciones comerciales, nacionales e internacionales, que se realizan por medio del intercambio electrónico de datos y por otros medios de comunicación, en los que se usan métodos de comunicación y almacenamiento de información substitutivos de los que usan papel" (2).

De hecho, en la Argentina, la cuestión ya se reconocía en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y la solución pareció adecuada. El artículo 8 de dicha normativa (con el agregado del segundo párrafo producido por la ley 24.787) reza, textualmente, que "Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor.

En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente". La obligatoriedad de la oferta mediante publicidad dirigida al consumidor indeterminado parece ser la regla en la legislación actualmente vigente. La jurisprudencia acentuó esta circunstancia desde hace largo tiempo, sobre todo con condenas resarcitorias por publicidad engañosa. Así se decidió, por ejemplo, que "Así, la publicidad del concurso y la difusión de sus bases, condiciones y reglamentos, deben ser transparentes y reflejar realmente la oferta (ley 22802, decreto 1153/1997, resolución 89/1998 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Lealtad Comercial) y si por algún motivo se invita o se tienta al público participante acudiendo a una publicidad que no refleja claramente las pautas de la oferta, deberá el organizador asumir aquellas consecuencias (conf. C. Nac. Civ., sala D, del 19/9/2006, "Ferola, Karina A. v. Sola Argentina S.A. y otros)".(3)

2. La cuestión en el Proyecto de Unificación.

El Proyecto de Código Civil y Comercial que, actualmente, se debate en el

Congreso de la Nación, ha incorporado pautas concretas sobre el particular. Las soluciones adoptadas reflejan un realismo y un criterio de estricta equidad, con base en la opinión doctrinaria y jurisprudencial mayoritarias.

El artículo 1103 de dicha iniciativa dispone expresamente que "las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor y obligan al oferente".

Como puede verse, el texto es casi similar al que contiene el artículo 8 de la ley 24.240 y fuera transcripto precedentemente. Y, además, es concordante con el artículo 42 de la Constitución Nacional, apuntando a proteger la "seguridad" y los "intereses económicos" de consumidores y usuarios.

Queda claro que dicha publicidad -efectuada, generalmente, por empresas de importante envergadura patrimonial- estimula a la población a consumir los productos o servicios ofrecidos. "Las informaciones suministradas por los proveedores, vendedores, o las contenidas en los mensajes publicitarios crean en el receptor legítimas expectativas porque ha creído en la veracidad de esa información"; en consecuencia, dicho ofrecimiento "compromete y vincula a quien lo emite en esa misma medida" (4).

La solución del proyecto es atendible y adecuada y se complementa con las disposiciones de los arts. 1100 (obligaciones del proveedor en el suministro de la información), 1101 (publicidad prohibida) y 1102 (acciones a promover por parte de los consumidores afectados), configurando una Sección que, claramente se endereza en el carácter protectorio del consumidor o usuario de bienes y servicios, lineamiento impuesto en la gran mayoría de las legislaciones en la materia en el Derecho Comparado.

En síntesis, se reafirma el rumbo vigente y, seguramente, ello repercutirá en la mayor seguridad jurídica en las transacciones calificadas como "de consumo", que resulta uno de los objetivos primordiales de la iniciativa referida (véase Mensaje de Elevación del Poder Ejecutivo Nacional, 7/6/2012).

Notas al pie:

1) LORENZETTI, Ricardo L., Tratado de los Contratos, To III, pág. 101, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2000.

2) Ley Modelo sobre Comercio Electrónico elaborada por la UNCITRAL y aprobada por la Organización de Naciones Unidas en 1996.

3) CNCiv., Sala "F", 30/8/2007, "M.M. c/ Carrefour Argentina SA", comentado por HOCSMAN, Heriberto S., en <http://www.protectora.org.ar/publicidad/publicidad-enganosa-caso-mm-y-otro-c-carrefour-argentina-sa-doctrina-y-jurisprudencia/1796/>

4) WEINGARTEN, Celia, El valor económico de la confianza para empresas y consumidores, JA 2000-III-1221 y ss.

## DATOS DE PUBLICACION

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 28 DE NOVIEMBRE DE 2013

:

Editorial:

## REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.42, Ley 22.802, Ley 24.240, Ley 24.240 Art.8, Ley 24.787, Decreto Nacional 1.153/97*

*Ref. Jurisprudenciales: MARTÍNEZ, Marisol y otro c/ CARREFOUR ARGENTINA SA s/ DAÑOS YPERJUICIOS.*

# Primeros pasos en el derecho del consumo. (Vicisitudes del consumidor). Cuarta parte

CONDOMÍ, ALFREDO MARIO

Publicación: www.infojus.gov.ar, 22 DE NOVIEMBRE DE 2013

## TEMA

CONSUMIDORES-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-RELACION DE CONSUMO

## TEXTO

1. Terminológicamente, puede distinguirse entre "consumidor" y "usuario" refiriéndose, en términos generales, el primero, a bienes (cosas, objetos) y, el segundo, a servicios. Pero, en ambos casos, "consumir", es tanto como agotar la utilidad que el bien o servicio reporta a su destinatario; es éste un concepto originado en la ciencia económica, donde "utilidad" expresa una preferencia del consumidor en la canalización de sus recursos - limitados - hacia los bienes o servicios que le satisfacen; se trata de un modo o manera de ordenamiento de bienes y servicios, por parte del consumidor; esto es, una forma de elección de bienes y servicios de acuerdo a las valoraciones de aquél (1). En otros términos, "utilidad...es la aptitud de un bien o un servicio para satisfacer una necesidad o un deseo humano"(2) - desde la óptica del propio consumidor/usuario, podríamos agregar, siguiendo el argumento trazado (3) -.

2. Precisamente, la teoría económica tradicional, de índole utilitarista, vincula el concepto de consumo a la utilidad que un bien o servicio le presta al consumidor o usuario, formulando la clásica teoría de la utilidad decreciente según la cual, con cada nueva unidad adquirida o utilizada, disminuye la utilidad de dicho bien o servicio para el consumidor/usuario (utilidad marginal); y, en consecuencia, se supone que ha de reducirse el precio de tales productos a fin de sostener la demanda (4) de los mismos. En estos términos, la variación en el precio derivaría de la mayor o menor predisposición del consumidor/usuario a demandar un bien o un servicio, según la utilidad que les aporte. Asimismo, esta teoría sostiene el principio de relación marginal de sustitución (RMS), según la cual, el consumo decreciente de un producto incrementa el consumo de otro (sustituto), que se expresa en la denominada curva de indiferencia (5); sin embargo, esta teoría se tiene por poco realista (6) y, además, acuciada por la aparición del fenómeno de saciedad, según el cual, la utilidad decreciente que va resultando del mayor consumo de un mismo bien, desembocará, para el consumidor, en una utilidad negativa (o desutilidad), incluso con relación a los bienes sustitutos (7); siendo que, por otra parte, el consumidor tiende, en general, a un equilibrio en su plan de consumo (8), entre los bienes y servicios a su disposición, y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias. Algunas alternativas se ensayan al respecto.

3. En primer lugar, se diseña un modelo social (o socio-cultural) de consumo (MSC) (9), según el cual, cada consumidor se inserta en un marco grupal de consumo, al que pertenece (10), el que le provee del modelo respectivo; dicho marco orienta al consumidor individual dejando a éste, no obstante, "un cierto campo de decisiones alrededor de un punto central del modelo, que llamaremos campo imitativo"(11). De este modo, el consumidor/usuario decide sus actos consumeriles, pero dentro de un esquema general indicado por el aludido "marco grupal de consumo". Es así que esta tesis sostiene la existencia de: a) un plan de consumo "típico" del MSC en tratamiento; es éste el denominado "punto imitativo", al que tiende el comportamiento del consumidor/usuario; b) un campo de elección que queda librado al consumidor, y que funciona como un "margen o dominio de tolerancia" que el consumidor/usuario debe respetar, si no quiere salirse del MSC de referencia (12); concretamente: el consumidor trata de imitar la canasta de consumo de un individuo ideal, dentro de su grupo social (13)

El punto de equilibrio del consumidor, en este supuesto teórico, se da por la

competencia entre la fuerza de atracción ejercida por el MSC (para permanecer en él) y el nivel de costos de los bienes y servicios respectivos (14). Se distingue entre una fase primera, en que el consumidor decide su plan general de consumo ("canasta" de bienes y servicios), de conformidad con aquel plan de consumo propio del MSC; y una segunda fase, "de detalle", en que dicha canasta se desagrega en los bienes y servicios que, en particular, la integran; la fase primera de decisiones se ve altamente influida por el MSC; en la segunda, tal influencia puede equilibrarse con el criterio de decisión propia del consumidor/usuario individual (15).

4. El esquema anterior se refuerza mediante la introducción de la denominada senda (o curva) de expansión que indica, en un MSC determinado, las distintas ubicaciones que puede ocupar el consumidor dentro del marco grupal de consumo y conforme al margen o dominio de tolerancia antes aludidos, ejerciendo su elección en el campo respectivo; ello, no más allá del punto imitativo, ni más acá de un punto mínimo, como para mantenerse dentro del MSC de referencia. En este enfoque, alejado del modelo utilitarista, no se dan bienes sustitutivos, sino bienes complementarios, en el sentido que, ante un presupuesto de recursos del consumidor que no le alcance para satisfacer el nivel de consumo propio del punto imitativo (punto máximo de la senda o curva de expansión), el propio MSC sugiere la disminución armónica del nivel de consumo de bienes y servicios transitando, a tal efecto, dicha senda de expansión, "hacia abajo", pero sin sacrificar unos bienes o servicios para mantener otros (16).

5. De todos modos, como se ve, estas tesis económicas mantienen su enfoque en un solo sector de la estructura de consumo, esto es, del lado del consumidor/usuario, tanto respecto del consumidor individual, cuanto del colectivo - que se corresponde con los grupos de pertenencia y/o referencia de consumo -. Ello así de momento que, el punto de vista estrictamente utilitarista gira alrededor de la decisión exclusiva del consumidor según la utilidad de los bienes a su disposición; el del MSC, si bien avanza sobre el medio social del consumidor y la influencia de aquél sobre éste - particularmente, durante la "fase primera" -, la determinación de las decisiones permanece en un solo lado de la estructura de consumo - el de los consumidores/usuarios -. Sin embargo, en buena medida, la superioridad operativa y la influencia, directa o indirecta - y, a veces, indebida - del sector de la red de provisión en las decisiones consumatarias, fundamentan el carácter tuitivo del derecho del consumo; siendo que, según las propias posturas teóricas liberales, en el mercado, "el fin de la Economía es la satisfacción del consumo, exclusivamente éste es su norte", donde "el consumidor es el que dirige el proceso de mercado"(17). En consecuencia, distorsiones diversas han de afectar tales premisas y requieren la atención del ordenamiento jurídico.

6. En efecto, y en primer término, la lógica propia de la economía liberal debe enfrentar distorsiones que afectan, incluso, a la propia red de provisión, desde la red misma. En esta línea, se habla de "fallas del mercado"(18), que impiden o dificultan la denominada competencia perfecta (19); esto es, por la existencia de monopolios (20) u oligopolios (21), o por la denominada competencia monopolística<sup>22</sup> (o imperfecta), o por ciertas prácticas de mercado que implican competencia desleal (23). Entiéndase que tales fallas afectan, en primer término, el libre juego de la competencia entre los integrantes de la red de provisión, por motivos intrínsecos a ella. No obstante, puede señalarse que, en principio, tanto el monopolio como el oligopolio atentan, en rigor, contra el estado de competencia en el mercado, siendo que, por su parte, la competencia desleal presupone, `per seo, la existencia de competencia (24), en tanto la monopolística (o imperfecta) constituye, por así decirlo, el estado corriente del mercado real (25).

7. Antes de avanzar, conviene detenerse en algunas particularidades conceptuales comparativas. En efecto, SAMUELSON y NORDHAUS definen la competencia perfecta y sus principales contrincantes - el monopolio y el oligopolio - desde la óptica de la formación de precios, circunstancia que, como se sabe, repercute directamente en el sector de consumidores y usuarios, afectando sus expectativas y, en particular, sus bolsillos -; a su turno, otros autores, como BENEAGAS LYNCH (26), BALLESTERO (27) y BEVERAGGI ALLENDE (28), ubican la temática al interior del sector de provisión; aunque, debe

admitirse que dadas ciertas posiciones de privilegio en el mercado , concentrando la oferta, también suelen derivar efectos contraproducentes para el destinatario final de los bienes y servicios que provee la red, tanto en materia de precios cuanto, incluso, en la calidad y condiciones de los mismos.

8. De modo tal que, aun cuando dichas fallas del mercado preocupan a los propios integrantes de la red de provisión - a quienes afectan en primer lugar -, sus efectos trascienden al sector de consumidores/usuarios y, en tal medida, interesan al ordenamiento consumerista, en general, y a su faz tuitiva, en particular (29).

9. En este sentido, la denominada "competencia desleal", en cuanto tal y en principio, parece no afectar al consumidor/usuario, estando dirigida a los otros proveedores, distintos de quien la ejerce (30); ello así ya que este supuesto, por definición, exige la concurrencia de proveedores, y la deslealtad en la misma ha de referirse a las expectativas recíprocas respecto de las "reglas de juego" que los competidores deben observar en el mercado, en sus comportamientos y actitudes entre sí. La aprehensión en un concepto unitario de "deslealtad" resulta conflictivo, pero, siendo que "lealtad" implica probidad, rectitud, buena fe, etc., "desleal" es toda conducta de mercado antiética, que quiebra aquellas expectativas en el trato entre proveedores que concurren al mismo con afán negociador (31). Tal vez en virtud de este carácter "huidizo" del concepto, el régimen jurídico referido a la competencia desleal se halla disperso en normativas diversas (32).

10. De todos modos, sólo interesan, en esta oportunidad, aquellas prácticas desleales que, como se dijo, rebasen el ámbito de concurrencia entre proveedores, para amenazar o perjudicar al consumidor/usuario. En este sentido, pueden citarse, a modo de ejemplo: la confusión ( sea respecto de una marca o elementos distintivos de un competidor, o imitando o afirmando como propio un producto de éste, o invocando un vínculo inexistente con él, o aseverando la ajenedad o distinta calidad de un producto del competidor), la denigración (ejerciendo conductas tendientes a desacreditar al competidor, que comprende el conflictivo tema de la denominada publicidad comparativa), la desorganización interna de la empresa competidora ( mediante ciertas maniobras que tienden a tomar injerencia indebida en los productos de la empresa competidora, como son: la supresión de signos distintivos de sus productos, o la alteración de la publicidad del mismo); y la desorganización general del mercado (mediante publicidad engañosa o exagerada, etc. ) (33). Como se ve, en estos supuestos, vulnerando la concurrencia leal, se atenta, además, contra el colectivo de consumidores/usuarios.

11. Tales prácticas, atentatorias contra la competencia leal que, a su vez, afectan al consumidor, carecen de un marco regulatorio orgánico (34), esto es, un cuerpo normativo que aglutine las disposiciones pertinentes a la materia; por el contrario, los distintos actos de competencia desleal y sus consecuencias jurídicas se hallan dispersos en distintos regímenes legales no siempre referidos, directa y específicamente, a ellos.

12. Sobre este tema, la LDC remite, expresamente, a las leyes de Lealtad comercial (LLC; n° 22.802) y de Defensa de la competencia (LDCP; n° 25.156), que integran el régimen consumerista (LDC, art. 3°). Ahora bien, en tanto el grueso de la normativa que contiene la LLC se refiere a situaciones que pueden provocar confusión, error o engaño en el público en general, sea en cuanto a la identificación de las mercaderías ofrecidas (arts. 1 a 6, ley cit.), o respecto de las denominaciones de origen de las mismas (arts. 7 y 8, ley cit.) o, en fin, mediante publicidad inexacta y/o promoción de productos valiéndose de premios o regalos (arts. 9 y 10, ley cit.), aquélla integra plenamente el derecho del consumo. A su turno, la LDCP regula los "actos y conductas" que puedan alterar "la competencia o el acceso al mercado de los competidores]", o bien "que constituyan abuso de una posición dominante" en él, en tanto "pueda resultar perjuicio para el interés económico general" (art. 1, ley cit.), habilitando a iniciar el procedimiento respectivo mediante "denuncia realizada por cualquier persona física o jurídica, pública o privada" (art. 26, ley cit.); en estos términos, y de una lectura general de esta normativa, surge su propósito de tender, inmediata y directamente, a la protección de la libertad de concurrencia al mercado, esto es, en el propio ámbito de la red de



provisión, pero, a la vez, mediata e indirectamente, a preservar la indemnidad de consumidores y usuarios de los efectos nocivos resultantes de dichos actos y conductas.

13. De todos modos, ciertamente, no son ésas las únicas normas atinentes a competencia desleal, pudiendo citarse, entre otras, la ley 22.362 de Marcas y designaciones, como asimismo la ley 24.766, de Confidencialidad; sin perjuicio de ciertas disposiciones de derecho común, v. gr., arts. 953, 1069 y 1071, Cód. civ.; e, incluso, del Código penal: arts. 159 y 289, inc. 1° (35).

14. Respecto de las actividades monopolísticas - u oligopolísticas -, con carácter previo, puede señalarse la diferencia conceptual, recogida por la doctrina económica y la propia legislación, en monopolios naturales y monopolios legales (Cons. Nac., norma cit.), conforme a la cual los primeros (también llamados "de hecho"), responderían a una situación propia del mercado, fruto de circunstancias de orden práctico (36), en tanto los segundos (también llamados "de derecho"), surgen de un privilegio (patente, concesión) otorgado por el Estado (37). Merece destacarse que economistas de rango netamente liberal indican que, en tanto los denominados monopolios naturales (de hecho) nacen y se desarrollan merced a instancias de la "masa consumidora", los así denominados legales (de derecho) son de carácter artificial, esto es, "fabricados" merced a "la dádiva y al privilegio que otorga el gobierno" y, en rigor, los únicos perniciosos para el mercado y los consumidores (38).

15. Ahora bien, de una ligera ojeada comparativa entre diversos textos constitucionales de América Latina surge, según el caso: 1) la protección de la libre competencia; 2) la prohibición de prácticas monopolísticas; 4) el reconocimiento de monopolios legales o de derecho; 5) la concesión de privilegios a entidades privadas, con fines rentísticos; 6) límites al abuso de posiciones dominantes; etc. (39)

16. A su turno, el régimen normativo estadounidense se apoya en tres leyes básicas (40): la Sherman Act (1890), la Clayton Act (1914) y la Federal Trade Commission Act (1914), y sus modificatorias; las dos primeras, de carácter antimonopolio, y la tercera - como su nombre lo indica-, de creación de la Comisión Federal de Comercio, referida a prácticas desleales.

17. Por su parte, nuestra Ley Suprema, en su cláusula "consumerista", impone a "las autoridades", proveer "...al control de los monopolios naturales y legales..." (art. 42, Cons. Nac.); esta fórmula, en principio y a la luz de la legislación comparada, no prohíbe los monopolios - ni siquiera los denominados "naturales"-, sino que se limita a establecer la imposición de "control" sobre todos ellos, expresión que no implica, necesariamente, la eliminación de los existentes ni el impedimento de constitución de otros. En consecuencia, puede interpretarse que la cláusula constitucional aludida es de carácter permisivo respecto de tales situaciones del mercado que configurarían "formas irregulares de la oferta" de bienes y servicios (41), aunque sujetas a control estatal. Sin embargo, el propio art. 42, Cons. Nac., cit, indica que "...las autoridades proveerán a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados...", disposición que acentúa notoriamente la intensidad del control que el Estado debe imponer sobre las formas monopolísticas que dificulten o impidan - o pretendan hacerlo- el ejercicio de la libre competencia.

18. La circunstancia constitucional recién apuntada, alerta al operador jurídico acerca del equilibrio que debe guardarse sobre la base de la ponderación de dos garantías generales atinentes a los protagonistas de la relación de consumo: de un lado, la protección jurídica que debe prestarse a consumidores y usuarios, parte central del Derecho de consumo (42) (derechos humanos, de índole social); del otro, el respeto a la libertad de empresa - relacionado con el principio de autonomía y el derecho de propiedad privados- (43) (de índole individual). En este sentido, cabe recordar, en primer término, la posición preferente que ocupa el consumidor/usuario en la estructura de consumo, en cuya virtud éste se constituye en un centro dinámico de referencia (44) insoslayable al momento de ponderar principios de orden constitucional como los referidos; aunque, asimismo, es necesario reconocer

que la actividad conjunta, organizada y coordinada de factores humanos, materiales y económicos reunidos en empresa, resulta apta para satisfacer las necesidades del destinatario final de bienes y servicios; a cuyos fines, se requiere contar con un marco normativo adecuado para facilitar y agilizar el esfuerzo compartido al que se alude. En consecuencia, tanto el reconocimiento del principio de iniciativa individual (art. 14, Cons. Nac.) - con su proyección sobre la inviolabilidad de la propiedad privada (art. 17, Cons. Nac.) -, como la vigencia del principio general pro consummatore, no pueden desplazarse entre sí, de modo tal que el árbol (derecho individual) nos impida ver el bosque (derecho social) o, viceversa, que éste nos impida ver aquél.

19. A título ilustrativo - y sin intención de profundizar en el tema, cuyo análisis exhaustivo excedería notoriamente los alcances de este trabajo - merece citarse el reciente fallo de nuestro máximo Tribunal federal, `in reo "Grupo Clarín", respecto de la debatida constitucionalidad de la ley n° 26.522 - denominada Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual -, B.O. 10/10/2009, en el que se barajan distintos principios constitucionales que incumben a intereses diversos, debatiéndose garantías referentes a derechos de índole tanto individual (propiedad, libertad de expresión en su faz "activa" o derecho a informar, derechos de los medios) como colectiva o social (libertad de expresión en su faz "pasiva" o derecho a ser informado, derechos de consumidores y usuarios), de cuya lectura emana la preocupación que cada uno de los jueces de la Corte exterioriza respecto de los múltiples aspectos que debieron tratarse a efectos de la resolución del caso. De allí el sentido divergente entre los criterios de la mayoría y cada una de las disidencias formuladas.

20. En atención a lo expuesto, y a fin de efectivizar la vigencia de los principios de integración, que impone el tratamiento de nuestra materia (45), deberán afinarse los criterios de producción, interpretación y aplicación de la normativa respectiva, tendiendo a equilibrar el ejercicio combinado de sabiduría y prudencia ("wisdom") que reclama el Derecho del consumo (46).

Notas al pie:

1)

SAMUELSON, PAUL ANTHONY - NORDHAUS, WILLIAM DAWBNEY; Economía; Mc Graw Hill; 18ª edición).

2) BEVERAGGI ALLENDE, WALTER; Economía política y argentina; T° I; Editorial Manuel Belgrano, 1969.

3) Así, p. ej., se indica que "utilidad" es "la capacidad que el sujeto atribuye al objeto para satisfacer sus propias necesidades" (BENEGAS LYNCH (h.), ALBERTO; Fundamentos de análisis económico; EUDEBA; 1981).

4) La demanda consiste en la solicitud de un bien o servicio a cambio del pago de un precio. BEVERAGGI ALLENDE, W., loc. cit.

5) Sobre el desarrollo de la teoría utilitarista, ver: BALLESTERO, ENRIQUE; Introducción a la teoría económica; Alianza Editorial; Madrid, 1988.

6) BALLESTERO, ENRIQUE; Sobre una teoría no utilitarista del consumo, con aplicaciones a la demanda de alimentos; [www.magrama.gob.es](http://www.magrama.gob.es).

7) BALLESTERO, E.; Introducción a la teoría económica; cit.

8) BALLESTERO, E.; ídem anterior.

9) Respecto del MSC, ver: BALLESTERO, E.; Sobre una teoría no utilitarista del consumo..., cit. Con anterioridad, este autor formulaba, en detalle, el enfoque socio-cultural de consumo en Introducción a la teoría económica; cit.

10) Tales grupos "de pertenencia", bien pueden funcionar como grupos "de referencia", con similar influencia sobre el consumidor/usuario aún no incluido en tales grupos (HORTON, PAUL B. y HORTON, ROBERT L.; Introducción a la Sociología; El Ateneo Editorial; 1987).

11) BALLESTERO, E.; Sobre una teoría no utilitarista del consumo..., cit.

12) BALLESTERO, E.; loc. cit.

13) BALLESTERO, E.; Nota sobre una teoría del consumo con aplicaciones a la demanda de alimentos; [www.magrama.gob.es](http://www.magrama.gob.es).

14) BALLESTERO, E.; Sobre una teoría no utilitarista del consumo..., cit.

15) BALLESTERO, E.; Introducción a la teoría económica; cit.

16) BALLESTERO, E.; Nota sobre una teoría del consumo..., cit.

17) BENEGAS LYNCH (h); Fundamentos..., cit.

18) SAMUELSON, PAUL ANTHONY - NORDHAUS, WILLIAM DAWBNEY; Economía; Mc. Graw Hill; ed. 18ª.

19) "Competencia perfecta": situación en la que "no hay una empresa que sea

lo suficientemente grande como para influir en el precio de mercado";

SAMUELSON, P. A. - NORDHAUS, W. D.; op cit.

20) "Monopolio": "un solo vendedor con control total de una industria";

SAMUELSON, P. A. - NORDHAUS, W. D.; loc cit.

21) "Oligopolio": "pocos vendedores" con el mismo poder en el mercado; pero cada una de esas empresas, individualmente, pueden influir en el precio de lo que produce; SAMUELSON, P. A. - NORDHAUS, W. D.; loc. cit.

22) "Competencia monopolística": "un gran número de vendedores produce productos diferenciados"; la diferencia en los productos acarrea precios ligeramente distintos. SAMUELSON, P. A. - NORDHAUS, W. D.; loc. cit.

23) OTAMENDI, JORGE; La competencia desleal; www.palermo.edu.

24) OTAMENDI, J.; loc. cit.

25) SAMUELSON, P. A. - NORDHAUS, W. D.; op. cit. Siendo así, probablemente convenga referirse a competencia posicional, es decir, competencia para ocupar posiciones de ventaja relativa en el mercado, pero no para constituirse, necesariamente, en monopolio (u oligopolio), como parece sugerir la expresión de los autores citados.

26) "Monopolista es, en este sentido, todo aquel que cuenta con la exclusividad de algún factor productivo" (BENEGAS LYNCH h], A.; op cit. El énfasis en la cita, me pertenece).

27) "Monopolio es...toda empresa...que concentra hasta el extremo la oferta de un bien o servicio"; esto es, "donde falta absolutamente la concurrencia por parte de los vendedores" (BALLESTERO, E.; Introducción a la teoría económica; cit.).

28) "Situación en que la totalidad de la oferta en el mercado está cargo de un solo productor, que se ve así exento de competidores y que no tiene motivo para temer el ingreso de éstos a fin de disputarle la clientela( BEVERAGGI ALLENDE, W.; Economía política y argentina, cit. El énfasis corresponde al original).

29) Debe recordarse que el Derecho del consumo, en general, según sostenemos, aspira a abordar la temática consumataria en sentido global, enfocada desde la posición de los consumidores y usuarios; en consecuencia, la invocada faz tutelar de dicho ordenamiento, aun inspirando el universo normativo del mismo, no agota la totalidad de aquel Derecho, atendiendo al denominado principio de integración al que me he referido en un trabajo anterior (CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; Primeros pasos en el derecho del consumo. Segunda parte -algunos principios-; 25/10/2013; www.infojus.gov.ar. En este sentido, suscribo en un todo la afirmación del maestro BIDART CAMPOS quien sostuviera que `cuando se toma en consideración al mercado y al consumo, se habla de un "derecho de consumo", en cuyo centro se ubican los derechos del consumidor o (Autor citado, Manual de la Constitución reformada; T° II, Ediar, 2006).

30) OTAMENDI, JORGE; La competencia desleal; cit.

31) Los tria precepta iuris del Derecho romano, recogidos en el Digesto - Ulpiano - , y en las Institutas - Justiniano -, "honestoe vivere, alterum non laedere y suum cuique tribuere" (IGLESIAS, JUAN; Derecho Romano - Instituciones de derecho privado-; Ediciones Ariel, Barcelona, 1965. ORTOLAN, JOSEPH LOUIS ELZEAR; Instituciones de Justiniano; Bibliográfica Omeba, 1960) aplican adecuadamente al tema de la competencia desleal. En efecto, el contenido ético del "vivir honestamente" (GUARDIOLA, MIGUEL ANGEL; Temas de Derecho Romano - Nociones introductorias-; Cathedra, 1969) se extiende a cualquier tipo de normas sociales - en particular, las jurídicas - (IGLESIAS, loc. cit.), siendo que el universo de las empresas y los negocios no escapan a dicha premisa; asimismo, "dar a cada uno lo suyo" implica, desde el vamos, actuar con buena fe respecto del otro, respetando el ámbito propio de cada uno, ámbito que no debe ser agredido causándole perjuicios no tolerados por el ordenamiento jurídico.

32) OTAMENDI, JORGE, loc. cit.

33) Idem anterior.

34) Ibidem anterior.

35) OTAMENDI, JORGE, loc. cit.

36) BEVERAGGI ALLENDE, W.; Economía política y argentina, cit.

37) Idem anterior.

38) BENEGAS LYNCH (h.), A.; Fundamentos de análisis económico, cit. Según este autor, existen ciertos límites del propio mercado que tienden a frenar el desarrollo de los monopolios naturales, como son: la competencia potencial, los productos sustitutos, la elasticidad de la demanda, el factor competitivo permanente y la ley de rendimientos decrecientes (loc. cit.); estos límites

harían innecesaria - y hasta contraproducente - la injerencia gubernamental al respecto.

39) Restricciones de la acumulación privada y monopolios; Organización de Estados Americanos; <http://pdba.georgetown.edu>.

40) Ver: Departamento de Justicia de EE.UU., Las leyes antimonopolios y Usted; <http://justice.gov>. Asimismo, con espíritu crítico: VACHNITZ, VERENA; Leyes antimonopolio versus derechos individuales; [www.archipielagolibertad.org](http://www.archipielagolibertad.org).

41) Arg. BEVERAGGI ALLENDE, W.; Economía política y argentina, cit.

42) BIDART CAMPOS, G.J.; op cit.

43) LASARTE ALVAREZ, CARLOS; La protección del consumidor como principio general del derecho; [www.consumo-inc.gob.es](http://www.consumo-inc.gob.es).

44) CONDOMI, A.M.; Primeros pasos en el derecho del consumo. Segunda parte, cit.

45) CONDOMI, A.M.; loc cit en nota anterior.

46) Sobre el equilibrio referido, véase: CONDOMI, ALFREDO MARIO; *Ética profesional: el ejercicio de una sabiduría serena*; LA LEY -Supl. Actualidad-, 16/11/2004.

## DATOS DE PUBLICACION

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 22 DE NOVIEMBRE DE 2013

:

Editorial:

## REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Ley 340 Art.953, Ley 340 Art.1069, Ley 340 Art.1071, Constitución Nacional Art.14, Constitución Nacional Art.17, Constitución Nacional Art.42, Ley 11.179 - TEXTO ORDENADO POR DECRETO 3992/84 Art.159, Ley 11.179 - TEXTO ORDENADO POR DECRETO 3992/84 Art.289, Ley 22.362, Ley 22.802, LEY 24.766, LEY 25156, LEY 26.522*

# Primeros pasos en el derecho del consumo. Tercera parte

## El consumidor y la relación del consumo

CONDOMÍ, ALFREDO MARIO

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 30 DE OCTUBRE DE 2013

## TEMA

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-RELACION DE CONSUMO

## TEXTO

1. Considerando como conceptos básicos que, "consumidor" (o usuario) es el destinatario final o último de los bienes (y servicios) que surgen de la denominada red (o cadena) de provisión (LDC, art. 1°), y que "relación de consumo" es el vínculo jurídico establecido entre consumidor y proveedor (LDC, art. 3°), resulta sencillo concluir en que "consumidor" es el concepto central de este par ordenado (consumidor-relación de consumo), de momento que la expresión "relación de consumo" se define, en principio, a partir del término "consumidor".

2. En este sentido, las normas legales citadas guardan coherencia con la denominada "cláusula consumerista" del art. 42, Cons. Nac., de momento que esta disposición, expresamente, reconoce los derechos respectivos a "los consumidores y usuarios de bienes y servicios...en la relación de consumo".

3. Ahora bien, en estos términos, se diría que la defensa jurídica de consumidores y usuarios se limitara a su posición en la relación de consumo, esto es, que el punto de partida para que operara la cobertura proteccionista a nivel constitucional y legal, debiera ser una relación de consumo ya

establecida. Como hiciera notar en un trabajo anterior (1), creo que existen razones suficientes para sostener que nuestro ordenamiento jurídico asegura el establecimiento de relaciones de consumo, garantizando el derecho de acceder al consumo (o derecho de acceso al consumo en sí mismo).

4. En efecto; ello es así, en primer lugar, porque existen normas convencionales de derecho internacional sobre derechos humanos que integran el bloque de constitucionalidad (2) de la República, como sostuviera con anterioridad (3). Pero, además, tanto por naturaleza como por exigencias socio-culturales, todos y cada uno de nosotros requerimos satisfacer un número significativo de necesidades (4) que, constantemente, nos pone en situación de consumidores; es así entonces que, en virtud de realidades concretas - y no por la mera frase de un recordado presidente estadounidense -, somos consumidores, cualquiera sea nuestra posición económica, social, cultural, etc.

5. En estos términos, la referencia del texto constitucional a "los consumidores y usuarios de bienes y servicios" (norma cit.), se extiende a todos los habitantes de la Nación (args. arts. 1, Cód. Civ. y 8° bis, LDC) pues, como bien se ha señalado, "si todos somos consumidores, (quién es el consumidor?" (5), siendo que dicho carácter "puede predicarse de toda persona" (6) (7).

6. Por otra parte, la extensión de la cobertura de la LDC al consumidor equiparado y al expuesto (art. 1°, ley cit.), sitúa a la relación de consumo en un punto de referencia omnipresente pero no central; en efecto, la defensa y protección (8) de consumidores y usuarios si bien implica la existencia necesaria de alguna relación de consumo, lo hace en la medida en que ésta afecte, directa o indirectamente, a un sujeto, individual o colectivamente considerado (9). En este sentido, se ha dicho que, en rigor, no es la relación de consumo el objeto propio de la LDC, sino el consumidor, a cuya defensa atiende la normativa vigente (10). Cabe recordar, no obstante, que es la ley 26.361, modificatoria de la 24.240, la que introduce en dicho nivel normativo la expresión "relación de consumo", en sintonía con la denominada "cláusula consumerista" constitucional, siendo que, aun como mera referencia, no puede soslayarse dicho concepto en la economía general de la LDC.

7. Ocurre que, a la restringida protección al consumidor/usuario concedida por la ley 24.240 - limitada al vínculo de origen contractual y de carácter oneroso -, le siguió la reforma constitucional de 1994, que se refiere a la relación de consumo (art. 42, cit.) y, finalmente, la mencionada ley 26.361 introduce en el régimen de la LDC la misma expresión, ampliando, sin embargo, las categorías de "consumidor/usuario", como se recuerda `suprao, circunstancia que debe integrarse, necesariamente, con la norma constitucional - de orden superior, por cierto (11)-.

8. En suma: se constata una notable amplificación de la materia consumataria objeto de regulación, fruto, tanto de la expansión del concepto legal de "consumidor/usuario", cuanto de la indeterminación de la denominada "relación de consumo" que, desde la reforma constitucional, ya no quedará limitada al ámbito contractual oneroso (12).

9. En consecuencia, la relación de consumo que, en principio, se establece como vínculo jurídico entre consumidor ("propriadamente dicho" (13)) y proveedor (LDC, art. 3°), se constituye, asimismo, en punto de referencia respecto de los denominados consumidores/usuarios "equiparados" y "por exposición" (14); ello así de momento que, en los términos del art. 1°, LDC, la protección legal alcanza al consumidor "equiparado", en la medida en que "sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final..."; y "a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo" (consumidor "por exposición"). En estos términos, alguna relación de consumo debe estar establecida, sea como vínculo determinante de la calidad de consumidor/usuario (en sentido propio), o como referencia respecto de consumidores/usuarios equiparados o por exposición, como quedó dicho. En tal sentido, se hace notar la "innegable interrelación" existente entre ambos conceptos (consumidor/relación de consumo), que integran, así, "un todo inescindible" (15).

10. Ocurre, entonces, que, en todo caso, el concepto de "relación de consumo" se independiza del de "contrato de consumo", no siendo necesaria la existencia de éste para que tenga lugar aquélla (16). Pero, además, el propio concepto de "relación de consumo", como se vio, deja de ocupar el centro de la escena consumeril respecto de las figuras alternativas de "consumidor/usuario", en los términos del art. 1º, LDC.

11. De todos modos, el concepto de "relación de consumo" que, en los términos de la LDC se ciñe al vínculo jurídico entre consumidor en sentido propio, por una parte, y proveedor, por la otra, debe interpretarse a la luz del art. 42 y ccs., Cons. Nac., de orden superior. En efecto, el principio de ordinalidad normativa, según el cual, un ordenamiento jurídico cuenta con normas de distinto nivel u orden, como consecuencia de lo cual las normas de nivel inferior (en este caso, la ley) ceden ante las de nivel superior (i.e, la Constitución), impone la interpretación y aplicación de aquéllas sobre la base de los criterios sustentados en éstas y con el alcance con que tales criterios se hallan expresados. En consecuencia, si la norma superior concibe un instituto jurídico cualquiera en términos amplios, la interpretación y aplicación de la normativa inferior respectiva, debe realizarse a partir de la amplitud con que dicho instituto ha sido concebido por aquella norma; en todo caso, tratándose de derecho tuitivo - como lo es el consumerista -, la normativa inferior - y su interpretación y aplicación - puede, en principio, incrementar el marco jurídico protectorio (17), pero nunca disminuirlo.

12. Por otra parte, se perfila un cambio de visión del fenómeno consumatario, que habilita un replanteo global de la materia. En efecto, atento a la particular posición del consumidor/usuario en la denominada estructura de consumo - y en el mundo-, un centro de referencia constante y omnipresente que nos incluye a todos (18), cabe re-diseñar, desde una perspectiva policompetente, el universo de situaciones, actos y relaciones que incumben a la materia consumerista (19).

13. En tal sentido, ciertas relaciones jurídicas, otrora insertas en una suerte de figura bilateral - en particular, de origen contractual -, se perfilan actualmente dentro del esquema general consumeril, ampliando sus aristas; así, p. ej., el seguro de responsabilidad civil, típicamente diseñado para mantener incólume el patrimonio del asegurado una vez ocurrido el siniestro (20) - circunstancia que no admitiría, en principio, extender el régimen consumatario a la disciplina propia del contrato de seguro, a favor del tercero en calidad de "bystander" (consumidor por exposición) (21) -, y que constituye una relación de consumo entre asegurador y asegurado, bien puede integrarse en un ámbito mayor de consumo, incluyendo a la víctima del siniestro - acreedor del asegurado -.

14. El fallo referido en el apartado anterior, de la Cám. Civil y Comercial de Necochea, `in reo "Luque, Claudia Andrea c/Ferreiro, José Antonio y otros s/daños y perjuicios", del 15/11/2012, resuelve rechazar la aplicación del plazo de prescripción establecido en el art. 50, LDC, invocado por la parte actora - víctima de un accidente de tránsito-, aludiendo ésta su carácter de consumidor (usuario) "expuesto" en los términos del art. 1º, LDC, atento a que la empresa aseguradora - citada en garantía - se constituye en proveedora en los términos del art. 2º, LDC, de un servicio de marcado contenido social - seguro de responsabilidad civil - cuya contratación, por añadidura, resulta obligatoria (art. 68, ley 24.449); sostiene la demandante que dicho instituto tiene por objetivo central beneficiar a las víctimas de accidentes de tránsito; la actora, entonces, se constituye así en consumidor final "fáctico" (consumidor expuesto) - atento al carácter extra-contractual de la responsabilidad que pesa sobre el causante del daño - respecto del contrato de consumo en cuya virtud la aseguradora presta sus servicios; menciona, asimismo, los principios "favor debilis" e "in dubio pro consummatore", vigentes en la materia (22), a su favor.

15. No obstante, el Tribunal confirma el fallo de primera instancia - que aplicó el plazo de prescripción de dos años del art. 4037, Cód. Civ-, sosteniendo, en síntesis que: a) "la inclusión del último párrafo de la citada norma art. 1º, LDC] tuvo en miras situaciones distintas a las que

pretende amparar la recurrente en su argumentación"; esto es, "tutelar a quienes, de un modo u otro, se encuentren expuestos a la comercialización o circulación de productos elaborados viéndose resguardado su seguridad -art. 5 Ley 24.240-"; b) "la causa del daño que se busca resarcir es un ilícito de fuente extracontractual, más precisamente un accidente de tránsito, que no tuvo su origen u ocasión en la aludida relación de consumo entre los demandados y la citada en garantía". Como argumento adicional, se agrega que "la ubicación metodológica de la norma que se pretende aplicar, inserta dentro de un capítulo destinado a reglar el procedimiento de denuncias, tiene evidentemente una finalidad instrumental o de forma", circunstancia que, en todo caso, resulta conflictiva y dificulta su interpretación y aplicación.

16. Como se ve, la decisión judicial en comentario conserva la visión bilateral contractualista de la relación de seguro limitada al asegurado y su asegurador, descartando su inclusión en el esquema más amplio del ámbito del consumo, no ya entre las partes de dicha figura contractual, sino respecto del tercero (víctima del siniestro) beneficiario, en definitiva, de la cobertura indemnizatoria a su favor. Ciertamente que, mantener a salvo el patrimonio del asegurado, constituye motivo suficiente para la contratación del seguro de responsabilidad civil; pero, también es cierto que, la existencia de la garantía del asegurador, ofrece al tercero perjudicado una posibilidad más - y, a veces, la única disponible - para obtener el resarcimiento que le pueda corresponder; y, según entiendo, es ésta última y no otra, la razón de la obligatoriedad legal de dicho contrato.

17. No es mi intención realizar un comentario exhaustivo del fallo citado - el que obra en otro lugar (23)- sino, solamente, ilustrar con un ejemplo real las vicisitudes que incumben al consumo y su protagonista principal. La pretendida exclusión del denominado "bystander" en el Proyecto de Unificación de los Códigos Civil y Comercial, en trámite (24), coadyuva a limitar la cobertura proteccionista del derecho consumatorio, eliminando un supuesto conceptual de "consumidor" inserto, en la legislación actual, en una norma de alcance "residual", como es la que prevé el consumidor "por exposición" o (meramente "expuesto") del art. 1º, in fineo, LDC.

Notas al pie:

1) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; El árbitro de consumo ante los derechos primarios del consumidor; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar); 07/12/2012

2) BIDART CAMPOS, GERMÁN JOSÉ; Manual de la Constitución reformada; Tº I; Ediar; 2006.

3) Loc. cito.

4) CONDOMI, ALFREDO MARIO; Primeros pasos en el Derecho del consumo. Introducción; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar); 07/08/2013.

5) PARELLADA, ARIEL G. y PARELLADA, CARLOS A.; Si todos somos consumidores, (Quién es el consumidor?, en "Tutela jurídica de los consumidores"; Universidad Nacional de San Juan, Facultad de Ciencias Sociales; 2010;

6) Loc. cito.

7) Se recuerda que consumidores y usuarios no constituyen una clase o grupo social - aunque admitan ser reunidos en agrupamientos parciales -; se trata, en todo caso, de un agregado social.

8) Respecto de la distinción entre defensa y protección, según ALEXY, en nuestra materia, ver: CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; Reflexiones generales sobre defensa del consumidor y sistema arbitral de consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (primeras aproximaciones"; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar); 20/10/2011.

9) CONDOMÍ, A.M.; Reflexiones generales...cit.

10) RINESSI, ANTONIO JUAN y REY de RINESSI, ROSA NÉLIDA; La relación de consumo en la ley 26.361 y en la Constitución Nacional; [www.acaderc.org.ar](http://www.acaderc.org.ar).

11) Loc. cit.o

12) RUSCONI, DANTE DANIEL.; La noción de "consumidor" en la nueva ley de defensa del consumidor; [www.acaderc.org.ar](http://www.acaderc.org.ar). Como contrapartida, ver la restricción del concepto de consumidor ensayada en el Proyecto de Código unificado: CONDOMI, ALFREDO MARIO; Comentarios al Proyecto de unificación del Código Civil y el Código de Comercio de la Nación, P.E.N., 2012, en materia de derechos del consumidor; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 10/07/2012.

13) CONDOMI, A. M.; Reflexiones generales...cit. Ídem: Primeros pasos...; cit.

- 14) CONDOMÍ, A.M.; Primeros pasos...; cit.
- 15) RUSCONI, D. D.; La noción de "consumidor"...; cit.
- 16) Nótese cierta similitud entre la dualidad "contrato de consumo/relación de consumo", y la de "contrato de trabajo/relación de trabajo" (LCT, art. 22); en ambos casos, es evidente la indiferencia de la fuente que da lugar a la relación respectiva, sin que ello obste a la aplicación del ordenamiento tutelar correspondiente.
- 17) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; Algunas cuestiones particulares del Derecho del consumo. [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar); 05/02/2013.
- 18) CONDOMÍ, A.M.; Primeros pasos...; cit.
- 19) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; Primeros pasos en el Derecho del consumo. Algunos principios.
- 20) SCJBA; "Morera, Arturo c/Provincia de Buenos Aires", 15/11/1994.
- 21) "Cám. Civil y Comercial, Necochea; "Luque, Claudia Andrea c/Ferreiro, José Antonio y otros s/daños y perjuicios"; 15/11/2012.
- 22) CONDOMI, A.M., Reflexiones generales..., cit.
- 23) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; Construcción de un sujeto de derecho: `quid odel consumidor "expuesto" (un caso jurisprudencial). (Aún inédito).
- 24) Véase la crítica respectiva en CONDOMÍ, A.M.: Comentarios al Proyecto de unificación..., cit.

## DATOS DE PUBLICACION

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 30 DE OCTUBRE DE 2013

:

Editorial:

## REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Ley 340 Art.1, Ley 340 Art.4037, Constitución Nacional Art.42, Ley 24.240 Art.1, Ley 24.240 Art.2, Ley 24.240 Art.3, Ley 24.240 Art.5, Ley 24.240 Art.8 Bis , Ley 24.240 Art.50, Ley 24.240 Art.68, LEY 26.361*



# Primeros pasos en el derecho del consumo. Segunda parte

## Algunos principios

CONDOMÍ, ALFREDO MARIO

Publicación: www.infojus.gov.ar, 25 DE OCTUBRE DE 2013

### TEMA

RELACION DE CONSUMO-CONSUMIDORES-DERECHOS DEL CONSUMIDOR

### TEXTO

Ciertos principios que informan el Derecho del Consumo, cuya configuración propiciamos en este trabajo, caracterizan al mismo con perfil propio. Pueden mencionarse:

- A) Principios de integración, que se desdoblán en:
  - A1) integración disciplinaria ("policompetencia");
  - A2) integración jurídico - normativa (sub] principio del centro dinámico de referencia).
- B) Principio de primacía de la realidad condicionada.
- C) Principio de configuración genérica.
- D) Principios pro consumidor.
- E) Principio de comunicabilidad.
- F) Principio de buena fe/transparencia.
- G) Principio de reparación integral.
- H) Principio de economía.

A) Principios de integración.  
A1) Llamo integración disciplinaria al enfoque de estudio de un objeto desde una base de conocimientos integrados, constituyéndose así una suerte de "nexialismo" (1) epistemológico que, superando tanto las miras disciplinarias separadas (enfoque disciplinario, cada disciplina "en lo suyo" - incomunicabilidad-), como multidisciplinarias (varias disciplinas que aportan cada una lo suyo pero cuyos resultados se reúnen temáticamente - comunicabilidad "ex post"-), e interdisciplinarias (disciplinas que abordan un mismo objeto de conocimiento con un mismo fin anticipado -comunicabilidad "ex ante"-), sintetiza (2) un complejo cognoscitivo que permite manejar con eficiencia las variables múltiples que configuran la complejidad del objeto en tratamiento (3). En otros términos: se trata de superar, gnoseológica y operativamente, los esquemas que configuran las disciplinas aisladas y sus conclusiones - compartimentos estancos-, tanto como la conclusión de conclusiones -"gran conclusión"- de las multi disciplinas, cuanto las conclusiones condicionadas - en vista al fin común- interdisciplinarias; se trata, en suma, de partir de un núcleo sólido de conocimientos homogéneos (policompetencia) que admita conclusiones propias y coherentes, es decir, adecuadas al objeto en estudio.

En tal sentido, la temática consumerista, cuyo carácter multi o interdisciplinario ha sido tempranamente señalado por doctrina y jurisprudencia (4), bien puede ser abordada desde la policompetencia, en los términos indicados. En efecto, es evidente que dicha materia no se limita a aspectos meramente jurídico - normativos, sino que comprende problemáticas sociales, culturales, económicas, políticas, etc. interactuantes, las que, en consecuencia, no pueden resolverse adecuadamente desde posiciones sesgadas - es decir, parciales y fragmentarias, parcelarias- : ninguna disciplina en particular lograría `per se dar respuesta eficaz a tales desafíos.

A2) Asimismo, debe admitirse la integración jurídico-normativa que, necesariamente, ha de regular la materia del consumo (5). Y esto es así, en dos frentes complementarios:

a) En sentido restringido, referido a la defensa y protección de consumidores y usuarios, baste recordar que la propia LDC (ley 24.240 y ref.), establece en su art. 3º (... "Integración normativa...") que sus disposiciones "se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo", de donde surge la idea de un sistema integrado de normas aplicables en la materia, siempre bajo la óptica del carácter de orden público de dicha normativa y del principio pro consummatore (6).

Por cierto, la primera integración normativa que "salta a la vista", es la que surge de los arts. 41, 42 y 43, Cons. Nac., entre sí, y con relación a las disposiciones legales consecuentes. En efecto, queda claro, en primer lugar, que esa suerte de "tandem" normativo constituido por las denominadas "cláusula ambiental", "cláusula consumerista" y "cláusula instrumental", referidas a los artículos constitucionales mencionados, respectivamente, relaciona dichas cláusulas mediante un vínculo temático que las enlaza; ello así ya que existe una esencial conexión entre el consumo (art. 42, cit.), su sustentabilidad (art. 41, cit.) y las vías procedimentales previstas para efectivizar la protección y la defensa de los derechos afectados (art. 43, cit.). Pero, además, la reglamentación legal de tales derechos - la LDC, en primer lugar- complementa las disposiciones constitucionales citadas, sin perjuicio de la fuerza normativa de éstas, `per seo(7).

b) En sentido amplio, siendo que el fenómeno del consumo, desde el productor y/o el prestador de bienes y servicios, hasta el consumidor y/o usuario de los mismos, implica una extensa estructura (8) de múltiples variables, ciertamente concatenadas hacia el destino final de aquéllos (9), deberá reconocerse, en consecuencia, la integración global que ha menester diseñar con las diversas normativas que puedan afectar al consumo en tanto eje motivador de la producción y prestación de bienes y servicios destinados a tal fin. En efecto; la problemática referida al consumidor/usuario se ubicaría, en principio, en el campo del derecho civil - actualmente de orden público (LDC, art. 65) -, en tanto el mismo rige al hombre como tal, es decir, sin especificaciones concretas, tendiendo a satisfacer sus necesidades de carácter genéricamente humano (10); sin embargo, queda en claro que la amplia estructura consumerista indicada encuadra, también, en el derecho comercial - tanto respecto de la materia empresarial cuanto inter-empresarial (relaciones entre proveedores), como asimismo con referencia al consumidor (actos unilateralmente comerciales (art. 7, Cód. Com.); pero, además, el consumo, como fenómeno global, excede las perspectivas del denominado "derecho común" abarcando, asimismo, aspectos atinentes al derecho público, en atención al rol protagónico del Estado en su carácter de tal, en la regulación y control de las relaciones consumatarias. En este sentido, resultando el consumo (final) la meta última de la llamada cadena o red de provisión - que motiva y justifica el esfuerzo de producción, comercialización y abastecimiento de bienes y servicios -, se hace necesario diseñar la regulación adecuada en esta materia, desde la perspectiva del consumidor/usuario (11); es éste un desafío que tiende a reformular, integrándola, toda la normativa que afecte a la estructura de consumo. Se trata de considerar un así denominado (sub) principio del centro dinámico de referencia, dado por la posición preferente del consumo - en términos económicos - y del consumidor/usuario - en la estructura de consumo -, como queda dicho; con todo, dicha posición central, se manifiesta dinámicamente, en un universo en el cual todos y cada uno somos consumidores (12), de modo tal que dicho "centro" se ubica simultánea, pero también alternativamente, aquí o allá, donde sea que un consumidor/usuario se manifieste.

B) Principio de primacía de la realidad condicionada. Este principio de la realidad (o de la realidad económica) se expresa, con diversas variantes, en distintas "ramas" del ordenamiento jurídico substancial (13); en el ámbito adjetivo se manifiesta como principio de la verdad material (14) o, tal vez con mayor propiedad, de la certeza real y no meramente formal - porque "la verdad" es única -(15). En virtud de este principio, p. ej., es necesario prescindir de los aspectos formales de las relaciones de consumo, esto es, de las estructuras formalmente establecidas por el proveedor - parte "fuerte" del vínculo consumerista -, y considerar "las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan", desentrañando "los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa" (16). De este modo, las situaciones de consumo deben ser consideradas sobre una base crítico-sociológica - en tanto se trata de hechos insertos en una realidad histórica dada (17), sin perjuicio del ejercicio de una adecuada comprensión (verstehen) del fenómeno consumatario (18), atento a sus innegables condicionamientos de índole cultural.

No obstante, y precisamente a partir de la consideración realista de los intereses en juego y de la falta de adecuados "contrapesos de mercado" en resguardo del consumidor/usuario, autorizada doctrina (19) ha señalado, paradójicamente, un cierto "renacimiento del formalismo" a favor de la parte débil de la relación de consumo, según se verifica en el articulado de la LDC;

tales, los requisitos legales de tipo formal que tienden a proteger al consumidor/usuario de eventuales abusos del empresario, que condicionan tales aspectos de la relación de consumo.

C) Principio de configuración genérica. La recordada frase de J. F. KENNEDY, "consumers, by definition, include us all" (20), al situar al consumidor/usuario en el centro

de la estructura de consumo (21), habilita un concepto genérico del término; esto es, sin calificaciones en particular, por su sola condición de destinatario final de bienes y servicios. No empece lo expuesto la diferenciación establecida en el art. 1° de la LDC entre consumidor "típico" o propiamente dicho, consumidor "equiparado" y consumidor meramente "expuesto" (22), en la medida en que aquélla apunta a establecer una mayor cobertura defensiva en la materia (23). Valga lo dicho en contraposición a cierta doctrina tendiente a imputar distintas consecuencias jurídicas (es decir, agravadas para el consumidor/usuario) para el supuesto que se apartare de un así denominado "consumidor medio", sobre la base de la mayor información con que éste cuente sobre los bienes y servicios disponibles (24). A este respecto, en primer lugar, parece algo incoherente que el ejercicio legítimo de uno de los derechos innegables del consumidor (informarse), pueda llegar hasta la negación de la protección - constitucional y legalmente asegurada -, sobre la base, precisamente, de un alto nivel de información logrado. Pero, además, creo que la defensa del consumidor no radica, necesariamente, en la ausente o deficiente información sobre bienes y servicios, sino en la confianza que el mismo deposita en su proveedor, acerca del obrar leal que se espera que éste observe en su actividad; esa confianza habilita en el consumidor/usuario una actitud despreocupada sobre las características y bondades del producto que le es ofrecido, tal y como le es ofrecido por el proveedor. (Este principio se conecta con el desarrollado bajo la letra "F", infra, referido a la buena fe-creencia del consumidor/usuario, respecto de la buena fe-probidad del proveedor.)

D) Principios pro consumidor. Éstos se configuran en el marco de los derechos de consumidores y usuarios, que fueron tratados en trabajos anteriores de este autor (25). En síntesis, se citan: I) Derechos primarios, que se refieren "a deberes y funciones del Estado". Ellos son los derechos: a) de acceso al consumo; b) a la educación para el consumo (26). II) Derechos sustanciales, esto es, que corresponden a "soluciones del Derecho de fondo". Ellos son los derechos: a) a la información; b) a la seguridad; c) a la salud; d) a preservar sus intereses económicos (27). III) Derechos instrumentales, que consisten en "mecanismos de participación, organización y reclamo, tendientes a efectivizar la vigencia y el respeto de aquéllos". Ellos son los derechos: a) de participación; b) de organización; c) de reclamo (28).

En concreto, integran el principio (madre) pro-consumidor, los siguientes: a) favor debilis, que "tiende a la protección de aquél a quien se considera "parte débil" en una relación o situación jurídica"; b) in dubio pro debitoris, "aunque referido a interpretación de normas contractuales en general, excede el marco acotado de los contratos de consumo y como principio del derecho de las obligaciones"; c) in dubio pro consummatore que "deriva de la posición desventajosa que se atribuye al consumidor o usuario respecto de sus proveedores y reposa, en esencia, en la pauta según la cual, en caso de presentarse dudas en la inteligencia de una norma, ésta debe interpretarse del modo más favorable al consumidor" (29).

E) Principio de comunicabilidad. Las situaciones de consumo se caracterizan por su comunicabilidad de consumidor a consumidor, de usuario a usuario, dada la índole de su participación en la estructura de consumo - de la que son parte integrante (30), constituyendo, en conjunto, un agregado social (31)-; esto es, en virtud de la homogeneidad de los intereses que les incumbe (32), que habilitan relaciones cuasi-empáticas entre los consumidores/usuarios en supuestos análogos (33). En consecuencia, dicha comunicabilidad situacional se traduce en derechos instrumentales del consumidor/usuario (comunicabilidad procesal). En este sentido, el art. 42, Cons. Nac., alude a la participación y a la organización en asociaciones de consumidores y usuarios; en tanto que el art. 43 de la Ley Suprema se refiere a "procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos" y a la "acción expedita y rápida de amparo" respecto de los "derechos que protegen...al usuario y al consumidor"; y agrega "así como a los derechos de incidencia colectiva en general" - una de cuyas especies es, precisamente, la atinente a consumidores y usuarios (34)-. A su turno, la LDC implementa normativamente estas cuestiones (35), en cuanto

a participación (art. 60), organización (arts. 55 a 58, 60, 62) y reclamos (Capítulos XII, XIII, XIV y XV) (36). En particular, merece destacarse que el mencionado art. 42, Cons. Nac., habilita la interposición de la acción de amparo, indistintamente, al afectado, al defensor del pueblo y a las asociaciones del rubro - es decir, con suficiente representatividad del colectivo de consumidores/usuarios afectados -; y la LDC, especifica que, en la materia, procede la formulación de acciones de incidencia colectiva, en cuyo caso, en principio, "la sentencia que haga lugar a la pretensión hará cosa juzgada para el demandado y para todos los consumidores o usuarios que se encuentren en similares condiciones" (art. 54, ley cit.). Resta recordar que el fallo de C.S.J.N., "Halabi", cit., sitúa los derechos de consumidores y usuarios en la categoría de "derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos", en cuyo supuesto "se afectan derechos individuales enteramente divisibles", pero, "hay un hecho, único o continuado, que provoca la lesión a todos ellos y por lo tanto es identificable una causa fáctica homogénea", en cuya virtud "hay una homogeneidad fáctica y normativa que lleva a considerar razonable la realización de un solo juicio con efectos expansivos de la cosa juzgada que en él se dicte".

F) Principio de buena fe/transparencia. En materia obligacional se distingue entre buena fe-creencia y buena fe-probidad (37), siendo que la apariencia - estado objetivo manifestado por una parte de la relación - en nuestro caso, el proveedor -, justifica la creencia - estado subjetivo - de la otra parte - en nuestro caso, el consumidor/usuario -; en esta secuencia, la creencia de esta parte exige la buena fe-probidad - estado objetivo consistente en el comportamiento leal y honesto de la parte en que se ha depositado aquella confianza, esto es, el proveedor. Por cierto que son éstos principios generales de la responsabilidad civil e, incluso, comunes a la materia contractual para ambas partes de la relación (38); sin embargo, en el derecho del consumo, atento a la particular situación del consumidor/usuario - que deviene hiposuficiente (39)-, el principio de buena fe se acentúa como un débito predominantemente en cabeza del proveedor. En estos términos, se cita, asimismo, el (sub) principio de transparencia, en cuya virtud, se requiere de los proveedores que la mentada apariencia, que justifica en el consumidor/usuario su creencia en ellos, debe ajustarse a las realidades subyacentes, particularmente en materia de publicidad e información (40).

G) Principio de reparación integral. Se ha señalado que diversos hechos generadores de daños, provenientes de la producción y distribución en masa de bienes y servicios, han impulsado el dictado de normativas dirigidas a la responsabilidad por perjuicios al consumidor/usuario, haciendo abstracción de su índole contractual o extra-contractual (41). En este sentido, nuestro régimen jurídico general, distingue entre ambos tipos de responsabilidad, pudiendo establecerse diferencias en el alcance de las consecuencias por las que debería responder el vendedor/prestador (co-contratante) frente al consumidor/usuario, respecto del resto de los proveedores; sin embargo, se arriba a la conclusión que, en materia del consumo, "la LDC, no distinguiendo entre responsabilidad contractual y responsabilidad extra-contractual de los proveedores, en principio, los pone en pie de igualdad, habilitando al consumidor o usuario a reclamarles, a todos y cada uno de ellos, el total de su crédito" (42), siendo "que, de la propia LDC surge el criterio antes expuesto según el cual todos los proveedores son solidariamente responsables ante el consumidor o usuario, en los términos de una reparación integral de éste" (43); ello así atento a que el art. 54, párrafo 3º, LDC - referido a las acciones de incidencia colectiva - claramente establece dicho principio, "criterio éste aplicable, sin dudas, a los reclamos de tipo individual" (44).

Ahora bien, el principio de reparación integral comprende el resarcimiento de todo daño actualmente cierto, sea como daño emergente o lucro cesante, directo o indirecto, patrimonial o moral, presente o futuro (45). Sin embargo, la LDC limita en dos supuestos el alcance indemnizatorio del daño al consumidor/usuario. En efecto: 1.- en sede administrativa, restringe la facultad resarcitoria al denominado "daño directo", limitando su magnitud en los términos del art. 40 bis, ley cit.; la decisión que formule la autoridad respectiva es apelable (46) (47); 2.- los tribunales arbitrales de consumo (LDC, art. 59) no están cuantitativamente limitados - en la medida del acuerdo previo de partes -, pero quedan fuera de su jurisdicción los supuestos que, en principio, excedan los derechos de libre disponibilidad de las partes (así, p. ej.: ley 2.963, CABA, art. 3º; Dto. 276/98, P.E.N., art. 2º) (48) (49); además, las decisiones que adopte el tribunal arbitral de consumo "en

equidad" (como amigables componedores), no son apelables (ley 2.963, CABA, art. 14; Dto. 276/98, P.E.N., art. 15). A su turno, las actuaciones ante las asociaciones de consumidores son meramente conciliadoras; ellas carecen de facultades sancionadoras y jurisdiccionales (LDC, art. 58). Finalmente, los tribunales de justicia cuentan, además, con facultades para aplicar daños punitivos (multas civiles; LDC, art. 52 bis) (50).

H) Principio de economía. El fenómeno del consumo, motor y norte de la producción y comercialización de bienes y servicios (red de provisión), ubica a sus protagonistas (consumidores/usuarios) en una posición de desventaja comparativa con relación a los proveedores en la estructura de consumo (51). En tal sentido, resulta equitativo entonces, al menos inicialmente, eximir al "débil" de cargas económicas cuando debe efectuar un reclamo proveniente de una relación de consumo, facilitándole el libre acceso a las vías pertinentes (52); y digo "al menos inicialmente", ya que hay consenso generalizado en cuanto a que, en sentido restringido, las normas contenidas en los arts. 53 y 55, LDC (53) se refieren, indudablemente (54), a la exención del pago previo de tasa de justicia respecto del consumidor/usuario y/o la asociación que los represente; pero, además, se considera que dicha disposición abarca, en sentido amplio, la dispensa legal - al menos para el consumidor/usuario individual - de todo costo económico inherente a un reclamo en la materia, comprendiendo todo tributo o arancel, honorarios de letrados y peritos, gastos de diligenciamiento, etc. (55); aunque, también, dicho beneficio puede extenderse a las asociaciones representativas (56). Ahora bien, conviene aclarar que las actuaciones del consumidor/usuario, en sedes administrativa y arbitral, como ante las asociaciones de consumidores, están exentas del pago de tributos o aranceles y los respectivos procedimientos no prevén la imposición de costas. En ningún caso se requiere patrocinio letrado obligatorio - evitando el devengo de honorarios profesionales -, sin perjuicio de que el consumidor/usuario - y, ciertamente, el empresario - decida contar con asistencia letrada, a su cargo. En los procedimientos administrativo y arbitral, el costo de diligenciamiento de las pruebas, en principio, corre por cuenta de cada una de las partes (57).

Notas al pie:

1) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; Breve curso elemental de análisis jurídico; LA LEY -Supl. Actualidad-, 25/02/2005.

2) "Sintetizar", en el texto, implica un proceso de "conjugación" de elementos diversos y dispares que se conectan -nexialismo- y devienen en el surgimiento de un nivel innovador que consiste, precisamente, en la integración de aquéllos -nivel emergente-. En este sentido, la integración operativa de los aportes de diversas disciplinas desemboca en una nueva instancia de conocimientos policompetente. Como curiosidad señalo la existencia de organismos microscópicos que crecen tomando elementos de su medio, "sintetizan con ellos compuestos que no existen en el entorno y después reúnen estos compuestos para elaborar una estructura compleja que es el duplicado suyo" (GARDNER, MARTIN; Izquierda y derecha en el cosmos - 14, Moléculas vivas-; Salvat Editores, Barcelona;1985. El énfasis en la cita me pertenece). Así, el saber policompetente, integrando "desde el vamos" diversas disciplinas, puede arribar a nuevos estados de conocimientos en una materia determinada: la ecología, p. ej., no sería posible sin la conexión adecuada de distintos saberes (nexialismo), otrora dispersos en distintas disciplinas.

3) CONDOMI, A.M.; Policompetencia en el mundo jurídico - algunos casos concretos-; LA LEY -Supl. Actualidad-, 10/03/1998.

4) ALTERINI, ATILIO ANÍBAL; Los contratos de consumo; LA LEY, T° 1993-E).

5) El Tribunal Constitucional de España, 30/11/1982, señaló la inexistencia de "contornos precisos" en el "conjunto normativo que...tiene por objeto la defensa del consumidor" (citado por ALTERINI, A.A., op cit, quien, a este respecto, habla de un "sistema autónomo" que no es "ni Derecho comercial ni Derecho civil", loc cit).

6) CONDOMÍ, A.M.; Reflexiones generales sobre Defensa del Consumidor y Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (primeras aproximaciones); www.infojus.gov.ar; 20/10/2011.

7) BIDART CAMPOS, GERMÁN JOSÉ; Manual de la Constitución reformada; T° 1; Ediar S.A., 2006.

8) CONDOMÍ, A.M.; Reflexiones generales..., cit. Asimismo, Algunas

cuestiones particulares del Derecho del Consumo; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar); 05/02/2013.

9) La adquisición o utilización de bienes o servicios como destinatario final caracterizan al consumidor - o usuario - propiamente dicho, en los términos de la LDC (art. 1°).

10) BORDA, GUILLERMO ANTONIO; Manual de Derecho Civil - Parte General -; Editorial Perrot, 1996.

11) CONDOMÍ, A.M.; Algunas cuestiones particulares... cit.

12) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; Primeros pasos en el derecho del consumo. Introducción; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar). 07/08/2013.

13) Así, p. ej., en derecho financiero (GIULIANI FONROUGE, CARLOS MARÍA; Derecho Financiero, Vol. II; Depalma, 1982); en Derecho Laboral (VÁZQUEZ VIALARD, ANTONIO; Derecho del trabajo y seguridad social; Astrea; 1979), en el que la doctrina señala mayores analogías con el derecho consumatario (GHERSI, CARLOS ALBERTO; Gratuidad para los procesos de los consumidores; comentario al fallo "Arroyo Estela María c/ Caja de Seguros S.A. s/ abreviado - cobro de pesos - recurso de apelación"; [www.protectora.org.ar](http://www.protectora.org.ar)).

14) FALKE, IGNACIO AGUSTÍN; (La verdad formal o la verdad material en el proceso civil? Apuntes para reflexionar sobre cómo puede influir esta discusión en el ejercicio diario de la abogacía; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar) , 23/03/2012.

15) DEVIS ECHANDIA, HERNANDO; Compendio de pruebas judiciales; Rubinzal-Culzoni; T° I, 1984.

16) Código de Protección y defensa del consumidor, ley 29.571, Perú; art. V.- 8.

17) "Crítica" es la disciplina de lo cierto, esto es, de adquirir certidumbre (ODERIGO, MARIO ANGEL; Derecho procesal penal; Ediciones Depalma; 1975.

18) SCHUSTER, FÉLIX GUSTAVO; El método en las ciencias sociales; Centro Editor de América Latina, 1992.

19) ALTERINI, ATILIO ANIBAL; op cit.

20) "Consumidores", por definición, nos incluye a todos"; KENNEDY, JOHN FITZGERALD; Mensaje especial al Congreso sobre protección de los intereses del consumidor ; EE.UU.; marzo 15, 1962. CONDOMÍ, A.M.; Primeros pasos... ; cit.

21) (Sub) principio del centro de referencia; vid ut supra, A2), b).

22) CONDOMI, A.M.; Reflexiones generales...; cit.

23) No obstante, obsérvese la modificación introducida en el Proyecto de código unificado de derecho común; CONDOMI, ALFREDO MARIO; Comentarios al Proyecto de unificación del Código Civil y el Código de Comercio de la Nación (P.E.N.) en materia de derechos del consumidor; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar); 10/07/2012.

24) CONDOMÍ, A.M.; El árbitro de consumo ante los derechos primarios del consumidor; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar); 07/12/2011. Véase, p. ej.: PIETRO MOLINERO, RAMIRO J.; El abuso de derecho y las relaciones de consumo, cit. por ARIAS CAU, ESTEBAN JAVIER en: "La defensa del consumidor: pasado, presente y futuro a la luz del proyecto de Código civil 2012"; [www.bicentenario.unc.edu.ar](http://www.bicentenario.unc.edu.ar).

25) El árbitro de consumo ante los derechos primarios del consumidor; cit.. El árbitro de consumo ante los derechos sustanciales del consumidor; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar) ; 20/03/2012. El árbitro de consumo ante los derechos instrumentales del consumidor. [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar); 12/04/2013.

26) CONDOMÍ, A.M.; El árbitro de consumo ante los derechos primarios del consumidor; loc cit.

27) CONDOMÍ, A.M.; El árbitro de consumo ante los derechos sustanciales del consumidor; loc cit.

28) CONDOMÍ, A.M.; El árbitro de consumo ante los derechos instrumentales del consumidor; loc cit.

29) CONDOMÍ, A.M.; Reflexiones generales..., cit.

30) CONDOMÍ, A.M.; Reflexiones generales..., cit.

31) CONDOMÍ, A.M.; El árbitro de consumo ante los derechos instrumentales del consumidor; op cit.

32) C.S.J.N., fallo "Halabi"; 24/02/2009.

33) Tales relaciones de empatía se dan, en particular, tratándose de gustos, apetencias e, incluso, deseos, compartidos, a cuya satisfacción tiende la provisión de los bienes y servicios correspondientes; resaltándose los vínculos inter-subjetivos resultantes

34) CONDOMÍ, A.M.; El árbitro de consumo ante los derechos instrumentales del consumidor; op. cit.

- 35) CONDOMÍ, A.M.; loc. cit.
- 36) CONDOMÍ, A.M.; loc. cit.
- 37) ALTERINI, ATILIO ANÍBAL; La responsabilidad en la reforma civil; Cathedra, 1974.
- 38) ALTERINI, A.A.; loc. cit.
- 39) ARIAS CAU, E. J. ; La defensa del consumidor..., cit.
- 40) Código de Protección y defensa del consumidor, ley 29.571, Perú; art. V.- 3.
- 41) DÍEZ-PICASO, LUIS; Derecho de daños; Civitas Ediciones, 1999.
- 42) CONDOMÍ, A.M.; Reflexiones generales..., cit.
- 43) Loc. cit..
- 44) Loc. cit. Queda claro que la solidaridad pasiva impuesta por la ley a los proveedores, coadyuva a la posibilidad fáctica de que el consumidor/usuario sea plenamente resarcido
- 45) LLAMBIAS, JORGE JOAQUIN; Tratado de Derecho Civil - Parte General -, T° II, Ed. Perrot, 1997. BORDA, GUILLERMO ANTONIO; Tratado de Derecho Civil - Obligaciones - , T° II, Editorial Perrot, 1971. Doctrina y jurisprudencia descartan el daño eventual, es decir, meramente hipotético o conjetural (VARIZAT, ANDRÉS FEDERICO; Daño pasado, daño futuro y principio de la reparación integral: sus proyecciones prácticas en un reciente fallo del Tribunal Superior de Justicia de Córdoba; Lexis N° 0003/70061440 1).
- 46) CONDOMI, A.M.; Reflexiones generales..., cit.
- 47) El PROYECTO DE CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN, P.E.N., 2.012, altera substancialmente el régimen del daño punitivo previsto en la LDC (CONDOMI, A.M.; Comentarios al Proyecto de unificación..., cit.)
- 48) CONDOMI, A.M.; Reflexiones generales..., cit.
- 49) Dto. 276/98: "ARTÍCULO 2.- No pueden someterse a proceso arbitral: a) Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, y las que puedan dar origen a juicios ejecutivos; b) Las cuestiones que con arreglo a las leyes no puedan ser sometidas a juicio arbitral; c) Las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición y/o que no puedan ser sometidas a juicio arbitral; d) Las cuestiones de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor, y aquellas en las que exista la presunción de la comisión de un delito; e) Las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuadas por la reglamentación."
- 50) Esas facultades también son objeto de modificación en el PROYECTO DE CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN, P.E.N., 2.012. (CONDOMI, A.M.; Comentarios al Proyecto...cit.).
- 51) CONDOMÍ, A.M.; Reflexiones generales..., cit.
- 52) Sucede en esto algo similar a lo que ocurre en materia laboral respecto del principio de gratuidad en favor del trabajador (LCT, art. 20); FERNÁNDEZ CAMPÓN, RAÉL; Régimen de contrato de trabajo; Astrea, 1993).
- 53) LDC, art. 53, último párrafo: "Las acciones que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita"; art. 55 `in fineo: "Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita".
- 54) Sin embargo, la Sala F de la Cám. Nac. Ap. en lo Comercial, `in reo "Unión de Usuarios y Consumidores c/ Banco de la Provincia de Córdoba S.A. s/ beneficio de litigar sin gastos", ha señalado que "si se pretendiera limitar la exoneración sólo al pago de la tasa de justicia con exclusión de los gastos causídicos, esa interpretación conduciría a la afectación de las autonomías provinciales, soberanas en materia tributaria", agregando que "el beneficio de justicia gratuita en el orden nacional puede identificarse -como ha quedado recién expuesto- con el beneficio de litigar sin gastos", siendo que "en las distintas provincias, habrá que estar a lo que allí se disponga respecto de la tasa judicial pero no respecto de las costas, por las que los consumidores y usuarios no deberían responder, salvo que prosperara un incidente de solvencia" (ver comentario de AB | 11 de junio 2013, en [www.abogados.com.ar](http://www.abogados.com.ar)).
- 55) Cám. Apel. Civ. y Com., Sala III, Mar del Plata, "Oviedo Gladys Ester y Otro c/ Peugeot Citroen Argentina S.A. y Otro S/ Daños Y Perjuicios. Incump. Contractual (Exc. Estado), 13/07/2012.
- 56) CSJN, 11.10.11, "Unión de Usuarios y Consumidores y otros c/ Banca Nazionale del Lavoro S.A. s/ sumarísimo"; Cám. Nac. Com., Sala F, "Unión de Usuarios y Consumidores c/ Banco de la Provincia de Córdoba S.A. s/ beneficio de litigar sin gastos", con la salvedad en cuanto al pago de la tasa de

justicia indicada en la nota anterior.; ídem, "Red Argentina de Consumidores (Asociación Civil) c/ HSBC Bank Argentina S.A. s/beneficio de litigar sin gastos". En contra: Cám. Nac. Com., Sala D, "Unión de Usuarios y Consumidores c/CMR Falabella S.A. s/incidente de apelación", 28/09/2011; ídem, "Unión de Usuarios y Consumidores c/ Banco de San Juan S.A. s/ beneficio de litigar sin gastos", 05/04/2013; etc.

57) Res. 212/98, Min. Ec. y Ob. y Ss.Púb., reglamentaria del Dto. 276/98: "Los costos que demande la producción de la prueba serán soportados por la parte que la ofrezca. Si ambas partes coincidieren en una misma prueba, los costos serán soportados en iguales proporciones. Las pruebas ordenadas de oficio serán costeadas por la DIRECCION NACIONAL DE COMERCIO INTERIOR, de acuerdo a sus disponibilidades presupuestarias. " A su turno, el Proyecto de reglamentación de la ley 2.963, CABA (ver: CONDOMÍ, A.M.; El árbitro de consumo ante los derechos instrumentales del consumidor; op. cit.), establece que "Los costos que demande la producción de la prueba serán soportados por la parte que la ofrezca. Si ambas partes coincidieren en una misma prueba, los costos serán soportados en iguales proporciones. Las pruebas ordenadas de oficio o las propuestas por el Consumidor- si existiera constancia fehaciente que aquel no puede hacerse cargo-, serán costeadas por el Área de Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo, de acuerdo a sus disponibilidades presupuestarias"; como se ve, en este último caso, el consumidor puede resultar exento demostrando su imposibilidad de afrontar los costos respectivos.

## **DATOS DE PUBLICACION**

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 25 DE OCTUBRE DE 2013

:

Editorial:

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 2.637 Art.7, Constitución Nacional Art.41, Constitución Nacional Art.42, Constitución Nacional Art.43, Ley 24.240, Ley 24.240 Art.53, Ley 24.240 Art.54, Ley 24.240 Art.55, Ley 24.240 Art.55 al 58, Ley 24.240 Art.60, Ley 24.240 Art.62, Ley 24.240 Art.65, LEY 2963, LEY 2963 Art.14*



# Algunas referencias sobre el derecho del consumidor

AMARANTE, ANTONIO ARMANDO|MAZZOLA, SERGIO ADRIÁN

Publicación: www.infojus.gov.ar, 15 DE OCTUBRE DE 2013

## TEMA

DERECHOS DEL CONSUMIDOR:NATURALEZA JURIDICA;REGIMEN LEGAL

## TEXTO

Sin pretensión de exhaustividad, se pueden mencionar como notas de inherencia a este específico ámbito de la juridicidad, a las siguientes:

SU NATURALEZA: ES UN DERECHO HUMANO, DE TERCERA GENERACIÓN. LA ESPECIAL FINALIDAD TUITIVA.

Ciertamente, entre los Derechos Humanos se halla el Derecho del Consumidor, perteneciente éste a los de la llamada "tercera generación".

En efecto, el Derecho del Consumidor recién comienza a ser conocido socialmente -mas allá de los ámbitos académicos avanzados-, en la sexta década del Siglo XX., ocasión en que ante el Congreso de los Estados Unidos se hizo referencia al "grupo económico más grande en el mercado, ... pero que es el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados", precisamente los consumidores.

Justamente, mediante tal reconocimiento de orfandad allí vertido, este plano jurídico -que hasta allí se manifestaba en forma dispersa y con poca fuerza- tomó un decidido impulso, conformándose a su merced una expansiva y específica malla protectoria en favor del consumidor; tal finalidad constituye el núcleo del presente instituto. En nuestro Continente y, con México a la cabeza (año 1975), no tardaron en soplar los vientos de la tuitividad en el mundo consumerista.

Nuestro País no fue ajeno al influjo de estas nuevas corrientes. Así, a partir de las dos últimas décadas, los consumidores argentinos fuimos investidos con específicas prerrogativas de atinencia, contenidas y expresadas bajo el paraguas protectorio de un imbricado sistema de defensa, sustantivamente progresivo, que se consolidó en el año 1994 en función del taxativo reconocimiento constitucional dado a su respecto, fundamentalmente con las directrices de los arts. 42 y 43, CN y otras de carácter supra legal en virtud del art.73, inc.22, CN.

Además, en la presente materia operan diversas dispositivades infraconstitucionales, entre ellas: la ley de orden público 24240 y sus varias modificatorias, caso de las leyes 24568, 24787, 24999 y, muy especialmente la de la ley 26361. También en el terreno legal derivado y expresándose como un instituto de carácter interdisciplinario, en esta sensible temática juegan varias normas de nuestro código civil, en especial la de los arts. 21, 1198, 1071, 1113, etc. A todo ello se suma una amplia gama de leyes nacionales y provinciales: 20680, 21970, 22262, 25156, 22802, 26356, etc., como las leyes provinciales III-2 (Digesto Legislativo de la provincia de Misiones) -ex 3811-, ley III y la ley 5 -ex 4149-, etc.

Es pertinente destacar que tal plexo normativo no se agota con lo hasta aquí ejemplificado, sino que el mismo se integra y enriquece con una muy variada expresión de leyes materiales y formales: P.ej., decretos, resoluciones, disposiciones, etc. y hasta algunas de rango municipal, lo cual constituye una cabal evidencia de la importancia y el interés convocante de los derechos del consumidor en nuestra vida institucional, todo ello ordenado en pro del sentido teleológico de los mismos: LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR, cual es precisamente la médula de la presente materia.

SUS DIRECTRICES DE INTERPRETACIÓN.

Es de puntualizar que la labor de hermenéusis en materia de derechos humanos y, específicamente en lo que a la defensa del consumidor atañe, requiere de estas directrices conceptuales:

- a) Criterio lógico y sistemático, con coherencia al texto constitucional, contextual.
- b) Criterio sociológico y teleológico, para asegurar, en la realidad social, el cumplimiento de sus fines protectorios.
- c) Ponderación especial de las siguientes reglas:

c.1. Principio pro hominis, este con dos subvariantes:

c.1 a. Preferencia interpretativa, la que más lo optimice, y que, a su vez, se plasma en diversos sub principios, como favor debilis, prohibición de aplicación por analogía de normas restrictivas de derechos, y claro está, in dubio pro consumidor (3, 25, 37 LDC), etc.

c.1 b. Preferencia de normas, de acuerdo con la cual el intérprete en caso de dudas deberá escoger la dispositividad que sea más favorable al consumidor (3, 25, 37 LDC). Tanto dicha regla interpretación, cuanto la preferencia en favor de tales normas, tienen su fundamento en el artículo 29 de la Convención Americana de Derechos Humanos y similares.

c. 2 Mayor protección de los derechos, ello en el entendimiento que la regulación constitucional de los mismos es solamente un estándar mínimo, jamás un ceñimiento, ni de carácter definitivo, siempre por lo más favorable. Tal es la nota de EXPANSIVIDAD que caracteriza al presente género jurídico. Esto, a su vez, desde las siguientes perspectivas:

c 2 a. La subjetiva, para que llegue la protección al mayor número de personas (1, LDC); en tanto, en la faz pasiva, abarque con amplitud a los sujetos obligados (2, 40, LDC).

c 2 b. La objetiva, esto en cuanto a la eficacia horizontal y vertical de los derechos -teoría de la drittwirkung der grundrechte-, la que gramaticalmente significa "efecto horizontal de los derechos fundamentales", a la cual jurídicamente se la entiende como la vigencia de los derechos fundamentales en la vinculación entre particulares.

Es de señalar que este último principio y, por la consubstancial fuerza expansiva de este capítulo jurídico, se lo aplica a los vínculos entre sujetos privados, ello por la obvia obligación de respeto que a estos atañe en orden a los derechos humanos y con motivo o en ocasión de la relación habida entre pares y no sólo con del Estado.

#### REGLAS Y PRINCIPIOS DE APLICACIÓN EN LA PRESENTE MATERIA

Como antes se dejó vislumbrar, cabe afirmar que la ley 24240 y sus modificatorias -de ajuste y actualización de aquella- han dejado expresamente reconocidas las diversas reglas vectoras, destacándose las siguientes:

a) Desde la perspectiva subjetiva consagra la amplitud de abarcamiento, ello en la doble faz de tal elemento (el sujeto) de la relación jurídica de consumo (el "vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario": art 3 LDC).

a-1) La faz activa. Reconoce como CONSUMIDORES -los destinatarios de su tuitividad- también a las personas jurídicas (art. 1). Esto resta toda substantividad a todo posible debate acerca de si los entes de existencia ideal son, o no, sujetos activos de esta concreta especie de derechos.

Tal es el grado de expansibilidad conceptual que la norma, incluso, comprende al bystander o espectador (art. 1, sustitución de la ley 26361).

a-2) La pasiva: declarando que "Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley" (art. 2, sustitución de la ley 26361).

b) Desde el objeto (bienes e intereses): según el art. 1, alcanza tanto a "bienes y servicios".

c) Desde el punto de vista del contenido (derechos y deberes) de tal nexo jurídico, se consagran claras prerrogativas en favor de los consumidores y usuarios, entre ellas, caben citar:

c-1. La Integración Normativa de las leyes generales y especiales con la finalidad de una mayor protección al consumidor, aplicándose siempre ley "más favorable al consumidor", art. 3 LDC.

c.2) El derecho del consumidor a una "información" "cierta, clara y detallada" (art. 4 sustituido por ley 26361; idem su art. 25); "adecuada y veraz" (art.42, CN).

En tandem con el art. 1198 del cód. civil, se tiene que tal deber inherente al proveedor no se ciñe a la mera faz de la génesis negocial, sino que se mantiene vigente durante todo el devenir del respectivo relacionamiento, hasta su extinción. Es que la Constitución no lo circunscribe a momento ninguno y, además, obvio es que desde tal texto y -como derecho humano que es- rige la prohibición de toda regresión, ello como derivación del deber de progresividad (art.2.1, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ley 23313, art. 26 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, entre otros).

c.3) Que la prestación se brinde en "condiciones previsibles y normales" (art.5: norma que en el presente caso se enlaza inescindiblemente con la del

art. 19 LDC) y, fundamentalmente, que la prestación se brinde con "trato equitativo y digno" (art. 42, CN, también desarrollado por el art.8 bis LDC). Es fundamental destacar que la Dignidad del consumidor es el centro vivo de los derechos del mismo.

c.4) Como se anticipó, es menester que la prestación se realice bajo las condiciones de pertinencia (5, 19 y, en particular, el 25 LDC).

c.5 En la comercialización de cosas muebles no consumibles, la ley impone un plazo de garantía legal a favor del consumidor

c.6 En los caso de venta domiciliaria, telefónica etc., la norma prevé un plazo de revocación de la oferta.

c.7 La nulidad de las cláusulas declaradas abusivas. (art 37)

c.8. Aparece en el ordenamiento jurídico argentino la noción del Daño Punitivo, aplicable a los proveedores que no cumplan con las obligaciones legales o contractuales con el consumidor. (art 52 bis)

c.9 Se establece que la relación entre los usuarios y los prestadores de Servicios públicos domiciliarios es regida por la ley 24240 "De Defensa del Consumidor", en forma directa.

c.10 Regula los supuestos de presunción de errores en la facturación, los reclamos del usuario y sus definitivo efectos (art. 31, 26361).

c.11 En caso de dudas, la interpretación del contrato deber tener el sentido más favorable para el consumidor y que sus obligaciones sean las menos gravosas (arts. 3, 25, 37 LDC).

c.12 En la faz activa, la diversidad legitimatoria, según los intereses de incumbencia, a saber:

\* Individual (52, par. 1 y 2), colegitimando a las autoridades de aplicación nacional o local, al Defensor del Pueblo -lo cual constituye una novedad que la ley 26361 trae respecto de la ley 24240- y al Ministerio Público fiscal (52, pár. 3 de la ley);

\* Pluriindividuales homogéneos: de carácter individual, que involucra de manera coincidente a muchos individuos interesados: caso de los daños masivos (falencias prestacionales en los servicios públicos, publicidad desleal). El interés en su reparación es esencialmente individual; más se autoriza la conformación de un litisconsorcio entre el usuario y el Defensor del Pueblo (CN 43, 2) y/o las asociaciones de consumidores (CN, 42 -2 fine- y 43 -2-);

\* Transindividual colectivo o supraindividual. Aquí se afecta a un grupo, no a un sujeto particular.

c.13 En la faz pasiva, la responsabilidad objetiva y solidaria (arts. 13, 40).

c.14 La intervención del Ministerio Fiscal, en los términos del 52, 2 fine, algo que concuerda con el carácter de orden público de la ley (DCD).

c.15. Establece autoridades de Aplicación específicas para ejercer el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de la ley. (art 41 LCD)

c.16 En caso de presuntas infracciones a ley, el consumidor tiene la facultad de iniciar reclamos por la vía administrativa ante la autoridad de aplicación.(art 45 LCD)

c.17 La tramitación en el plano judicial. Procedimientos eficaces para la prevención y solución de los conflictos: 42, CN. El art. 53. 1 LDC sienta como regla que el caso se ventilará según las "normas del proceso de conocimiento más abreviado", salvo que a pedido de parte y mediante resolución fundada se considere necesario un trámite más adecuado.

c.18 Mandato por apud acta, en favor de quien defienda su interés individual (53, 2 y la normatividad reglamentaria del decreto nacional 1798/1994).

c.19 Las pruebas (ley 53, párs. 2° y 3°). Como norma, rigen los lineamientos de las cargas probatorias dinámicas, desplazando el onus probandi hacia quien está en mejores condiciones de producirlas.

c.20 La gratuidad (art. 53, pár. 4°). La ley consagra el principio de la gratuidad. Lo propio para la defensa de intereses de incidencia colectiva (55, fine).

c.21 Estableció un plazo de prescripción de 3 años para las acciones judiciales, salvo que el plazo previsto por las normas generales sea mayor en ese caso se estará siempre al plazo mas favorable par el consumidor (art 50 LDC)

c.22 En las operaciones de crédito para el consumo, la legislación determina cabalmente que el tribunal competente es el del domicilio real del consumidor (art 36 LDC) por sobre cualquier pacto en contrario.

ch) En cuanto a la causa (fuente). La ley, con claro sentido expansivo y de coherencia con las directrices de rango superior, tiene como acto de consumo a

aquel que deriva de toda adquisición como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social -incluso de cosas usadas- o utilización de bienes, gratuita u onerosa (art.1). La amplitud conceptual abarca a la génesis de orden contractual, cuanto a la extracontractual (bystander).

d) El carácter de orden público de la ley (65), a la luz del art. 21 y cctes. del cód. Civil en función de la dispositividad del art. 872 del mismo cuerpo legal.

En definitiva, se puede decir que los argentinos contamos hoy con una adecuada y equiparadora base jurídica de protección consumerista, con connatural y sostenida vocación progresiva, cuyo eje está constituido en la atención de la menester dignidad que se debe al consumidor y al respeto ineludible a su condición de tal. El progreso, incuestionablemente y, tal como de él se ha dicho, constituye el timonel de la Historia, es obvio que también se expresa en el plano jurídico, éste como condición del avance humano. Por ello, con las herramientas legales que hoy contamos los consumidores, sólo nos resta la irrenunciable labor de hacerlas valer y, además, profundizar su avance, todo en provecho del bien común.

## **DATOS DE PUBLICACION**

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 15 DE OCTUBRE DE 2013

:

Editorial:

## **REFERENCIAS**

*Referencias Normativas: Ley 340 Art.21, Ley 340 Art.1071, Ley 340 Art.1113, Ley 340 Art.1198, Constitución Nacional Art.42 al 43, Ley 20.680, Ley 21.970, Ley 22.262, Ley 22.802, Ley 24.240, LEY 25156, LEY 26.361*

# Primeros pasos en el Derecho del Consumo. Primera parte

## Introducción

CONDOMÍ, ALFREDO MARIO

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 7 DE AGOSTO DE 2013

## TEMA

RELACION DE CONSUMO-CONSUMIDORES-PROVEEDOR-DERECHOS DEL CONSUMIDOR

## TEXTO

1. Hace algo más de 40 años (1), con referencia al auge previsible de la televisión en color, se delineaba un sencillo esquema del circuito "producción/consumo" respecto de artículos o línea de artículos determinados, el que, sistematizado y anotado, puede resumirse en estas etapas:

- a) saturación de un mercado en particular;
- b)
  - b1. búsqueda de obtención de fines comerciales por parte de las empresas;
  - b2. creación de nuevas necesidades en el público consumidor, promovidas por las empresas (aspecto objetivo-empresarial);
  - b3) sensación, en los consumidores, de carencia respecto del nuevo bien (aspecto subjetivo-consumista);
  - c) surgimiento de campos nuevos en la provisión de bienes, a fin de cubrir tales "necesidades" y "carencias";
  - d) reanimación del mercado, antes saturado.

2. En primer lugar, cabe aclarar que la saturación de mercado es aquella "en la que todos los clientes potenciales de un determinado producto se han convertido en clientes habituales y en la que es prácticamente imposible incrementar la cantidad total de productos que se puede vender para seguir estimulando la demanda. Las ventas comienzan a disminuir o se estancan, en el mejor de los casos. La única forma de aumentar las ventas es a costa de las ventas de los competidores ya existentes en el mercado" (2). Sin embargo, esta última opción - que implicaría el ejercicio de la competencia (3), en procura de obtener fines comerciales -, en el esquema en comentario es suplida por acciones tendientes a "despertar" en los consumidores la sensación de que "falta alguna cosa" (4) en el menú de bienes y servicios a su disposición: la creación de nuevas "necesidades" estimula la sensación de alguna "carencia" - real o ficticia-, en el público. El consecuente surgimiento de "campos nuevos" - bienes, servicios y/o métodos de comercialización innovadores, etc.- impulsa la dinámica del mercado - antes "saturado" y, por lo tanto, frenado o, al menos, puesto "en marcha lenta".

Vale la pena, simplificando, destacar que, al esquema que antecede subyace una ecuación, uno de cuyos miembros - desde el punto de vista empresarial - está constituido por la búsqueda de concreción de fines comerciales, y el otro miembro - desde la óptica del consumidor - consiste en la satisfacción de alguna necesidad. Sin embargo, algunas aclaraciones deben formularse al respecto.

3. En efecto; la persecución de fines comerciales por parte de las empresas proveedoras de bienes y servicios, no implica, oper se, ninguna carga peyorativa en su consideración. Tales fines se encuentran amparados por el consenso social, que admite y fomenta la actividad empresarial (5), con base en lo establecido en el artículo 14 Constitución Nacional. Además, queda claro que la conjunción coordinada de los diversos elementos de producción y comercialización de bienes y servicios, coadyuva a una mejor provisión en el mercado (6).

4. A su turno, las necesidades humanas, múltiples y variadas, ocupan una posición clave en el horizonte de referencias de las empresas proveedoras de bienes y servicios. En este sentido -siguiendo a BASTIAT- se ha señalado que los fenómenos económicos presentan tres aspectos esenciales: necesidad, esfuerzo y satisfacción (7); necesidad y satisfacción concurren en un mismo y

único individuo o grupo humano, en tanto que el esfuerzo por colmar tal necesidad suele estar a cargo de otro u otros; precisamente, esta última circunstancia explica la hetero-producción y distribución de bienes y servicios en el mercado (8).

5. Asimismo, las necesidades humanas han sido objeto de diversos intentos de sistematización. En general, la taxonomía al respecto suele girar alrededor de necesidades cuya satisfacción resulta imprescindible o indispensable (principales) frente a otras que, si bien coadyuvan al bienestar humano, pueden mantenerse insatisfechas, al menos temporalmente (accesorias o complementarias); o aquellas exigidas por la naturaleza humana (primarias o naturales) frente a las que responden al mero deseo de individuos o grupos (secundarias o artificiales (9)). Merece citarse, al respecto, la clasificación debida a MASLOW, que categoriza en su célebre pirámide, desde la base hasta la cúspide, las necesidades humanas en: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima, y de autorrealización (10). También, enfocada desde el punto de vista del trabajo asalariado y los ingresos respectivos, se destaca la distinción que realiza FOURASTIÉ entre nivel de vida (cantidad de bienes materiales onerosos que puedan lograrse con el salario obtenido) y género de vida (elementos cualitativos no mensurables en dinero, que coadyuvan a la satisfacción de necesidades); aquéllos se refieren al tener; éstos, a la manera de ser (11); sin embargo, en general, ambas categorías interesan al estudio del consumo y su regulación.

6. Desde el punto de vista del pensamiento complejo, conviene recordar que el ser humano constituye, precisamente, "un ente físico-bio-ántropo-sociológico, orientado axiológicamente" (12), un sistema viviente cuya complejidad lo requiere suficientemente "cerrado" como para no confundirse con su entorno, pero, a la vez, necesariamente "abierto" para servir al intercambio de información con éste (loc cit). En tal sentido, la consideración de las diversas categorías de necesidades que surgen de las clasificaciones propuestas, puede servir para captar adecuadamente la orfandad estructural básica que afecta al ser humano respecto de su medio ambiente (en tanto "ente físico-biológico") y que sólo puede ir superando mediante el ejercicio apropiado de las facultades superiores, intelectuales (en cuanto "ente ántropo-sociológico") y morales ("ente orientado axiológicamente"), con que cuenta (13) (14).

7. En ese sentido, cabe recordar que la vida humana comparte, en cuanto tal, las características generales de toda forma de vida conocida, debiendo citarse al respecto que (15): a) se inserta en una corriente de evolución; b) cuenta con propiedades químicas diferenciadas respecto de los seres inanimados; c) cuenta, asimismo, con mecanismos reguladores de retroalimentación; d) pasa por un ciclo vital concreto - desde el embrión hasta el estado adulto- -; e) se ubica en un orden de límites reducidos - desde un virus hasta una ballena, p. ej.-; f) constituye sistemas complejos, organizados, y teleonómicos - en tanto se encuentran dirigidos a un objetivo (16); y además, como se dijo `supra, abiertos - intercambian energía y materiales con su entorno -. (17)

8. Las características reseñadas, dotan a los seres vivientes de determinadas capacidades que operan sobre sus necesidades físico-biológicas, tales como (18): capacidad de evolución, de autorreplicación, de crecimiento y diferenciación, de metabolismo, de autorregulación, de respuesta a estímulos de su entorno, y de cambio de genotipo (total de genes - información genética- de un individuo) y de fenotipo (total de características de un individuo - por interacción entre genotipo y medio ambiente-) . En el caso de los seres humanos, resulta evidente que, si bien esas capacidades operan `per seo una vez activadas, lo cierto es que, en muchos supuestos, requerirán de ciertos "disparadores" extrínsecos - por decirlo así - que los active o modifique; tal puede ocurrir, p. ej., con la autorreplicación, la alimentación - como parte del metabolismo -, el tipo de respuesta conciente a determinados estímulos, ciertas modificaciones geno y fenotípicas, etc. En este sentido, la activación de estas capacidades biológicas humanas, dependerá, en mayor o menor medida, de su implementación "extrínseca" - como se dijo- mediante la utilización de bienes y servicios, productos de la hétero-producción.

9. Pero, además, perteneciendo el ser humano también a las esferas ántropo-

socio-noológicas - como también se dijo-, existe un número -en principio ilimitado- de necesidades que no pueden -o no pueden completamente - ser atendidas por aquellas capacidades naturales que le asisten. En efecto, la vida humana excede en sus necesidades a las que competen a la vida no humana. Ello así de momento que, a las características ya apuntadas respecto de la vida en general, la especie suma las suyas propias; baste con tener presente cuánto ha significado en la evolución cultural el desarrollo del cerebro humano o, mejor aún, la co-evolución de lenguaje, cerebro y mente (19).

10. Asimismo, la complejidad de las sociedades desarrolladas se comunica a sus integrantes - sea individual o grupalmente considerados - pues "el todo" está presente en cada una de sus partes, como se indicará `infra, n° 12; y, además, los grupos de pertenencia y los de referencia (20) y, en general, los grupos de influencia social sobre el público sugieren, transmiten, "contagian" a éste sus propuestas - explícitas o implícitas - acordes a sus intereses grupales o sectoriales. Este cuadro de circunstancias rebasa notoriamente las capacidades y facultades individuales para satisfacer, por mano propia, las múltiples necesidades emergentes del contexto social.

11. A su turno, la denominada hétero-producción/distribución - de bienes y servicios está referida, tanto a productores, distribuidores - intermediarios - y anexos, quienes, en general, no consumen sus propios productos, cuanto a consumidores como entes distintos a sus proveedores; así, en ambos supuestos queda excluida la figura del "prosumidor" antes mentada. En estos términos, el esfuerzo que es menester para satisfacer las diversas necesidades corresponde, en general, a otros que el propio consumidor, esto es, sus proveedores. El conjunto de proveedores constituyen la denominada cadena (o red) de provisión, y sus integrantes, junto con los consumidores, configuran la estructura de consumo (21).

12. Ahora bien; si, como reza el célebre lema, "Consumers, by definition, include us all" ("consumidores", por definición, nos incluye a todos) (22), entonces, el conjunto global de consumidores constituye un verdadero universo en el cual, a similitud de lo que ocurre a nivel cósmico, con su constante expansión, su centro está en todos y cada uno de sus integrantes y, en consecuencia, en ninguno (23). En dicho universo se cumple uno de los corolarios de la complejidad (el principio hologramático), según el cual "el todo está en la parte que está en el todo" (24); ello así de momento que, si bien cada consumidor, con su impronta singular - y su relativa autonomía sistémica -, integra el mencionado universo de consumidores como parte, dicho universo, a su vez, transmite a cada uno de sus integrantes los caracteres globales del todo - agregado social (25) -, siendo que, además, cada parte individual (consumidor) goza de facultades de comunicación y organización con las restantes, y capacidad para regenerar el todo (26).

13. En este contexto de factores y variables, el enfoque de las actividades y relaciones entre los dos grandes sectores - proveedores y consumidores - que se perfilan en el ámbito en que operan, conocido como mercado, ha variado desde una concepción "ortodoxa", en la que el "mercado" es un mecanismo de determinación de precios e intercambio de bienes y servicios por interacción de compradores y vendedores (27) ; en él, según esta postura, por obra de los propios vendedores y compradores (que configuran oferta y demanda de bienes y servicios, respectivamente), se resuelven los "tres problemas económicos" básicos: qué, cómo y para quién se produce (28); el papel del Estado, en este contexto, se limita, en lo posible, a su mínima expresión, respondiendo al lema según el cual "el mejor gobierno es aquel que menos gobierna" (29).

14. En un primer análisis, quienes abordan la temática de la producción y el consumo, enfocan su estudio desde el mercado, donde el consumidor es uno de sus factores (30); en la faz jurídica, impera el principio de caveat emptor, esto es "que el comprador y, en última instancia, el consumidor] se cuida a sí mismo" (31). Se ha señalado, al respecto, que durante mucho tiempo se priorizó el enfoque de los problemas de producción y distribución de bienes y servicios, por sobre el protagonismo del consumidor (32).

15. Enseña BIDART CAMPOS (33) que la sociología de inspiración orteguiana distingue entre vida humana- individual (o típicamente humana),

interindividual, y -típicamente - social. La primera (individual), corresponde a la vida personal, intransferible, asentada en el yo. La segunda (interindividual), ya implica una relación con otro (tú) pero en términos concretos, acotados, limitados a un sujeto individual, por causas específicas. Finalmente, la tercera (social), indica una despersonalización del sujeto, quien actúa conforme a "modos colectivos, anónimos, genéricos", es decir, conforme a lo común, lo usual, lo que todos hacen de manera análoga" (34) y, por ello, es vida - y conducta -"típicamente" social. A este marco sociológico puede adaptarse la senda evolutiva del tratamiento jurídico de las relaciones entre proveedores y consumidores.

16. En estos términos, la concepción jurídica decimonónica de los vínculos económicos, se corresponde con una visión sociológica de relaciones interindividuales, particularmente contractuales, dándose "uno a uno" (comprador-vendedor, p. ej.) y por razones concretas que afectan exclusivamente a "las partes" del contrato. En este sentido, no puede sorprender que los conflictos que incluían a un consumidor" derivado"- esto es, que no ostentaba la calidad de "adquirente directo" - se resolvían por mera aplicación de las normas de derecho común - por otra parte, único disponible en esos tiempos -, resultando, las más de las veces, en la desprotección de aquél (35).

17. A su turno, y ante la insuficiencia del derecho común, fue necesario ir elaborando un marco normativo que captara adecuadamente los nuevos escenarios socio-económicos acordes a las características emergentes de la producción de bienes y servicios en serie, el consumo masivo y las formas jurídicas consecuentes.

18. Ante estos nuevos escenarios se observa, en primer término, un desplazamiento del punto de mira puesto en la temática relativa a la producción y distribución de bienes y servicios - como se dijo - hacia el estudio de los factores sociales determinantes de las decisiones del consumidor, con foco en la gravitación de las denominadas unidades económicas domésticas, es decir, centros de "disposiciones orientadas" a la satisfacción de necesidades de grupos humanos insertas en un marco social (36). Tal enfoque, sin embargo, implicó, en una primera instancia, el seguimiento de las variaciones de los ingresos de los consumidores - aunque se admitiera que ciertas necesidades "superiores" responden más bien a modos de comportamiento tradicionales y emocionales, esto es, que incumben a la "autocomprensión de un individuo o de un grupo social, antes que al nivel de ingresos y/o sus variaciones (37) -. De todos modos, estas circunstancias se refieren, en particular, a determinantes individuales - o de grupos acotados en unidades - del comportamiento económico. A su turno, en una segunda instancia - que corre, sin embargo, paralela a la anterior - se indican factores colectivos, es decir, "códigos de valores económicos" que determinan las necesidades correspondientes a los respectivos grupos sociales (38). Quedan incluidos aquí los modos supraindividuales de orientación del consumo, ligadas a cuestiones de status social, en cuya virtud, ciertas unidades de economía doméstica pugnan por acceder a niveles superiores de "prestigio", no pocas veces motorizados "a control remoto" por los medios publicitarios (39). Como se ve, estos enfoques, centralizados en las circunstancias psicológicas y psico-sociales del consumidor, perfilan el actual abordaje socio-económico y jurídico de la temática consumerista.

19. En efecto; el componente social del comportamiento consumista, virtualmente despersonalizado (40), sujeto a estándares homogeneizados de consumo, habilita una revisión del tratamiento jurídico que corresponde a la materia consumatoria.

20. En este sentido se requiere, en primer lugar, la construcción normativa de un sujeto-consumidor a quien puedan atribuirse facultades jurídicas aptas, tanto para desenvolverse en el mercado (41), cuanto para que, `per se, pueda advertir las características y vicisitudes del consumo y obrar en consecuencia; como, asimismo, para poder reclamar adecuadamente el resarcimiento de los perjuicios que en el tráfico de bienes y servicios se le lleguen a causar - esto, por las vías apropiadas a tal fin y con expectativas ciertas de ver satisfechas sus legítimas pretensiones.



21. La LDC enuncia, como se sabe, tres modalidades distintas de consumidor, según que se trate de quien adquiere bienes o utiliza servicios como destinatario final (consumidor en sentido propio); de quien, sin ser parte de una relación de consumo pero, como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza tales bienes y servicios (consumidor "equiparado"); y, finalmente, quien, de cualquier manera esté expuesto a una relación consumerista (consumidor "por exposición") (42).

22. El mismo cuerpo legal establece un conjunto de facultades a fin de que el consumidor pueda formarse e informarse de las vicisitudes del consumo que le incumben en su calidad de parte fundamental de la estructura de consumo; tales son los denominados derechos primarios (43) y derechos substanciales (44) que le asisten.

23. Finalmente, la LDC prevé procedimientos, en principio, alternativos, para plantear y resolver - con distintos alcances - los conflictos que pudieren presentarse con relación a las distintas situaciones de consumo respecto de los integrantes de la red de provisión; son éstos los denominados derechos instrumentales que se le atribuyen (45).

24. Además, la existencia de intereses comunes a sectores amplios de consumidores, habilitan un tratamiento generalizado a su respecto, incluso en sede judicial (46); y las calificaciones de sociales y de humanos atribuidas a los derechos consumeristas, con reconocimiento constitucional (47), regional (48) e internacional (49) indican la alta consideración que en la jurística actual viene mereciendo la temática consumatoria. En tal sentido, se afirma la tendencia a mantener indemne al consumidor frente a todos y cada uno de sus proveedores, más allá de que resulte adquirente o usuario directo o un mero "tercero" respecto de los vínculos contractuales que tienen lugar en la estructura de consumo (50).

Notas al pie:

1) GUILLIEN, ROBERT; La televisión en color - introducción-; oikis-tau s.a. ediciones; Barcelona, 1971.

2) Diccionario LID de Marketing Directo e Interactivo;

3) Ello en la medida en que los distintos oferentes tienden a satisfacer las mismas necesidades (vid: Diccionario LID de Marketing Directo e Interactivo, cit.)

4) GUILLIEN, ROBERT; op cit.

5) Empresa es "la organización de bienes y de servicios para la producción de bienes o de servicios con un fin económico" (HALPERIN, ISAAC; Curso de Derecho Comercial - Vol. I -, Depalma, 1978; sobre la base de lo establecido en los arts. 2082 y 2555 del Código civil italiano de 1942; y el fallo plenario de la Excma. Cámara en lo comercial de marzo 12 de 1938, LL, T° 10. El subrayado en la cita me pertenece). Cód. civ. Italiano de 1942, art. 2082: "empresario es quien ejercita profesionalmente una actividad económica organizada a los fines de la producción o del cambio de bienes o de servicios; art. 2555: "hacienda es el complejo de bienes organizados por el empresario para el ejercicio de la empresa".

6) "La Empresa es...una organización que coordina diversos factores económicos dirigidos ya a la producción, ya al intercambio de bienes o servicios para el mercado" (SOTO ALVAREZ, CLEMENTE; Prontuario de Derecho Mercantil", Ed. Limusa, México, 1981. El énfasis en la cita me pertenece).

7) MARTÍN Y HERRERA, FÉLIX; Curso de Economía Política; T° I, Compañía Sudamericana de billetes de banco, 1909. Agrega este autor que: "El esfuerzo es principio social, permutable; la necesidad y la satisfacción son fenómenos personales intransferibles" (op cit).

8) Esto es, la exclusión del "prosumidor" (en ejercicio de la auto-producción) mentado por ALVIN TOFFLER en La tercera ola. Orbis-Hyspamérica; 1986.

9) En este sentido MARTIN Y HERRERA (op cit) expresa que "sólo el hombre experimenta necesidades artificiales: bebe sin sed)

10) MASLOW, ABRAHAM H.; Motivación y Personalidad; Sagitario, Barcelona, 1975.

11) FOURASTIÉ, JEAN; (Por qué trabajamos?; EUDEBA, 1977).

12) CONDOMÍ, ALFREDO MARIO; Principios de teoría compleja del derecho; LA

LEY- Actualidad-, 10/06/1999).

13) "Si sólo se consideran las facultades físicas, el hombre ocupa un rango inferior en el orden de la creación, es manifiesto que..., reducido al empleo de sus fuerzas musculares se encontraría en una impotencia desesperante", MARTÍN Y HERRERA, op cit.

14) Del complejo físico-biológico y psíquico-sociológico (antropológico), surge el aspecto superior noológico (sistema de ideas) que caracteriza particularmente al ser humano (MORIN, EDGAR; El método - Las ideas -; Ediciones Cátedra; Madrid, 1992).

15) MAYR, ERNST; Así es la biología; Editorial Debate S.A.; Madrid, 1998.

16) BUNGE advierte sobre los riesgos de atribuir a los seres vivos finalidades, metas o planes biológicos - teleonomía - que, en cierto modo, los predestine a lograr determinados "objetivos"; tal criterio devendría en pura metafísica, sin sustento científico (BUNGE, MARIO; Epistemología; Siglo Veintiuno Editores; 1997).

17) "La visión unitaria de la vida como un proceso, que se inicia en el distante período de la evolución cósmica, y todavía no ha terminado en parte alguna, constituye el nuevo trasfondo o escenario en que debe basarse toda filosofía" (BERNAL, JOHN DESMOND; El origen de la vida; Ediciones Destino; Barcelona, 1976).

18) MAYR, E.; op cit.

19) MAYR, E.; op cit.

20) Al respecto, ver CONDOMI, A.M., El árbitro de consumo ante los derechos instrumentales del consumidor; www.infojus.gov.ar; 12/04/2013.

21) Vid: CONDOMÍ, A.M.; Reflexiones generales sobre Defensa del Consumidor y Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (primeras aproximaciones); : www.infojus.gov.ar; 20/10/2011.

22) KENNEDY, JOHN FITZGERALD; Mensaje especial al Congreso sobre protección de los intereses del consumidor ; EE.UU.; marzo 15, 1962.

23) En tal sentido, cada consumidor podría parafrasear a SHAKESPEARE afirmando: "O God, I could be bounded in a nutshell, and count myself a king of infinite space... " ("Oh Dios, podría estar confinado en una cáscara de nuez y considerarme a mí mismo un rey del espacio infinito..."; Hamlet, Prince of Denmark, Act. II). Ocurre, asimismo, que el universo de consumidores constituye una suerte de totalidad máxima, estáticamente limitada (pues en cada instante hay una cantidad finita de consumidores) pero dinámicamente ilimitada (pues puede proyectarse una expansión constante de dicho universo).

24) MORIN, EDGAR; Introducción al pensamiento complejo; Gedisa Editorial; Barcelona, 1988.

25) CHINOY, ELY; La sociedad - Una Introducción a la Sociología -; Fondo de Cultura Económica, 1983).

26) MORIN, EDGAR; El método III - El conocimiento del conocimiento -; Cátedra; Madrid, 1994). El todo en que consiste el universo de consumidores está en constante regeneración, atento a la necesidad ineludible del ser humano de consumir.

27) Así, SAMUELSON, PAUL ANTHONY - NORDHAUS, WILLIAM DAWBNEY; Economía; Mc Graw Hill; 18ª edición)

28) SAMUELSON-NORDHAUS; op cit.

29) BEVERAGGI ALLENDE, WALTER; Economía política y argentina; Editorial Manuel Belgrano; 1969. En consecuencia, como se quiso decir en nuestra República en la pasada década de los '90: nada de lo que no] deba pertenecer al Estado seguirá en manos del Estado. Así nos fue.

30) Ello así perjuicio de las enseñanzas de ADAM SMITH según el cual: el consumo es el único fin y propósito de toda la producción - (SAMUELSON-NORDHAUS, op cit)

31) VES LOSADA, ALFREDO; Sociología del Derecho; Ed. Abaco, Buenos Aires; 1975. Desprendimiento del principio caveat emptor es la cláusula, `as iso, esto es, `in its present state or conditiono del derecho anglosajón, equivalente a la fórmula "en el estado en que se encuentra", de uso frecuente en algunos de nuestros contratos.

32) FÜRSTENBERG, FRIEDRICH; Sociología económica; Ediciones Manes; 1962.

33) BIDART CAMPOS, GERMÁN JOSÉ; La Historicidad del Hombre, del Derecho y del Estado; Ediciones Manes; 1965.

34) BIDART CAMPOS, G.J.; op cit.

35) Nótese, al respecto, la analogía que presentó la situación del consumidor con la del trabajador asalariado, hasta el planteamiento de la cuestión social y la consolidación del derecho laboral, ante la insuficiencia del derecho

civil para cubrir los problemas derivados de las relaciones de trabajo (MANGARELLI, CRISTINA; El derecho del trabajo y su relación con el derecho civil; Revista Latinoamericana de Derecho Social; Núm. 7, julio-diciembre de 2008, pp. 105-123).

36) FÜRSTENBERG, F.; op cit.

37) FÜRSTENBERG, F.; op cit.

38) FÜRSTENBERG, F.; op cit.

39) FÜRSTENBERG, F.; op cit.

40) GHERSI, incluso, habla de ciertas "situaciones jurídicas" posmodernas o posfordistas, que denomina estructuras contractuales sin sujeto (GHERSI, CARLOS ALBERTO; La posmodernidad jurídica; Ediciones Gowa profesionales; 1995).

41) "Mercado" en tanto mecanismo de mediación entre productor (proveedor, en general) y consumidor; esto es, como "cuadro de distribución" de bienes y servicios, y no ya como "economía de beneficios", propio de una concepción exclusivamente capitalista (TOFFLER, ALVIN; op cit).

42) Ley cit., art 1°.

43) CONDOMI, A. M.; El árbitro de consumo ante los derechos primarios del consumidor; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar); 07/11/2011.

44) CONDOMI, A.M.; El árbitro de consumo ante los derechos sustanciales del consumidor; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar); 20/03/2012.

45) CONDOMI, A.M.; El árbitro de consumo ante los derechos instrumentales del consumidor; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar); en vías de publicación.

46) In re "Halabi", nuestra CSJN, reconoce la categoría de derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos, respecto de los que se constata "una homogeneidad fáctica y normativa que lleva a considerar razonable la realización de un solo juicio con efectos expansivos de la cosa juzgada que en él se dicte acciones de clase], salvo en lo que hace a la prueba del daño".

47) Arts. 41, 42 y 43, Cons. Nac. (ver mis Reflexiones generales..., cit.)

48) Para el Mercosur, véase PIRIS, CRISTIAN RICARDO A.; Los conceptos fundamentales del Derecho del Consumidor en el Mercosur; Internacional Law-Revista colombiana de Derecho Internacional; [redalyc.org](http://redalyc.org). Revista Colombiana de Derecho Internacional

49) Entre otras: Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, 1985, ampliadas en 1999.

50) PROSSER, WILLIAM LLOYD; Law of torts; citado por Genaro CARRIÓ en Introducción al razonamiento jurídico, de Edward Hirsch LEVI; EUDEBA; 1964.

## DATOS DE PUBLICACION

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 7 DE AGOSTO DE 2013

:

Editorial:

## REFERENCIAS

*Referencias Normativas: Constitución Nacional Art.14*

# El árbitro de consumo ante los derechos instrumentales del consumidor

CONDOMÍ, ALFREDO MARIO

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 12 DE ABRIL DE 2013

TEMA

DERECHOS DEL CONSUMIDOR-ARBITRAJE DE CONSUMO

TEXTO

1. Introducción. Conforme se recordara en un trabajo anterior (1), Robert ALEXY (2) aporta a la teoría general de los derechos fundamentales (3) la distinción conceptual entre protección y defensa, siendo que, en tanto los derechos susceptibles de "protección" habilitan al interesado (en nuestro caso, el consumidor/usuario) a exigir al Estado conductas activas respecto del ataque de terceros, la "defensa" de derechos obliga a éste a omitir conductas propias que puedan perjudicar al afectado. Queda en claro, de todos modos, que las previsiones normativas (constitucionales y legales) en la materia, comprenden tanto una como otra de las variables apuntadas y se orientan, en suma, a la responsabilidad atribuible al Estado, sea por acción o por omisión en la salvaguarda de derechos básicos (4). Y, sin perjuicio del reconocimiento o de la concesión de derechos "de fondo" formulados en la legislación, lo cierto es que las mencionadas protección y defensa se articulan, en rigor, en mecanismos de

participación, organización y reclamo, tendientes a efectivizar la vigencia y el respeto de aquéllos; en este sentido y siguiendo la clasificación debida a STIGLITZ (5), citada en trabajos anteriores (6) compete al diseño normativo de los denominados derechos instrumentales del consumidor, implementar adecuadamente los mecanismos aludidos.

2. Participación. Por cierto que la participación del consumidor queda asegurada, de modo directo, al integrar la estructura de consumo en calidad de "protagonista" de ella (7); e, incluso, indirectamente, de momento que la LDC enfatiza la vigencia de ese derecho garantizando "la participación de la comunidad" (8) en las asociaciones de consumidores y usuarios (art. 60, ley cit.); siendo que el art. 42, Cons. Nac. afianza, en particular, la intervención de tales asociaciones "en los organismos de control" "de los servicios públicos de competencia nacional".

2. Organización. Sobre este particular, STIGLITZ (op cit), señala con claridad estas circunstancias: a) las autoridades deben proveer a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios (art. 42, Cons. Nac.); b) el Estado debe fomentar la creación y funcionamiento de tales asociaciones (art. 60, LDC); c); la LDC regula la conformación, funciones y legitimación de las mismas (arts. 55 a 58, ley cit.); d); también prevé la concesión de contribuciones financieras a dichas asociaciones (art. 62, ley cit.); e) asimismo, se impone al Estado fomentar la participación de la comunidad en ellas (art. 60, ley cit.). Resta apuntar que, como se ve, la constitución y funcionamiento de estas asociaciones no implican, "per se", su integración por consumidores y usuarios en su sola condición de tal; efectivamente, en términos generales, la "participación" de consumidores y usuarios se limita al uso que ellos puedan hacer de esas organizaciones en función educativa y de asesoramiento y/o representación. Sobre este particular, puede establecerse una sencilla distinción conceptual entre "grupos de pertenencia" y "grupos de referencia" (9); y es en este último sentido en el que podemos ubicar al consumidor en general pues, en la medida en que él no forme parte efectiva en una de aquellas asociaciones (que devendría, consecuentemente, en uno de sus grupos de pertenencia), ellas constituirán a su respecto, no obstante, un foco de orientación permanente a las que consultar y, en su caso, acudir a los fines `suprao indicados. Asimismo, sin perjuicio de que es con relación a una de esas asociaciones como tales, que puede hablarse de organización formal, se constata una cierta estructura de organización informal que el conjunto de dichas entidades conforman en torno a los consumidores én tanto

agregado social, (10) ejerciendo funciones educativa y de asesoramiento - como se dijo - en el contexto de sus indicaciones y sugerencias al público.

3. Reclamo. Las vías de reclamo del consumidor previstas por la normativa vigente, a la luz de las pautas indicadas en nuestra Constitución Nacional (11), están articuladas en la ley en diversos procedimientos tendientes a tal fin.

Compendiando algunas notas expuestas en un trabajo anterior (12) pueden recordarse las cuatro sendas previstas por la LDC al respecto como medios alternativos de resolver conflictos de consumo: a) las actuaciones administrativas (Capítulo XII); b) las acciones judiciales (Capítulo XIII); c) los procedimientos conciliatorios ante las asociaciones de consumidores (Capítulo XIV); d) el arbitraje de consumo (Capítulo XV).

Ahora bien; las actuaciones administrativas y el arbitraje surgen de la órbita de la autoridad de aplicación (administrativa) pero, en tanto las primeras se desarrollan enteramente por agentes administrativos, el arbitraje reposa, en principio, sobre la composición heterogénea de los miembros del tribunal, no administrativos - con excepción del árbitro institucional -. Asimismo, en ambos supuestos procede una etapa de conciliación, pero, las actuaciones en sede administrativa tienden a la comprobación de infracciones y aplicación de sanciones, siendo que, en cambio, el tribunal arbitral es un órgano de decisión jurisdiccional, cuyas resoluciones pasan en autoridad de cosa juzgada, y si fueron dictadas "en equidad" (como es el caso, excluyente, del arbitraje de consumo previsto para la Ciudad de Buenos Aires), resultan inapelables, en tanto que las decisiones administrativas son susceptibles de revisión judicial; además, al transitar la vía arbitral, atento su carácter alternativo - y de no mediar frustración del proceso por causa imputable al reclamado -, queda inhabilitada la vía administrativa, pues la tramitación del reclamo se ha iniciado y fenecerá en sede arbitral, particularmente, tratándose de proceso ante amigables componedores - sin perjuicio de las eventuales acciones de nulidad o de ejecución del convenio, en sede judicial-.

A su turno, la LDC (art. 58º), señala el carácter "extrajudicial" de la intervención de las asociaciones de consumidores, expresión que indica, con claridad, que la sola actividad conciliadora desplegada por tales entidades en esa instancia, no inhibe a las partes de formalizar sus reclamos y defensas en otras sedes, administrativa, judicial o arbitral.

Por lo demás, el consumidor puede optar por solicitar el arbitraje, como alternativa a las acciones judiciales - en los casos no vedados por la ley, por tratarse de materias disponibles por las partes, esto es, que no afecten el orden público - y el proveedor, en principio, aceptarlo - o no - de donde surge el sometimiento voluntario, para ambas partes, a dicho proceso y resultado; a lo que se suma el restringido ámbito recursivo respecto de los laudos arbitrales, en particular, los emitidos "en equidad". (Y esto así, más allá de las mayores facultades con que, ciertamente, cuentan los órganos judiciales, en virtud del "imperium" que les incumbe.)

4. Como recaudo, se transcribe a continuación el anteproyecto de Reglamentación de la ley 2.963 sobre Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad de Buenos Aires, elevado en 2.010 a la Subsecretaría de Atención Ciudadana dependiente del Gobierno porteño, con intervención de la Coordinación de dicho Sistema, cuyo equipo integró el suscripto.

#### REGLAMENTACIÓN DE LA LEY 2.963

#### SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

##### CAPÍTULO I - Objeto

ARTÍCULO 1.- Impleméntase el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el que dependerá de la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

##### CAPÍTULO II - Funciones.

ARTÍCULO 2.- La Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ejercerá las funciones de superintendencia del Sistema Arbitral de Consumo que se implementa en esta reglamentación, a través de la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo, creada por Decreto 810/09, la que llevará adelante las acciones que se le asignan en dicho Decreto y su ANEXO de responsabilidades primarias.

La Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo velará por el cumplimiento de la ley nº 2.963 de creación del Sistema Arbitral de Consumo y reglamentaciones y disposiciones que en su consecuencia se dicten. Asimismo, podrá dictar las disposiciones pertinentes para asegurar el normal funcionamiento del Sistema, y estará a su cargo proceder a la inscripción en los respectivos Registros de aquellas personas que deseen actuar como árbitros de consumo, así como de decidir la baja o exclusión de los respectivos registros de aquellas personas que no cumplan con los requisitos fijados para ser árbitro, o que por circunstancias sobrevinientes deban ser dados de baja o excluidos. Dentro de su ámbito se recibirán las solicitudes de arbitraje y se realizarán los actos necesarios para la puesta en funcionamiento del proceso arbitral.

### CAPÍTULO III - De los registros

ARTÍCULO 3.- Créanse en el ámbito de la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo, el Registro Nacional de Representantes de Asociaciones de Consumidores, el Registro de Representantes de Asociaciones Empresariales y el Registro de Árbitros Institucionales del Sistema Arbitral de Consumo, y el Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema de Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### CAPÍTULO IV - De los árbitros

ARTÍCULO 4.- A los efectos de integrar la nómina de árbitros que podrán actuar como vocales los tribunales arbitrales de consumo, las asociaciones de consumidores y las asociaciones empresariales presentarán ante la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo la lista de postulantes a ser inscriptos en el Registro de Representantes de Asociaciones de Consumidores y en el Registro de Representantes de Asociaciones Empresariales, respectivamente. Las personas designadas deberán cumplir con los requisitos necesarios para ser árbitros que se fijan en el artículo 5º de la ley 2963, y en la presente reglamentación.

A tal efecto, deberán acreditarse, por escrito, ante la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo, los requisitos indicados, debiendo presentarse todas las constancias que prueben que el postulante cumple con ellos.

Para el caso de los árbitros institucionales, dicha presentación deberá hacerla personalmente el interesado, debiendo cumplir los mismos recaudos, en lo pertinente.

El Coordinador del Sistema Arbitral de Consumo evaluará las presentaciones y, en su caso, inscribirá al postulante o rechazará la inscripción.

Podrán ser suspendidas y/o excluidas de los registros de árbitros las personas que no reúnan los requisitos para serlo, o dejaren de reunirlos. La suspensión y/o exclusión deberá realizarse mediante disposición fundada.

En caso de exclusión de un representante de una asociación de consumidores o de una asociación empresarial, se notificará a la asociación de que se trate de la mencionada exclusión, invitándola a inscribir un nuevo representante en reemplazo del excluido.

ARTÍCULO 5.- Las pautas de evaluación que se considerarán para inscribir a los árbitros serán:

I. Acreditar especialización o especial preparación en materia de defensa del consumidor y en métodos alternativos de resolución de conflictos.

II. Haber pertenecido o pertenecer a una asociación de consumidores o asociación empresarial o asociaciones civiles o institutos privados académicos, vinculados estos últimos a la materia, o a la Administración Pública nacional o provincial o de la CABA, en el área de defensa del consumidor.

III. Acreditar la asistencia o participación en congresos, conferencias, jornadas, seminarios, cursos de posgrado o actividades académicas, en el país o en el exterior, relacionados con la defensa del consumidor y los medios alternativos de resolución de conflictos.

IV. Haber desempeñado en los poderes judiciales nacionales o provinciales o de la CABA, cargos iguales o superiores al de secretario de primera instancia en el fuero civil y/o comercial.

La Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo, una vez efectuada la evaluación de los antecedentes de los postulantes, procederá a inscribir a los mismos en los registros respectivos.

Se reconocerá a los árbitros una compensación de gastos por el desempeño de sus funciones en cada uno de los casos en que actúen, por la suma de \$ 300.- a percibir una vez dictado el laudo y evacuado, en su caso, el recurso de aclaratoria.

ARTÍCULO 6.- Los árbitros institucionales serán seleccionados únicamente entre los abogados que desempeñen sus tareas en la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo, en la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires o en la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete.

ARTÍCULO 7.- Los tribunales arbitrales de consumo estarán conformados por tres (3) miembros, designados del siguiente modo:

I. El árbitro institucional será designado por sorteo realizado por la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo al momento en que haya quedado firme el acuerdo arbitral; será, además, presidente del Tribunal Arbitral de Consumo. Dirigirá el procedimiento y dictará por sí solo las providencias de mero trámite. Sólo las diligencias y medidas probatorias podrán ser delegadas en uno de los árbitros; en lo demás actuarán siempre formando tribunal.

El Tribunal Arbitral de Consumo será asistido por un Secretario, quien deberá ser abogado y formar parte del personal de la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo.

II. El consumidor deberá elegir árbitro en el momento de realizar la solicitud de arbitraje, mientras que el proveedor deberá hacerlo en el momento de aceptar el arbitraje solicitado por el consumidor. Si el consumidor o el proveedor no eligiesen un árbitro del registro respectivo en el momento indicado, deberá realizarse de manera inmediata y de oficio, el sorteo del árbitro entre los inscriptos en el registro que corresponda.

Los árbitros sorteados no podrán volver a serlo hasta tanto no hayan sido desinsaculados todos los inscriptos en el registro respectivo.

ARTÍCULO 8.- Las partes y la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo podrán proponer, para integrar el Tribunal Arbitral de Consumo, excepcionalmente y para casos concretos, a personas de reconocido prestigio y versación en la materia objeto de la reclamación. En tales casos deberá existir conformidad expresa de todas y cada una de las partes para efectuar la designación.

#### CAPÍTULO V - Solicitud de arbitraje. Rechazo in limine

ARTÍCULO 9.- En todos los casos, la solicitud de arbitraje encabezará el expediente, al que se le asignará numeración correlativa.

Si el arbitraje solicitado fuera inconducente o versare sobre cuestiones que se encuentren excluidas de la materia del Sistema Arbitral de Consumo de acuerdo a lo establecido en el artículo 3º de la ley 2963, la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo rechazará fundadamente la solicitud, notificará el rechazo a la parte solicitante, y procederá al archivo de la misma. El rechazo será irrecurrible y dejará expeditas las vías administrativa y/o judicial correspondientes.

#### CAPÍTULO VI - Proveedores no adheridos a la oferta pública

ARTÍCULO 10.- En caso de que el proveedor reclamado no se encuentre adherido a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, se le notificará de la existencia de la solicitud de arbitraje admitida por la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo. Aquél deberá aceptar o rechazar el arbitraje solicitado dentro del plazo de cinco (5) días de recibida la notificación. En caso de aceptarlo, deberá, asimismo, suscribir el convenio arbitral correspondiente y designar el árbitro de su sector dentro del citado plazo. Si el proveedor rechazara formalmente la solicitud o no se presentare a suscribir el convenio arbitral dentro del plazo establecido, se le notificará al reclamante y se procederá conforme lo establece el art. 22 "in fine" de la ley 2.963, sin perjuicio de quedar expedita la vía judicial correspondiente.

#### CAPÍTULO VII - De la representación

ARTÍCULO 11.- Los consumidores podrán ser representados por una asociación de consumidores con autorización para funcionar como tal e inscrita en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la CABA, y los proveedores podrán ser representados por una asociación empresarial. En estos casos, se deberá otorgar a la asociación carta-poder para actuar en su nombre, ante un agente de la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo, o poder para actuar ante el Tribunal Arbitral de Consumo, una vez constituido éste.

Sin perjuicio de ello, las partes deberán concurrir personalmente en forma ineludible a las audiencias a las que se los convoque y demás actos que el Tribunal Arbitral de Consumo establezca.

#### CAPÍTULO VIII - Procedimiento

ARTÍCULO 12.- Los consumidores interesados en someterse voluntariamente al proceso arbitral deberán presentar su reclamación por escrito y efectuar la elección del árbitro pertinente, a través de los formularios de solicitud de arbitraje que le proveerá la Coordinación del Sistema Arbitral. Si el proveedor reclamado estuviera adherido a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, el acuerdo arbitral quedará formalizado con la presentación de la solicitud de arbitraje por parte del consumidor, siempre que la controversia se encuadre dentro de las previsiones del artículo 2º de la ley 2963, y se encuentre incluido dentro del ámbito de la oferta pública realizada por el proveedor; en este caso, se considerarán cuestiones sujetas a arbitraje las que integren la pretensión del reclamante.

Junto con la solicitud de arbitraje el reclamante deberá acompañar la prueba documental de la que pretendiere valerse y que tuviere en su poder.

Las partes, sus representantes y apoderados y, en su caso, sus letrados, acreditando su condición, podrán consultar el expediente, desde la presentación de la solicitud de arbitraje, hasta el llamamiento para emitir el laudo.

ARTÍCULO 13.- Las partes, al presentar la reclamación y al contestar la misma, respectivamente, deberán constituir domicilio especial dentro de la jurisdicción del Tribunal Arbitral de Consumo.

En caso de omisión, se tendrá como constituido el domicilio del reclamado en el indicado en la oferta pública; el del reclamante, en el indicado en el formulario de solicitud de arbitraje si se encuentra dentro del ejido de la Ciudad de Buenos Aires, y de no ser así, se tendrá por constituido el mismo en la sede de la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo; donde se reputarán como válidas las notificaciones que se efectuaren.

ARTÍCULO 14.- El proveedor adherido a la oferta pública será notificado dentro de los tres (3) días de admitida la solicitud de arbitraje de la existencia de la misma, a los efectos de que dentro del plazo de tres (3) días de notificado proceda a elegir el árbitro de su sector.

ARTÍCULO 15.- Elegidos los árbitros, se procederá a la conformación del Tribunal Arbitral de Consumo en un plazo de tres (3) días, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5º de la ley 2963 y esta reglamentación, y según los términos y condiciones que se establezcan en el acuerdo arbitral.

Una vez conformado el Tribunal Arbitral de Consumo, la secretaria del Tribunal notificará la reclamación al proveedor dentro de los cinco (5) días posteriores.

ARTÍCULO 16.- La parte reclamada tendrá un plazo de cinco (5) días contados desde la fecha de notificación de la reclamación, para contestar la misma; con la contestación deberá agregarse la prueba documental de la que pretendiera valerse y que tuviese en su poder.

ARTÍCULO 17.- Contestada la reclamación o vencido el plazo para hacerlo sin que el reclamado lo hubiera hecho, el Tribunal Arbitral de Consumo fijará audiencia para que concurran las partes en un plazo máximo de diez (10) días, la que tendrá carácter privado y confidencial. Si las partes expresamente lo acordaren la audiencia podrá tener carácter público.

Si por causa justificada la audiencia no pudiera realizarse, el Tribunal Arbitral de Consumo señalará por única vez una nueva fecha para su práctica, la que se desarrollará aun en caso de incomparecencia del consumidor y/o proveedor reclamado.

ARTÍCULO 18.- La audiencia será oral, pudiendo las partes hacer las alegaciones que consideren necesarias para la mejor defensa de sus intereses.

En ella, el Tribunal Arbitral de Consumo deberá intentar la conciliación entre las partes, la que, de lograrse, será homologada por el Tribunal dejándose constancia de todo ello en acta. No lograda la



conciliación el Tribunal oirá a las partes y ordenará la producción de las pruebas que estime pertinentes. El Tribunal Arbitral de Consumo podrá disponer un cuarto intermedio de la audiencia hasta tanto tenga en su poder el resultado de las pruebas ordenadas.

Son admisibles todos los medios probatorios establecidos por las normas procesales respectivas.

El Tribunal Arbitral de Consumo determinará el plazo máximo para la producción de las pruebas.

ARTÍCULO 19.- La confección y diligenciamiento de las notificaciones y la confección de oficios corresponderá al Secretario del Tribunal Arbitral de Consumo, como, asimismo, todos aquellos trámites que le solicite el Presidente del Tribunal Arbitral y, en general, todas aquellas acciones que tengan por objeto impulsar el procedimiento.

Las cédulas de notificación y los oficios deberán estar confeccionados y remitidos dentro de los tres (3) días de notificada la fecha de la audiencia y, en su caso, la apertura a prueba.

Los costos que demande la producción de la prueba serán soportados por la parte que la ofrezca. Si ambas partes coincidieren en una misma prueba, los costos serán soportados en iguales proporciones. Las pruebas ordenadas de oficio o las propuestas por el Consumidor- si existiera constancia fehaciente que aquel no puede hacerse cargo-, serán costeadas por el Área de Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo, de acuerdo a sus disponibilidades presupuestarias.

ARTÍCULO 20.- Sólo se notificarán personalmente, por cédula, por carta documento, por telegrama con constancia de recepción o por cualquier otro medio fehaciente, la solicitud de elección de árbitro del reclamado, el traslado de la reclamación, la apertura de la causa a prueba, la citación a las audiencias y el laudo. Las demás decisiones del tribunal quedarán notificadas por ministerio de ley al día siguiente de su dictado o el primer día hábil subsiguiente.

Podrá disponerse, con acuerdo expreso de la parte interesada, que las notificaciones referidas en el primer párrafo de este artículo, le puedan ser cursadas por medios electrónicos, bastando a este efecto el acuse de recibo que por la misma vía efectúe el notificado.

ARTÍCULO 21.- Oídas las partes, el Tribunal dictará sin más trámite el laudo. En todos los casos, el laudo deberá dictarse en el plazo máximo de diez (10) días, contados a partir de la fecha de finalización de la audiencia.

ARTÍCULO 22.- El plazo para dictar el laudo, sólo podrá ser prorrogado por el Tribunal Arbitral de Consumo, mediando acuerdo expreso de las partes manifestado en el expediente con anticipación de, por lo menos, dos (2) días previos a la expiración del plazo inicial.

ARTÍCULO 23.- El laudo y cualquier otra resolución del Tribunal Arbitral de Consumo, se decidirá por mayoría de votos.

ARTÍCULO 24.- El laudo deberá dictarse por escrito debiendo expresar fundadamente la decisión y plazo para el cumplimiento de lo ordenado. El incumplimiento del laudo dará derecho al reclamante a promover su ejecución en sede judicial.

En el laudo, el Tribunal Arbitral de Consumo podrá establecer, o no, la publicación de la decisión, en medios de difusión masiva, por circunstancias excepcionales de interés público.

Cada laudo deberá registrarse, numérica y correlativamente, en un libro especial llevado al efecto por la Secretaría de la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo; a este fin, una copia del laudo, firmada por los árbitros intervinientes y certificada por el Secretario del Tribunal, será agregada a dicho libro. En caso de aclaratoria del laudo emitido, también se agregará copia de la misma en dicho libro, con los mismos recaudos, haciéndose las referencias mutuas correspondientes, al margen de las copias del laudo y de la aclaratoria agregadas al libro mencionado.

#### CAPÍTULO IX - Procedimiento especial

ARTÍCULO 25.- Tramitará el procedimiento especial previsto en el presente capítulo, para los casos cuyo monto reclamado sea igual o inferior a los pesos quinientos (\$500).

El mismo procederá delegando las partes en la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo, el sorteo del árbitro único, aceptando que el que resulte sorteado invista el carácter de árbitro representante de cada parte, y de árbitro institucional, a la vez.

ARTICULO 26.- Al respecto, se observará el siguiente trámite::

I. Las partes, al suscribir el acuerdo arbitral, o la solicitud de arbitraje, o al realizar la OFERTA PUBLICA DE ADHESIÓN AL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO, según el caso, deberán

delegar en la autoridad de aplicación el sorteo del árbitro único, y aceptarán que el que resulte sorteado invista el carácter de árbitro sectorial que represente a cada parte, y de árbitro institucional.

II. La Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo procederá al sorteo del árbitro entre los inscriptos en el REGISTRO DE ÁRBITROS INSTITUCIONALES.

El árbitro único deberá tomar conocimiento de la controversia planteada dentro de los TRES (3) días de notificado de su designación, la que deberá realizar la autoridad de aplicación dentro de los DOS (2) días de sorteo. Fijará una audiencia para que concurran las partes dentro de los DIEZ (10) días posteriores a la toma de conocimiento.

En la audiencia el árbitro tratará que las partes arriben a una conciliación, la que, de ocurrir, será homologada por el árbitro único, dejándose constancia de todo ello en acta.

No alcanzada la conciliación entre las partes, el árbitro único oír a cada una de ellas o procederá a ordenar la producción de las pruebas que considere pertinentes.

En caso de ser necesario, de oficio o a pedido de ambas partes, podrá pasar a un cuarto intermedio, el que no podrá ser superior a los Tres (3) días.

El árbitro único contará con amplias facultades instructorias y ordenará todas las medidas que estime pertinentes para el adecuado dictado del laudo, pudiendo incluso solicitar la opinión de expertos cuando el tema de la controversia requiera una opinión especializada, la que no tendrá carácter vinculante para la decisión final.

Oídas las partes, el árbitro único dictará el laudo en ese mismo momento o en un plazo no mayor a los Dos (2) días de concluida la audiencia.

Contra el laudo arbitral dictado por el árbitro único podrá interponerse la acción de nulidad y el recurso de aclaratoria, en los términos indicados en el art. 28 de esta reglamentación..

#### CAPITULO X.- ALLANAMIENTO.

ARTICULO 27.- El reclamado podrá allanarse a las pretensiones del reclamante, en cualquier estado del proceso anterior al dictado del laudo.

Si se allanare con anterioridad a la constitución del tribunal arbitral, o a la designación del árbitro único en caso de corresponder el procedimiento especial, y al mismo tiempo constare el cumplimiento de las prestaciones reclamadas, se labrará acta ante la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo dejándose constancia de tales circunstancias, con asistencia de las partes, y se ordenará el archivo de las actuaciones; si se difiriere el cumplimiento, se requerirá acuerdo de partes y se labrará acta circunstanciada del mismo ante la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo, habilitándose expresamente la vía ejecutiva en el acuerdo, para el caso de incumplimiento del mismo.

Si se allanare una vez constituido el tribunal arbitral o designado el árbitro único, en caso de cumplimiento diferido se emitirá laudo homologando los términos del allanamiento si correspondiere; si constara que se cumplieron las prestaciones reclamadas, se labrará acta con intervención de las partes, y se ordenará el archivo del expediente.

De no prosperar el allanamiento, las actuaciones seguirán su curso según su estado.

#### CAPÍTULO XI - De los medios de impugnación.

ARTÍCULO 28.- El recurso de aclaratoria deberá ser deducido y fundado ante el mismo Tribunal que emitió el laudo, dentro de los cinco (5) días de notificado el mismo. Si se interpone recurso de aclaratoria, éste suspenderá el plazo para interponer la acción de nulidad. Resuelto el recurso, sin sustanciación, y notificada la decisión, se reiniciará el plazo para interponer la acción de nulidad, la que tendrá efecto devolutivo.

La acción de nulidad será ejercida por demanda autónoma deducida ante el juez de primera instancia que habría resultado competente en caso de no haberse sometido la cuestión a arbitraje.

En caso de incumplimiento de acuerdo conciliatorio y/o del laudo arbitral, será competente para conocer de su ejecución, el mismo juez indicado en el párrafo anterior.

#### CAPÍTULO XII - De la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo

ARTÍCULO 29.- El proveedor interesado en adherir a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, deberá hacerlo mediante los formularios que, para tal efecto, apruebe la autoridad de aplicación.

La solicitud a presentar por el interesado ante el Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo deberá contener:

- a) Ámbito material y temporal de la oferta;
- b) Sometimiento expreso al presente Sistema Arbitral de Consumo;
- c) Delegación de la elección del árbitro institucional en la autoridad de aplicación;
- d) Compromiso de cumplimiento del laudo arbitral;
- e) Renuncia a todos los recursos que se puedan interponer durante la sustanciación del procedimiento y contra el laudo, salvo con relación a los expresamente previstos en el artículo 14 de la ley 2963 contra el laudo arbitral.

Respecto del inciso a), el interesado deberá precisar:

I. A qué bienes o servicios se ajustará la oferta pública; y

II. Cuál es el plazo de validez de la oferta pública, el que no podrá ser inferior a seis (6) meses. Dicho plazo será prorrogable automáticamente desde la fecha de su vencimiento por un período igual, salvo lo dispuesto en el artículo 36.

En caso de omitirse las indicaciones del punto I), se entenderá que la oferta se ha realizado para todos los bienes y/o servicios producidos y/o comercializados y/o prestados por el proveedor.

La Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo evaluará las solicitudes presentadas y si las mismas cumplen con los requisitos exigidos por el Sistema Arbitral de Consumo, inscribirá la oferta realizada en el registro correspondiente.

ARTÍCULO 30.- La renuncia a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo deberá ser presentada a la autoridad de aplicación por escrito, con dos (2) meses de anticipación al vencimiento del plazo de validez de la oferta. Dicha renuncia implicará la pérdida del derecho de ostentar el distintivo oficial desde la fecha de vencimiento del mencionado plazo.

En caso de que el interesado quiera modificar cualquiera de las características de la oferta respecto de las anteriormente fijadas, deberá hacerlo saber a la autoridad de aplicación por escrito, con dos (2) meses de anticipación al vencimiento del plazo de validez de la oferta anterior.

El proveedor que haya renunciado a la oferta pública o haya modificado su ámbito de aplicación respecto del período anterior, deberá informar adecuadamente a los consumidores tales circunstancias; pudiendo la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo ordenar la publicación de la misma en un medio masivo de comunicación. La adhesión a la oferta pública subsistirá hasta tanto el proveedor cumpla con estos requisitos. La renuncia del proveedor no invalidará su obligatoriedad de someterse a los tribunales arbitrales de consumo, respecto de los productos y servicios comercializados con anterioridad al vencimiento del plazo de validez de la oferta.

ARTÍCULO 31.- El distintivo oficial del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires será el isologo que se reproduce en el anexo I que en dos (2) planillas forma parte de la presente disposición.

### CAPÍTULO XIII - Del acuerdo arbitral

ARTÍCULO 32.- A los efectos del sometimiento al arbitraje, las partes deberán suscribir el correspondiente acuerdo arbitral en los formularios que apruebe la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo.

El acuerdo arbitral establecerá la aceptación lisa y llana de las partes de las reglas de procedimiento establecidas para los tribunales arbitrales de consumo, y fijará que las costas serán siempre en el orden causado.

En el acuerdo arbitral las partes deberán, en forma inexcusable, aceptar la designación del árbitro institucional, de acuerdo al sorteo que realice el Área de Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo. Esta aceptación también formará parte de la solicitud de adhesión a la oferta pública de adhesión al sistema de arbitraje de consumo, y de la solicitud de arbitraje que presente el consumidor y la aceptación de arbitraje por parte del proveedor no adherido a la oferta pública.

Suscripto el acuerdo arbitral y designado el o los árbitros, se seguirá el procedimiento que corresponda para el tipo de arbitraje de que se trate.

## CAPÍTULO XIV. Competencia

ARTICULO 33.-. El sometimiento voluntario de las partes al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, implica la aceptación de su competencia exclusiva, respecto de cualquier otra jurisdicción arbitral y/o administrativa que pudiere haberle correspondido alternativa o concurrentemente. Dicha aceptación operará, para ambas partes, una vez formalizado el acuerdo arbitral respectivo.

ARTÍCULO 34.- (de forma)

Notas al pie:

1) CONDOMÍ, A.M.; Reflexiones generales sobre defensa del consumidor y sistema arbitral de consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (primeras aproximaciones); [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 20/10/11.

2) ALEXY, R.; Teoría de los derechos fundamentales; Centro de Estudios Constitucionales; Madrid, 1993.

3) Los derechos de los consumidores pertenecen a la categoría de los derechos humanos, de raigambre constitucional (CONCOMÍ; op cit ,`suprao, nota 1).

4) Es interesante la discusión planteada en la citada obra de ALEXY, respecto de la posibilidad de reducir los supuestos de protección a mera defensa, en la medida en que el Estado, al no proteger al interesado de acciones perjudiciales de terceros, estaría omitiendo actividades defensivas a su cargo, de donde toda falta de protección devendría en falta de defensa; el autor mencionado debate esta crítica y concluye, a los fines operativos, en la atribución de responsabilidad estatal que, en todo caso, deriva de su impostura.

5) "El derecho del consumidor en Argentina y en el MERCOSUR". (La Ley, 19/05/1995).

6) CONDOMÍ; A.M.; El árbitro de consumo ante los derechos primarios del consumidor. [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 7/12/11. Y El árbitro de consumo ante los derechos sustanciales del consumidor; [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 20/03/12.

7) CONDOMÍ; Reflexiones generales..., cit.

8) La extensión del término "comunidad", empleado en la norma legal para referirse a la temática del consumo, da pábulo a la amplitud con que deben considerarse los conceptos de "consumidor" y "usuario", a los fines de su protección y defensa. En efecto, la "comunidad de consumidores y usuarios" referida constituye, en primer análisis, un verdadero agregado social omnipresente, de vasto alcance susceptible, sin embargo, de ser descompuesto en agregados estadísticos, categorías y grupos sociales, según la clasificación elaborada por Ely CHINOY (La sociedad - Una Introducción a la Sociología -; Fondo de Cultura Económica, 1983).

9) HORTON, P. B. y HORTON, R. L.; Introducción a la Sociología; El Ateneo; 1987.

10) Ver nota 8.

11) "La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos én materia de consumo]" (art. 42, Cons. Nac.); "Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con

arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva. Podrán interponer esta acción...en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el defensor del pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización" (art. 43, Cons. Nac.).

12) CONDOMÍ, A. M.; Reflexiones generales..., cit.

DATOS DE PUBLICACION

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 12 DE ABRIL DE 2013

# Cigarrillos, publicidad e información al consumidor.

## Un comentario a la ley 26.687

Texto completo

RÍOS, GUILLERMO CRISTIAN<sup>1</sup>

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 4 DE SETIEMBRE DE 2012

ID:CF120163

### SUMARIO

TABAQUISMO-TABACO-CIGARRILLOS-PUBLICACION, PROMOCION Y CONSUMO DE TABACO-VENTA DE TABACO-PUBLICIDAD-CAMPAÑA PUBLICITARIA-DEBER DE INFORMACION-LEYENDA DE ADVERTENCIA-PROTECCION DEL CONSUMIDOR-INFORMACION AL CONSUMIDOR-RELACION DECONSUMO-PUBLICIDAD ENGAÑOSA-PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES

### I. INTRODUCCIÓN

En este trabajo realizaremos un comentario a la ley nacional 26.687, sancionada por el Congreso el 1º de junio del año 2011, promulgada el día 13 del mismo mes, y publicada en el Boletín Oficial el 14 de junio último. Esta ley regula la publicidad, promoción y consumo de productos elaborados con tabaco, y deroga el régimen de la ley 23.344 anteriormente vigente. Nos centraremos en el análisis de dos institutos: el deber de informar y la regulación de la publicidad, y observaremos qué novedades introduce la normativa. Compararemos el nuevo régimen con el de la ley 23.344, y observaremos cuál es la eficacia instrumental de las normas en estudio para el logro de ciertos objetivos sociales.

El orden de este trabajo será el siguiente. En primer lugar reseñaremos los antecedentes normativos en materia de publicidad y advertencias vinculados a los productos elaborados con tabaco, en el Derecho argentino y comparado. En segundo lugar describiremos los objetivos pretendidos por esos antecedentes y por la nueva ley, y efectuaremos ciertas distinciones conceptuales entre objetivos y funciones. En tercer lugar compararemos el régimen actual y el de la ley 23.344 en materia de cumplimiento del deber de informar, observando la eventual influencia que pudo haber tenido la sanción de la Ley de Defensa del Consumidor en el año 1993. En cuarto lugar haremos lo mismo en materia de publicidad. En quinto lugar efectuaremos algunas precisiones en torno a las razones por las cuales el Legislador decide recurrir a la información para prevenir el daño, y la eficacia de esa técnica. Finalmente, elaboraremos algunas conclusiones.

En este trabajo no abordaremos, por razones de extensión, cuatro cuestiones que revisten gran importancia: la posibilidad de atribuir a las empresas tabacaleras responsabilidad civil por daños, en virtud de un supuesto defecto de advertencia; los diferentes mecanismos que se han propuesto para instrumentar esa atribución juicios individuales, class actions, juicios iniciados por el Estado); las medidas destinadas a reducir la nocividad de los cigarrillos mediante modificaciones en su composición química; y el problema de los daños derivados de la exposición al humo de terceros (fumadores pasivos, o *second-hand smoking*).

La relevancia del estatuto que estudiaremos viene dada por el fenómeno al que pretende dar solución. El tabaquismo es una práctica extendida, que en nuestro país causa más de 40.000 muertes anuales, constituyendo la principal causa de muerte evitable.<sup>2</sup> Es compartida la sensación de que deben adoptarse medidas para encauzar este fenómeno,<sup>3</sup> pero en ocasiones no se sale de las generalidades

---

<sup>1</sup> Ayudante "A" de la cátedra Derecho de las Obligaciones, Universidad Nacional del Sur (Bahía Blanca); Maestrando de la Maestría en Derecho con orientación en Análisis Económico del Derecho en la misma institución; integrante del Grupo de Investigación "Análisis Económico del Derecho del Consumidor", dirigido por el Dr. Matías Irigoyen Testa, y del Grupo de Investigación "Análisis Económico del Derecho de Daños: incentivos e instituciones jurídicas", codirigido por el Dr. Hugo A. Acciarri y la Mg. Andrea S. Castellano. E-mail: [gc\\_rios@yahoo.com.ar](mailto:gc_rios@yahoo.com.ar).

<sup>2</sup> Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación, Encuesta de tabaquismo en grandes ciudades de Argentina, año 2004, p. 1. El texto puede consultarse en el sitio web [http://www.msal.gov.ar/htm/site\\_tabaco/pdf/encuesta\\_tabaquismo.pdf](http://www.msal.gov.ar/htm/site_tabaco/pdf/encuesta_tabaquismo.pdf).

<sup>3</sup> Para un estudio general de las medidas de prevención del daño en la experiencia comparada véase PRABHAT, J. y CHALOUKPA, F., *Curbing the Epidemic: Governments and the Economics of Tobacco Control*, The World Bank, Washington D.C., 1999.

("generar conciencia", "prevenir"), y es palpable cierto desencuentro entre los objetivos que se pretenden y los medios que se proponen para alcanzar tales objetivos. Dados tales extremos, y como medida previa a manifestar si la nueva normativa constituye o no un avance significativo respecto de su antecedente, resulta útil introducir ciertas precisiones. Tal es la pretensión de este trabajo.

## II. ANTECEDENTES

La ley 26.687 deroga, en su artículo 41, a la ley 23.344 y su modificatoria 24.044. Dicha norma fue sancionada en el año 1986, e introdujo ciertas limitaciones a la publicidad de los productos elaborados con tabaco, así como la obligatoriedad de incluir en las marquillas el mensaje "El fumar es perjudicial para la salud". Este régimen tenía como antecedente la legislación federal estadounidense en la materia, que reseñaremos brevemente.

### II.1. LEGISLACIÓN FEDERAL ESTADOUNIDENSE

En el año 1965 fue sancionada por el Congreso Federal estadounidense la ley denominada Cigarette Labeling and Advertising Act, por la cual se obligó a los fabricantes de cigarrillos a incorporar en las marquillas la leyenda "Precaución: fumar cigarrillos podría ser perjudicial para su salud",<sup>4</sup> y prohibía que otras leyes, fueran federales, estatales o municipales, exigieran advertencias adicionales. El antecedente inmediato de la sanción de esta ley fue la publicación, en el año 1964, del informe Cigarettes and Health del Cirujano General, en el cual se demostraba la existencia de una relación causal entre el

consumo de cigarrillos y la mayor propensión al desarrollo de cáncer.

La inclusión obligatoria de una advertencia en un producto de venta al público constituyó una novedad para la época.<sup>5</sup> Hasta entonces, la legislación sólo había impuesto la inclusión de advertencias en productos cuya ingesta, consumo o utilización provocaba un daño inmediato, tales como venenos, medicamentos, insecticidas, herbicidas y sustancias inflamables. Pero en ningún caso se habían adoptado medidas de ese tipo con respecto a productos dañinos a largo plazo.

En 1969 el Congreso Federal sancionó la Public Health Cigarette Smoking Act que reemplazaba el contenido de las advertencias por otro que estipulaba: Advertencia: el Cirujano General ha advertido que fumar cigarrillos es peligroso para su salud".<sup>6</sup> Finalmente, en el año 1984, mediante la Comprehensive Smoking Education Act, se estableció el régimen actualmente vigente, que forma parte del capítulo 36, título 15 del United States Code, y por el cual se incluyen las siguientes advertencias:

ADVERTENCIA DEL CIRUJANO GENERAL: El fumar causa cáncer pulmonar, cardiopatía y enfisema, y podría complicar el embarazo.

ADVERTENCIA DEL CIRUJANO GENERAL: Dejar de fumar ahora reducirá considerablemente graves riesgos para su salud.

ADVERTENCIA DEL CIRUJANO GENERAL: Fumar durante el embarazo podría provocar daños al feto, nacimiento prematuro y bajo peso al nacer.

ADVERTENCIA DEL CIRUJANO GENERAL: El humo de cigarrillo contiene monóxido de carbono.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> "Caution: Cigarette Smoking May Be Hazardous to Your Health".

<sup>5</sup> VISCUSI, W., "Tobacco: Regulation and Taxation through Litigation", en VISCUSI, W. (ed.), Regulation through Litigation, AEI-Brookings Joint Center for Regulatory Studies, 2002, p. 36.

<sup>6</sup> "Warning: The Surgeon General Has Determined That Cigarette Smoking Is Dangerous to Your Health."

<sup>7</sup> "SURGEON GENERAL'S WARNING: Smoking Causes Lung Cancer, Heart Disease, Emphysema, and May Complicate Pregnancy. SURGEON GENERAL'S WARNING: Quitting Smoking Now Greatly Reduces Serious Risks to Your Health. SURGEON GENERAL'S WARNING: Smoking by Pregnant Women May Result in Fetal Injury, Premature Birth, and Low Birth Weight. SURGEON GENERAL'S WARNING: Cigarette Smoke Contains Carbon Monoxide."

Estas advertencias son rotativas. Se establece, además, que no se requerirá a las empresas que coloquen en los paquetes otro mensaje más que el prescrito por la ley, y se prohíbe a los Estados fijar requerimientos adicionales o prohibiciones sobre la publicidad de los cigarrillos distintas a las prescritas por la ley.

## II.2. ANTECEDENTES EN LA REPÚBLICA ARGENTINA

La iniciativa del Congreso Federal estadounidense pronto tuvo repercusión en nuestro país. El primer proyecto de ley en la materia presentado ante el Congreso de la Nación fue el del diputado por la provincia de Córdoba Julio Antún Resca, del partido Unión Popular, de fecha 12 de mayo de 1966. No obtuvo sanción.<sup>8</sup> El proyecto proponía incluir en todos los paquetes de cigarrillos la advertencia "Fumar cigarrillos puede ser perjudicial para su salud".

En el año 1970 se promulgó la ley 18.604 y el decreto reglamentario 628, que prohibió por un año la publicidad de cigarrillos en radio, televisión y cines por un año, estableciendo multas para los infractores. No obstante, esta norma no tuvo un fin de política sanitaria, sino que respondió a la presión de los productores locales de tabaco para frenar la amenaza de la competencia extranjera.

Durante el período 1973-1976 se presentaron en el Congreso dos proyectos de ley: el del diputado radical Pedro Freschi, de julio de 1973, y el del senador justicialista Domingo Frois, de abril de 1974. El primero prescribía la imposición de la advertencia "Nocivo para la salud" en todo producto o publicidad relacionado con el tabaco, así como de un letrero en los puntos de venta que advirtiera "Los cigarrillos y el tabaco son nocivos para la salud". El proyecto del senador Frois proponía colocar la etiqueta de advertencia "El cigarrillo acorta la vida y predispone a innumerables enfermedades, como el cáncer". Además, el proyecto preveía algunas restricciones publicitarias. El 4 de septiembre de 1974 el Senado aprobó el proyecto, modificando la etiqueta de advertencia por otra que enunciaba "El tabaco es peligroso para la salud y disminuye la expectativa de vida. Además exigía la publicación de las cantidades de nicotina y alquitrán en los paquetes. La Cámara de Diputados no trató el proyecto.

En 1976, el Ministerio de Bienestar Social formuló un proyecto de ley para restringir el contenido de los anuncios de alcohol y tabaco y exigir una etiqueta de advertencia sanitaria en los paquetes y la publicidad de cigarrillos que dijera "la autoridad sanitaria nacional advierte que el tabaco es peligroso para la salud". El proyecto no fue aprobado. Idéntica suerte corrió un proyecto de ley de 1979 que surgió como respuesta a la campaña de la OMS de 1979, "Tabaco o Salud".

El 30 de noviembre de 1983 el Ministerio de Salud Pública y Ambiente, a cargo de Horacio Rodríguez Castells, aprobó la resolución 3115, que ordenaba la colocación de la etiqueta "La Autoridad Sanitaria Nacional advierte que el tabaco es peligroso para la salud". La resolución nunca entró en vigencia.

Finalmente, el 29 de agosto de 1986, se sancionó la ley 23.344. La norma tenía importantes diferencias con el proyecto original, presentado por el diputado por la provincia de Buenos Aires, Lorenzo Pepe, en el año 1984. El proyecto original preveía, entre otras disposiciones, una prohibición absoluta de publicitar en televisión, video y cines, y la obligatoriedad de incluir la leyenda "El tabaco contiene sustancias cancerígenas" en la publicidad y en los paquetes. Asimismo contemplaba la obligatoriedad de incluir en los paquetes la lista de componentes químicos, y contemplaba la realización de campañas de prevención. El régimen finalmente sancionado contemplaba limitaciones menos estrictas a la publicidad, un logro que algunos autores atribuyen al lobby de la industria tabacalera.<sup>9</sup>

## II.3. EL RÉGIMEN DE LA LEY 23.344

La ley 23.344 prescribía en su artículo 1º la inclusión obligatoria de la leyenda "El fumar es perjudicial para la salud" en los envases en que se comercializaban productos elaborados con tabaco. En su artículo 2º estipulaba una serie de limitaciones a la publicidad:

---

<sup>8</sup> SEBRIE, E. et al., "La Industria Tabacalera y su Dominio en la Formulación de las Políticas Nacionales sobre el Control del Tabaco en Argentina, 1966-2005", Centro de Investigación y Educación para el Control del Tabaco, Universidad de California, San Francisco, Diciembre de 2005, en [http://repositories.cdlib.org/ctcre/tcpmi/Argentina2005\\_Spanish](http://repositories.cdlib.org/ctcre/tcpmi/Argentina2005_Spanish). Los seguimos en este apartado.

<sup>9</sup> SEBRIÉ et al. op. cit., citando documentos de la UCSF. El 12 de mayo de 1994 el profesor Stanton Glantz, de la Universidad de California, San Francisco, recibió una caja con documentos internos confidenciales de Brown & Williams y British American Tobacco. Estos documentos fueron depositados en el Departamento de Archivos y Colecciones especiales de la Biblioteca de la UCSF, que el 1 de julio de 1995 procedió a su publicación en internet, en <http://www.library.ucsf.edu/tobacco>. Véase GLANTZ, S., et al., (ed.), *The Cigarette Papers*, Berkeley, University of California Press, 1996. <http://ark.cdlib.org/ark:/13030ft8489p25j/>.



- a) No se practicará en radio y televisión entre las ocho (8) y las veintidós (22) horas de cada día, salvo la que sólo identifique marca y se realice fuera del recinto del medio de difusión respectivo;
- b) No se practicará en publicaciones dirigidas a menores de edad y tampoco, en salas de espectáculos en que se admita la presencia de menores de dieciocho (18) años de edad;
- c) No se promocionarán ni distribuirán muestras de estos productos en escuelas, colegios, universidades, establecimientos de enseñanza, ni en espectáculos o actividades en los que el público se constituya preferentemente por menores de edad;
- d) No se efectuará por figuras del mundo artístico cuyo público se constituya preferentemente por menores de edad;
- e) No participarán, modelos menores de edad, ni podrán vestirse o maquillarse quienes participen de modo que representen la edad de un menor;
- f) No podrán mostrarse personas fumando desmesuradamente;
- g) No podrán emplearse expresiones o vocabularios propios de menores de edad;
- h) Los procedimientos de tratamiento o producción que disminuyan el contenido nicótico o alquitrán no podrán presentarse como beneficiosos o convenientes para la salud.

Finalmente, estipulaba que la autoridad de aplicación era la Secretaría de Comercio Interior, fijaba la sanción de multa para el caso de incumplimiento, y el destino de los fondos obtenidos.

### III. OBJETIVOS DE LA NORMATIVA EN LA MATERIA

La primera diferencia que puede constatarse entre el régimen de la ley 26.687 y su antecedente normativo, la ley 23.344, es que el nuevo estatuto prevé en su artículo 2º una serie de objetivos. Es importante distinguir la noción de objetivo y función de un sistema normativo. La doctrina contemporánea denomina objetivo a la meta que se pretende lograr, y reserva la noción de función para referir a los efectos que un sistema normativo efectivamente tiene en el mundo. Esto implica que puede existir una contradicción entre objetivos y funciones. Una ley puede pretender lograr un objetivo, pero puede ser ineficaz para hacerlo. Por ejemplo podría tener como objetivo la prevención de ciertos daños, pero carecer de aptitud instrumental para alcanzar tal fin. En ese caso diremos que no tiene una función de prevención del daño, aunque ése sea su objetivo.<sup>10</sup>

La explicitación de objetivos en las regulaciones jurídicas es una técnica que puede observarse en otros ámbitos, como la Ley de Riesgos del Trabajo (art. 1º, ley 24.557) y la Ley General del Ambiente (arts. 2º y 4º, ley 25.675). La utilidad de estas enunciaciones es limitada. La mera declaración de intenciones no vuelve a un régimen eficaz para lograr los objetivos pretendidos. Reviste cierto interés como instrumento de interpretación en caso de laguna u oscuridad de la norma, y, en lo que nos interesa, como medio para evaluar la eficacia de la norma para la concreción de esos fines.

En el caso de la legislación federal estadounidense, el párrafo 1331 del capítulo 36 del título 15 del United States Code expresa que el propósito buscado por la ley es informar adecuadamente a los fumadores, y evitar la sanción de normas contradictorias por parte de las legislaturas locales y las agencias administrativas.

La ley 23.344 no preveía fines en su articulado, pero eso no impidió a los jueces pronunciarse al respecto. Por ejemplo, en el fallo de la Sala B de la Cámara Nacional en lo Civil en los autos caratulados "Fernández, Edgardo v. Nobleza Picardo S.A.", con fecha 8 de febrero de 2006, se afirmó:

...la materia que concita la intervención del tribunal se encuentra regulada y tal regulación tiene por finalidad prevenir a los consumidores sobre la nocividad del consumo del tabaco, por insuficientes que resulten al apelante los medios legales existentes para cumplir una eficaz acción preventiva....

La ley 26.687 enuncia en su artículo 2º los siguientes objetivos:

- a) Reducir el consumo de productos elaborados con tabaco;

---

<sup>10</sup> Seguimos en la distinción a ACCIARRI, H., La Relación de Causalidad y las Funciones del Derecho de Daños. Prevención, Reparación, Minimización de Costos Sociales, 1ª edición, Buenos Aires, Abeledo Perrot, 2009, p. 176.

- b) Reducir al mínimo la exposición de las personas a los efectos nocivos del humo de productos elaborados con tabaco;
- c) Reducir el daño sanitario, social y ambiental originado por el tabaquismo;
- d) Prevenir la iniciación en el tabaquismo, especialmente en la población de niños y adolescentes;
- e) Concientizar a las generaciones presentes y futuras de las consecuencias producidas por el consumo de productos elaborados con tabaco y por la exposición al humo de productos elaborados con tabaco.

Se desprende de esta formulación la pretensión de evitar que personas no fumadoras se inicien en el hábito, fomentar que las personas fumadoras lo abandonen, o procurar que éstas adopten modalidades de consumo menos dañinas (si es que tal posibilidad existe). En síntesis, el objetivo que pretende alcanzarse mediante los instrumentos contenidos en la ley 26.687 es la prevención del daño que acarrea el consumo de cigarrillos, o, en la terminología de Guido Calabresi, la reducción de costos primarios.<sup>11</sup> Este jurista, autor de obras fundamentales del Análisis Económico del Derecho, identifica dos objetivos

principales de cualquier sistema de Derecho de Daños: la reducción de costos y el logro de la Justicia. Dentro del primer objetivo, distingue tres objetivos específicos: la reducción de costos primarios, secundarios y terciarios.

Identifica a los costos primarios con los daños derivados de un accidente; los costos secundarios, por su parte, son aquéllos derivados de la tardanza en obtener una compensación; los costos terciarios, por último, son los costos de administración del sistema. Los distintos regímenes que lidian con el daño (el

régimen de la responsabilidad por culpa, el de la responsabilidad objetiva, los sistemas administrativos de compensación) implican diversas combinaciones en la aptitud para el logro de estos objetivos. La normativa en estudio explícitamente centra su atención en el primer tipo de costos.

La decisión del legislador es valiosa, plausible, y armónica con la interpretación judicial del texto de la ley 23.344. Sin embargo, no es la única opción posible.

Sería imaginable un sistema que procurase lograr otro objetivo, por ejemplo, la reducción de costos secundarios a través de mecanismos de compensación administrativos a las "víctimas" del tabaco. Podría, incluso, incorporarse un elemento de prevención primaria, estipulando que el fondo de compensación sea financiado por las mismas tabacaleras. La opción elegida por el Legislador ha sido otra.

Analizaremos en el acápite VI un tema adicional: el de la eficacia de los instrumentos incorporados por la nueva normativa para alcanzar el objetivo pretendido, y la existencia de vías alternativas para concretarlo.

#### IV. INFORMACIÓN

La dogmática argentina ha señalado que la relación que vincula a fumadores y empresas proveedoras es una relación de consumo,<sup>12</sup> resultando, en consecuencia, aplicables las normas previstas por la ley 24.240 y modificatorias. La relación de consumo está caracterizada por la situación de debilidad en que se encuentra una de las partes. Esta situación de debilidad se configura esencialmente por la asimetría informativa,<sup>13</sup> noción que refiere a la situación en que el proveedor tiene un conocimiento acabado del producto o servicio que comercializa, mientras que el consumidor tiene un conocimiento imperfecto sobre su calidad.

El orden jurídico provee diferentes herramientas para remediar la desigualdad de conocimiento. Entre ellas, impone al proveedor el deber de informar. Desde el punto de vista del derecho de contratos, se

---

<sup>11</sup> CALABRESI, G., *The Costs of Accidents. A Legal and Economic Analysis*, 1a edición, London, Yale University Press, 1970, p. 340.

<sup>12</sup> MÁRQUEZ, J. F., "La responsabilidad por daños producidos por el tabaco. Dudas y propuestas", SJA 17/8/2005 - JA 2005-III-290, Lexis N° 0003/011595, entre otros.

<sup>13</sup> CASTELLANO, A., "Defensa del consumidor e instituciones jurídicas. Un análisis económico", LexisNexis Jurisprudencia Argentina, número especial sobre Derecho y Economía", 17 de mayo de 2006.

trata de un deber secundario de conducta, accesorio a la prestación principal y manifestación del deber genérico de buena fe en materia contractual. Este instituto está contemplado en el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor, que, en la redacción que le confirió la ley 26.361 prescribe:

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.

A través de la información se procura minimizar riesgos y preservar la libertad de decisión del consumidor salvando la brecha de información. Informar adecuadamente consistirá en colocar al consumidor en una situación mejor a la que gozaba originariamente. Esto implica que necesariamente la información debe proveerle algo que previamente desconociera. Si la instrucción, advertencia, prospecto o mensaje que acompaña al producto no es capaz de satisfacer ese recaudo, entonces se configura el incumplimiento de la obligación.

En el ámbito específico que estudiamos, la ley 23.344 preveía un mecanismo de información que enunciamos: la incorporación obligatoria de una leyenda estandarizada en cada marquilla. La ley 26.687 crea un sistema más complejo.

Prescribe en su artículo 10 que los envases de los productos elaborados con tabaco llevarán insertos una imagen y un mensaje sanitario, que será actualizado regularmente. Los mensajes, listados en el artículo 7, son los siguientes:

- a) Fumar causa cáncer;
- b) Fumar causa enfisema pulmonar;
- c) Fumar causa adicción;
- d) Fumar causa impotencia sexual;
- e) Fumar causa enfermedades cardíacas y respiratorias;
- f) El humo de tabaco es causa de enfermedad y muerte;
- g) La mujer embarazada que fuma causa daños irreparables a su hijo;
- h) Fumar causa muerte por asfixia;
- i) Fumar quita años de vida;
- j) Fumar puede causar amputación de piernas.

El artículo 11 estipula ciertas características físicas del mensaje, y el artículo 12 prevé la inclusión en uno de los laterales del paquete de información sobre el servicio gratuito para dejar de fumar que deberá suministrar el Ministerio de Salud. Finalmente, el artículo 13 estipula que

En los paquetes y envases de productos elaborados con tabaco no podrán utilizarse expresiones tales como "Light"; "Suave", "Milds", "bajo en contenido de nicotina y alquitrán", o términos similares, así como elementos descriptivos, marcas de fábrica o de comercio, signos figurativos o frases, que tengan el efecto directo o indirecto, de crear la falsa, equívoca o engañosa impresión de que un determinado producto elaborado con tabaco es menos nocivo que otro o que pueda inducir a error con respecto a sus características, efectos para la salud, riesgos o emisiones.

A través de estas normas, mediante la incorporación compulsiva de cierta información, y la prohibición de introducir ciertos mensajes, la legislación da un contenido específico al modo en que debe cumplirse el deber de informar en este ámbito, y profundiza la modalidad prevista originalmente en la ley 23.344.

## V. PUBLICIDAD

### V.1. EN GENERAL

La dogmática define a la publicidad como ...toda forma de comunicación realizada en el marco de una actividad comercial, industrial, artesanal o liberal con el fin de promover el suministro de bienes o la prestación de servicios, incluidos los bienes inmuebles, los derechos y las obligaciones.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> WAJNTRAUB, J. H., Protección Jurídica del Consumidor, Buenos Aires, LexisNexis - Depalma, 2004, Lexis Nº 3201/000981.

A su vez, se entiende que el art. 9 de la ley 22802 de Lealtad Comercial define a la publicidad engañosa como aquella que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir al error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades del producto o servicio, calidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios.

En la caracterización anterior puede advertirse un problema. Un mismo mensaje puede inducir a confusión a una persona, y no a otra. Podemos preguntarnos si se requiere un mínimo de personas que resultarían engañadas por el mensaje, o si por el contrario basta con una sola para tachar a la publicidad de irregular. La doctrina argentina parece entender que la aptitud engañosa debe medirse conforme al estándar de capacidad de comprensión del público al que esa publicidad va dirigida. Luego, la publicidad dirigida a sectores con menor capacidad de comprensión (subconsumidores, como los niños) será juzgada con mayor rigor que aquella dirigida a adultos. Paul Rubin, aplicando un criterio de costos y beneficios, estima que debe considerarse engañosa a la publicidad cuando genera una falsa creencia en algunos consumidores, y el beneficio derivado de su corrección supera el costo que implica (incluyendo en ese costo la información que pierden con el cambio los consumidores que no se engañaban con la primera manifestación).<sup>15</sup> Luego, podría aventurarse que cuando sólo una persona resulta confundida por la publicidad, el beneficio resultante de aclararle a esa persona su confusión no (siempre) sería superior a los costos necesarios para realizar el cambio. Supongamos, por ejemplo, el caso de un mensaje publicitario pleno de ironía, y que muchas personas consideran humorístico. Supongamos además que una persona no advierte el doble mensaje, interpreta literalmente el contenido, y se engaña sobre la calidad del servicio. Si el beneficio que le reporta la claridad no supera el perjuicio de los demás, no hablaríamos de publicidad engañosa. La doctrina ha advertido este problema, que se vincula a la tradicional complacencia del Derecho ante las "pequeñas exageraciones" en que lícitamente puede incurrir el proveedor.<sup>16</sup>

La publicidad engañosa puede afectar a los consumidores, que incurren en error, y también a la competencia, como conducta desleal.<sup>17</sup> Analizaremos sólo el primer caso.

La difusión de publicidad engañosa acarrea distintas consecuencias según el efecto que haya tenido. La Ley de Defensa del Consumidor no prohíbe genéricamente esa conducta, pero establece el deber de veracidad respecto de la información. Por el contrario, la ley 22.802 prohíbe esa práctica, estableciendo como sanción, en su artículo 20, la cesación del mensaje irregular y la publicidad correctiva, rectificatoria<sup>18</sup> o contrapublicidad. La misma solución prevén algunos estatutos provinciales sobre protección de intereses colectivos, como el Código Procesal Constitucional Tucumano (art. 77.2), y la ley 13.133 de la provincia de Buenos Aires (art. 74). No es necesario que un consumidor haya sufrido ningún tipo de daño para que pueda ordenarse esa medida.

Las precisiones formuladas mediante la publicidad engañosa se tienen por incluidas en el contrato y obligan al oferente (art. 8 de la Ley de Defensa del Consumidor). La práctica puede considerarse una violación al deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato, por lo que autoriza al consumidor a optar por exigir su cumplimiento, a demandar la indemnización por los daños causados por el incumplimiento o a articular la nulidad del acto (art. 37 y concordantes, Ley de Defensa del Consumidor).

## V.2. RÉGIMEN LEGAL DE LA PUBLICIDAD DE CIGARRILLOS

Señalamos en el acápite II.2 que la ley 23.344 prohibía realizar publicidad bajo ciertas condiciones, horarios y modalidades. Amén de esa ley, algunas provincias han dictado regulaciones aún más

---

<sup>15</sup> RUBIN, P. H., "Information Regulation (Including Regulation of Advertising)", en BOUCKAERT, B. y DE GEEST, G. (eds.), *Encyclopedia of Law and Economics*. Vol. V. Regulation of Contracts, Cheltenham, Edward Elgar, 2000, pp. 279-280.

<sup>16</sup> SANTARELLI, F. G., "La protección del consumidor frente a la publicidad engañosa en la República Argentina", en AMEAL, O. J. (dir.) - TANZI, S. Y. coord.), *Obligaciones y contratos en los albores del siglo XXI*, Buenos Aires, LexisNexis - Abeledo Perrot, 2001.

<sup>17</sup> ETCHEVERRY, R. A., "Publicidad engañosa, competencia y responsabilidad civil", en KEMELMAJER DE CARLUCCI, A. (dir.) y BUERES, A. J. (dir.), *Responsabilidad por Daños en el Tercer Milenio (Homenaje a Atilio A. Alterini)*, Buenos Aires, LexisNexis - Abeledo-Perrot, 1997, Lexis N° 1010/008812.

<sup>18</sup> MAS, V., "Defensa del consumidor: aspectos sustanciales y formales", LNBA 2006-6-618, Lexis N° 0003/800199.

restrictivas: por ejemplo las leyes 1799 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 9113 de la provincia de Córdoba, y 12.432 de Santa Fe.

En algunos fallos judiciales, dictados durante la vigencia del antiguo régimen, se ha estimado que basta con que la publicidad de cigarrillos se sujete a las modalidades prescriptas por la ley para ser considerada lícita.<sup>19</sup> Sin embargo atendiendo a la definición de "publicidad engañosa" que hemos dado en el punto anterior, podemos desestimar esa opinión, porque no da cuenta de la posibilidad de que se incurra en otras irregularidades no contempladas en la ley 23.344. Aún cumpliendo con las prescripciones de esa norma era posible que se observasen inexactitudes u omisiones que indujeran a error.

La cuestión ha tornado abstracta. La ley 26.687 va un paso más allá de su predecesora, prohibiendo la publicidad, promoción y patrocinio de los productos elaborados con tabaco, en forma directa o indirecta, a través de cualquier medio de difusión o comunicación (art. 5º). Prevé en el artículo 6º una serie de excepciones a la prohibición:

a) En el interior de los lugares de venta o expendio de productos elaborados con tabaco, conforme a lo que determine la reglamentación de la presente ley;

b) En publicaciones comerciales destinadas exclusivamente a personas o instituciones que se encuentren involucradas en el negocio del cultivo, fabricación, importación, exportación, distribución, depósito y venta de productos elaborados con tabaco;

c) A través de comunicaciones directas a mayores de dieciocho (18) años, siempre que se haya obtenido su consentimiento previo y se haya verificado su edad.

Pero en todos los casos la publicidad o promoción deberá incluir uno de los mensajes sanitarios que citamos en el apartado IV, cuyo texto estará escrito en forma "legible, prominente y proporcional". Prohíbe la normativa, finalmente, realizar el auspicio y patrocinio de marca de cualquier tipo de actividad (art. 8).

## VI. ENTRE LOS OBJETIVOS Y LAS FUNCIONES. LA EFICACIA DE LA LEY 26.687

### VI.1. INFORMAR (Y NO PROHIBIR) PARA PREVENIR EL DAÑO

Hemos señalado que el objetivo pretendido por la ley 26.687 consiste en la prevención de los daños derivados del consumo de productos elaborados con tabaco, y observamos que, si bien resulta una finalidad atendible, existen alternativas que pudieron haberse seguido. Reseñamos, además, cuál es la técnica aplicada para el logro de ese fin. Un observador crítico podría preguntarse por qué el Legislador no acude al más simple expediente para reducir de manera drástica el consumo de esos productos: la prohibición lisa y llana de su producción y comercialización. Para ello bastaría, por ejemplo, con someter a la nicotina al régimen de la ley 23.737, de estupefacientes. Sin embargo, aunque esa medida fuera eficaz para la reducción en el consumo de tabaco (extremo que podría cuestionarse), como sociedad no estaríamos dispuestos a tomar una decisión de esa naturaleza. Preferimos optar por medidas que respeten la voluntad de las personas, y que dejen en sus manos la opción por fumar o no hacerlo. El fundamento radica en que, a diferencia de lo que sucede en otros ámbitos, el daño que pretendemos prevenir es el daño que las víctimas se hacen a sí mismas, y no a un tercero. Por ello, si bien creemos, como colectividad, que los costos de fumar superan a sus beneficios, preferimos que el decisor último sea el propio consumidor. Bien puede creer éste que el beneficio personal supera al costo, y como juez de su bienestar, no podríamos impugnar esa decisión. Ahora bien, pretendemos que esa decisión sea tomada con fundamento, esto es, con información adecuada.

El legislador pudo haber optado por otras vías de mayor eficacia para la prevención de costos primarios. Pudo haber dispuesto que la prevención no dependiese de la voluntad del consumidor, sino de la de un tercero. Por ejemplo pudo haber creado un régimen especial de responsabilidad civil del fabricante que expresamente dispusiera la inaplicabilidad de la defensa de culpa de la víctima o

---

<sup>19</sup> "Y. D. P., I. y otros c/ Massalin Particulares S.A. y otros s/ daños y perjuicios", Cámara Nacional Civil, Sala C, 30 de octubre de 2008, Lexis Nº 70060103.

asunción del riesgo. Una medida de tal naturaleza, más allá de su factibilidad política y de sus consecuencias en otros ámbitos, habría colocado sobre las tabacaleras todo el peso de la búsqueda de alternativas para la evitación del daño.

A poco de detenernos a reflexionar sobre la técnica elegida no podemos dejar de observarla con cierta perplejidad. Cabe preguntarse si es que aún queda alguien que no tenga conocimiento de que fumar causa daños y adicción. Observaremos en el punto VI.3 los resultados de una encuesta reciente que procuró recoger información sobre ése y otros puntos. No obstante, cabe hacer una observación previa.

Numerosos estudios dan cuenta de que en materia de consumo de cigarrillos se observa una capacidad de discernimiento limitada y una voluntad débil. Cualquier persona que haya intentado dejar de fumar, o que conozca a alguien que haya atravesado esa situación, puede dar fe de ello. La comparación entre costos y beneficios señalada arriba, típica de un agente racional, parece sufrir ciertos sesgos. Consecuentemente, resulta necesario recurrir a cierta insistencia, a imágenes impactantes, y a ciertas prohibiciones puntuales para compensar esa conducta errática. La forma en que se brinda el mensaje resulta ser tan importante como el contenido mismo del mensaje.<sup>20</sup>

Jueces y autores han tenido en cuenta otro aspecto no menor de la cuestión, y que se halla en la división misma entre objetivos y funciones. Es difícil evaluar cuál ha sido la eficacia de la advertencia legal prescrita por la ley 23.344 para el logro de la prevención de daños. Por el contrario, es conocida su utilidad como mecanismo para impedir que se atribuya responsabilidad civil a las tabacaleras por los daños sufridos por fumadores. En tal aspecto, su eficacia ha sido absoluta: al día de hoy no existe un solo proceso judicial en que se haya imputado responsabilidad civil en tal sentido, y la defensa de culpa de la víctima o asunción del riesgo en virtud de la existencia de una advertencia legal ha sido fundamental.<sup>21</sup> Cabe preguntarse si la ley 26.687 no acentuará este fenómeno.

## VI.2. TÉCNICAS PARA INFORMAR

Dado que el acento de la legislación en estudio está puesto en la provisión de información a los consumidores, analizaremos qué técnica es empleada.

Concretamente, nos centraremos en la decisión de crear un régimen especial, contando con un régimen general en materia de publicidad y con las normas de la Ley de Defensa del Consumidor referidas a la información.<sup>22</sup> Siendo que el artículo 4 de ese estatuto prevé un deber de informar, y dado que el daño derivado del incumplimiento de ese deber puede originar responsabilidad civil, podemos preguntarnos qué razón lleva al Legislador a dictar normas específicas en la materia.

Esta decisión legislativa se da en distintos ámbitos, y pueden observarse al menos dos modalidades diferentes. Por un lado, pueden enunciarse los datos que el proveedor debe suministrar al consumidor. Hallamos ejemplos en los artículos 10, 14, 15, 21 y 36 de la Ley de Defensa del Consumidor. La otra modalidad se manifiesta en los casos en que las normas tipifican advertencias, indicando precisamente el contenido, la forma o la disposición del mensaje. Un ejemplo notable es el que estamos estudiando, pero no es el único. Por ejemplo, el artículo 235 sexto del Código Alimentario Argentino prescribe:

En el rótulo de los envases de miel, deberá consignarse con caracteres de buen realce y visibilidad y en un lugar destacado de la cara principal, la siguiente leyenda: "No suministrar a niños menores de 1 año."

El diseño de una cláusula de advertencia implica la necesidad de obtener información, evaluar los beneficios provenientes de revelarla y diseñar la manera más eficaz de hacerlo. Cuando el Legislador o la Administración tipifican una advertencia, asumen ese costo. Por el contrario, cuando se sanciona a

---

<sup>20</sup> Para un enfoque enraizado en el Behavioral Law and Economics, véase MONROY, D., "Análisis Económico-Conductual de la Regulación Antitabaco en Colombia: El efecto marco y la fuerza de voluntad limitada", febrero de 2011, disponible en [http://works.bepress.com/daniel\\_monroy/6](http://works.bepress.com/daniel_monroy/6).

<sup>21</sup> Véase FLORES, M. L., et al., "Litigation in Argentina: challenging the tobacco industry." Tobacco control, 15 (2), pp. 90-96, 2006, disponible en <http://repositories.cdlib.org/postprints/2294>.

<sup>22</sup> Analizamos la cuestión con mayor profundidad en la ponencia "El deber de informar como mecanismo de prevención del daño: advertencias típicas, deberes genéricos, y conflictos normativos", presentada ante las XII Jornadas Bonaerenses de Derecho Civil, Comercial, Procesal y Laboral, organizadas por el Colegio de Abogados del Departamento Judicial de Junín, los días 22, 23 y 24 de octubre de 2009. Publicación en CD Rom. Junín, octubre de 2009.

la empresa por no haber previsto la necesidad de incluir una cláusula tal en su producto, y en consecuencia haber incumplido el deber de informar, es el proveedor quien carga con ese costo. Ante la alternativa, podemos preguntarnos qué es lo que resulta más conveniente.

Podríamos aventurar que la solución eficiente es aquella por la cual se imponen los costos sobre quienes están en mejores condiciones de advertir aquella necesidad o sobre aquellos que pueden asumir esta obligación a un costo menor.

Podría sugerirse que el proveedor siempre es quien incurre en menores costos, desde que es quien mejor conoce el producto y sus características esenciales. En consecuencia, bastaría con la norma del artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor para crear los incentivos adecuados para que se diera a conocer todo cuanto fuera conveniente para el consumidor. No obstante, existen razones que en ciertos ámbitos dan fundamento a una solución diferente.

Una explicación posible es que no siempre el proveedor es quien puede dar la información a un menor costo. Por ejemplo, y con referencia a la advertencia recién mencionada, un apicultor con una producción pequeña puede desconocer por completo que su producto tiene aptitud para afectar a los niños de menos de un año de edad. Adicionalmente, debe considerarse que en productos estandarizados y de producción dispersa, el costo social de diseñar una advertencia adecuada es la suma de los costos individuales en que incurren cientos o miles de productores; la advertencia típica reduciría ese costo, pues lo asume la Administración o el Legislador.

Otra explicación posible es que el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor no brinda incentivos suficientes para informar. La empresa podría desestimar el costo de una deficiente advertencia al consumidor. Por ejemplo, podría especular con que difícilmente se entablen demandas en su contra por daños provenientes del consumo de miel por niños menores de un año. O podría estimar que los jueces considerarán, en otros casos, que la advertencia elegida y provista libremente satisface la obligación genérica de informar, aunque no lo haga efectivamente.

Supongamos que no se hubiera sancionado la norma ya citada que obliga a incluir en los envases de miel la sentencia "No suministrar a niños menores de un año".

El proveedor podría incluir voluntariamente cláusulas tales como "No recomendado para menores de un año", que carecen del mismo impacto, pero que un juez podría considerar una razonable manera de dar cumplimiento a la obligación legal. En esos casos el Legislador evaluará que resulta más conveniente asumir el costo de informar.

El Legislador o la Administración pueden considerar conveniente diseñar la advertencia y no delegar esta función a los jueces -como de hecho ocurriría al evaluar la corrección de cada advertencia en el caso concreto sometido a su juzgamiento. Los organismos especializados, con mayor conocimiento de la cuestión, podrían tomar decisiones más acertadas en la materia. Adicionalmente, si postulásemos que la advertencia típica es lo único que el consumidor puede exigir al proveedor que le informe, se evitarían los costos de poner en funcionamiento el sistema judicial en cada caso que se discuta sobre la cuestión. No obstante, si consideramos —como haremos— que la advertencia típica es un piso de información sobre el cual el consumidor puede exigir más, no podemos adscribir a esa última razón.

En segundo lugar debe determinarse cuál es el rol que cumple la norma genérica del artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor en el caso de que las advertencias típicas incorporadas por la normativa adolezcan de defectos tales que no satisfagan los recaudos previstos por las normas generales. Ese conflicto era palpable con la anterior redacción de la ley 23.344.<sup>23</sup> Recuérdese que la norma del artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor prescribe que debe brindarse información con ciertas características, y no cualquier tipo de información. El incumplimiento del deber de informar puede darse tanto por falta total de advertencia como por inadecuación de ésta. Consideramos dudoso que la introducción de las advertencias legales eximan al proveedor de dar a conocer otras circunstancias relevantes. No hay razones para considerar que se trate de una legislación de máximos, sino más bien de mínimos.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> NICOLAU, N., "La relación de causalidad entre tabaquismo y deceso del fumador", LLC 2007 (abril), 258 - RCyS 2007, 522 (comentario al fallo García de Bevilacqua, Mónica c. Massalin Particulares S.A., C. Fed. Córdoba, Sala A, 12/09/2006.); FLORES, M. L., et al., op. cit.

<sup>24</sup> GARNER afirma que la jurisprudencia americana es conteste en considerar a las advertencias de fuente legal o reglamentaria como requerimientos mínimos, no máximos. Véase GARNER, D., "Cigarette Dependency and Civil Liability: A Modest Proposal", 53 S. Cal. L. Rev. 1423, 1454 (1980), p. 1453. STEVENS cita numerosa jurisprudencia. Véase STEVENS, S., "Kelley v. R.G. Industries:

### VI.3. INFORMACIÓN Y FUMADORES

Señalamos que el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor prescribe que el proveedor tiene el deber de brindar información al consumidor. Esta información, entre otras características, debe ser clara y completa. Completa significa que no debe omitirse información relevante para el consumidor. La relevancia de la información para el consumidor seguramente está vinculada a lo que éste no sabe y puede estar interesado en saber. Por consiguiente, debemos preguntarnos si saben los consumidores que el cigarrillo es nocivo y genera adicción. La dogmática argentina suele analizar el problema planteando la posibilidad de que exista un defecto de advertencia en el producto, en tanto no se advierte el carácter adictivo<sup>25</sup> del tabaco.<sup>26</sup>

Para responder a ese interrogante tal vez resulte útil recurrir a cierta evidencia empírica sobre lo que los argentinos creen acerca del hábito de fumar.

Acudiremos para ello a la información provista por la Encuesta de Tabaquismo en Grandes Ciudades de Argentina llevada a cabo en el año 2004 por el (entonces) Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación.

En esa encuesta se obtuvo como resultado que un 92.5% de los encuestados opinó que el cigarrillo es definitivamente dañino para la salud. Esta opinión fue algo menor en fumadores (85.8%) que no fumadores (95.7%). No se incluyó una pregunta sobre el conocimiento de los riesgos concretos que acarrea fumar.

Se observó que el 41.5% de los encuestados consideró que es posible fumar durante uno o dos años sin que eso ocasione un daño en su salud. El 83% de los fumadores considera que podría dejar de fumar si quisiera. Un 64.2% de los fumadores considera que el aumento en el precio de los cigarrillos definitivamente no lo desalentaría de seguir fumando.

De modo preliminar, parece que los fumadores argentinos conocen que "fumar es perjudicial para la salud", pero que tienen una percepción alterada del control que tienen de su situación. Un 41.5% cree que no sufrirá daños si fuma uno o dos años, y el 83% cree que puede abandonar el hábito fácilmente, percepciones erradas y peligrosamente extendidas. En consecuencia, podríamos decir que la inclusión de una advertencia sobre el carácter adictivo del cigarrillo no es irrelevante, y que la reforma en tal sentido satisface una necesidad existente.

La otra novedad que introduce la ley 26.687 consiste en el sistema rotativo de advertencias explícitas sobre riesgos concretos asociados al tabaco, y la inclusión de imágenes. En la experiencia comparada se aplican estos mecanismos, y se afirma que tienen mayor efectividad que las advertencias genéricas.<sup>27</sup>

En segundo lugar, señalamos que la nueva ley prohíbe efectuar ciertas afirmaciones que pueden resultar engañosas. Concretamente prohíbe describir a ciertos cigarrillos como "light", "suave", "mild", o designaciones semejantes.

Los cigarrillos light surgieron en Estados Unidos en la década de los setenta, y se afirma que se trató de una estrategia de la industria tabacalera para atraer nuevos consumidores, e incluso para retener a los antiguos fumadores que pudieran preocuparse por la creciente difusión de la evidencia científica

---

When Hard Cases Make Good Law", *Maryland Law Review*, 46: 486, 1987, nota 56. No ha dejado de motivar esta tendencia la crítica de parte de la doctrina. Así EPSTEIN afirma que los juicios de responsabilidad civil por productos sólo deberían admitirse en los excepcionales casos en que los fabricantes omitieran incluir las advertencias prescriptas por ley. Otra solución sólo genera incertidumbre, y favorece exclusivamente a los abogados litigantes. Véase EPSTEIN, R., "Class Actions: Aggregation, Amplification and Distortion", Chicago, John M. Olin Law Economics Working Paper No. 182 (2d series), April 2003, p. 38. Esta apreciación no necesariamente se replica en el contexto argentino.

<sup>25</sup> Que el tabaco genera adicción ha sido reconocido ampliamente: véase DAVIS, R. M., NOVOTNY, T. E., LYNN, W. R. (eds.) *The Health Consequences of Smoking. Nicotine Addiction: A Report of the Surgeon General Center for Health Promotion and Education, Office on Smoking and Health, United States, Public Health Service, Office of the Surgeon General, 1988*, entre otros.

<sup>26</sup> FREIRE AURICH, J. F., "Responsabilidad por daños provocados por el consumo de tabaco. Acción del consumidor contra el fabricante de cigarrillos", *Revista Responsabilidad Civil y Seguros*, tomo 2000, p. 1242; MÁRQUEZ, J. F., op. cit.; en Italia, GUASTALLA, E. L., "El daño causado por el consumo de tabaco en la experiencia italiana", *Revista Jurídica UCES*, n. 10, 2006, pp. 9-23.

<sup>27</sup> BROWNE, J., HENNESSEY-LAVERY, S., y ROGERS, K., *Valen Más Que Mil Palabras: Las Etiquetas de Advertencia Pictóricas de Tabaco y Los Derechos Lingüísticos de EEUU*, 2007, <http://repositories.cdlib.org/tc/reports/advertenciapictoricas>.



que vinculaba el tabaco a numerosas enfermedades.<sup>28</sup> La industria tabacalera utilizó palabras tales como "light", "mild", "low tar", "low nicotine" y otras para diferenciar este producto. La crisis luego se extendió a Latinoamérica, y nuevamente se recurrió a esta estrategia, con gran aceptación. Sin embargo, la evidencia científica demuestra que no existe beneficio para la salud al reemplazar el consumo de un tipo de cigarrillo por otro. Consecuentemente, la caracterización de este tipo de productos resulta engañosa, y la prohibición legal evita el equívoco.

En síntesis, la reforma en materia de información opera en dos direcciones: advierte de manera explícita y cruda acerca de lesiones concretas que el fumador puede sufrir, y prohíbe efectuar ciertas manifestaciones que aparentemente brindan información pero que pueden resultar malentendidas por los destinatarios.

#### VI.4. PUBLICIDAD Y FUMADORES

Ha sido demostrado que existe una relación causal entre la exposición a publicidad de productos elaborados con tabaco y la iniciación en el hábito de fumar.<sup>29</sup> La amplia prohibición que introduce la ley 26.687 parte de esta convicción, y busca eliminar de raíz una causa principal de inicio temprano de consumo.

La dogmática argentina suele analizar el problema en estudio apelando a la noción de publicidad inductiva, que consiste, por ejemplo, en "asociar al fumar circunstancias placenteras."<sup>30</sup> El razonamiento es que el mensaje que el consumidor recibe es contradictorio, ya que la advertencia legal coexiste con formas publicitarias destinadas a exaltar el placer derivado de ese consumo.

Consideramos que la noción de publicidad inductiva es equívoca: no hay publicidad que no pretenda motivar al consumidor. Pero podríamos entender que cierto tipo de publicidad desdibuja la severidad de las advertencias legales. Esto estaría vinculado a la claridad de la información debida: el mensaje no cumpliría el estándar del artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor si lo contradicen sus circunstancias. El hecho podría ser más grave cuando la advertencia carece de detalle, como ocurría con la ley 23.344, y su poder de convicción es menor. Una alerta tan débil impondría un deber de cuidado superior al estándar a la hora de diseñar la estrategia publicitaria.

La nueva ley pone fin a esta cuestión mediante una veda genérica de publicitar. Atendiendo al poder de este medio, y a la ineficacia de cualquier tipo de mensaje escrito para competir en igualdad de condiciones con aquélla, el Legislador se ve precisado a adoptar una medida de corte radical.

### VII. CONCLUSIONES

Las observaciones precedentes nos permiten arribar a las siguientes conclusiones.

1. El nuevo régimen legal en materia de publicidad e información sobre los productos elaborados con tabaco introduce una primera novedad con respecto a la ley 23.344, al enunciar los objetivos que se procura alcanzar mediante sus normas. Esos objetivos pueden resumirse en una directriz única: reducir los daños o costos primarios que provoca el consumo de cigarrillos. Son concebibles sistemas normativos alternativos que procuren una finalidad diferente, como la reducción de costos secundarios derivados del consumo de estos productos.
2. Las técnicas a las que acude el Legislador para lograr ese objetivo consisten en brindar información al consumidor y en la prohibición genérica de publicitar estos productos. De este modo se procura que el consumidor efectúe una decisión informada, evaluando costos y beneficios. La técnica legislativa

---

<sup>28</sup> AGUINAGA BIALOUS, S. y SHATENSTEIN, S., Profits over People. Tobacco Industry Activities to Market Cigarettes and Undermine Public Health in Latin America and the Caribbean, Pan American Health Organization, 2002.

<sup>29</sup> Mencionamos algunos de los trabajos más citados que arriban a esta conclusión TYE, J., WARNER, K. y GLANTZ, S., "Tobacco Advertising and Consumption: Evidence of a Causal Relationship", *Journal of Public Health Policy*, Vol. 8, No. 4, 1987, pp. 492-508; BOTVIN, G. et al., "Smoking Behavior of Adolescents Exposed to Cigarette Advertising", *Public Health Report*, March-April 1993, Vol. 106, No. 2, pp. 217-224; DAVIS, R., et al., *The Role of the Media in Promoting and Reducing Tobacco Use*, capítulo 7, Influence of Tobacco Marketing on Smoking Behavior, pp. 211-291, U.S. Department of Health and Human Services, National Institutes of Health, National Cancer Institute Tobacco Control Monograph Series Monograph nº 19, 2008, en [http://www.cancercontrol.cancer.gov/tcrb/monographs/19\\_monograph19.html](http://www.cancercontrol.cancer.gov/tcrb/monographs/19_monograph19.html).

<sup>30</sup> HERSALIS, M., MARTÍNEZ GABARINO, C., y MAGRI, E. O., "El daño generado por el consumo de tabaco", *Doctrina Judicial*, 2004-3, p. 625; WERLEN, C., "Los daños causados por el consumo del cigarrillo", *LLLitoral* 2010 mayo) 05/05/2010, 352; MÁRQUEZ, J. F., op. cit.

elegida no es la única, ni la más eficaz para el logro de la prevención primaria: como ejemplo de alternativas imaginables mencionamos la prohibición de comercialización, y la atribución de responsabilidad civil a las tabacaleras con exclusión de las defensas de culpa de la víctima y asunción del riesgo. La elección normativa puede responder a una visión colectiva acerca de la importancia de la autonomía de la voluntad: el Legislador no cree adecuado adoptar una postura paternalista con respecto a los individuos, forzándolos a prevenir daños contra su voluntad.

3. La prohibición genérica de publicitar refleja la relativa debilidad de la técnica consistente en proveer información al consumidor frente al influjo de la publicidad engañosa o inductiva, y resulta acorde a las recomendaciones y tendencias en el Derecho comparado. Resulta, asimismo, un mecanismo tendiente a evitar la iniciación en el consumo.

4. La opción legislativa por un conjunto de "advertencias típicas", al margen del régimen general del deber de informar de la Ley de Defensa del Consumidor, puede explicarse básicamente por dos razones: el Estado cuenta con mayor aptitud para determinar los mecanismos más eficaces para informar, o la regla que estipula un deber genérico de informar no genera incentivos adecuados para que los proveedores satisfagan la necesidad de los consumidores.

5. La inclusión de un elenco de advertencias explícitas y la incorporación de imágenes a las marquillas de cigarrillos implican un avance con respecto al sistema de la ley 23.344, acorde a las modernas tendencias en ese sentido.

## DATOS DE PUBLICACIÓN

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 4 DE SETIEMBRE DE 2012

:

Editorial:

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 18.604

Ley 22.802 Art.9

Ley 22.802 Art.20

Ley 23.344

Ley 23.737

Ley 24.044

Ley 24.240

Ley 24.240 Art.4

Ley 24.240 Art.8

Ley 24.240 Art.10

Ley 24.240 Art.14

Ley 24.240 Art.15

Ley 24.240 Art.21

Ley 24.240 Art.36

Ley 24.240 Art.37

LEY 24.557 Art.1

LEY 25.675 Art.2

LEY 25.675 Art.4

LEY 26.361

LEY 26.687

LEY 26.687 Art.5

LEY 26.687 Art.6

LEY 26.687 Art.10

LEY 26.687 Art.11

LEY 26.687 Art.12

LEY 26.687 Art.13

Ley 18.284 - TEXTO ORDENADO POR DECRETO 2126-71 Art.235

LEY 13.133 Art.74

LEY 9.113

LEY 12.432

LEY 1799

Ref. Jurisprudenciales: "Fernandez, Edgardo c/ Nobleza Picardo S.A.", Cám. Nac. Civil, sala B,  
2006/02/08

# El árbitro de consumo ante los derechos primarios del consumidor

CONDOMI, ALFREDO MARIO

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 7 DE DICIEMBRE DE 2011

## SUMARIO

ARBITRAJE DE CONSUMO: CONCEPTO; CARACTERÍSTICAS; RÉGIMEN LEGAL-DERECHOS DEL CONSUMIDOR-PROCESO ARBITRAL-CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

1. El arbitraje de consumo. El arbitraje de consumo es un medio alternativo de resolución de conflictos planteados unidireccionalmente, de acceso voluntario, en el ámbito del derecho relativo a consumidores y usuarios, derecho consumatario<sup>31</sup>, o derecho consumerista<sup>32</sup>, inserto en el denominado derecho del consumo<sup>33</sup>.

Se trata de un medio, es decir, una vía o camino cuyo trayecto ha de resultar apto para arribar a un fin determinado. Es alternativo en la medida en que existan otros medios aptos para arribar a resultados, al menos, similares; entre estos otros medios, la LDC<sup>34</sup> prevé: la vía administrativa (Cap. XII), la vía judicial (XIII) y la intermediación conciliatoria de las organizaciones de consumidores (XIV)<sup>35</sup>. Tiende a la resolución de una situación determinada, esto es, a dar solución a la misma, consista aquélla en un acuerdo de partes -presente en cualquiera de las cuatro vías indicadas, pero la única solución posible en el procedimiento ante una organización de consumidores (art. 58, LDC); alternativamente, constituyen modos de solución, la sentencia judicial y el laudo arbitral<sup>36</sup>. La "situación" objeto de resolución consiste en un conflicto jurídico; de modo que lo que se plantea es una controversia (LDC, art. 59) por (presunta) infracción o violación a la normativa de defensa del consumidor (LDC, arts. 45, 58, etc.), que implica un vínculo de adversidad entre partes (proveedor - consumidor) el que, en su caso, da origen a un proceso jurídico de índole contenciosa<sup>37</sup>. El planteo - o reclamo - tiene carácter unidireccional<sup>38</sup>, es decir, que sólo procede por iniciativa del consumidor - al igual que ante una asociación de consumidores (LDC, art. 58, cit.)-, pero, distinguiéndose de las actuaciones administrativas, que proceden también de oficio (LDC, art. 45); y a las judiciales que, por cierto, puede iniciar el consumidor (LDC, art. 52) aunque también el proveedor, como sería el caso de algún reclamo

---

<sup>31</sup> Expresión que proviene de la voz latina "consummatore".

<sup>32</sup> Expresión que proviene de la locución inglesa "consumer".

<sup>33</sup> El derecho "del consumo" refiere a un ámbito genérico que incluye al derecho de los consumidores y usuarios en sí mismos; aquél comprende las relaciones jurídicas que se dan en la estructura de consumo global, de la que forman parte los consumidores y usuarios con sus vicisitudes propias CONDOMI; Reflexiones generales sobre Defensa del consumidor y Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (primeras aproximaciones); [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

<sup>34</sup> LDC, Ley de Defensa del Consumidor, n° 24.240, ref.

<sup>35</sup> Una somera comparación entre estos medios alternativos puede verse en CONDOMI, op cit.

<sup>36</sup> No incluyo entre los posibles modos de solución a las resoluciones dictadas por la Autoridad administrativa, de momento que, en tal sentido, su intervención no soluciona la situación planteada, ya que, por una parte, la limitada reparación del daño directo (art. 40 bis, LDC) es considerada como "una suerte de pago a cuenta de mayores indemnizaciones que pudieren prosperar en sede judicial" (CONDOMI, op cit); y, por la otra, la aplicación de sanciones pecuniarias al proveedor, no inhibe las facultades del consumidor de acudir a la vía judicial en busca de reparación (LDC, art. 52) e, incluso, de un plus en calidad de multa civil o daño punitivo (LDC, art. 52 bis).

<sup>37</sup> Con referencia al arbitraje de consumo en particular, he señalado con anterioridad su carácter contencioso, tendiente a hacer valer genuinos derechos fundados en ley, no restringido sólo a "simples conflictos de intereses" (CONDOMI, op cit).

<sup>38</sup> La expresión corresponde a la doctrina española (RIBON SEISDEDOS; Manual básico de arbitraje de consumo; CEACCU).

contra el consumidor derivado de una relación de consumo<sup>39</sup>. El acceso<sup>40</sup> al sistema arbitral es voluntario para ambas partes; para el consumidor, por el solo hecho de iniciar el procedimiento; para el proveedor, por aceptación en cada solicitud de arbitraje que se le cursa; o, anticipadamente, por haber adherido al Sistema arbitral respectivo<sup>41</sup>.

A su turno, el arbitraje de consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires participa de las características generales reseñadas `supra<sup>42</sup>, aunque cabe recordar que, conforme al art. 7º de la Ley nº 2.963, CABA, de creación del Sistema Arbitral de Consumo porteña (Ley cit., art. 1º): “Los Árbitros decidirán la controversia planteada según equidad, actuando como amigables componedores”. En consecuencia y en principio, resolverán el pleito tramitando un proceso “de estilo llano” y “a verdad sabida y buena fe guardada”. Esto implica que: a) en principio, su actuación procede “sin sujeción a formas legales” - procesales - (Cód. Proc. Civ. y Com. De la Nación, art. 769); b) también en principio, deciden el mérito de la causa aun prescindiendo del derecho de fondo aplicable. Sin embargo, estas características no pueden interpretarse en sentido absoluto. En efecto, tanto la ley nº 2.963, cit., como la Reglamentación en curso<sup>43</sup>, contienen normas procedimentales a las que los árbitros han de sujetarse; y, además, resulta obvio que la resolución a la que arribe el Tribunal arbitral en su laudo debe sujetarse a la normativa consumataria, de orden constitucional y legal<sup>44</sup>, bajo pena de arbitrariedad, según entiendo; en este sentido, no resulta ocioso que, aun tratándose de árbitros legos, la ley exige, como condición ineludible para su designación, “acreditar especial preparación en materia de defensa del consumidor y en métodos alternativos de resolución de conflictos” (ley nº 2.963, art. 5º); y esto es así, en particular, atento al carácter de orden público de la LDC (art. 65); a salvo el necesario carácter “letrado” del árbitro institucional (Ley nº 2.963, art. 5º).

2. Los derechos del consumidor y la actuación del árbitro de consumo. A la vista de lo expuesto en el párrafo inmediato anterior, queda claro que el árbitro de consumo no puede laudar ignorando la normativa consumerista y, mucho menos, hacerlo contradiciendo la misma.

Creo que resulta útil aclarar, previamente, que la normativa defensora del consumidor comprende, centralmente, aspectos relativos a la situación (acto, relación) de consumo<sup>45</sup> en sí; pero, también, cubre etapas previas del trayecto consumista y se extiende, incluso, a circunstancias posteriores del mismo.

Siguiendo, en lo esencial, la clasificación tipo de los derechos del consumidor, sobre la base del texto constitucional nacional, acuñada por STIGLITZ<sup>46</sup>, conforme a la cual se distinguen derechos primarios, sustanciales e instrumentales, según que se refieran “a deberes y funciones del Estado”, o a “soluciones del Derecho de fondo”, o, finalmente, a “mecanismos de implementación”, respectivamente.

A) Derechos primarios. Son ellos el derecho de acceso al consumo y el derecho a la educación para el consumo.

a) El derecho de acceso al consumo comprende la libertad de elección y el derecho a condiciones de trato equitativo y digno en el acceso al consumo.

---

<sup>39</sup> Queda latente la posibilidad de que el proveedor formule reconvencción en el marco de la misma relación de consumo por la que reclama el consumidor, situación no prevista expresamente por la normativa en estudio, como, en cambio sí lo está, p. ej., en el Derecho español (Decreto Real 231/2008).

<sup>40</sup> El acceso es voluntario; el procedimiento, como se dijo, es contencioso.

<sup>41</sup> CONDOMÍ, op cit.

<sup>42</sup> Para mayores detalles, CONDOMÍ, op cit.

<sup>43</sup> Ver: CONDOMÍ, op cit.

<sup>44</sup> Queda latente la cuestión referida a la constitucionalidad de la normativa local de derecho sustantivo común (Cons. Nac., art. 75, inc. 12).

<sup>45</sup> CONDOMÍ; op cit.

<sup>46</sup> El derecho del consumidor en Argentina y en el Mercosur. (La Ley, 19/05/1995)

1.- Previo. El primer punto que debe tratarse sobre este particular, corresponde al denominado derecho de acceder<sup>47</sup> al consumo, o derecho de acceso al consumo en sí, o propiamente dicho; se refiere a la posibilidad concreta de acceso al consumo; se trata, en consecuencia, del aspecto inicial de la problemática consumista, presupuesto del sistema de derechos del consumidor. Ahora bien, tanto la Constitución Nacional como la LDC, parecen desplegar su normativa consumatoria tomando como punto de partida la relación de consumo ya constituida - o con posibilidades inminentes de constituirse-; es decir, de la lectura de dichos textos, no surge expresamente dicho derecho de acceder al consumo: la normativa específica aludida no garantiza *per se* el acceso al consumo como tal, sino que da por supuesta la existencia de la relación de consumo - o su inminencia-.

Por cierto que la doctrina - y, en ocasiones, la jurisprudencia - suele llenar el vacío normativo señalado, recurriendo a diversos argumentos tendientes a sostener la vigencia del derecho de acceso al consumo en sí, o propiamente dicho.

En primer lugar, se señala que, aun cuando los textos normativos citados no mencionan expresamente el derecho de acceso al consumo (*stricto sensu* o propiamente dicho), "hay que indagarlo en su espíritu"; e, incluso, puede derivárselo de la norma que establece (en la relación de consumo) el derecho "a condiciones de trato equitativo y digno" del art. 42, Cons. Nac., cuya protección comprendería, en este sentido, también el tramo "inicial" del acceso, es decir, "la posibilidad de consumir"; o sea, que cubriría el momento previo y presupuesto a que se entable la relación de consumo; quedaría, incluso, comprometido el principio de "no discriminación", extendido a todos los sectores de la población<sup>48</sup>. Sobre este último particular, creo oportuno recordar que el art. 43, Cons. Nac., otorga acción de amparo "contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen ... al usuario y al consumidor".

Sin perjuicio de ello, quienes sostienen que los derechos mencionados expresamente en la cláusula constitucional consumatoria, se proyectan implícitamente a otros no mencionados - entre ellos, el derecho de acceder al consumo -<sup>49</sup>, hacen uso interpretativo de la norma contenida en el art. 33, Cons. Nac., en tanto se entienda, por extensión, que un pueblo es "soberano", en la medida que incluya entre sus facultades, la posibilidad concreta -jurídicamente garantizada- de proveer a sus "necesidades primarias, fundamentales, o básicas" - según la expresión de BIDART CAMPOS - ; en este sentido, "soberanía" hará referencia no tanto a que el origen del poder estatal confiado a los representantes del pueblo, reside en éste, sino a que mal podría ser soberano quien no contara con un estándar de vida adecuado. En sentido similar, señalo, p. ej., que con anterioridad a la reforma de 1994, no existía en la Constitución Nacional norma alguna que consagrara y garantizara, explícitamente, el derecho a la vida, expresado actualmente en Tratados y Convenciones Internacionales sobre Derechos Humanos, incluidas ahora en el denominado "bloque constitucional" (BIDART CAMPOS), vía art. 75, inc. 22, de la Ley Suprema; sin embargo, el conjunto de derechos contemplados en el texto constitucional (y, en general, en el ordenamiento positivo argentino global) no tendría operatividad si no se considerara como presupuesto de ellos el reconocimiento de aquél; una vez más, la norma constitucional invocada resulta ser la contenida en el art. 33, Cons. Nac., norma "comodín" que permite incluir en el sistema normativo argentino, con rango constitucional, un conjunto de diversos derechos que, implícitamente, pasan a integrarlo; en este sentido, entonces, los derechos atribuibles a la persona, derivados de su existencia, ya implicaban el derecho "primario" o "elemental" a la vida misma.

De todos modos, integrando los derechos del consumidor la categoría de Derechos Humanos<sup>50</sup> corresponde indagar su ubicación en los Tratados y Convenciones Internacionales vigentes en la República, en virtud de su incorporación a la jerarquía constitucional por el art. 75, inc. 22, Cons., Nac.. En este sentido, cito dos normas que, claramente, aluden al derecho de acceder al consumo por parte de toda persona; siendo del caso señalar que estos compromisos internacionales obligan a los estados

---

<sup>47</sup> BIDART CAMPOS; Manual de la Constitución reformada. (EDIAR S.A.)

<sup>48</sup> TAMBUSI; Los derechos del consumidor como derechos humanos; en "Derechos Humanos", Gordillo, A. y otros; (Fundación de Derecho Administrativo).

<sup>49</sup> BIDART CAMPOS; op cit.

<sup>50</sup> TAMBUSI; op cit.

parte, hacia el interior de sus respectivos territorios, a respetar lo acordado e implementar las políticas tendientes a la vigencia de los derechos que reconocen en dichos documentos, en su calidad de fuente del Derecho Internacional Público (art. 38, 1, a.-, Estatuto de la C.I.J.), bajo el imperio del principio de buena fe (art. 26, Convenio de Viena sobre Derecho de los Tratados, 1969<sup>51</sup>). Una de dichas normas se establece en el art. 25º de la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, que dispone: 1. “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad. 2. La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social”. La otra norma se ubica en el art. 11º del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, que reza: “1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia. Los Estados Partes tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho, reconociendo a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre consentimiento. 2. Los Estados Partes en el presente Pacto, reconociendo el derecho fundamental de toda persona a estar protegida contra el hambre, adoptarán, individualmente y mediante la cooperación internacional, las medidas, incluidos los programas concretos, que se necesitan para: a) Mejorar los métodos de producción, conservación y distribución de alimentos mediante la plena utilización de los conocimientos técnicos y científicos, la divulgación de principios sobre nutrición y el perfeccionamiento o la reforma de los regímenes agrarios de modo que se logren la explotación y la utilización más eficaces de las riquezas naturales; b) Asegurar una distribución equitativa de los alimentos mundiales en relación con las necesidades, teniendo en cuenta los problemas que se plantean tanto a los países que importan productos alimenticios como a los que los exportan”. La claridad de los textos transcritos parece eximir de mayores comentarios. A este respecto, se observa que se trata de obligaciones directas del Estado, que imponen adoptar las medidas necesarias a los fines indicados (P.I.D.E.S.C.; art. 2º, con sentido progresivo y de no regresividad de los derechos consagrados; se remarca, asimismo, el sentido garantizador de tales normas internacionales<sup>52</sup>).

Por lo demás, se indica que los derechos del consumidor - cuyo plexo integra el derecho de acceso al consumo en sentido estricto, que nos ocupa - constituyen derechos sociales<sup>53</sup>; se presentan así como derechos indisolublemente conectados con los previstos en la cláusula constitucional ambiental (art. 41, Cons. Nac.) - referida a bienes de titularidad colectiva (C.S.J.N., fallo “Halabi”) -, en el común carácter de derechos de incidencia colectiva, y con la acción, también colectiva, prevista en el art. 43, Cons. Nac. (Fallo “Halabi”, cit.). Ocurre que, frente al desarrollo sustentable se halla el denominado consumo sustentable<sup>54</sup>, en cuya virtud, si bien “los encargados de las actividades productivas” no han de comprometer con su accionar las necesidades de las generaciones futuras, perjudicando el medio ambiente, “todos los habitantes”, a su vez, tienen el deber de preservarlo: he ahí dos caras de una misma cuestión. Coincidentemente con este criterio, se afirma que, frente a la denominada “responsabilidad social empresarial” (RSE) se ubica la “responsabilidad social del consumidor (RSC); a este último fin, se requiere, centralmente, que “los consumidores dispongan de una capacidad adquisitiva solvente”<sup>55</sup>, circunstancia ésta que condiciona, por defecto, la autonomía necesaria del

---

<sup>51</sup> MONCAYO-VINUESA-GUTIERREZ POSSE; Derecho Internacional Público. (Zavalía). AKEHURST; Introducción al Derecho internacional. (Alianza Editorial).

<sup>52</sup> ZEÑÍGA URBINA; Derechos Económicos, Sociales y Culturales: Apuntes acerca de la naturaleza y justiciabilidad de los derechos fundamentales. (Revista “Pensamiento Constitucional”; ponencia presentada a XXXVII Jornadas Chilenas de Derecho Público, 2007)

<sup>53</sup> PEREZ BUSTAMANTE; Derecho Social de Consumo. (La Ley).

<sup>54</sup> PEREZ BUSTAMANTE; Los derechos de la sustentabilidad: desarrollo, consumo y ambiente. (Ediciones Colihue).

<sup>55</sup> TRIMBOLI; Consumidores, empresarios y responsabilidad social. (Ponencia en Congreso Internacional de Acción-RSE, “Del discurso a la práctica”, Chile, 2004).

consumidor en el acceso y posicionamiento en la que denomino estructura de consumo<sup>56</sup>. Sucede que los derechos del consumidor y, en particular, el derecho de acceder al consumo, son derechos también frente al Estado, en tanto existe en cabeza del mismo una obligación activamente universal ante quien necesite ejercerlos, que los acerca a los denominados “derechos por analogado”<sup>57</sup>, - entre los que identifiqué aquellos mencionados en las normas de derecho internacional transcriptas en el párrafo anterior -, a cuyo respecto se ha dicho que “comprendemos que quien no puede proveerse por sí mismo la satisfacción de necesidades elementales como son el alimento, la vivienda, la indumentaria, la actividad lucrativa, ve comprometida su subsistencia. Y sin vacilar decimos que tiene “derecho a” alimentarse, vestirse, vivir en un hábitat decoroso, poder trabajar”<sup>58</sup>. Asimismo, conviene recordar que el mencionado art. 25, D.U.D.H., cit., se refiere a “derecho a ... protección social”. Finalmente, y en la medida en que, como enseñaba HUMBERTO PODETTI en sus clases de Derecho del Trabajo, “justicia social es aquella que se deben mutuamente los grupos sociales”, no puede extrañar que se abogue por lograr la satisfacción adecuada de un conjunto mínimo pero esencial de necesidades básicas de nuestros semejantes, de cuya cobertura no pueden desentenderse los grupos sociales más favorecidos. Probablemente, corresponda a la actual corriente de pensamiento jurídico en que militan las denominadas teorías críticas del derecho<sup>59</sup>, poner de resalto la figura del “consumidor” como sujeto jurídico deconstruido y vuelto a elaborar en la justa medida de su participación en la estructura de consumo, arribando a un sujeto -consumidor pleno en el ejercicio de los derechos humanos que le competen, uno de los cuales, como se vino exponiendo, es el derecho primario y “previo” - en el sentido de la “secuencia de operatividad” del lote de derechos consumatarios -, de acceder al consumo. Precisamente, resulta curioso - y contradictorio- que, a la vez que se califica este Derecho de “humano” - en tanto “vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana”<sup>60</sup>, corre paralela una corriente de pensamiento que pretende hallar la fórmula jurídica tipo de un supuesto “consumidor medio”, es decir “aquel normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz”, al uso en la jurisprudencia comunitaria española, según parece<sup>61</sup>; como se ve, se evidencia, así, la intención de construir una instancia conceptual de “sujeto de derecho-consumidor “medio”, que resultaría único digno de protección en el sistema jurídico que se aventurara a aplicar, generalizadamente, tan poco feliz criterio, en el estado actual de las cuestiones fácticas y jurídicas del consumo.

A su turno, diversas normas de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, implican el derecho de acceder al consumo; si así no fuera, no se ve de qué modo podría garantizarse “el derecho a la salud integral”, “directamente vinculada con la satisfacción de necesidades de alimentación, vivienda, trabajo, educación, vestido, cultura y ambiente”, que el propio art. 20 de dicho Estatuto Fundamental califica de “inversión social prioritaria”; ni tampoco podría concebirse la idéntica dignidad de “todas las personas”, y la prohibición expresa de discriminar por razones o con pretexto de “condición económica” (art. 11, Cons. CABA); y queda claro el rol activo que el Estado porteño debe asumir respecto de las “políticas especiales” que debe adoptar tratándose de “condiciones de pobreza y exclusión” y satisfacción de necesidades básicas y servicios públicos, en los términos de los arts. 17 a 19 del Texto Supremo local. Por lo demás, resultaría curioso, al menos, que la Ciudad, tras reconocer el derecho a una vivienda digna y a un hábitat adecuado, y autoimponerse “resolver progresivamente el déficit habitacional ...”, descuidara la atención del acceso al consumo `stricto sensu en cuestiones mínimas e indispensables.

Claro está que las directivas indicadas `suprao contienen un claro mandato de acción a los poderes públicos, en particular, el ejecutivo y el legislativo. Sin embargo, ante su inactividad, y teniendo en

---

<sup>56</sup> CONDOMÍ; op cit.

<sup>57</sup> BIDART CAMPOS; op cit.

<sup>58</sup> Idem nota anterior.

<sup>59</sup> CARCOVA; Teorías jurídicas alternativas. (Centro Editor de América Latina).

<sup>60</sup> TAMBUSSI; op cit.

<sup>61</sup> RIBON SEISDEDOS; op cit.



cuenta que el art. 42, Cons. Nac., expresamente, dispone que “las autoridades proveerán a la protección de esos derechos” (de consumidores y usuarios), aquella exigencia de acción se extiende incluso a los órganos jurisdiccionales, cuya intervención encuadra al respecto, en el denominado activismo judicial, en cuya virtud sus decisiones operan en el ámbito conceptual de la razón práctica<sup>62</sup>. Ahora bien, en estos términos (qué papel puede caberle al árbitro de consumo a su respecto? Veamos. En primer lugar, parece ser doctrina recibida que el órgano arbitral carece de facultades para “decretar” medidas compulsorias (art. 753, Cód. Proc. Civ. y Com.); y - con mayor razón aún - medidas de ejecución (norma procesal citada, y art. 15, ley nº 2.963, CABA, respecto de la ejecutivo); esta dependencia del órgano judicial al respecto conspira, en alguna forma, contra la inmediata efectividad de las decisiones arbitrales, ya que la prohibición incluye el dictado de medidas cautelares o precautorias, en tanto éstas impliquen cumplimiento forzado de alguna conducta por parte del destinatario de la medida - que en eso consiste la “compulsión-; pero, con todo, dicha circunstancia no significa, ciertamente, que el tribunal arbitral no esté facultado para decidir la conveniencia de efectivizarlas y, en consecuencia, cursar por vía rápida y expedita, los requerimientos del caso a la autoridad judicial, a los fines indicados<sup>63</sup> (art. 753, Cód. Proc. Civ. y Com., cit.); en este sentido, el árbitro de consumo y el juez requerido han de extremar los recaudos necesarios a efectos de dar cabal cumplimiento a la función tuitiva del ordenamiento consumerista<sup>64</sup>. Creo que no puede olvidarse que el juicio por árbitros constituye una alternativa jurisdiccional al proceso judicial, por lo que debe dotárselo de la mayor cantidad de facultades tendientes a “la más rápida y eficaz sustanciación del proceso arbitral”, como reza la norma adjetiva invocada, en un marco de “procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos” derivados del consumo (Cons. Nac., art 43).

Pero, a mayor abundamiento, debe tenerse presente que no existe norma local alguna que lo inhíba, en principio y dentro de su competencia, de adoptar medidas cautelares, en tanto éstas no impliquen ejecución del acuerdo arbitral, por incumplimiento del mismo (art. 15, ley nº 2.963, cit.). Ciertamente, la situación del árbitro institucional -de intervención necesaria (art. 5º y ccs., ley nº 2.963) -, presenta un carácter homogéneo al de la autoridad administrativa facultada para adoptar medidas preventivas en el procedimiento respectivo (art. 10, ley nº 757, CABA); esta circunstancia robustece la posición del tribunal arbitral de consumo a los fines expuestos.

Por lo demás, si se trata de un aspecto de la relación de consumo desatendido por el proveedor, creo que, en virtud del principio de impulso de oficio de la causa (art. 10, ley nº 2.963), el órgano arbitral puede adoptar medidas tendientes a suplir preventivamente la omisión en que aquél haya incurrido, en tanto ésta obstaculice el acceso del consumidor a dicho rubro del consumo, y siempre y cuando la efectuación de la medida no implique un daño notorio, definitivo e indebido a los intereses del reclamado.

Estimo que, en todo caso, bastará que el tribunal arbitral curse un simple requerimiento al proveedor a fin del cumplimiento de la medida dispuesta, siendo que ésta no implicará “orden” o “compulsión” alguna en su contra; recién en caso que el proveedor no respondiera satisfactoriamente al requerimiento del órgano arbitral, entonces éste debería solicitar el auxilio de la autoridad judicial a tal efecto<sup>65</sup>.

---

<sup>62</sup> En efecto, la “Segunda Parte” de la Constitución Nacional, se refiere a las “Autoridades de la Nación”; a su turno, su “Título Primero” trata del “Gobierno Federal”; y su “Sección Tercera” dispone acerca “Del Poder Judicial”. En consecuencia, debe abandonarse el hábito - que se observa incluso en no pocos operadores jurídicos - de referirse al “gobierno” como constituido únicamente por el órgano ejecutivo - y, a lo sumo, también por el legislativo -, ya que queda claro que no es ése el criterio hecho norma por el constituyente. Dicho esquema se reitera en la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ya que su Libro Segundo” trata del “Gobierno de la Ciudad”, y su “Título Quinto”, del “Poder Judicial”. De modo tal que no quedan dudas de que los órganos jurisdiccionales estatales también son destinatarios del mandato constitucional de proveer a los derechos del consumidor.

<sup>63</sup> En el ámbito de la Ciudad Autónoma de la Ciudad, las medidas vedadas al árbitro de consumo podrían canalizarse, a su requerimiento, incluso a través de la actual Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor porteña, que sí cuenta con facultades para ejercer medidas preventivas (art. 10, ley nº 757 sobre Procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario), en la medida en que se implemente adecuadamente un mecanismo de intercomunicación operativa entre el Sistema Arbitral de Consumo y la Dirección General aludida.

<sup>64</sup> Sobre el carácter tuitivo del ordenamiento consumatorio, ver: CONDOMÍ; op cit.

<sup>65</sup> Lo cierto es que subyace a todo esto una cuestión de orden institucional pues, en tanto no exista en el ejido de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Justicia ordinaria plena, que le competa en exclusividad, los jueces y tribunales nacionales en lo civil y en

2.- Libertad de elección. Hay libertad de elección en el consumidor cuando es éste el que decide qué bienes o servicios adquirir o contratar, con quién hacerlo, y bajo qué condiciones, dentro de lo que el mercado en el que opera puede ofrecerle. Por cierto que estos factores no son absolutos. En efecto, no todos los bienes y servicios de un rubro determinado están disponibles en todos los mercados; asimismo, en general, la prestación de servicios públicos, p. ej., está reservada a ciertas empresas autorizadas por el Estado, en exclusiva, atento a que nuestra legislación no prohíbe la existencia de monopolios, sino que solamente los sujeta a regulación y control (art. 42, Cons. Nac., cit.; asimismo, ver la Ley de Defensa de la competencia - LDCP -); además, las variables referidas a calidad, precio, cantidades disponibles, etc., vienen pre-determinadas por los integrantes de la "cadena de provisión"<sup>66</sup>, etcétera. De lo que se trata, entonces, es de reconocer en el consumidor la mayor cantidad de facultades posibles en materia de decisiones de consumo; a este respecto, cabe recordar que los actos humanos son voluntarios en tanto sean realizados con "discernimiento, intención y libertad"<sup>67</sup>, siendo que, difícilmente, puedan atribuirse tales factores a actos de consumo en los que su autor carece de facultades decisorias suficientes a su respecto<sup>68</sup>; pues, si bien el ejercicio de la libertad de elección parece indicar que el consumidor ya se encuentra posicionado en el mercado, dando por supuesto en aquél el acceso concreto al consumo, dicha libertad puede interpretarse, previamente, en el sentido de la facultad del consumidor de elegir el ingreso, o no, al mercado o, al menos a uno u otro mercado, estando en condiciones fácticas y sociales de hacerlo; en este sentido, la cuestión retrotrae a la del derecho de acceder al consumo, tratado en el punto anterior de este trabajo, ya que, mal puede llamarse "libre para elegir" quien, involuntariamente, carece de medios para satisfacer sus "necesidades primarias, fundamentales, o básicas" de vida; hay en él un verdadero estado de necesidad primordial o absoluto que lo inhibe de toda elección de vida.

Pero, más allá de este aspecto inicial del consumo, lo cierto es que, aun bajo la calificación de derecho primario, la libertad de elección es tratada, usualmente, como facultad del consumidor para seleccionar, y adquirir y/o contratar, de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado al que accede, aquéllos que él prefiera. En este sentido, queda claro que una tal libertad de elección se conecta con un mercado libre de distorsiones y de prácticas monopólicas descontroladas (art. 42, Cons. Nac.; asimismo, LDCP); es así que la LDC integra su normativa, entre otras, con la relativa a la Defensa de la Competencia y la de Lealtad Comercial (art. 3º, LDC). Ahora bien, "toda distorsión del mercado" no se refiere, necesaria o exclusivamente, a la concertación y acción de grupos económicos o macro-empresas con posición dominante y determinante de las condiciones del mercado; en efecto, también la (micro) actividad de integrantes individuales de la cadena de provisión, - en numerosas ocasiones, con carácter predominante - está alcanzada, en la relación de consumo, por la normativa sobre el particular; y es en este ámbito donde suele tener mayor incumbencia la tarea del árbitro de consumo.

En esta línea de pensamiento, el consumidor ejerce su "libertad de elección", en primer lugar, cuando selecciona qué bienes y servicios adquirir, o contratar, sin compulsiones o, al menos, sin presiones exacerbadas en dicha dirección, por parte de los integrantes de la cadena de provisión. En términos genéricos, la LDC en su art. 8º bis, prohíbe "desplegar conductas que coloquen a los consumidores en

---

lo comercial siguen siendo competentes en el territorio de la CABA en materia de derecho común y deben aplicar el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación en la tramitación de las causas a su cargo, siendo que, precisamente, es la norma del mencionado art. 753 la que veda al árbitro adoptar medidas compulsorias, en particular, de modo tal que el afectado podría, eventualmente, plantear ante uno de tales jueces la nulidad o la modificación de una medida cautelar "decretada" por un órgano arbitral, debiendo aquéllos emitir decisión sobre la base de dicha norma; la situación se complica pues, si la medida adoptada requiere de algún trámite registral las oficinas administrativas respectivas podrían rehusar su toma de razón aduciendo incompetencia del órgano emisor, avalados por la misma norma. Si, en cambio, la regulación local de las facultades arbitrales confirieran expresamente las facultades de cautela aludidas, nada impediría la efectiva realización de las medidas adoptadas por el tribunal arbitral, en virtud del principio de respeto a las jurisdicciones locales impuesto por el art. 75º, inc. 12, Cons. Nac., de obligatorio acatamiento, entonces, por parte de cualquier órgano, administrativo o judicial, que eventualmente interviniera en tramitación.

<sup>66</sup> Sobre la denominada "cadena de provisión", ver CONDOMÍ; op cit.

<sup>67</sup> Art. 897, Cód. civ.

<sup>68</sup> Agradezco esta observación formulada por el Dr. Carlos Eduardo Tambussi, en la exposición que tuvo lugar en el Seminario "Derechos del Consumidor y Derechos Humanos", a cargo del Centro de Formación Judicial, CABA, septiembre/octubre 2011.

situaciones ... intimidatorias"; como ejemplo concreto, cito la prohibición del art. 35, LDC, que veda realizar propuestas al consumidor sobre cosas o servicios no requeridos por éste, en tanto se le imponga al mismo, en caso de querer rechazar la oferta formulada, manifestarse expresamente, so pena de generarle un cargo automático en el sistema de débito con el que opera (con dicha conducta prohibida - dicho sea de paso - se daría al silencio del consumidor un efecto contrario al establecido en el art. 919, Cód. civ.). A su turno, ejerce presiones desmedidas contra el consumidor, el proveedor que despliega reclames publicitarios malintencionados pero certeros para promover el animus consummatorum de aquél en el sentido querido por el proveedor; nótese que no estoy hablando de publicidad "engañosa" sino de aquella que, sin mentir, necesariamente, sobre las características del bien o servicio ofrecido, crea en el consumidor "apetencias" no queridas por éste - que, incluso, pueden resultarle nocivas -, mediante artificios que, en definitiva, sólo tienden a "cerrar" la mayor cantidad de operaciones lucrativas posible; no es que esta finalidad negociadora resulte ilegítima en sí misma; lo ilegítimo es "colocar", a toda costa - en todo caso, a costa del consumidor -, productos o servicios en ámbitos geográficos o personales - o ambos a la vez - en los que los mismos resultan a todas luces innecesarios o, peor aún, contraproducentes. Ocurre que, en estos supuestos, la ilegalidad de tales conductas radica en el consentimiento viciado del consumidor, habiendo sido vulnerada la confianza que ha depositado en su proveedor - fruto de su buena fe-creencia en él -, mediante abuso e incumplimiento de la buena fe-probidad debida por éste<sup>69</sup>. Asimismo, cuando el acceso a un bien o servicio determinado queda indisolublemente ligado a la adquisición o contratación, previa o concomitante, de un bien o servicio "principal", resultando imposible aquel acceso sin cumplir este condicionamiento, la voluntad del consumidor se ve viciada por no contar con libertad de elección suficiente. En efecto, el consumidor o usuario se ve obligado, contra su voluntad, a adquirir o contratar el bien o servicio "principal"<sup>70</sup>, si quiere acceder, al mismo tiempo, al bien o servicio "ligado". En este sentido, p. ej., la LDCP, en su art. 2, inc. i), incluye entre las "prácticas restrictivas de la competencia" la conducta del proveedor consistente en "subordinar la venta de un bien a la adquisición de otro o a la utilización de un servicio, o subordinar la prestación de un servicio a la utilización de otro o a la adquisición de un bien"; ello bajo apercibimiento de sanciones administrativas previstas en el capítulo VII de dicha ley; no obstante, en la medida que tales comportamientos causen daño al consumidor, en su relación de consumo, éste podrá reclamar su reparación ante el órgano arbitral de consumo (arts. 3º y 59, LDC; Ley nº 2.963, art. 2º, CABA).

Por su parte, cabe destacar el art. 46 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en cuanto: a) garantiza a consumidores y usuarios "la defensa ... en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten"; y, en particular, b) "sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas"; como se ve, la fórmula amplia utilizada por el legislador metropolitano, que se refiere a "técnicas de publicidad inadecuadas", cubre supuestos de reclames publicitarios no engañosos pero no por eso menos perjudiciales para el consumidor, en tanto perturban su libertad de elección, como se indicó supra.

Por lo demás, téngase presente que subyace a la posición disminuida del consumidor en el mercado, en su carácter de tal, una suerte de estado de necesidad secundario o relativo, que condiciona, en principio, la libre elección en sus decisiones consumistas. El árbitro ha de tener en consideración este condicionamiento latente en las elecciones del consumidor, y la vigencia del principio general pro consumatore, que surge de la economía general de la normativa del consumo, debiendo tender al establecimiento de un cierto equilibrio jurídico entre los actores sociales intervinientes (consumidor - proveedores)<sup>71</sup>.

---

<sup>69</sup> ALTERINI; La responsabilidad en la reforma civil. (Cathedra).

<sup>70</sup> "Principal" para el proveedor, claro está, porque es obvio que es ese producto o servicio el que, en realidad, quiere "colocar".

<sup>71</sup> CONDOMI; op cit.

3.- El derecho a condiciones de trato equitativo y digno en el acceso al consumo. Si bien tanto la Constitución Nacional (art. 42, cit.) cuanto la LDC (art. 8º bis, cit.) emplean la fórmula compuesta de “condiciones de trato equitativo y digno”, lo cierto es que la misma puede ser descompuesta conceptualmente. En efecto, “trato equitativo”<sup>72</sup>, en la relación de consumo<sup>73</sup>, significa paridad de trato - circunstancia que se manifiesta, en particular, en materia de “atención al público” (como refiere la LDC) por cualquier medio (personal, telefónico, electrónico, a domicilio, ambulante, etc.) -. Ahora bien, tal paridad o equidad en el trato al consumidor<sup>74</sup> ha de verificarse en un doble frente: a) respecto de otros consumidores en igualdad de circunstancias; b) respecto del propio proveedor, el que no ha de abusar de su posición comercialmente preeminente ante el consumidor. A su turno, hay “trato digno” - también en la relación de consumo - si se le dispensa al consumidor atención oportuna, solícita, respetuosa y adecuada a sus requerimientos, sin menoscabar en modo alguno su integridad como persona. En consecuencia, si bien, como se ve, es posible distinguir conceptualmente el trato equitativo del trato digno, el primero no resulta ser sino una forma o especie del segundo: en todo trato inequitativo hay trato indigno, toda disparidad de trato conlleva vulnerar la integridad del consumidor en tanto persona, todo trato fuera de equidad es trato discriminatorio, por lo que la falta de equidad en el trato al consumidor implica discriminación a su respecto, jurídicamente intolerable (art. 43, 2º párr., Cons. Nac.; y art. 8º bis, LDC, cit.).

En sentido acorde con lo que se viene exponiendo, se señala que el hombre es tratado con dignidad en tanto sea “considerado como un fin en sí mismo”<sup>75</sup>, resultando inadmisibles, en consecuencia, la exclusión indebida<sup>76</sup> del consumidor en razón de su edad, credo religioso, sexo, condición económica o social, tipo racial, etc.<sup>77</sup>.

Valgan éstos como ejemplos: que un establecimiento comercial cuente con un sistema de alarma electrónica que se active indiscriminadamente conforme a su modo normal y corriente de funcionamiento, no puede ser objeto de queja o reclamo; pero que se opere, selectivamente, de acuerdo a la “apariciencia” del consumidor, resulta ciertamente discriminatorio, particularmente, si va seguido de tratos desdorosos o vejatorios; ni qué decir, en los supuestos de “selección a dedo”- y trato consecuente - que se verifica en el ingreso a locales bailables, particularmente destinados a los jóvenes, sector social de especial vulnerabilidad.

Por su parte, la Constitución porteña, en el citado art. 46 asegura a consumidores y usuarios “trato equitativo”. Esta disposición debe anudarse a las normas contenidas en el art. 11 del mismo Texto fundamental, el que: a) reconoce a “todas las personas ... idéntica dignidad”, enfatizando que “son iguales ante la ley”; b) prohíbe “discriminaciones” y “cualquier circunstancia que implique distinción, exclusión, restricción o menoscabo”; c) promueve la remoción de los obstáculos ... que ... impidan el pleno desarrollo de la persona...”

b) El derecho a la educación para el consumo.

“Educar al soberano”, he ahí una consigna perenne que, lamentablemente, muchas veces hemos distorsionado o, lisa y llanamente, olvidado. En la medida en que el consumidor es el “soberano” que, en última instancia, promueve y justifica toda producción y comercialización de bienes, y prestación de servicios<sup>78</sup>, proveer a su educación parece prioritario; precisamente, tal derecho es considerado primario, como quedó dicho. En este sentido, el art. 42, Cons. Nac. dispone que “las autoridades proveerán ... a la educación para el consumo”, destacando así que su realización corresponde a

---

<sup>72</sup> La LDC se refiere a la “condiciones de atención y trato digno y equitativo”, fórmula ésta que, en lo sustancial, no difiere de la utilizada en el texto constitucional.

<sup>73</sup> Respecto del “trato equitativo y digno” relacionado con el derecho de acceder al consumo, ver `supraonº 1.

<sup>74</sup> Es ésta una aplicación del principio de igualdad ante la ley del art. 16, Cons. Nac.

<sup>75</sup> IMBROGNO, recordando a Ekmekdjian; Derechos del consumidor: la obligación de un trato equitativo y digno.(Cartapacio).

<sup>76</sup> Es decir, no admitida por el ordenamiento positivo, plenamente justificada.

<sup>77</sup> Estudio Jurídico FESTA; Principales Derechos del Consumidor.( www.proconsumer.org.ar)

<sup>78</sup> MARTÍN Y HERRERA.; Curso de economía política; T\* I . ( Compañía Sud-americana de billetes de banco).

“funciones y deberes del Estado” (educación formal), en palabras de STIGLITZ, ya recordadas<sup>79</sup>; esta característica deja poco margen de responsabilidad en cabeza de los integrantes de la cadena de provisión, aun cuando, p. ej., el art. 35 de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, de 1.985, imponga a las empresas acometer programas de educación al consumidor, debiendo incluirse, también, otros canales de educación informal, como son las organizaciones de consumidores y usuarios<sup>80</sup>, ONGos, medios de comunicación masiva, etc.).

Creo conveniente distinguir este derecho a la educación para el consumo del derecho a la información (derecho sustancial del que se hablará más adelante); la educación hace a la formación del consumidor, es decir, en sentido específico, forma al consumidor como tal<sup>81</sup>; en estos términos, la instancia de educación para el consumo resulta previa a la constitución del sujeto-consumidor<sup>82</sup>, ya que sólo un consumidor educado para el consumo podrá participar en el mercado con la libertad requerida para elegir, convenientemente, qué bienes y servicios y bajo cuáles condiciones ha de consumir, como, asimismo, quién ha de proveerlos, sobre la base de información adecuadamente interpretada<sup>83</sup>; la educación concientiza acerca del papel que juega el consumidor en el mercado, como asimismo sobre los medios a su alcance para efectuar sus reclamos y le advierte acerca de las nuevas técnicas de publicidad y comercialización<sup>84</sup>.

Téngase presente que el carácter primario de este derecho requiere del comportamiento activo de las autoridades estatales al respecto, por lo que se reitera el planteo indicado `suprao respecto del derecho al acceso al consumo<sup>85</sup>.

En estos términos, (cuál será la actuación posible del árbitro de consumo, en su carácter de órgano jurisdiccional, en ejercicio de sus funciones? Veamos.

En primer lugar, conviene recordar lo que se expuso `suprao respecto de las facultades arbitrales para disponer medidas cautelares.

Asimismo, en la medida en que algún proveedor haya asumido emprender algún programa de educación para el consumidor (art. 35, Directrices, ONU, cit.), su incumplimiento - o cumplimiento deficiente -, en tanto afecte legítimos intereses de éste, podrá ser objeto de reclamo ante el tribunal arbitral y éste actuar dentro del marco de sus facultades (Ley 2.963, art. 2º).

Por lo demás, todo comportamiento de un proveedor que, p. ej., anule o distorsione alguno de los objetivos constitutivos del status del consumidor, propuestos en la normativa protectoria (vid. art. 3º, Ley nº 3.009), puede ser objeto de requerimiento arbitral (Ley. Nº 2.963, cit.).

### c) Correlación de los derechos primarios del consumidor.

Es posible establecer algunas conexiones entre estos derechos primarios. En efecto; si para constituir un “sujeto-consumidor” pleno se requiere formarlo previamente a través de su educación a tal efecto, pareciera ser éste su derecho primario: su estado de necesidad relativo o secundario<sup>86</sup> así lo indica.

---

<sup>79</sup> Vid. art. 60, LDC.

<sup>80</sup> Vid. art. 62, y 56, h), LDC.

<sup>81</sup> Vid. art. 61, LDC. La Ley nº 3.009, art. 3º, de “Educación al Consumidor”, CABA, persigue, específicamente, como objetivo, que “la sociedad ... 1. Adquiera conceptos claros sobre su condición de consumidor”. Por cierto que esta educación “específica” requiere, paralelamente, de un nivel adecuado de educación general.

<sup>82</sup> Ver `suprao nota 29 y texto al que accede.

<sup>83</sup> STIGLITZ; op cit.

<sup>84</sup> IRIGOYEN; Los derechos del consumidor. (La Ley, 23/03/1995).

<sup>85</sup> Ver, asimismo, nota 32. Cabe mencionar que la Constitución porteña no prevé, expresamente, el derecho a la educación del consumidor (vid. art. 46, Cons. CABA). Sin embargo, el art. 23 de dicho Texto Fundamental - referido a la “educación” en general - indica que “La Ciudad ... incorpora programas en materia de derechos humanos”; y, en ese sentido, la Ley nº 3.009, de “Educación al Consumidor”, establece un conjunto de objetivos a cumplir en la materia, a través de las acciones a desarrollar por la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor.

<sup>86</sup> Ver `suprao, a) 2.

Pero, en la medida en que existen personas cuyo estado de necesidad absoluto o primordial<sup>87</sup> no les permite siquiera alcanzar un nivel de vida elemental - satisfaciendo sus necesidades mínimas de subsistencia - el inmediato acceso al consumo es su prioridad. Superados estos estadios previos, y accediendo efectivamente el consumidor a las ofertas del mercado, deberá consultarse su concreta libertad de elegir entre ellas y asegurarse de que reciba un trato equitativo y digno en sus relaciones de consumo<sup>88</sup>.

De todos modos, cualquiera sea la función, vinculación y/o combinación que se considere respecto de estos derechos primarios, lo cierto es que, su carácter de tal, impone asegurar su vigencia y efectividad, pues con ello se atiende a aspectos básicos de la vida social contemporánea, signada por el concepto social y humano de los derechos fundamentales. El árbitro de consumo tiene, en las cuestiones de su incumbencia, una intervención privilegiada, atento a la proximidad de trato con las mismas, pudiendo coadyuvar adecuadamente a la solución de los conflictos que se planteen entre consumidores y proveedores, sea a través del acuerdo al que ellos arriben, sea mediante la decisión que, imparcial y fundadamente, dicte; no se trata de un reto "menor", sino del cumplimiento de una función social conveniente y necesaria.

## DATOS DE PUBLICACIÓN

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 7 DE DICIEMBRE DE 2011

:

Editorial:

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 919, Constitución Nacional Art. 33, Constitución Nacional Art. 42, Constitución Nacional Art. 43, Constitución Nacional Art. 75, Ley 17.454 Art. 753, Ley 24.240, Ley 24.240 Art. 3, Ley 24.240 Art. 8, Ley 24.240 Art. 35, Ley 24.240 Art. 45, Ley 24.240 Art. 52, Ley 24.240 Art. 58, Ley 24.240 Art. 59, CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art. 46, LEY 757 Art. 10, LEY 2963 Art. 5, LEY 2963 Art. 7, LEY 2963 Art. 15, LEY 3009 Art. 3  
Ref. Jurisprudenciales: "Halabi, Ernesto", CSJN, 24/02/2009

---

<sup>87</sup> Idem nota anterior.

<sup>88</sup> Sin perjuicio, claro está, de considerar tales circunstancias preliminarmente en el ámbito del acceso al consumo `in seo, como se expone `suprao en el texto.

# **Reflexiones generales sobre defensa del consumidor y sistema arbitral de consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (primeras aproximaciones).**

CONDOMI, ALFREDO MARIO

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar), 20 DE OCTUBRE DE 2011

## **SUMARIO**

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-PROCESO ARBITRAL-ARBITRAJE DE CONSUMO-SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO-CABA

### **1. INTRODUCCIÓN.**

El art. 42º de la Constitución Nacional Argentina, conforme la reforma de 1994, prevé que, en el marco de la defensa de consumidores y usuarios de bienes y servicios “la legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos”; y agrega: “previando la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”.

A su turno, la ley nacional nº 24.240 de Defensa del consumidor, en su art. 59º establece que: “ La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho común, según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias propongan las asociaciones de consumidores o usuarios y las cámaras empresarias. Dichos tribunales arbitrales tendrán asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en todas las ciudades capitales de provincia. Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral “.

Por su parte, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante ley nº 2.963, y ejerciendo las facultades que le atribuye el art. 80 de su Constitución, en materia “de defensa del usuario y consumidor” crea, en su art. 1º: “el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dependiente de la máxima autoridad que tenga bajo su órbita a la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor u organismo que lo reemplace en el futuro, la que tendrá a su cargo la sustanciación del procedimiento instaurado por esta Ley “. En este ámbito, la ley Nº 3.032 transfirió a la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Ciudad, las atribuciones oportunamente conferidas al Ministerio de Desarrollo Económico, respecto del diseño e instrumentación de las políticas que garanticen la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios; y el Decreto Nº 579/09, a su vez, transfirió las responsabilidades primarias relacionadas con la defensa y protección de los consumidores desde la órbita de la Subsecretaría de Desarrollo Económico del Ministerio de Desarrollo Económico a la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros; y la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor también a la órbita de la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros, resultando ésta última, en consecuencia, la autoridad de aplicación correspondiente. En este sentido, el Decreto 714/10 confirma, expresamente, dicho carácter al establecer “a la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros como la Máxima Autoridad local de Aplicación de las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor Nº 24.240 y de Lealtad Comercial Nº 22.802 y sus leyes modificatorias y demás disposiciones vigentes en la materia” (art. 2º, Dto. Cit.)

Asimismo, el Decreto nº 810/09, en su art. 1º, crea la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dentro de la órbita de la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros, es decir, la Autoridad de Aplicación, siendo aquélla la encargada de implementar el sistema aludido.

Finalmente, se encuentra en plena marcha el trámite de reglamentación del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad de Buenos Aires.

### **2. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.**

Como se ve, el arbitraje de consumo, en el ámbito de la Ciudad, cuenta con un marco legal apropiado a fin de su puesta en marcha y funcionamiento.

A este respecto, es necesario destacar algunos principios a los cuales ha de ajustarse su actividad.

En este sentido, la ley n° 2.963, establece el carácter voluntario del sometimiento al proceso arbitral, siendo vinculante para las partes la decisión que adopte el Tribunal (art. 2° de la ley); en consecuencia, si bien los interesados acuden a dicho proceso por voluntad propia, una vez sometido el conflicto a resolución del Tribunal, deben atenerse a lo que éste resuelva (autoridad de cosa juzgada del laudo que se dicte, art. cit.).

Ocurre que, este tipo de órganos de decisión, aunque insertos en el ámbito de la Administración en sentido subjetivo, ejercen actividad jurisdiccional, con carácter objetivo, razón por la cual sus resoluciones resultan obligatorias para las partes que se le sometieron; no se trata de órganos meramente consultivos.

Además, en principio, el Tribunal arbitral de consumo se integra con tres árbitros, dos de los cuales son elegidos por las propias partes, correspondiendo, respectivamente, a Asociaciones de Consumidores y Asociaciones Empresariales de la Ciudad de Buenos Aires (arts. 4°, inc. b; y 5° y 6° de la ley), a lo que se le suma un árbitro institucional designado de oficio, todos ellos previamente inscriptos en sendos Registros que debe llevar el sistema (art. 4°, ley cit.). De este modo, en la integración del Tribunal se contemplan los distintos puntos de vista desde los cuales se puede arribar a una solución en equidad del conflicto. Estas pautas, en cierto modo, acentúan el carácter voluntario de acceso al proceso y la expectativa de poder llegar a una justa composición de intereses, sea a través de un acuerdo de partes —que requiere homologación del Tribunal, art. 11°, ley 2.963—, sea mediante el laudo arbitral; en este último caso porque, si bien los árbitros propuestos por las asociaciones respectivas deben actuar, por cierto, con imparcialidad (art. 6°, ley 2.963), cada uno de ellos, atento a su procedencia, juzgarán el caso desde sus propias ópticas específicas, coadyuvando a la decisión del Tribunal.

Sin embargo, esta circunstancia no obsta a que se pueda implementar un “procedimiento especial”, de árbitro único para supuestos de menor cuantía, como el que prevé la reglamentación del sistema de arbitraje de consumo nacional (Res. n° 212/98 Sec. I.C. y M.). Y, en efecto, si bien la ley 2.963 de la Ciudad, en su art. 5°, prevé, únicamente, la composición tripartita del Tribunal Arbitral de Consumo (a diferencia del decreto n° 276/98 que crea el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, que sí prevé el procedimiento “especial”), lo cierto es que también establece la posibilidad de apartar del sistema arbitral a “las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuadas por la reglamentación” (art. 3°, d, de la ley; esta potencial limitación también existe en el régimen nacional); de donde se sigue, en primer análisis, que podrían quedar fuera del arbitraje de consumo, tal como está normado en la ley porteña, asuntos con escasa significación económica, es decir, por debajo de determinados montos. Pero, al mismo tiempo, son estas cuestiones de “menor cuantía”, precisamente, las que justifican, en principio, un sistema decisonal de este tipo: el arbitraje de consumo se sitúa dentro de un ámbito general de defensa del consumidor, esto es, de quien es considerado parte débil de la relación de consumo (el consumidor o usuario), por lo que resultaría ilógico e, incluso, inconstitucional, dejar fuera de tales procesos a los conflictos de menor nivel pecuniario. De modo que, `prima facie parece razonable reservar los reclamos del consumidor que no alcancen determinado monto, para ser resueltos en un proceso más sencillo y ágil, a cargo de un árbitro único institucional: la “eficacia” de los procedimientos de solución de conflictos referidos en el art. 42, Cons. Nac., radica, en buena medida, en las mentadas sencillez y agilidad de los trámites respectivos; aun cuando, como se dijo, la legislación de la Ciudad no lo prevé, aunque tampoco lo excluye. Creo que, ante este silencio legislativo, resulta conveniente, en estos casos, dar a ambas partes la opción de tramitar el arbitraje mediante el denominado “procedimiento especial”, atento a que se trata de un proceso de acatamiento voluntario, como se dijo y, por añadidura, de amigables componedores (art. 7°, ley 2.963), el que, tradicionalmente, no está sujeto a formas legales en materia procedimental. Esta inteligencia está en sintonía con lo normado en los arts. 1° y 4°, d, de la ley n° 2.963, al poner a cargo de la Autoridad de Aplicación la sustanciación y el dictado de las normas del procedimiento arbitral de consumo.

La ley urbana tampoco prevé, a diferencia del régimen nacional, el proceso a cargo de jueces árbitros (art. 736 y ccs., C.P.C.C.) o árbitros “de derecho” (Dto. 276/98, art. 7; y Res. 212/98, S.I.C. y M., capítulo X); de modo que sólo procede tramitar el arbitraje ante árbitros amigables componedores (ley n° 2.963, art. 7°; o “arbitradores”, art. 766 y ccs., C.P.C.C.), los que, en general, como se dijo, no han



de ceñirse a rigurosas formalidades de procedimiento y sus decisiones se sustentan en “equidad”, antes que en el texto de la ley (art. 769, C.P.C.C. ).

En este sentido, la ley nº 2.963, efectivamente, dispone que “los Árbitros decidirán la controversia planteada según equidad, actuando como amigables componedores” (art. 7º, cit.); sin embargo, el procedimiento está suficientemente pautado, previéndose: el impulso de la causa de oficio (art. 10); una etapa de conciliación, con homologación del eventual convenio de partes a que se arribare (art. 11); en caso de fracaso de ésta, debe oírse a las partes (principio de bilateralidad) y admitirse la producción de pruebas (art. 11, cit.); un plazo de 120 días para expedirse (salvo prórroga expresa); el dictado de laudo, con carácter vinculante; la limitación recursiva a solamente el pedido de aclaratoria (ante el mismo Tribunal que laudó), y la acción de nulidad ante juez competente (ésta procede sólo en caso de haberse laudado fuera de término o sobre puntos que no fueron objeto de arbitraje (art. 771, C.P.C.C.).

En cuanto a la “decisión según equidad” a la que deben arribar los árbitros de consumo, y a la facultad de impugnación del laudo (reducida prácticamente a su mínima expresión, esto es, a la posibilidad de deducir en sede judicial acción de nulidad, circunscripta únicamente a los dos motivos citados `suprao, que, en rigor, no hacen al fondo del asunto sometido a arbitraje), plantea un delicado problema de orden institucional.

En efecto; el arbitraje de consumo de la Ciudad presenta características en principio similares a su par español: así, la forma “típica” de Constitución del Tribunal, como se recordó `suprao, es mediante la designación de tres árbitros, uno por cada parte y un tercero nombrado de oficio (el árbitro institucional); en consecuencia, se trata de sistemas “institucional-administrativos”, al decir de CAIVANO; el árbitro institucional es funcionario público y el proceso es preparado, llevado a cabo, fenecido, controlado y registrado dentro de un área administrativa, cual es la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo, dependiente de la Jefatura de Gabinete del GCBA (Dto. 810/09, cit.). El Tribunal, atento a la inapelabilidad del laudo que emita y el restringido ámbito de la eventual acción de nulidad a disposición de las partes, tiene carácter de instancia - jurisdiccional / administrativa - única; de donde se desprende la firmeza que adquiere lo decidido por el Tribunal - salvo nulidad por las razones meramente formales apuntadas.

De modo que la eventual revisión del laudo por un tribunal judicial, en cuanto al fondo del asunto, quedaría reducido a esta vía impugnativa de excepción; de allí que la decisión arbitral debe estar confiada a personas con vocación de ecuanimidad comprobable; y, en el caso de los árbitros propuestos por las distintas asociaciones sectoriales, con aptitud de sentido común y conocimientos acreditados sobre aquello que sea objeto de arbitraje; a su turno, en el caso del árbitro institucional, deberá requerirse sentido jurídico demostrable, atento a que sobre él recae, ciertamente, la dirección y responsabilidad de la marcha técnica del proceso; o, en el supuesto de “procedimiento especial”, lisa y llanamente, toda la responsabilidad del arbitraje. En este sentido, la ley nº 2.963, en su art. 5º, establece un conjunto de requisitos mínimos para la propuesta y registro de árbitros: título profesional - específicamente abogado para el árbitro institucional -, antigüedad de cinco años en la profesión respectiva, y “acreditar especial preparación en materia de defensa del consumidor y en métodos alternativos de resolución de conflictos”; sin perjuicio de los requisitos y pautas de evaluación complementarios que se indiquen por vía reglamentaria (art. cit.).

También prevé la ley nº 2.963 un Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo (art. 4º, inc. d, ley cit.), en el cual pueden inscribirse los proveedores, empresas o comerciantes individuales, que crean conveniente someterse, en sus relaciones de consumo, al sistema arbitral de la Ciudad, fijando las características de la oferta (que, ciertamente, pueden acotar, a su respecto, el marco de competencia del sistema al que adhieren). Estas características pueden ser modificadas por el interesado, quien puede, además, separarse del sistema al que adhirió - ya que es voluntario - (art. 20, ley cit.); también es susceptible de ser excluido del sistema, el proveedor que no cumpliera con el laudo que se hubiere dictado a su respecto (art. 19, ley cit.).

### 3. CUESTIONES DE COMPETENCIA.

La ley nº 24.240 y mod., de Defensa del consumidor (en adelante, LDC), establece que “ La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones “ (art. 41º); y agrega que “ La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las facultades que son competencia de las autoridades locales de aplicación referidas en el art. 41 de esta ley, podrá actuar concurrentemente en el control y vigilancia en el cumplimiento de la presente ley “ (art. 42º). Asimismo, prevé un mecanismo administrativo para la comprobación de infracciones a la ley y, en su caso, aplicación de las sanciones correspondientes (Capítulo XII del mismo Título II de la ley); a su turno, el Capítulo XIII del mismo Título se refiere a las acciones judiciales y el Capítulo XIV a las asociaciones de consumidores y su intervención, con fines conciliatorios, ante reclamos del consumidor; finalmente, el art. 59º establece la institución del arbitraje de consumo.

Ahora bien, de la detenida lectura de esta normativa de la LDC, resulta claro que: 1) en materia de control y vigilancia en el cumplimiento del régimen legal, se establece la competencia concurrente entre la autoridad nacional y las autoridades locales (provincias y Ciudad de Buenos Aires), esto es, en el ejercicio de funciones administrativas (art. 42º, cit.); 2) en cuanto al juzgamiento, a.- las acciones en sede judicial, incumben al conocimiento de la jurisdicción del tribunal ordinario competente (art. 53º), local (art. 41º, cit.); b.- los reclamos en sede arbitral, también debe entenderse que corresponde formalizarlos ante el tribunal local (art. 41º, cit.), atento a la actividad objetiva o materialmente jurisdiccional que dichos órganos ejercen: los árbitros en general, y los de consumo en particular, ejercen, en definitiva, funciones de juzgamiento, deferidos a la autoridad local por la LDC (arts. 41º y 42º, cit.),

Queda claro que la denominada “competencia concurrente”, en el ámbito administrativo, entre la Nación, por un lado, y cada provincia y la Ciudad de Buenos Aires, por el otro, resulta de difícil aceptación a nivel constitucional, atento a que se somete al proveedor al riesgo de una múltiple imposición de sanciones por la misma causa; situación, con mayor razón, impensable jurídicamente en materia arbitral, en atención a la fuerza obligatoria del laudo, el que “tendrá carácter vinculante y una vez firme producirá efectos idénticos a la cosa juzgada”, siendo “asimilable a una sentencia judicial que puede ejecutarse por las vías prescriptas en las normas procesales” (ley nº 2.963, arts. 13 y 2; Dto. 276/98, arts. 14 y 1).

El resultado “práctico” de esta “exclusión” jurisdiccional, forzará al replanteo de competencias entre los órganos arbitrales nacionales, y provinciales y de la Ciudad de Buenos Aires, a nivel inter-institucional, a fin de salvaguardar adecuadamente cuestiones de orden constitucional, como se dijo.

### 4. ASPECTOS DE LA COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES.

El art.1º de la ley nº 2.963 crea “el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dependiente de la máxima autoridad que tenga bajo su órbita a la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor u organismo que lo reemplace en el futuro, la que tendrá a su cargo la sustanciación del procedimiento instaurado por esta Ley”. A su turno, el art. 2º de esa ley, indica que es su objeto “atender y resolver con carácter vinculante y produciendo idénticos efectos a la cosa juzgada para ambas partes, los reclamos de los consumidores y usuarios, en relación a los derechos y obligaciones emergentes de la Ley 24.240 y su modificatoria 26.361, Ley 22.802 y disposiciones complementarias, así como de todas las normas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuyo objeto sea la protección al consumidor y usuario”. Por su parte, el art. 3º de la misma, excluye del proceso arbitral: “ a. Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, y las que puedan dar origen a juicios ejecutivos; b. Las cuestiones que con arreglo a las leyes no puedan ser sometidas a juicio arbitral; c. Las cuestiones de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor; d. Las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuadas por la reglamentación”.

De modo que la ley de la Ciudad remite, expresa y directamente, a la ley nacional de defensa del consumidor (LDC), y a la ley nacional de lealtad comercial (LLC) y disposiciones complementarias, debiendo agregarse la referencia explícita que la LDC, en su art. 3º, hace de la ley nacional nº 25.156 de defensa de la competencia (LDPC), sin perjuicio de la mención genérica a las normas locales en materia de defensa del consumidor (NDC): este cúmulo normativo, pues, constituye el ámbito material de competencia de los tribunales arbitrales de consumo de la Ciudad.

El art. 3º de la LDC define la relación de consumo como “el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario”; a su turno, este último es “toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social” (art. 1º, LDC); en tanto que “proveedor” es “la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios” (art. 2º, LDC).

En estos términos, en principio, la denominada “relación de consumo” se determina por la específica conexión jurídica que se establece entre un consumidor (o usuario) y un proveedor, caracterizando a aquél su condición de destinatario final del bien o servicio respectivo, sea para sí o para su grupo de pertenencia más o menos acotado, y sin que resulte relevante el origen o causa del vínculo.

Sin embargo, la propia LDC considera “asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social” (art. 1º, ley cit.); es decir, prescindiendo no sólo del origen o causa de la relación de consumo base, sino, además, de la participación del consumidor o usuario, en la misma.

Finalmente, agrega la LDC que también es consumidor “quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo” (art. 1º, ley cit.), es decir, que se prevé otra extensión del concepto considerando, en particular, la posición pasiva del afectado (“estar expuesto a”) y, en todo caso, más allá del origen de dicha relación y de su situación a su respecto, siempre y cuando se vea dócilmente afectado por alguna relación de consumo.

Queda claro, entonces, que el legislador procura dar cobertura al consumidor, cualquiera sea la posición en que éste se encuentre, y por su sola circunstancia de afectado, en tanto y en cuanto haya (o haya habido) una relación de consumo, mediante adquisición o utilización de bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa (art. 1º ley cit.). En efecto, el contexto legal comentado incluye en su régimen a las denominadas “relaciones contractuales de hecho” o “relaciones contractuales fácticas” o “relaciones obligatorias nacidas de conductas social-típicas”; o “supuestos o situaciones de hecho calificadas jurídicamente”, teniendo bajo consideración las circunstancias derivadas del tráfico y contratación en masa, las denominadas condiciones generales de contratación, la letra chica, los “réclames” constantes e indiscriminados de la publicidad masiva, etc. Por cierto que este punto de vista no coincide enteramente con la pretensión de que “el consumidor es el que dirige el proceso de mercado”, en la medida en que se entienda que “la sociedad de consumo” implica, *per se*, la vigencia de un mercado libre; en este sentido, p. ej., para BENEGAS LYNCH (h), hablar de “sociedad de consumo” resulta “una humorada”, porque toda sociedad es de consumo y en ella todos somos consumidores; en esto no parece faltarle razón al economista citado, de momento que ser “consumidor final” implica discontinuar la cadena de utilización de un mismo bien o servicio en el proceso económico-productivo-comercial: de allí el carácter “final” del consumo. Así, p. ej., cuando un tallerista adquiere maquinarias, telas e hilos para fabricar determinadas prendas que luego vende “al público”, actúa como proveedor - en sentido legal - de dicha mercancía; en tanto que permanece “consumidor” - también en sentido legal - p. ej., respecto de la compra de los alimentos que destina al consumo del personal, ya que tales servicios y bienes no son incorporados a la cadena económica-productiva de su actividad.

Pero, además, los mecanismos legales de defensa del consumidor tienden a contrarrestar los efectos del consumismo, esto es, del consumo indiscriminado, ese “brazo más directo” del hedonismo, esa “fórmula posmoderna de la libertad”. En este sentido y, tras preguntarse “(quién protege al consumidor?”, se habla de “disposiciones tendentes a proteger al consumidor contra sí mismo “ y “a todos de los posibles efectos negativos de las transacciones del mercado”.

Ahora bien, la LDC define al “consumidor” o “usuario”, simplemente, por la adquisición o utilización - en forma gratuita u onerosa - de bienes o servicios, empleando una fórmula amplia que se adecua a un número grande de supuestos de hecho (art. 1º, ley cit.). Asimismo, enuncia un conjunto extenso de actividades (producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios) de las que puede ocuparse una persona (física o jurídica, privada o pública) para ser considerada “proveedor” a los fines legales (art. 2º, ley cit.).

En tales términos, es evidente que el legislador ha procurado incluir un extenso número de situaciones a las cuales aplicar el régimen de la LDC. Este criterio amplio es el que debe tenerse en cuenta antes de rechazar un caso traído a arbitraje, en virtud de los sujetos comprendidos en una relación de consumo; y, ante la duda, corresponde darle favorable acogida en el sistema arbitral, en virtud del principio pro consummatore ( Ver `infrao, punto 9).

La reforma a la LDC por ley nº 26.361 ha eliminado el párrafo del art. 2º, por el cual no tienen “el carácter de consumidores o usuarios, quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros”. Esta aclaración era innecesaria, atento a que, conforme al art. 1º de la LDC, debe tratarse de “consumidor final”, es decir “aquel que adquiere o utiliza bienes o servicios... como destinatario final”, y es obvio que quien incorpora un bien o servicio en alguno de los procesos mentados por la norma no puede ser considerado “consumidor” conforme a la economía general de la ley citada.

Asimismo, al eliminarse la enumeración de objetos susceptibles de adquisición o utilización por el consumidor, que contenía el art. 1º, LDC en su texto original, en principio, no existen ahora limitaciones en tal sentido; además, queda claro que el origen jurídico de la relación de consumo no ha de radicar, necesariamente, en un contrato, como surgía de la norma reformada, como tampoco impide la aplicación de la LDC, el carácter gratuito de la adquisición de bienes o utilización de servicios correspondientes, según se puntualizó `suprao(art. 1º, ley cit.).

Los servicios profesionales “liberales”, salvo en sus aspectos publicitarios, no están comprendidos en la LDC (art. 2º, párrafo 2º).

En cuanto a los casos que no pueden ser materia de arbitraje de consumo, según el art. 3º, inc. d) de la ley 2.963, son: 1) las cuestiones que, en general, no puedan ser objeto de transacción: asuntos del derecho de familia; las que se refieren a cosas que están fuera del comercio; o a derechos que no pueden ser materia de una convención; las referentes a derechos eventuales a una sucesión o a la sucesión de una persona viva; ésta es la correcta interpretación que debe darse al inc. b del art. 3º, ley 2.963, dado que el sistema arbitral de consumo está directamente establecido en una ley nacional (LDC) e indirectamente en la Constitución federal, de rango institucional superior a la legislación reglamentaria local, de modo que las limitaciones al régimen deben interpretarse con sentido restrictivo; de otro modo, cualquier cuestión que resultara excluida del trámite arbitral por una ley local, quedaría apartada automáticamente del mismo, sin importar la índole de aquélla; 2) las cuestiones de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor; en cambio, no están excluidas las cuestiones relativas a daño moral (arg. art. 54º, párrafo 3º, LDC; ver `infrao, punto 7)); 3) las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva; en tanto esto último no ocurra, el conflicto puede ser llevado ante un tribunal arbitral de consumo; en consecuencia y si se tomara conocimiento del juicio en trámite, correspondería exigir al solicitante constancia fehaciente del estado procesal de la causa judicial y sus circunstancias, en la medida en que exista identidad de sujetos, objeto y causa o fundamento, entre las pretensiones ejercidas en ambos juicios; tratándose de

juicios ejecutivos no es necesario siquiera que exista proceso judicial en curso; 4) las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuadas por la reglamentación: no existen actualmente limitaciones reglamentarias con referencia al monto del reclamo, ni parece oportuno fijar monto mínimo alguno, según se refirió `supra; por su parte, el juicio arbitral no está sujeto al monto máximo previsto en el párrafo 2º del art. 40º bis, LDC, referido al resarcimiento de daño directo en sede administrativa no arbitral.

## 5. CUESTIONES DE COMPETENCIA INTRA-ORGÁNICAS.

La LDC, en su Título II, Capítulo XII, trata del “procedimiento y las sanciones”, refiriéndose, en su art. 45º, a las “Actuaciones Administrativas” a iniciar “en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de esta ley”; a su turno, en el Capítulo XV del mismo Título, se ocupa del “Arbitraje”, instituido “para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley” (art. 59º, ley cit.); el arbitraje procede a petición de los consumidores y usuarios (ley 2.963, art. 2º) `per seo, o a través de representación ejercida por una asociación de consumidores (art. 6º, ley cit.), conforme art. 56º, inc. e) de la LDC; en cambio, las “actuaciones administrativas” pueden iniciarse, también, de oficio (art. 45º, LDC). En estos términos, parece claro, `prima facie, que las denominadas “actuaciones administrativas” tienden a la comprobación y sanción, en su caso, de presuntas infracciones denunciadas por parte interesada o a instancia de oficio; las modalidades de las sanciones previstas en el art. 47º, LDC, recuerdan a un régimen administrativo- contravencional, de carácter punitivo. No afectan este criterio las facultades resarcitorias con que cuentan las autoridades de aplicación, conforme al art. 40º bis, LDC, cit., del mismo modo que la víctima de un delito puede incluir la pretensión de derecho común en un juicio penal (en calidad de actor civil).

De modo que no puede afirmarse, en nuestro medio, que las “controversias” referidas en el art. 59º, LDC, cit., no consisten en verdaderos conflictos susceptibles de resolución por vía contenciosa, bajo la jurisdicción plena de los tribunales arbitrales de consumo; superada la faz conciliatoria del procedimiento arbitral, el tribunal debe abocarse al tratamiento y a la decisión del litigio - en forma prácticamente definitiva en términos reales, tratándose del laudo de amigables componedores - traído a juicio; de modo tal que, si el laudo acoge el reclamo del consumidor o usuario, habrá habido una verdadera violación a la ley, con responsabilidad del proveedor condenado; no es cierto, entonces, al menos en nuestro régimen jurídico, que el arbitraje de consumo resuelva conflictos “que se dan dentro del cumplimiento normal de la norma”; la distinción entre “conflicto de intereses” entre consumidor y proveedor (de los que se ocuparía el arbitraje de consumo) y el “conflicto por incumplimiento de la norma” (sujeto a sanción) no se da, o, al menos no se da en el sentido indicado, en nuestra normativa: las “controversias” objeto de tratamiento y laudo implicarán un incumplimiento de las normas que tienden a la defensa del consumidor, en la medida en que la decisión arbitral sea contraria a los intereses del proveedor reclamado; y si la resolución del tribunal de arbitraje desestima la pretensión del consumidor o usuario, entonces significará que el/los proveedor/es no ha/h infringido las normas legales respectivas.

Ocurre que, si bien las infracciones y sanciones pueden ser comprobadas y aplicadas por la dependencia administrativa que corresponda, a instancia de parte, ello no obsta a que la misma parte acuda al tribunal arbitral para la resolución del conflicto suscitado por la insatisfacción de la pretensión objeto de su reclamo: nótese que, de no prosperar el procedimiento arbitral solicitado por el consumidor, su reclamación deriva en denuncia que debe ser trasladada para su tratamiento a la dependencia correspondiente, dándose inicio “a las actuaciones administrativas ante la autoridad de aplicación de la ley 757 “ (BOCBA Nº 1613) (ley 2.963, art. 22), norma ésta que indica, sin lugar a dudas, que el objeto de reclamo del consumidor implica, presuntamente, un verdadero “conflicto por incumplimiento de la norma”, y no un mero “conflicto de intereses” pues si esto fuera así, no se entendería cómo puede el reclamo de arbitraje transformarse en una “denuncia” por infracción a la ley, abriendo el procedimiento tendiente a su comprobación y eventual aplicación de sanciones.

En suma: los tribunales arbitrales de consumo no son, necesariamente, tribunales “de menor cuantía” (no existe monto máximo, legal o reglamentario, a partir del cual quede inhabilitado transitar este medio alternativo de resolución de conflictos); ni están destinados a resolver “cuestiones que no hayan

infringido la norma” (por el contrario, se abocan a cuestiones litigiosas bajo sospecha de vulneración de la normativa de defensa al consumidor); el carácter de “árbitros” e, incluso, de “amigables componedores” de los miembros del tribunal, no obsta a que comprueben tanto una infracción a la ley (condenando al proveedor infractor), como, contrariamente, la inexistencia de tal infracción (desestimando el reclamo del consumidor); resolver “en equidad” implica resolver conforme a la “justicia - posible - del caso”, aunque sin la carga de formalidades que requiere cumplir un tribunal de derecho, pero no significa que no se esté resolviendo una verdadera controversia jurídica (a tal punto que, como ya se dijo, las facultades recursivas de las partes se hallan restringidas, con particular referencia a los laudos de tribunales integrados por arbitradores, amigables componedores, como los establecidos, con carácter exclusivo, en la Ciudad de Buenos Aires).

## 6. RESPONSABILIDAD SOLIDARIA DE LOS PROVEEDORES.

La ley 24.999 ha incorporado al régimen de la LDC la responsabilidad solidaria entre los integrantes de la cadena de producción, elaboración, distribución y comercialización de bienes o prestación de servicios, que denominaré cadena de provisión, pudiendo liberarse “total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena”, si “el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio” (art. 40º, LDC); de modo tal que rige sobre el punto un mecanismo de responsabilidad que recuerda al del art. 1113, Cód. Civil, aunque en aquella norma especial se individualizan varios responsables - sin distinguir la fuente de la responsabilidad - y se establece la solidaridad entre todos ellos. Dicha norma refuerza la importancia de efectuar el reclamo de arbitraje de consumo respecto de todos los implicados en la cadena de provisión, ya que el consumidor o usuario puede obtener de cualquiera de ellos, el pago del total de la obligación (art. 705, Cód. civil), por el carácter solidario de ésta, carácter que, por su parte, no puede ser dispensado o renunciado anticipadamente, atento a que la propia LDC establece su condición de orden público (art. 65º, ley cit.) —ver puntos 7 y 8, `infra—.

Cabe puntualizar que la responsabilidad solidaria opera en tanto la causa material del daño haya sido el riesgo o vicio de la cosa o la prestación - deficiente - del servicio (art. 40º, LDC, cit.); bastará, entonces, que el consumidor o usuario acredite la existencia de la relación (o situación) de consumo y del daño, debiendo el proveedor, para eximirse de responsabilidad, probar que la causa del perjuicio le ha sido ajena, es decir, que hubo inexistencia o desvío en el nexo causal, a su respecto 26 bis. De este modo, la LDC evita la consideración de alternativas según cuál sea la posición específica del proveedor en la cadena de provisión; así, p. ej., será la misma la extensión de responsabilidad del productor, sin vínculo contractual con el consumidor o usuario, que la del vendedor, relacionado contractualmente con el adquirente del bien o servicio; y la de ambos proveedores, respecto de cualquier tercero, no parte de una relación de consumo o simplemente “expuesto” a ella, en los términos del art. 1º, párrafo 2º, LDC.

En consecuencia, se establece una solidaridad pasiva, en virtud del tránsito de un bien o servicio a través de la cadena de provisión, en la que intervienen distintos protagonistas en calidad de proveedores, aportando sus propias circunstancias a dicho proceso; y aquellos que hayan aportado el riesgo o el vicio de la cosa responderán solidariamente ante el consumidor o usuario, en los términos de la norma legal invocada. Se trata, entonces, de un eslabonamiento de responsabilidades solidarias de tipo objetivo, en el que, a cada proveedor sujeto a reclamo, para deslindar la suya propia, no le será suficiente probar que de su parte no hubo culpa, sino que deberá demostrar “que la causa del daño le ha sido ajena” (art. 40º, `in fineo, LDC, cit.). Nótese que el legislador ha utilizado, a los fines de la exención de responsabilidad del/os proveedor/es, una fórmula distinta en sus términos, a la empleada en el art. 1.113 del Código Civil, respecto del dueño o guardián por daños ocasionados por el riesgo o el vicio de la cosa, ya que, según esta normativa, debe probarse que el perjuicio ha sido causado por la propia víctima o por un tercero extraño, o que la cosa fue usada sin autorización. Ahora bien, la norma de la LDC en comentario, parte del supuesto de que la “causa” del daño al consumidor/usuario radica en el riesgo o vicio de la cosa o en la prestación del servicio; en consecuencia, el proveedor, para eximirse de responsabilidad debe demostrar: 1) que, tratándose de cosas, existiendo tal riesgo o vicio, el mismo no ha sido “puesto” por él; o, 2) que, tratándose de la prestación de un servicio, no existe relación de causalidad adecuada entre aquella y el perjuicio sufrido por el usuario. A estos efectos

resultará apropiado, entonces, probar la responsabilidad de otro proveedor, un tercero extraño, el propio consumidor o usuario, o que se trata de un caso fortuito exterior a la cosa o servicio. Esto es consecuencia de la “estructura de consumo” que se trata de inframar en este trabajo (ver punto 9).

Ahora bien, como se anticipó, en virtud de la solidaridad impuesta legalmente a los proveedores, el consumidor, en principio, puede reclamar a cada uno de ellos el total de su crédito (art. 705, Cód. civ.); sin embargo, a la luz del distinto régimen establecido por el derecho común para las obligaciones de fuente contractual respecto de las de origen extra-contractual, cabe preguntarse cuál será, concretamente, el “total” del crédito (quantum) que puede reclamar el consumidor a todos y cada uno de los proveedores; porque, en aquéllas, el responsable carga únicamente con los perjuicios que son consecuencia inmediata y necesaria de la causa dañosa - en nuestro supuesto, el vicio o riesgo del bien o servicio - (art. 520, Cód. civ.), salvo inexecución maliciosa de la obligación, en cuyo caso comprende también las consecuencias mediatas (Cód. civ., art. 521); en cambio, tratándose de obligaciones extra-contractuales, se responde siempre por las consecuencias mediatas previsibles, además de las inmediatas (Cód. civ., art. 904), sin perjuicio de las puramente casuales, si éstas fueron tenidas en miras por el deudor (Cód. civ., art. 906); siendo que, por lo demás y en principio, el régimen de responsabilidad extra-contractual, más amplio, no es aplicable a la materia contractual, salvo derivación en un delito penal (Cód. civ., art. 1.107).

En estos términos, LÓPEZ CABANA, p. ej., indica que la norma del art. 40º, LDC, cit., debió decir concurrente (y no “solidaria”) al atribuir responsabilidad a los proveedores, reconociendo, sin embargo, que se trata de un “régimen especial que consagra la ley (el énfasis me pertenece); en consecuencia, recuerda dicho autor que la asignación de responsabilidad ente los legitimados pasivos ha sido fijada, por tribunales extranjeros, según la participación de cada proveedor (en realidad se refiere a distintos fabricantes, esto es, proveedores que comparten responsabilidad típicamente extra-contractual respecto del consumidor) en el mercado (market share), como supuestos de responsabilidad colectiva. Nuestra jurisprudencia, por su parte, había hecho aplicación del régimen de la responsabilidad contractual respecto del vendedor de cosas con vicios, y de la extra-contractual respecto del fabricante.

Ahora bien, lo cierto es que el art. 40º, LDC, cit., parece atribuir la responsabilidad solidaria, indiscriminadamente, entre todos los protagonistas de la cadena de provisión, cualesquiera sean sus respectivos vínculos con el consumidor o usuario. Ante estos términos de la norma legal, al menos dos posiciones pueden adoptarse:

1) que la LDC, en rigor, admite la distinción, conforme a la normativa del código civil, entre responsabilidad contractual (del vendedor o contratante directo con el consumidor), por un lado, y, por el otro, responsabilidad extra-contractual del resto de los proveedores (quienes no contrataron directamente con el consumidor); estableciendo, en todo caso, la solidaridad entre quienes comparten uno u otro tipo de obligaciones (de origen contractual o extra-contractual respectivamente); así, p. ej., productor, fabricante y distribuidor, serían solidariamente responsables respecto del consumidor o usuario, por los daños que fueran consecuencias inmediatas y necesarias, y las mediatas previsibles (y, en su caso, meramente casuales) del riesgo o vicio de la cosa o servicio; en cambio, el vendedor, p. ej., sólo respondería por las consecuencias inmediatas y necesarias de su incumplimiento contractual (y, en su caso, también por las mediatas en caso de inexecución maliciosa). Este criterio responde al régimen general de responsabilidad civil previsto en el Código respectivo; y atiende, primordialmente, a la posición del deudor de la obligación (el proveedor) favoreciendo, comparativamente, al co-contratante directo del consumidor (el vendedor), atento al menor número de consecuencias por las que responde (en principio, sólo las inmediatas y necesarias, salvo inexecución maliciosa), respecto del resto de los proveedores.

2) que la LDC, no distinguiendo entre responsabilidad contractual y responsabilidad extra-contractual de los proveedores, los pone en pie de igualdad, habilitando al consumidor o usuario a reclamarles, a todos y cada uno de ellos, el total de su crédito; en este caso, deberá establecerse cuál es ese “total” que puede, indiscriminadamente, reclamar el consumidor a sus proveedores, en términos de las diferentes consecuencias por las que deberían responder solidariamente todos ellos. En estos

términos, y conforme al régimen de responsabilidad civil general vigente, la alternativa es: 2.a) o bien todos los proveedores responden por infracción a un deber genérico de no dañar (que sustenta la responsabilidad extra-contractual); 2.b) o bien responden todos ellos sobre la base de sendos incumplimientos contractuales o cuasi-contractuales, entendiendo que media una suerte de extensión del lazo contractual original entre el “primer” proveedor (p. ej., el productor) y su co-contratante inmediato (p. ej., el fabricante), a través de toda la cadena de provisión, hasta llegar al consumidor o usuario concreto. En el primer supuesto, en virtud del principio de reparación integral 30 bis, el consumidor podría reclamar a todos los proveedores el resarcimiento completo de los daños ocasionados, incluso, según el caso, el de las consecuencias casuales; en el segundo supuesto, la responsabilidad solidaria se vería acotada para todos los proveedores, no sólo para el co-contratante directo del consumidor. Me inclino a pensar que, de la propia LDC surge el criterio antes expuesto según el cual todos los proveedores son solidariamente responsables ante el consumidor o usuario, en los términos de una reparación integral de éste 30 ter ; ello así, tanto conforme a la economía general de dicha normativa, cuanto, en particular, del texto expreso del art. 54º, párrafo 3º, de la misma, el que, al tratar del resarcimiento a consumidores o usuarios en caso de “acciones de incidencia colectiva”, establece que “ Si la cuestión tuviese contenido patrimonial él juez] establecerá las pautas para la reparación económica o el procedimiento para su determinación sobre la base del principio de reparación integral”, criterio éste aplicable, sin dudas, a los reclamos de tipo individual, lo que resulta consistente con estas circunstancias:

i) la responsabilidad de los proveedores respecto del consumidor se encuadra en una estructura de consumo (31) con características propias y definidas;

ii) la LDC adopta el principio de favor debilis, esto es, de protección a la parte considerada débil en la relación de consumo;

iii) en particular, el régimen legal tuitivo consagra el principio *in dubio pro consummatore*;

iv) además de las indemnizaciones de daños y perjuicios, la LDC prevé sanciones específicas en sede administrativa, y la viabilidad de aplicar una multa civil a favor del consumidor, por incumplimientos del proveedor (daño punitivo), circunstancias éstas que exorbitan el sistema general de la responsabilidad civil;

v) la mayoría de los proveedores no son co-contratantes directos del consumidor o usuario, por lo que están sujetos a la responsabilidad amplia en materia extra-contractual;

vi) en todo caso, la LDC atribuye responsabilidades de tipo especial y agravada, que aseguran el resarcimiento pleno del consumidor o usuario;

vii) el cúmulo de obligaciones ex lege atribuidas a los proveedores - incluso al vendedor- exceden el marco de las responsabilidades del ámbito contractual - tal como se da en caso de vicios redhibitorios, por ejemplo - pues su diseño y alcances dependen del arbitrio del legislador.

Sin perjuicio de lo expuesto, ALTERINI había señalado que la legitimación pasiva amplia ya se encontraba vigente en virtud de lo normado en los arts. 5º, 6º y 10º bis, LDC; criterio que comparto.

Resta agregar que “el transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio” (LDC, art. 40º, párrafo 1º, ` in fineo). Esta norma parece limitar la responsabilidad del transportista por daños ocasionados a la cosa objeto del transporte; sin embargo, en virtud del régimen general de la LDC, si la cosa transportada, dañada durante el transporte provoca algún perjuicio adicional al consumidor, el transportista responderá también por este daño, pues la cosa trasladada habrá operado como instrumento nocivo.

## 7. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS.

Conforme al art. 40º bis, LDC (ref. por ley 26.361), daño directo “es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios”, de donde se sigue que el aspecto central del concepto consiste en que el daño debe surgir como ocasionado de manera inmediata, esto es, sin que exista solución de continuidad causal-material, entre la acción u omisión del proveedor o prestador, y el



perjuicio o menoscabo del consumidor o usuario. No obstante la laxitud de esta noción de “daño directo”, en la medida en que puede consistir en un “menoscabo” y afectar, incluso, a la “persona” del consumidor o usuario, debe tenerse presente que, en este sentido, no son susceptibles de arbitraje de consumo las cuestiones de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor (art.3º, inc. d., de la ley 2.963), por lo que, en tal caso, procede el rechazo *in limineo* de la solicitud de arbitraje; pero, en cambio, estimo procedente la indemnización del daño moral ocasionado directamente por la acción del proveedor, en tanto no afecte la integridad física o psíquica del consumidor o usuario: es éste un caso posible de perjuicio - y, mejor aún, de “menoscabo” - a la conformación y normalidad espiritual de la persona del afectado, dentro del marco de aplicación de la norma citada.

Cabe puntualizar que, en este caso, la ley se refiere al daño ocasionado “como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios” (art. 40º, bis, LDC), por lo que pareciera estar refiriéndose a un perjuicio no proveniente de la cosa o servicio en sí, sino de hechos positivos o negativos atribuibles a culpabilidad (culpa - incluyendo la culpa *in eligendo* e *in vigilando*- o *dolo*) del proveedor o prestador; la responsabilidad, entonces, para que el daño directo fuera resarcible en sede administrativa, debería emanar del aspecto subjetivo del agente de la acción u omisión perjudiciales y no del riesgo o vicio propio de la cosa o servicio. Sin embargo, una interpretación armónica de la normativa vigente, ha de encauzarse hacia el resarcimiento, en sede administrativa, de todo perjuicio —“directo”— sufrido por el consumidor o usuario, por responsabilidad del proveedor, tanto subjetiva (atribuible a dolo o culpa —probada o presunta—) como objetiva (riesgo o vicio).

Ello sin perjuicio de que, en todos los casos, operará la responsabilidad pasiva solidaria del art. 40º, LDC, cit. (solidaridad objetiva), en conexión, en su caso, con los arts. 1.081 (solidaridad en materia de delitos civiles) y 1.109, (solidaridad en materia de cuasidelitos), Cód. Civ.

Comprobado el daño directo, procede conceder un resarcimiento en favor del consumidor o usuario, ello sin perjuicio “de otras indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones eventualmente incoadas en sede judicial”, de las que se deducirán las obtenidas en sede administrativa (art. 40º bis, LDC); en consecuencia, el resarcimiento en sede administrativo opera como una suerte de “pago a cuenta” de mayores indemnizaciones que pudieren prosperar en sede judicial.

Ahora bien, este reclamo implica exceder el marco netamente administrativo de comprobación de infracciones y aplicación de sanciones que la LDC reserva a la Autoridad de aplicación, pues no se trata, simplemente, de sancionar una violación formal a la ley sino de resarcir un daño cometido contra el consumidor o usuario, en los términos de dicha normativa; pero, atento al carácter “inmediato” de su vínculo con la conducta del proveedor, aparece destinado a ser reparado con premura; de allí que, en el ámbito de la Ciudad, se prevea el pronto despacho de las actuaciones (art. 8 bis, ley 757, ref. por ley 2.876.), siendo que, por lo demás, la autoridad de aplicación cuenta con facultades de adoptar medidas preventivas (art. 10, norma cit.); en estos términos, entonces, se le da un tratamiento preferente al tema, dentro del procedimiento administrativo en materia de defensa del consumidor (ley 757, cit.). Bien entendido que, la autoridad administrativa se encuentra restringida, en sus facultades resarcitorias, en cuanto a la extensión de las consecuencias (daño directo) del hecho generador y al alcance del resarcimiento (hasta el monto máximo que resulta del párrafo 2º del art. 40º bis, LDC, cit.- cinco Canastas Básicas Total para el Hogar 3, que publica el INDEC -).

A su turno, la noción de “daño directo” que surge de la LDC, parece no encuadrar con exactitud en alguna de las categorías del Código Civil, por lo que se requiere conferir precisión conceptual a dicha expresión legal. Sin embargo, se ha señalado que dicha noción debe considerarse a la luz de las definiciones de los arts. 1.068 y 901 del mencionado cuerpo legal. En efecto, el art. 1.068, Cód. civ., define el “daño resarcible”, en términos que coinciden, en lo substancial, con el recordado art. 40º bis, LDC (“perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria”) contemplando, asimismo, tanto el daño en las cosas como en la persona; por su parte, el art. 901, Cód. civ., define las “consecuencias inmediatas” del hecho generador, siendo tal inmediatez entre la acción u omisión del proveedor y el perjuicio o menoscabo del consumidor/usuario, una característica esencial del daño directo resarcible en los términos de la LDC. A todo evento, el régimen consumatario concilia la limitación —cuantitativa y conceptual o cualitativa— del daño directo y su resarcimiento, con la unificación de la solidaridad pasiva —que opera para todos los proveedores, cualquiera fuera la índole de su responsabilidad— en

sede administrativa; de modo tal que la extensión de la solidaridad “compensa” la limitación del resarcimiento que pueda establecer la Autoridad de aplicación.

Por otro lado, cabe preguntarse si los tribunales arbitrales, en los términos del art. 59º, LDC, son competentes para conocer de los reclamos por daño directo; en efecto, dicha norma establece, con amplitud, que incumbe a tales órganos “resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley”, sin hacer distinción alguno, esto es, de todo conflicto que se suscite en torno a una relación de consumo, en los términos de la LDC, LDCP y LLC y ccs. (art. 3º, LDC), y en virtud del principio *ubi lex non distinguit, nec nos distinguere debemus*.

A este respecto, cabe recordar que el art. 42, Cons. Nac., determina que “la legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos” relativos a la protección de los derechos de consumidores y usuarios; en consecuencia, la LDC, en su Título II prevé cuatro mecanismos distintos a tal fin: a) las actuaciones administrativas (Capítulo XII); b) las acciones judiciales (Capítulo XIII); c) los procedimientos conciliatorios ante las asociaciones de consumidores (Capítulo XIV); d) el arbitraje de consumo (Capítulo XV); se trata de cuatro medios alternativos de resolver conflictos de consumo, cada cual con sus modalidades.

De estas cuatro vías, dos de ellas presentan conexiones que articulan sus respectivos procedimientos, con ciertas semejanzas pero, también con marcadas diferencias: las actuaciones administrativas y el arbitraje. En efecto, ambos surgen de la órbita de la autoridad de aplicación (administrativa); no obstante, las primeras se llevan a cabo enteramente por agentes administrativos, en tanto que el arbitraje reposa, en principio, sobre la composición heterogénea de los miembros del tribunal, no administrativos - con excepción del árbitro institucional -. Ambos mecanismos cuentan con una etapa de conciliación pero, en tanto la instancia administrativa tiende a la comprobación de infracciones y aplicación de sanciones, el tribunal arbitral es un órgano de decisión jurisdiccional, cuyas resoluciones pasan en autoridad de cosa juzgada. Las decisiones administrativas son susceptibles de revisión judicial, en tanto que los laudos arbitrales, si fueron dictados “en equidad” (como es el caso, excluyente, del arbitraje de consumo de la Ciudad de Buenos Aires), resultan inapelables. De elegirse la vía arbitral, atento al carácter alternativo de la misma, y de no mediar frustración del proceso por causa imputable al reclamado, queda inhabilitada la vía administrativa, pues la tramitación del reclamo se ha iniciado y fenecerá en sede arbitral, particularmente, tratándose de proceso ante amigables componedores —sin perjuicio de las eventuales acciones de nulidad o de ejecución del convenio, en sede judicial—.

Nótese, asimismo, que el art. 58º, LDC, remarca el carácter “extrajudicial” de la intervención de las asociaciones de consumidores, expresión que —más allá de su obviedad técnica—, señala, con claridad, que la sola actividad conciliadora, desplegada por tales entidades en esa instancia, no inhibe a las partes de formalizar sus reclamos y defensas en otras sedes; en particular, para el consumidor, solicitar el arbitraje.

Por lo demás, no se observa que la LDC conceda carácter preferente al proceso judicial respecto del arbitral, en la medida en que el consumidor puede optar libremente por solicitar arbitraje y el proveedor, en principio, aceptarlo —o no— de donde surge el sometimiento voluntario a dicho proceso y resultado. Y esto así, más allá de las mayores facultades con que, ciertamente, cuentan los órganos judiciales, en virtud del *imperium* que les incumbe. A lo que se suma el restringido ámbito recursivo respecto de los laudos arbitrales, en particular, los emitidos “en equidad”.

En virtud de las razones expuestas, no existe motivo alguno que inhiba el reclamo de resarcimiento de daños en sede arbitral, en tanto y en cuanto las partes incluyan, entre los puntos a laudar, la indemnización de perjuicios sufridos por el consumidor o usuario provenientes o derivados de una relación de consumo, sin que esté previsto un tope máximo (tanto como no lo está el mínimo) para tramitar el proceso arbitral de consumo. Sin embargo, las partes pueden fijar límites tanto con relación al monto cuanto al tipo de daños a resarcir, y a tales pautas deberá ceñirse el tribunal arbitral en su laudo. En otros términos: el límite del art. 40º bis está establecido respecto de la autoridad de

aplicación en cuanto órgano administrativo, pero no acota la decisión de los árbitros sino en la medida en que las partes lo hagan.

Ahora bien, la propia LDC establece, asimismo, la facultad de interponer recurso de apelación respecto de la resolución administrativa que imponga el resarcimiento del daño directo (art. 40º bis, ley cit.), y la ley local, como se dijo, prevé el recurso directo al respecto (art. 11, ley 757, cit.). Sin embargo, al instituirse los tribunales arbitrales (tanto a nivel nacional como local) sólo se admite la procedencia de un recurso de aclaratoria y de la acción (o recurso) de nulidad contra los respectivos laudos arbitrales (Dto. 276/98, art. 15; ley 2.963, art. 14; respectivamente). En consecuencia, (qué régimen recursivo se aplica al laudo arbitral que admite o rechaza la petición de indemnización de daños?).

En primer lugar, y con particular referencia al juicio por arbitradores o amigables componedores, debe recordarse, como ya se señaló, que las normas procesales, en general, niegan la facultad de apelar los laudos que se emitan; en este sentido, la ley 2.963 de la Ciudad, se encuentra en consonancia con dichas regulaciones legales, siendo que solamente prevé este tipo de arbitraje en materia de consumo (art. 7º, ley cit. ).

Sin perjuicio de ello, queda claro que, tratándose de árbitros amigables componedores, los que, en general, han sido elegidos por las propias partes y a cuyo juicio éstas han sometido voluntariamente la resolución del conflicto - el que puede tratar sólo sobre materias disponibles por las partes, esto es, que no afecten el orden público ley 2.963, art. 3º, incs. a), b) y c) ], parece razonable limitar las facultades recursivas a su mínima expresión.

De todos modos, los laudos de los tribunales arbitrales de consumo implementados en nuestro medio, de carácter jurisdiccional y, en principio, de integración mixta (aun los “de derecho”), no ostentan la condición de “resoluciones administrativas” susceptibles de ser impugnadas por recurso directo o de apelación según prevé la normativa en comentario.

## 8. ORDEN PÚBLICO Y ARBITRAJE.

Se ha recordado, `suprao, el carácter de orden público de la LDC (art. 65º).

La expresión “orden público” hace referencia a un conjunto de estándares jurídicos que, en el ámbito “interno” o “nacional”, se reflejan en ciertas normas imperativas, esto es, inderogables por voluntad de partes (incluso del propio beneficiario) en atención a ciertos principios de interés general. A la par de este orden público general, basado en principios fundamentales que hacen a lo esencial de la convivencia, se señala la existencia de orden público en sentido específico o sectorial, p. ej., el orden público laboral; de modo tal que, ante una ley de orden público, debe estarse, en principio, a la especificidad de dicha normativa, esto es, el ámbito de su segmento social de aplicación, sin perjuicio de que, en dicho ámbito, tengan efectividad tanto principios de orden público general (prohibición de contratar sobre cosas fuera del comercio, p. ej.), como normas imperativas acotadas de orden público específico (jornada legal de trabajo, salario mínimo, etc.).

En consecuencia, al tratar una ley declarada de orden público por el propio legislador, deberá el intérprete situarse en el ámbito más o menos acotado a que está referida aquélla, a fin de considerar la imperatividad de sus normas, sin perjuicio, claro está, de la vigencia de los principios de orden público general aplicables al caso.

Ahora bien, como se dijo, la propia LDC se declara a sí misma “de orden público”. Sin perjuicio de enfrentarnos, aparentemente, con un problema de “auto-referencia”, que ha ocupado a la jurística en materia de interpretación constitucional (43), y que ciertos autores parecen zanjar (probablemente sin proponérselo) justificando el “orden público” fuera de la ley misma (44), lo cierto es que, ante la evidencia del texto legal, quien opere a partir del mismo, deberá acotar adecuadamente su ámbito de aplicación.

En efecto, la LDC se refiere al orden público en torno a la relación —o, por extensión, “situación”— de consumo (LDC, art. 1º, cit.): la adquisición de bienes o prestación de servicios a título de destinatario final, circunscriben el ámbito del orden público imperante. En este sentido, p. ej., el imperativo de la solidaridad en la obligaciones de todo proveedor respecto del consumidor (o usuario) antes comentada, no rige, en principio, para todo comerciante por su sola condición de tal, sino en tanto y en cuanto intervenga en una relación de consumo; otro tanto puede decirse, v. gr., de las facultades indemnizatorias de la autoridad administrativa respecto del daño directo ocasionado por el proveedor al consumidor; o de la aplicación, simultánea e indistintamente, del principio de responsabilidad objetiva, para supuestos de índole contractual (vendedor - consumidor, p. ej.) y extracontractual (productor - consumidor, v. gr.); etc..

## 9. LA “ESTRUCTURA DE CONSUMO”, EL PRINCIPIO PRO CONSUMMATORE (PRINCIPIOS FAVOR DEBILIS, IN DUBIO PRO DEBITORIS, E IN DUBIO PRO CONSUMMATORE).

La relación de consumo, punto de referencia ineludible en la normativa de defensa del consumidor, se integra en un complejo de factores que propongo denominar estructura de consumo. Ésta se configura con: el mercado, los bienes y servicios, el consumo, las relaciones y situaciones de consumo, las operaciones de provisión, proveedores y consumidores/usuarios.

El mercado, ámbito operativo en el cual se manifiestan los restantes factores de la estructura de consumo.

Los bienes y servicios, objetos de consumo o uso, en tránsito a través de las etapas de la cadena de provisión hasta su destinatario final, el consumidor o usuario.

La cadena de provisión, proceso de progresión de un bien o servicio hacia el consumidor final; comprende la producción, elaboración, fabricación, importación, instalación, mantenimiento, garantía, marca, comercialización, distribución, transporte, y prestación de bienes y servicios.

El consumo, definido como uso o aplicación de los bienes y servicios a la satisfacción de nuestras necesidades, término del proceso y fin de la actividad económica.

Las relaciones - y situaciones - de consumo, que conectan al consumidor o usuario, por un lado, con los integrantes de la cadena de provisión (productor, fabricante, distribuidor, vendedor, etc.) por el otro.

Las operaciones de provisión, definidas en cada una de las etapas de la cadena homónima.

Los proveedores y consumidores/usuarios, ya definidos.

Ahora bien, los regímenes jurídicos de defensa del consumidor, advertida la compleja red de relaciones que tienen lugar en la cadena de provisión, contemplan, con preferencia, la posición del destinatario final de dicho proceso; y es esa especial posición del consumidor o usuario de bienes y servicios la que justifica la institución de mecanismos protectorios a su respecto, a través, del principio genérico pro consummatore que engloba los principios particulares de *favor debilis, in dubio pro debitoris, e in dubio pro consummatore*.

1.- El principio favor debilis tiende a la protección de aquél a quien se considera “parte débil” en una relación o situación jurídica; tal el caso del trabajador en relación de dependencia, el sujeto bajo proceso penal, y los menores e incapaces en general. En el caso particular del consumidor o usuario, a partir de la existencia de una relación —o situación— de consumo, la economía general de la normativa que le está especialmente destinada, tiende a su defensa, a través de la compensación equilibradora de su posición en desventaja dentro de la estructura de consumo, respecto de los integrantes de la cadena de provisión: el establecimiento de recaudos y requisitos generales y específicos que, a su respecto, debe observar el proveedor en su actividad, procura brindar cobertura jurídica adecuada a los derechos del consumidor, diseñados en los textos constitucionales. Desde el punto de vista procesal, la LDC, haciendo aplicación del principio de la prueba dinámica, o de las cargas probatorias dinámicas, establece: “Los proveedores deberán aportar al proceso todos los

elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio” (art. 53º, ley cit.); esta norma, al concretar la vigencia del principio favor debilis, resulta aplicable al proceso arbitral, atento al carácter jurisdiccional de éste.

2.- El principio *in dubio pro debitoris*, aunque referido a interpretación de normas contractuales en general, excede el marco acotado de los contratos de consumo y como principio del derecho de las obligaciones, se refleja en la LDC, al establecer: “ Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación del consumidor se estará a la que sea menos gravosa” (art. 37º, ley cit.).

4.- El principio *in dubio pro consummatore* es, en rigor, una aplicación singular del principio “*favor debilis*” antes reseñado; en efecto, de características similares a sus pares “*in dubio pro operario*” del derecho laboral, e “*in dubio pro reo*” del derecho penal, el *in dubio pro consummatore* deriva de la posición desventajosa que se atribuye al consumidor o usuario respecto de sus proveedores y reposa, en esencia, en la pauta según la cual, en caso de presentarse dudas en la inteligencia de una norma, ésta debe interpretarse del modo más favorable al consumidor.

La LDC aplica este principio con referencia a:

a) Interpretación de normas legales relativas a:

i) la propia ley de defensa del consumidor, al determinar que: “En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor” (LDC, art. 3º);

ii) prescripción de las acciones judiciales: “Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente tres años] se estará al más favorable al consumidor o usuario” (LDC, art. 50º);

iii) legislación referida a servicios públicos domiciliarios: “En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor” (LDC, art. 25º);

b) Interpretación de normas del contrato de consumo: a este respecto, la LDC, establece que: “La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa” (art. 37º, ley cit.). Tratándose de contratos de adhesión opera, en conexión, el principio *in dubio contra stipulatorem* (46), siendo estipulante el proveedor predisponente de la cláusula contractual afectada (arts. 953, 1071 y 1198, Cód. civ.).

## 10. STATUS NORMATIVO Y CONCEPTUAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR/USUARIO. A PARTIR DE LA REFORMA PRACTICADA POR EL CONSTITUYENTE EN 1994, NO CABE DUDA DE QUE EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS PARTICIPA DEL CARÁCTER CONSTITUCIONAL DE LOS DENOMINADOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL ORDEN JURÍDICO; SEÑALÁNDOSE, ASIMISMO, SU ADSCRIPCIÓN EN LAS CATEGORÍAS DE DERECHOS HUMANOS Y SOCIALES.

En efecto, aun cuando, formalmente, los derechos de los consumidores aparecen en nuestro medio en la LDC (texto original de 1992) los mismos podían considerarse incluidos entre los denominados derechos “implícitos” del art. 33, Cons. Nac., aunque, sin duda, su reconocimiento legal expreso confirmó su vigencia en la República; su inclusión explícita en el texto constitucional reformado enaltece, explícitamente, su status normativo.

Ahora bien, en tanto derechos fundamentales, y atento al carácter tuitivo del ordenamiento que los cobija, los derechos del consumidor/usuario se ubican bajo un marco de protección por parte del régimen normativo. En este sentido, el art. 42, Cons. Nac., párrafo 2º, expresa que “las autoridades proveerán a la protección de esos derechos” salud, seguridad e intereses económicos; información adecuada y veraz; libertad de elección y condiciones de trato equitativo y digno; educación para el consumo; defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados; control de los monopolios naturales y legales; calidad y eficiencia de los servicios públicos; constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

A su turno, la normativa legal sobre la materia —anterior y posterior a la reforma constitucional— enfatiza el carácter tuitivo del régimen jurídico, bajo el título de “Ley de defensa del consumidor”, que establece “Normas de protección y defensa de los consumidores” (Título I, LDC).

En tales términos, se recuerda que, conceptualmente, en el tratamiento de derechos fundamentales, cabe distinguir entre derechos de defensa y derechos a protección. La diferencia esencial consiste en que, los primeros facultan al particular a exigir del Estado que éste omita injerencias indebidas en el ámbito propio del ejercicio de los derechos fundamentales de aquél: se requieren acciones negativas (de defensa) del Estado; los derechos de protección, en cambio, facultan al particular a exigirle al Estado que lo resguarde de injerencias indebidas de terceros en dicho ámbito: se requieren acciones positivas (de protección) del Estado. *Prima facie*, los derechos del consumidor, en tanto derechos amparados constitucionalmente, participan, sin esfuerzo, de ambas características, pues, a su respecto, cabe exigir que, tanto los terceros como el propio Estado, omitan conductas que pueda perjudicar indebidamente el ámbito jurídico fundamental del consumidor/usuario.

Pero, en tanto derechos de protección (y defensa), los del consumidor/usuario requieren una condición previa respecto del sentido apuntado. En efecto, la protección que debe brindar el Estado se refiere a relaciones recíprocas entre sujetos jurídicos iguales; es decir, que el Estado debe establecer reglas de juego que permitan “conciliar la arbitrariedad de uno contra la arbitrariedad del otro” y, a tal efecto, la acción normativa estatal, debe procurar, en primer término, el establecimiento de un cierto equilibrio jurídico entre los actores sociales intervinientes: es lo que hace al legislar respecto de los incapaces en general, los trabajadores, las personas sometidas a proceso penal y el consumidor/usuario, en tanto parte “débil” de relaciones que, de otro modo, verificarían un “sobrepeso” indebido e injusto a favor de la parte “fuerte” respectiva (el plenamente capaz, el empleador, el Estado en ejercicio de la pretensión penal, el proveedor). En este sentido, entonces, la plena vigencia de los derechos del consumidor/usuario requiere de acciones concretas (no solamente normativas) del Estado, a tal fin; su carácter tuitivo así lo exige.

Ocurre que, en la denominada estructura de consumo tratada en el punto anterior de este trabajo, se ubica, parafraseando a ALEXY, un cierto campo de acción estructural, en cuyo seno operan, en el sub-examen, los principios protectorios vigentes en el Derecho del consumo.

## 11. EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO.

El procedimiento común u ordinario se lleva a cabo, en principio, con un tribunal de tres miembros, como se indicó *supra*; comienza con la conformación del tribunal y terminará, normalmente, con el dictado del laudo (art. 13 ley 2.963) y, eventualmente, la aclaratoria del mismo (art. 14, ley cit.); aunque es posible la conclusión del proceso arbitral mediante conciliación de partes, por acuerdo homologado, (art. 11, ley cit.; art. 11º, R.). Se trata de un procedimiento esencialmente oral (art. 11º, R., cit.), con algunas excepciones como la solicitud de arbitraje y su contestación (art. 8º, R.), el laudo (art. 13º, R.), las actas y resoluciones en general. Las partes pueden actuar por sí o representadas; no se requiere patrocinio letrado (art. 9º, ley cit.), aunque no está excluido. Las notificaciones se realizan de oficio (art. 11º, R., cit.), así como el impulso de las actuaciones (art. 10, ley cit.); asimismo, las notificaciones por medio fehaciente quedan limitadas sólo a: la solicitud de elección de árbitro del reclamado, el traslado de la reclamación, la apertura de la causa a prueba, la citación a las audiencias y el laudo - y en su caso, la aclaratoria - (art. 11º, R., cit.). Se admiten todos los medios de prueba previstos en la normativa procesal (art. 11º, cit. y Cap. VI R.), debiendo entenderse como tal la del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, hasta tanto la Ciudad cuente con Justicia ordinaria propia (art. 59º, *in fine*, LDC); asimismo, como se manifestó *supra*, tiene vigencia en materia arbitral el principio de las cargas probatorias dinámicas, por aplicación del art. 53º, LDC. El laudo puede ser objeto de publicación por orden del propio tribunal arbitral de consumo, en tanto existan razones de interés público (art. 13º, R.); las circunstancias han de ser “excepcionales”, ya que siendo de orden público (art. 65º, LDC, cit.), “toda” la materia referida al consumo es de interés público; con todo, estas publicaciones, ordenadas en el mismo laudo, quedan circunscriptas a “medios de difusión” (art. 13º, R., cit.). Los laudos y sus aclaratorias son registrados en un libro llevado al efecto por la Secretaría de la Coordinación del Sistema (art. 13º, R., cit.).

Por otra parte, en el Capítulo VI, *in fineo*, de la reglamentación se prevé un procedimiento especial para causas cuyo monto no supere los \$ 500.-. En estos supuestos interviene solamente un árbitro institucional, en calidad de árbitro único, designado de oficio, por delegación de partes; el procedimiento acorta ciertos plazos y tiende a la mayor sencillez y celeridad del trámite; este procedimiento, de práctica usual en materia arbitral, como se dijo, deriva de las facultades delegadas a la reglamentación por el art. 3º, inc. d. - en conexión con los arts. 1º y 4º a), - de la ley 2.963, y en consonancia con lo dispuesto en el art. 42, Cons. Nac..

## 12. LOS PROVEEDORES EN EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO, CABA.

Los proveedores pueden acceder voluntariamente al sistema referido, por dos vías: a) adhiriendo al mismo a través del mecanismo de Oferta Pública (Capítulo IV, ley 2.963); o bien, b) compareciendo ante la Coordinación del Sistema, una vez que se le comunique, de oficio, la existencia de solicitud de arbitraje formalizada por el consumidor/usuario, en caso de no hallarse adherido al mencionado mecanismo.

La adhesión al Sistema de Oferta Pública opera mediante presentación del proveedor ante la Coordinación, la que resuelve su inscripción en el Registro respectivo; el proveedor inscripto se hace acreedor a ostentar el distintivo oficial, consistente en el isologo descripto como anexo en el decreto reglamentario debiendo difundir su condición de adherente. Al presentar su solicitud de adhesión, el proveedor puede limitar la oferta en cuanto a la materia y al tiempo de sometimiento a arbitraje de consumo; de no precisar a qué bienes y/o servicios se limita la oferta pública, se entiende que la misma abarca todos los bienes y/o servicios del proveedor; el tiempo de vigencia de la oferta no puede ser menor a 6 meses; el plazo indicado por el proveedor se prorroga automáticamente por un período igual, salvo renuncia o modificación del mismo mediante presentación por escrito en los términos del art. 20, ley 2.963, circunstancias que, asimismo, deberá informar al público. La adhesión al Sistema de Oferta Pública implica que, la sola presentación de la solicitud de arbitraje por el consumidor/usuario ante la Coordinación, conforma la celebración del acuerdo arbitral, si las pretensiones ejercidas por el presentante entran en el ámbito de la oferta del proveedor; en consecuencia, solamente corresponde notificar al proveedor de la existencia de la solicitud respectiva, convocándolo para que concurra a designar árbitro de su sector, a los fines de integrar la constitución del tribunal, ya que el consumidor/usuario debió elegir árbitro al formalizar la solicitud aludida. En ambos casos, en defecto de elección de los respectivos árbitros, la Coordinación del Sistema debe proceder al sorteo de los mismos. La incomparecencia del proveedor adherido no obsta a la tramitación del proceso arbitral, ya que: a) el acuerdo arbitral, en su caso, habrá quedado formalizado con la sola presentación de la solicitud del consumidor/usuario (arg. art. 21, ley 2.963); b) la no elección de árbitro sectorial faculta a la Coordinación del Sistema al sorteo del mismo (art. 6º, ley 2.963); c) tratándose de reclamo con monto indeterminado, ante el silencio del proveedor adherido, habrá que estar a lo que haya indicado al respecto el consumidor/usuario en su solicitud; en este sentido: 1.- si el reclamante designó árbitro de su sector, la Coordinación procederá a sortear los árbitros restantes (el otro sectorial y el institucional); 2.- si el solicitante no designó árbitro, debería convocárselo para que opte por el procedimiento a seguir (común o especial), y proceder en consecuencia, ya que la no designación de árbitro en la solicitud, no implica *per se*, que el consumidor/usuario se haya decidido, *in limineo*, por el procedimiento especial. La posición del proveedor adherente - que por esa sola condición de tal está en pleno conocimiento del sistema arbitral - no es la misma que la del consumidor/usuario, a cuyo respecto deben extremarse las vías tuitivas, incluso en materia procedimental.

Tratándose de proveedor no adherido al Sistema, corresponde notificarle la existencia de la solicitud de arbitraje a fin de que acepte o no el mismo y concurra, en caso de aceptar, a suscribir el convenio arbitral y designar árbitro de su sector; si no acepta el arbitraje o no suscribe el convenio dentro de los 5 días de notificado, corresponde el pase de las actuaciones para su trámite ante la Autoridad administrativa (Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor) - art. 22, ley 2.963-.

### 13. ALGUNA JURISPRUDENCIA SOBRE DERECHO Y ARBITRAJE DE CONSUMO.

Sin perjuicio de la extensa jurisprudencia expuesta en Derecho Social de Consumo, de la Dra. Laura Pérez Bustamante, citada, conviene tener presente, en particular, algunas referencias judiciales sobre la materia.

A) Sin duda, merecen citarse dos precedentes básicos que provienen del common law; uno de ellos, correspondiente al derecho norteamericano, *Langridge vs. Levy*; y el otro, al derecho inglés, *Donoghue vs. Stevenson*.

En *Langridge vs. Levy*, de 1837, se hace responsable al vendedor de un arma de fuego defectuosa, por los daños sufridos por el usuario, no adquirente directo del bien dañado, operando una cierta extensión del contrato de compraventa, celebrado con el padre del actor, "para ser usada el arma por el adquirente y sus hijos"; en este caso si bien el tribunal hace mención al dolo del demandado, alude, no obstante, a una cierta relación o trato directos entre actor (el hijo del adquirente, perjudicado) y el demandado (vendedor de la cosa dañosa), resultando el adquirente (co-contratante del demandado) un "agente inconsciente de la transacción". Sin embargo, los reparos y limitaciones sentados por este fallo, en la materia, son evidentes, ya que el tribunal recomienda operar con cautela, "aun en casos de instrumentos y objetos peligrosos en sí mismos", a fin de no sentar precedentes que posibilitarían accionar "contra los vendedores", por daños "a cualquier persona que resultara lesionada por el objeto".

En cuanto a *Donoghue vs. Stevenson*, de 1932, el tribunal condena al fabricante de una cerveza, por los daños provenientes de la contaminación de la misma, sufridos por quien resulta, en definitiva, consumidor de aquella, no adquirente directo de la bebida - ya que la compra la realizó un amigo de la víctima, en un café -. El fallo señala la relación estrecha, casi directa, entre el fabricante y el consumidor, no adquirente del bien, debiendo aquél responder por los perjuicios padecidos por éste, por actos cuya aptitud dañosa resulta previsible. Destaca la facultad del fabricante (el proveedor) de ejercer el contralor del artículo que fabrica, sabiendo que coloca su "producto alimenticio en envases que él sabe que serán abiertos por el consumidor". Como se ve, la alusión a la relación cuasi directa entre el proveedor (el fabricante) y el consumidor (adquirente mediato), recuerda al precedente "*Langridge vs. Levy*" - antes reseñado -, destacándose la atribución de responsabilidad directa al fabricante, omitiendo la mención al vendedor de la cosa dañosa (el establecimiento en que fue adquirida).

Por cierto que, paralela y concurrentemente con la evolución de la atribución de responsabilidad por bienes y servicios de consumo, se da la de objetos riesgosos o peligrosos, los que suelen ser tratados en la jurisprudencia referida, al mismo tiempo, y al que nuestra LDC hace referencia, precisamente, al establecer la responsabilidad solidaria de los proveedores por daños ocasionados al consumidor/usuario (art. 40º, ley cit.).

B) Ricardo LORENZETTI, en su disertación en las Jornadas Nacionales de Ambiente y Consumo, Tucumán, 2008, comentó dos fallos dictados por la Corte Suprema de la Nación, que integra, en los que, particularizando la denominada "relación de consumo", se especifica el concepto de consumidor/usuario equiparado que surge del art. 1º, LDC.

En uno de ellos, *Ferreyra, Víctor c/V.I.C.O.V.S.A.*, se responsabiliza al concesionario de una ruta - que resulta proveedor del servicio concesionado - por los daños sufridos incluso por quien no fue contratante del peaje (acompañante lesionado por el accidente ocasionado por la colisión del automotor en que viajaba como acompañante, con un animal suelto que se interpuso en el camino -) atribuyendo el Tribunal infracción al deber de seguridad que pesa sobre el proveedor del servicio, respecto del consumidor/usuario equiparado.

En el otro caso, *Mosca, Hugo A. c/Provincia de Buenos Aires y otros*, el Supremo Tribunal federal responsabilizó a la parte demandada por los daños sufridos por quien, sin ser espectador del encuentro deportivo que se desarrollaba en el interior del estadio, fue alcanzado mientras se hallaba en la vía pública, por objetos lanzados desde aquél; se hizo una interpretación extensiva del término "estadio" empleado en la ley 23.184 (actualmente modificada), a la luz de la normativa de defensa y protección del consumidor, que, conforme sostiene Lorenzetti(64), cubre "situaciones de riesgo" también respecto de sujetos no contratantes - e incluso ajenos a la relación de consumo -. Veo en esto otro ejemplo de "situación de consumo" (la del transeúnte perjudicado) que, derivada de una verdadera relación de consumo, cual es la del organizador del espectáculo (proveedor) con los espectadores



(consumidores/usuarios en sentido propio), autoriza, en los términos del art. 1º, LDC, la aplicación del régimen normativo especial, al consumidor/usuario equiparado.

## DATOS DE PUBLICACIÓN

Publicación: [www.infojus.gov.ar](http://www.infojus.gov.ar)

Fecha: 20 DE OCTUBRE DE 2011

:

Editorial:

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 520, Ley 340 Art. 521, Ley 340 Art. 705, Ley 340 Art. 901, Ley 340 Art. 904, Ley 340 Art. 906, Ley 340 Art. 1068, Ley 340 Art. 1081, Ley 340 Art. 1107, Ley 340 Art. 1109, Ley 340 Art. 1113, Constitución Nacional Art. 42, Ley 17.454 Art. 736, Ley 17.454 Art. 766, Ley 17.454 Art. 769, Ley 17.454 Art. 771, Ley 22.802, Ley 23.184, Ley 24.240, Ley 24.240 Art. 1, Ley 24.240 Art. 40, Ley 24.240 Art. 40 Bis, Ley 24.240 Art. 58, Ley 24.240 Art. 59, LEY 24.999, LEY 25156, LEY 26.361, CONSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Art. 80, LEY 2963, LEY 2963 Art. 2, LEY 2963 Art. 4 al 6, LEY 2963 Art. 7, LEY 2963 Art. 11, LEY 3032

# La actividad desplegada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación a partir de 2004 como expresión de una política jurisprudencial

CAMPORA, MARIO (H)

Publicación: [www.saij.jus.gov.ar](http://www.saij.jus.gov.ar), 7 DE SETIEMBRE DE 2011

## SUMARIO

DERECHO CONSTITUCIONAL-DERECHOS HUMANOS-DERECHO PROCESAL-ESTADO DE DERECHO-CONTROL DE CONSTITUCIONALIDAD-CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN-PODER LEGISLATIVO-PODER EJECUTIVO-COMPETENCIA ORIGINARIA DE LA CORTE SUPREMA-JUEZ-INTERPRETACIÓN DE LA LEY-PRINCIPIO DE DIVISION DE PODERES-JURISPRUDENCIA DE LA CORTE SUPREMA-MEDIO AMBIENTE-USUARIOS Y CONSUMIDORES

En procura de establecer el moderno estado constitucional de derecho, se puede suponer que la Corte Suprema de los Estados Unidos, al resolver la causa *Marbury vs Madison*, intuyó que era esencial para su supervivencia establecer su autoridad, pero que también era decisivo advertir y reconocer los riesgos a los que se enfrentaría si perdía de vista las limitaciones que cada contexto institucional, político y social imponen al ejercicio del efectivo control de constitucionalidad.

De ser cierta esta suposición, se puede afirmar que a lo largo de sus doscientos años de historia, la Corte Suprema de los Estados Unidos ha construido un método de selección de los asuntos en los que intervendría (el *certiorari*), determinando de esta forma las prioridades de su labor. Este método de selección puede ser indicativo del contenido de un programa, de una agenda que se fija el tribunal: calificada doctrina europea ha denominado a este programa como la expresión de una política jurisprudencial.

Como se explicará en la primera parte de este trabajo, se considera que la expresión política jurisprudencial es rica en contenido, y por eso se intentará trasladar la aplicabilidad del concepto a nuestras latitudes. El objeto de este trabajo radica entonces en intentar explicar esta noción, para posteriormente repasar en la segunda parte la actividad desplegada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación de la República Argentina (CSJN) en el periodo 2004-2011, con la pretensión final de sostener que las novedades y modificaciones que ese tribunal ha impreso a su actividad ilustran una determinada política jurisprudencial en el tiempo definido, cuyo contenido apunta a fortalecer el papel institucional de la CSJN frente a los poderes legislativo y ejecutivo federales.

## I. LA NOCIÓN DE POLÍTICA JURISPRUDENCIAL

A. En la definición que se propone, la política jurisprudencial contiene al menos cinco elementos constitutivos:

1. El primero de ellos es el de un pensamiento ((una doctrina?) que gobierna la elección de una determinada política jurisprudencial: así, el pensamiento podrá ser, por ejemplo, liberal, progresista, conservador, represivo, dialoguista o cauteloso frente a las atribuciones del Presidente y el Congreso. Se puede afirmar entonces que la actividad del tribunal será la expresión de una decisión de influir en un determinado estado de cosas desde ese posicionamiento doctrinario.

Se advierte un claro ejemplo de ello cuando la CSJN al declarar en 2004 la inconstitucionalidad de la imposición legal de ciertos topes a la indemnización laborales sostuvo que "[l]a Corte no desconoce, desde luego, que los efectos que produzca la doctrina del presente fallo podrían ser considerados, desde ciertas posiciones o escuelas, como inadecuados a los lineamientos que serían necesarios para el mejoramiento del llamado mercado de trabajo, cuando no del mercado económico en general.

Esta hipotética censura, sin embargo (...) resulta manifiestamente desechable. Puesto que, seguramente de manera involuntaria, omite hacerse cargo de que su eventual consistencia exige ignorar o subvertir (...) el (...) principio de supremacía de la Constitución Nacional (...). Consentir que la reglamentación del derecho del trabajo reconocido por la Constitución Nacional, aduciendo el logro de supuestos frutos futuros, deba hoy resignar el sentido profundamente humanístico y protectorio del trabajador que aquélla le exige; admitir que sean las "leyes" de dicho mercado el modelo al que deban

ajustarse las leyes y su hermenéutica; dar cabida en los estrados judiciales, en suma, a estos pensamientos y otros de análoga procedencia, importaría (aunque se admitiere la conveniencia de dichas “leyes”), pura y simplemente, invertir la legalidad que nos rige como Nación organizada y como pueblo esperanzado en las instituciones, derechos, libertades y garantías que adoptó a través de la Constitución Nacional” .

2. El segundo elemento implica insertar este pensamiento en un contexto, que evidencia el sentido de la política jurisprudencial: el contexto podrá expresarse en su vertiente social, política, cultural, económica... la política jurisprudencial fluirá entonces necesariamente de una confrontación entre una apreciación efectuada por el juez y una determinada situación fáctica.

Tal inserción parece advertirse -para proseguir con ejemplos del ámbito del derecho del trabajo- cuando la CSJN al contextualizar el derecho de protección al trabajador como una manda constitucional “que se ha visto fortalecida y agigantada por la singular protección reconocida a toda persona trabajadora en textos internacionales de derechos humanos” resolvió en el mes de septiembre 2004 la inconstitucionalidad de diversas normas laborales, redefiniendo por esa vía de manera decisiva el marco legal del trabajo en la Argentina.

3. El tercer elemento que da cuerpo a la noción se liga a una necesidad: la necesidad de actuar sobre una interpretación antigua de la ley que a entender del juez “traiciona” una determinada situación social, presumiblemente novedosa: sea cual fuere la doctrina que inspira su política jurisprudencial, el juez intervendrá para armonizar el texto de la ley, y lograr así responder a una situación social que no encuentra una respuesta contundente en la interpretación hasta ese momento vigente de la legislación: “El control judicial de constitucionalidad no puede desentenderse de las transformaciones históricas y sociales ya que la realidad viviente de cada época perfecciona el espíritu de las instituciones de cada país, o descubre nuevos aspectos no contemplados antes, sin que pueda oponérsele el concepto medio de una época en que la sociedad actuaba de distinta manera. Esta regla de hermenéutica no implica destruir las bases del orden interno preestablecido, sino defender la Constitución Nacional”.

4. De los dos anteriores elementos se deriva el carácter eminentemente evolutivo de la noción: como cuarto elemento, la política jurisprudencial -si pretende ser más que una declamación retórica de los jueces sin capacidad de ser operativizada- deberá siempre considerar la emergencia de nuevos contextos y actores sociales, y considerar por ende demandas sociales novedosas como por ejemplo el pedido de pensión de parejas del mismo sexo, la situación jurídica de los concubinos, las consecuencias de la manipulación genética, también los procesos de integración económica y cultural, o los reclamos sectoriales y sociales vinculados a una interpretación amplia de los tratados de derechos humanos...

5. Finalmente, el quinto elemento se expresa a través de la elaboración de una política de difusión de la tarea del juez para que sea difundida la política jurisprudencial: la simplificación y la accesibilidad de las decisiones debe permitir expresar esa política y hacerla conocida por la ciudadanía, tal como se desarrollará en el punto II.C. “Innovaciones en ejercicio de las atribuciones administrativas y reglamentarias de la CSJN”.

B. Distinción conceptual: la política jurisprudencial no es jurisprudencia, ni política judicial

La política jurisprudencial pretende estar en el fundamento de la jurisprudencia: la política jurisprudencial aparecerá entonces como la línea inspiradora de la decisión del juez. En los términos de los autores que definen la noción, pretende ser “el soplo que guía la jurisprudencia”.

Tampoco debiera confundirse el concepto con el de política judicial; aunque ambos conceptos en parte se superponen, pueden distinguirse. Primero, por el sujeto encargado de elaborarlas: mientras que la política jurisprudencial pretende ser patrimonio del poder judicial —y más centralmente de la CSJN, su cabeza, como intérprete final de la ley— la política judicial es diseñada por el poder ejecutivo, y por ello refleja la decisión del poder político. Segundo, porque la idea de política judicial participa de algunas, pero no incluye a todas las finalidades de la política jurisprudencial: la política judicial pareciera más bien remitir a aquellas medidas estatales que buscan imprimir celeridad y eficiencia al trámite de los juicios, y a los procesos de decisión judicial. En suma, se pretende delinear una noción más amplia que

las dos mencionadas: la política jurisprudencial será más que la política judicial, y será fundamento de la jurisprudencia.

### C. La política jurisprudencial frente a la división de poderes

Lógicamente, delimitar una política jurisprudencial implica tomar partido, hacer una elección por parte del juez. Por ello, es propio de la política jurisprudencial imponer una vía que podrá ser compartida y seguida, pero que también podrá ser criticada y tal vez resistida: los jueces de distinta jurisdicción, los legisladores, los académicos, las asociaciones, los grupos de interés, y los mismos ciudadanos serán los destinatarios de la política jurisprudencial, y por tanto los interlocutores de la CSJN. En este entendimiento, la política jurisprudencial da el tono del diálogo entre ese tribunal y los ciudadanos. Se puede admitir entonces que hay en toda política jurisprudencial una interacción idéntica a la que provocan las decisiones del poder ejecutivo o del legislativo con la ciudadanía.

Desde una visión teórica de la división de poderes, la dificultad de esta afirmación aparece sin matices: (La elección de una política jurisprudencial no debería entonces ser efectuada por el legislador? (No debería acaso considerarse que la única política jurisprudencial posible para el juez constitucional es la de interpretar fielmente el texto de la ley, de acuerdo a la intención del legislador? Responder negativamente a estas preguntas, se podría alegar, equivaldría a promover el gobierno de los jueces, en la medida que el desarrollo de su política implicaría para el juez transformarse en un factor autónomo de reglamentación social.

Sin tener la pretensión de responder a tamaños cuestionamientos en la medida en que ello excedería ampliamente las pretensiones de esta presentación —apunto simplemente a plantear los interrogantes— puede intuirse que una respuesta a esta dificultad se encuentra tal vez en el marco de una comprensión de la división de poderes que, en palabras de la CSJN equivalga a reiterar que su misión más importante consiste en interpretar “la Constitución Nacional de modo que el ejercicio de la autoridad se desenvuelva armoniosamente, evitando interferencias o roces susceptibles de acrecentar el poder de algún orden de gobierno federal en detrimento de otro, o más simplemente del gobierno central en perjuicio de las facultades provinciales”.

De todos modos, frente a los hipotéticos excesos activistas del poder judicial, debe recordarse siempre —con crudo realismo y en la senda del Federalista— que la CSJN no tiene “ni el palo ni la bolsa” frente a los departamentos ejecutivo y legislativo de gobierno: “Quien considere con atención los distintos departamentos del poder, percibirá que en un gobierno en que se encuentren separados, el judicial, debido a la naturaleza de sus funciones, será siempre el menos peligroso para los derechos políticos de la Constitución, porque su situación le permitirá estorbarlos o perjudicarlos en menor grado que los otros poderes. El Ejecutivo no sólo dispensa los honores, sino que posee la fuerza militar de la comunidad. El legislativo no sólo dispone de la bolsa, sino que dicta las reglas que han de regular los derechos y los deberes de todos los ciudadanos. El judicial, en cambio, no influye ni sobre las armas, ni sobre el tesoro; no dirige la riqueza ni la fuerza de la sociedad, y no puede tomar ninguna resolución activa. Puede decirse con verdad que no posee fuerza ni voluntad, sino únicamente discernimiento, y que ha de apoyarse en definitiva en la ayuda del brazo ejecutivo hasta para que tengan eficacia sus fallos”.

## II. LAS INNOVACIONES DE LA CSJN A PARTIR DE 2004

A continuación se realizará un repaso que pretende enfatizar algunas innovaciones tanto jurisprudenciales como reglamentarias que podrían ser consideradas para evaluar el contenido de la política jurisprudencial de la Corte Suprema a partir de 2004.

A. Innovaciones jurisprudenciales que apuntarían a fortalecer la CSJN como tribunal de excepción, acotando las vías procesales de acceso a su jurisdicción

1. La Ley 48 sancionada por el Congreso nacional en 1863 estableció un recurso de apelación ante la Corte Suprema, cuyo desarrollo fue evolucionando a través de la práctica judicial y la legislación posterior bajo la denominación de “recurso extraordinario federal”.

En 2005, la Corte Suprema resolvió el precedente Casal en el que fijó la regla acerca de la extensión con que la Cámara Nacional de Casación Penal debía ejercer su competencia, considerando que aquélla no podía limitarse a las “cuestiones de derecho”, sino que debía realizar una revisión amplia de la sentencia, todo lo extensa que fuera posible. Nótese que al rediseñar la intervención que le correspondía a la mencionada cámara, cuyas sentencias pueden ser apeladas ante la CSJN, este

tribunal redefinió su propio rol en la instancia extraordinaria, intentando acotar la cantidad de causas que llegan a sus estrados para ser revisadas.

2. La reafirmación de la misión institucional de la CSJN como tribunal de excepción, mediante la declaración de inconstitucionalidad del recurso ordinario previsional: en 1995, la denominada “Ley de Solidaridad Provisional” instituyó un recurso ordinario de apelación ante la CSJN contra las sentencias que dictase la Cámara Federal de la Seguridad Social relacionadas con la incorrecta liquidación de haberes jubilatorios(13).

En 2005, la Corte Suprema declaró la inconstitucionalidad de dicha disposición normativa en la causa Itzcovich, considerando que el recurso ordinario allí creado “... había tenido como consecuencia una gran expansión en el ámbito de competencia de la Corte, tanto en el aspecto cuantitativo como en la diversidad de temas fácticos y jurídicos que ha debido abordar, con la consiguiente alteración del rol que venía cumpliendo como intérprete final de la Constitución Nacional para adaptar su funcionamiento, cada vez en mayor medida, al de un tribunal de instancia común”.

3. Los nuevos contornos de la competencia originaria: empecemos por mencionar que la CSJN ejerce su competencia originaria y exclusivamente en los casos enumerados en el artículo 117 de la CN.

Siguiendo el texto constitucional, el profesor Germán J. Bidart Campos enseña que se trata de una competencia que depende únicamente de las “personas” a las que concierne la causa, agregando que —por ser una norma inmediatamente operativa de la Constitución Nacional— no podría ser ampliada o restringida ni por el Congreso nacional, ni por la propia CSJN.

No obstante, la legislación infraconstitucional y la jurisprudencia de la CSJN, desde antaño, no sólo han ampliado el catálogo de personas aforadas, sino que además, han hecho jugar a la “materia civil” en diversos casos extendiendo la competencia originaria y exclusiva allí dispuesta.

En 2006, al fallar la causa Barreto, la CSJN decidió abandonar la “generalizada calificación” que hasta ese momento venía admitiendo en su jurisprudencia y definir “un nuevo concepto de causa civil” a los efectos de determinar la competencia originaria del tribunal, limitándolo a aquellos litigios regidos exclusivamente por normas y principios de derecho privado, dejando expresamente fuera de dicho concepto a las causas que se relacionan con daños causados por el incumplimiento de parte de un Estado provincial de las atribuciones provenientes del ejercicio del poder de policía que le corresponde.

B. Innovaciones jurisprudenciales indicativas de las cuestiones en las que la CSJN tiene interés en expedirse: la idea de trascendencia institucional

1. La jerarquización del Derecho Internacional de los Derechos Humanos en la jurisprudencia de la CSJN: los tratados de derechos humanos han adquirido un rango especial dentro de la pirámide normativa argentina, ya que los que se encuentran expresamente detallados en el inciso 22 del artículo 75 poseen la misma jerarquía que la Constitución Nacional, conformando un bloque de constitucionalidad federal. En ese marco, el respeto de los estándares internacionales parece ser una pauta básica para la CSJN, que remarca la importancia de la jurisprudencia de los organismos de protección de los derechos humanos, especialmente la de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, tanto en sus decisiones jurisdiccionales, como a través de sus opiniones consultivas, en numerosos precedentes y en diversas materias:

“Estos parámetros internacionales han sido especialmente tenidos en cuenta por esta Corte al dictar diferentes pronunciamientos, así en cuestiones tales como las condiciones carcelarias mínimas aceptables (“Verbitsky” Fallos: 328:1146); a la revisión del fallo condenatorio en causas penales (“Casal” Fallos: 328:3399); derecho de los menores en conflicto con la ley penal (“Maldonado” Fallos: 328:4343); el debido proceso en internaciones psiquiátricas involuntarias (“Tufano” Fallos: 328:4832); alcance de la garantía de imparcialidad (“Quiroga” Fallos: 327:5863, “Llerena” y “Dieser” Fallos: 328:1491 y 329:3034, respectivamente); defensa en juicio (“Benitez” y “Noriega” Fallos: 329:5556 y 330:3526, respectivamente); derecho a un proceso sin dilaciones indebidas (“Barra” Fallos: 327:327); precisiones sobre el concepto de peligrosidad (“Gramajo” Fallos: 329:3680); derecho de las víctimas (“Santillán” Fallos: 321:2021); y fundamentalmente, todo lo vinculado a la investigación y sanción de graves violaciones a los derechos humanos (“Arancibia Clavel” Fallos: 327:3312; “Simón” Fallos: 328:2056 y “Mazzeo” Fallos: 330:3248)”.

2. Hacia la operatividad de la cláusula ambiental de la Constitución Nacional mediante el tratamiento de mega causas ambientales: vale detenerse sobre la causa Mendoza Beatriz sobre recomposición y saneamiento del Río Matanza Riachuelo (CMR), pues constituye un hito en la jurisprudencia de la

CSJN por dos razones: por un lado, porque apunta a consolidar un derecho de la tercera generación aparecido en el texto constitucional de 1994 como lo es el derecho a un ambiente sano y apto para el desarrollo humano; por el otro, porque constituye un claro ejemplo de sentencia controversial desde el punto de vista de la división clásica de poderes.

Los hechos que dan origen a la demanda son sintéticamente los siguientes: la cuenca del CMR — que comprende una superficie aproximada de 2,240 km en la que se encuentran radicados alrededor de 3.500.000 de habitantes— es un área altamente urbanizada e industrializada que recibe grandes aportes de contaminantes, al punto tal que es una de las áreas más contaminadas del mundo, generando graves riesgos ambientales y sanitarios.

En este contexto, invocando derechos propios, y algunos de ellos también en representación de sus hijos menores, se presentaron ante la instancia originaria de la CSJN diecisiete personas que viven o trabajan en la cuenca del CMR, promoviendo demanda contra el Estado nacional, la Provincia de Buenos Aires, el gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y cuarenta y cuatro empresas que llevan a cabo actividades comerciales o industriales, por los daños y perjuicios que, según sostienen, se les habría ocasionado; acumulan a dicha acción la pretensión de que se condene a los demandados a dar término y recomponer el pasivo ambiental que denuncian.

Tras una serie de audiencias públicas que tuvieron lugar en la sede de la CSJN, el gobierno federal informó sobre la creación de un organismo cuyo función principal sería coordinar el saneamiento, y presentar un plan para llevarlo a cabo: la “Autoridad de cuenca Matanza Riachuelo” (ACUMAR) como ente de derecho público interjurisdiccional en el ámbito de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Poder Ejecutivo Nacional.

En julio de 2008, frente a la intimación que cursó el tribunal al poder ejecutivo, ese organismo presentó ante la CSJN, un proyecto de saneamiento básico de la cuenca a través de redes cloacales, planes habitacionales, plantas de tratamiento, erradicación de los basurales y limpieza de los espejos de agua; de implementación de mecanismos de control sistemático por parte de la ACUMAR sobre la operación industrial por el cual las empresas deberían iniciar un proceso de producción limpia y distribuir un reporte trimestral sobre el impacto de su actividad en el Riachuelo.

La CSJN aprobó el plan, e inició un proceso atípico de ejecución de una mega sentencia ambiental de saneamiento, en el que controla la forma en que el poder administrador cumple con sus funciones:

“la sentencia dictada es declarativa de la existencia del derecho ambiental en crisis, contiene un mandato de condena, que impone en cabeza de la ACUMAR y Estado Nacional y de la Cuenca, el cumplimiento de prestaciones (de dar, hacer o no hacer), y crea, por ello, a favor del titular del derecho la acción tendiente a obtener su ejecución coactiva”.

3. La protección de los derechos de incidencia colectiva: en 2009 la CSJN dictó el trascendente fallo Halabi en el que dio importantes definiciones en materia de legitimación procesal colectiva: sostuvo que la Constitución Nacional admite en el segundo párrafo del artículo 43 una tercera categoría de derechos, conformada por aquellos de incidencia colectiva entre los que cabe contar, en principio, derechos pluri individuales derivados de afectaciones al ambiente, la competencia, y los derechos de usuarios y consumidores.

C. Innovaciones en ejercicio de las atribuciones administrativas y reglamentarias en el periodo 2004-11: menos expedientes, más difusión de la tarea judicial

1. Puesta en vigencia de un reglamento de presentación de escritos ante la instancia extraordinaria de la CSJN: el tribunal —en uso de sus facultades reglamentarias— decidió sancionar mediante la Acordada 4/07 un ordenamiento con el objeto de catalogar los diversos requisitos que, con arreglo a reiterados y conocidos precedentes del mismo tribunal, hacen a la admisibilidad formal de los escritos mediante los cuales se interponen el recurso extraordinario.

En la práctica, estas reglas —cuyo incumplimiento implica el rechazo in limine del recurso interpuesto ante el tribunal— han reducido fuertemente el caudal de casos en que la CSJN se expide. De tal manera, esta restricción formal deja entrever la decisión de la CSJN de reservar su actuación a cuestiones federales que se encuentran seria y sólidamente planteadas.

2. El régimen de audiencias públicas como instrumento de difusión de la tarea de la CSJN en asuntos que define como “trascendentes”: mediante la Acordada 30/2007, la CSJN estableció un novedoso régimen de audiencias públicas para las causas que tramitan ante ella. Se prevén audiencias informativas (cuyo objeto es escuchar e interrogar a las partes sobre aspectos del caso a decidir); conciliatorias (con el fin de instar a las partes en la búsqueda de soluciones no adversariales); y ordenatorias (para tomar las medidas que permitan encauzar el procedimiento a fin de mejorar la tramitación de la causa).

En lo que concierne a la instauración de este sistema la CSJN ha tenido en consideración, además, que la participación ciudadana en actos de esa naturaleza y la difusión pública del modo “en que el Alto Tribunal conoce de los asuntos en que, con carácter primordial ha de ejercer la jurisdicción más eminente que le confiere la Constitución Nacional, permitiría poner a prueba directamente ante los ojos del país, la eficacia y objetividad de la administración de justicia que allí se realiza”.

3. Otras innovaciones: cabe citar además la creación de la Unidad de Asistencia y Seguimiento de las causas penales en las que se investiga la desaparición forzada de personas ocurrida antes del 10 de diciembre de 1983, la creación de la Oficina de Fortalecimiento Institucional, así como la suscripción de diversos convenios de colaboración con organismos públicos e instituciones educativas. Puede también recordarse que la CSJN autorizó en determinadas causas que define como de trascendencia institucional, la intervención como Amigos del Tribunal (*Amicus Curiae*) de terceros ajenos a las partes “que cuenten con una reconocida competencia sobre la cuestión debatida y que demuestren un interés inequívoco en la resolución final del caso, a fin de que ofrezcan argumentos de trascendencia para la decisión del asunto”.

4. Finalmente, la actividad desplegada por la CSJN en el ámbito comunicacional también debe ser atendida: la puesta en marcha del Centro de Información Judicial (CIJ) que constituye un portal de noticias —cotidianamente actualizado— accesible a la ciudadanía a través de la red de Internet, mientras que la publicación por parte de la Secretaría de Jurisprudencia del tribunal de cuadernillos temáticos traducen la inquietud por difundir el contenido de las sentencias dictadas por la CSJN.

### III. APLICACIÓN DE LA NOCIÓN

(Cual sería el contenido de la política jurisprudencial que podría surgir de las diversas decisiones reseñadas? En principio, el método de construcción más decisivo de una política jurisprudencial pareciera ser la creación pretoriana.

1. En la tradición de los precedentes *Siri* y *Kot*, la CSJN ha dado recientemente un contundente ejemplo de interpretación creadora en la causa *Halabi*, esbozando las características fundacionales de una acción colectiva.

2. Cuando declaró la inconstitucionalidad de la apelación ordinaria provisional (*Itzcovich*), el tribunal apuntó indudablemente a mejorar la eficiencia al reducir el caudal de causas, a la vez que procuró reafirmar su rol constitucional reservado a cuestiones de interés institucional; también procuró velar por el respeto de los derechos subjetivos, pues dicho recurso ordinario provocaba —en la generalidad de los casos— una irrazonable demora para la percepción de los haberes jubilatorios correspondientes.

3. Esa misma inquietud emerge de *Casal*: la CSJN garantizó acabadamente el derecho del imputado a recurrir la sentencia condenatoria, pero procuró indirectamente resguardar su propia intervención al ampliar la posibilidad de que las causas penales fueran debidamente resueltas en la justicia ordinaria.

4. Similar observación puede realizarse respecto de la redefinición de los casos en que interviene como tribunal de competencia originaria: emerge la pretensión del tribunal de centrar su intervención en cuestiones institucionales directa y fundamentalmente vinculadas al derecho federal, procurando que aquellas cuestiones que no revistan tal naturaleza sean evacuadas en las instancias provinciales.

5. Respecto de los reglamentos de interposición del recurso extraordinario y de queja, el régimen de audiencias públicas, la posibilidad de presentar escritos de *Amicus Curiae*, y otras reglas que, en cierto modo, “codifican” en algunos casos, y amplían en otros diversos aspectos de la tarea de la CSJN: dejan entrever una clara preocupación por parte del tribunal en el sentido de conferir una adecuada tutela al derecho al acceso a la jurisdicción y de debido proceso. La política jurisprudencial pretendería

en esos casos representar los valores de seguridad jurídica, previsibilidad, unidad y permanencia de la labor de un tribunal.

6. Finalmente, el fallo Mendoza Beatriz se inscribe —y en cierta medida, resulta paradigmático— en esta etapa caracterizada por la firme decisión de la CSJN de concentrar su actuación en el ejercicio del alto rol institucional que la Constitución Nacional le encarga: el dictado de este fallo se produjo tras un largo proceso (de más de dos años) de interacción entre el tribunal y el poder ejecutivo: ello demuestra que, de existir, la política jurisprudencial de esta CSJN no parece implicar que —necesariamente— deba generarse conflicto entre el poder administrador y el poder juzgador.

En esencia, la noción de política jurisprudencial implica admitir que el juez tiene vocación de buscar los efectos sociales de sus decisiones: esto es, que pretende influir en el cuerpo social. Ello lógicamente implica que pretende crear y poner en funcionamiento los instrumentos para materializar su influencia. En este entendimiento, la política jurisprudencial constituye un elemento inmejorable para el diálogo de los poderes, porque puede reforzar, extender, o simplemente inspirar a la política legislativa; y, tal vez principalmente, colaborar a la ejecución de una determinada política pública, como lo demuestra la sentencia que aprobó el plan de saneamiento de la Cuenca Matanza Riachuelo presentado por el Poder Ejecutivo.

La CSJN parece así encaminada a dirigir sus esfuerzos hacia dos objetivos bien determinados, que no siempre han sido suficientemente contabilizados en la historia del tribunal: por un lado, garantizar su eficiencia procurando reservar su intervención en asunto de trascendencia institucional en cuanto cabeza de uno de los departamentos del gobierno federal; y, por el otro, garantizar los derechos individuales velando por el afianzamiento de la justicia en cuanto tribunal de garantías constitucionales. Se trataría, en suma, de encontrar un equilibrio que atienda a su condición de tribunal y poder.

Sin duda, la noción que en este trabajo se ha esbozado remite a —y participa de— una idea más amplia, rica, y de amplio debate en el derecho constitucional desde que Robert Dahl publicó su fundacional contribución en la materia: la idea que en el proceso democrático de toma de decisiones, una corte constitucional puede inscribirse como institución creadora de políticas públicas.

Más acotadamente, la limitada pretensión del presente fue bucear la noción de política jurisprudencial a partir de las reformas introducidas al derecho procesal constitucional (en un sentido amplio) por la CSJN a partir de 2004.

## DATOS DE PUBLICACIÓN

Publicación: [www.sajj.jus.gov.ar](http://www.sajj.jus.gov.ar)

Fecha: 7 DE SETIEMBRE DE 2011

:

Editorial:

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 43, Constitución Nacional Art. 75, Constitución Nacional Art. 117, LEY 48

Ref. Jurisprudenciales: "Itzcovich, Mabel c. ANSeS s/ reajustes varios", CSJN, 29/3/2005, "Halabi, Ernesto c. P.E.N. -ley 25.873 dto. 1563/04- s/amparo-ley 16.986", CSJN, 24/2/2009, "Siri, Angel", CSJN, 27/12/ 1957



# La regulación de las empresas de medicina prepaga

SILVA, CRISTINA ISABEL

Publicación: www.saij.jus.gov.ar, 23 DE AGOSTO DE 2011

## SUMARIO

MEDICINA PREPAGA-SALUD PÚBLICA-POLÍTICAS SOCIALES-PROGRAMA MÉDICO OBLIGATORIO-DERECHO A LA SALUD-CONTRATO DE PRESTACIONES MÉDICAS-CONTRATOS DE ADHESIÓN-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-DEBER DE INFORMACIÓN-PLANES DE COBERTURA MÉDICA-PERÍODO DE CARENCIA

## I- INTRODUCCIÓN

Recientemente se sancionó en nuestro país la Ley nro. 26.682 cuyo objetivo es regular la actividad de las Empresas de Medicina Prepaga, constituyendo un importante avance en la materia que durante años se encontraba frenado debido a un fuerte lobby empresarial. El argumento central que se basaban los oponentes era acerca de la falta de claridad y de reglas transparentes para el funcionamiento del sector privado de salud. Además, estas compañías argumentaban que de sancionarse el nuevo marco regulatorio muchas de estas empresas irían irremediablemente a la quiebra. Con posterioridad a la sanción de la Ley, el Poder Ejecutivo la promulgó a través del decreto 588/2011.

El sistema vigente que la ley consolida implica una segmentación de los usuarios basada en los niveles de ingresos, posición social y laboral, así como la consecuente capacidad de pago. Tal vez la discusión de esta ley habría sido una excelente ocasión para sancionar una ley nacional de salud que en un enfoque superador, coordine a través de la acción pública el accionar de los distintos sectores de proveedores y asegure la nivelación del acceso a la salud. Lo concreto es una ley específica para el sector, que esencialmente cubre el sistema de medicina prepaga, cuyos destinatarios al momento alcanzan en todo el país a un número de aproximadamente 4.500.000 personas, cuya regulación será el objeto de este comentario. El marco regulatorio se integra con la mencionada normativa de base constitucional, así como con las leyes 24.240, 24.754, 25.156, 24.901 y 25.649 y en los casos comprendidos por los planes de adhesión voluntaria y superadores o complementarios por mayores servicios de los agentes del Seguro de Salud (SSS), por las leyes 23.660, 23.661 y sus reglamentaciones.

La nueva norma contiene el espíritu de la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación que resolvió que “la actividad que asumen las entidades de medicina prepaga si bien presenta rasgos mercantiles, ellas tienden a proteger las garantías a la vida, salud, seguridad e integridad de las personas, por lo que adquieren un cúmulo de compromisos que exceden o trascienden el mero plano negocial, asumiendo un compromiso social”.

En ese orden de ideas se ha entendido al derecho a la salud como especie del género derechos sociales, ajustándose a todo el sistema jurídico argentino, que garantiza este derecho a todos los habitantes. En ese sentido al artículo 42 de la Constitución Nacional, y en especial a través del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que en su artículo 12 define el derecho a la salud como “el derecho que toda persona tiene al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental”.

## II- ALGUNOS SOBRESALIENTES DE LA LEY

A los efectos de la normativa se consideran Empresas de Medicina Prepaga, toda persona física o jurídica, cualquiera sea la figura jurídica y/o denominación que adopten cuyo objeto consista en brindar prestaciones de prevención, protección, tratamiento y rehabilitación de la salud humana a los usuarios, a través de una modalidad de asociación voluntaria mediante sistemas pagos de adhesión, sea por contratación individual o corporativa.

En el primer artículo de la Ley se aclara que se hallan excluidas las cooperativas y mutuales, las asociaciones civiles, las fundaciones y las obras sociales sindicales.

El nuevo cuerpo legal en su artículo 16 establece expresamente que la entrada en vigencia de la normativa “no puede generar ningún tipo de menoscabo a la situación de los usuarios con contratos vigentes”.

Además, se establece que los contratos no pueden contener períodos de carencia o espera para todas aquellas prestaciones que se encuentran incluidas en el Programa Médico Obligatorio. En lo que aquí interesa, definimos a éste lapso, como el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en el que el afiliado puede recibir una prestación determinada.

Además, la Ley 26.682 dispone que otras modalidades prestacionales y los tiempos previstos en el contrato como “período de carencia” deben estar suficientemente explicitados en el contrato y aprobados por la Autoridad de Aplicación, que será el Ministerio de Salud. Respecto a las enfermedades preexistentes solamente pueden establecerse a partir de la declaración jurada del usuario y nunca pueden ser criterio del rechazo de admisión de los beneficiarios.

En ese sentido, con la nueva legislación se obliga a las Empresas de Medicina Prepaga a suministrar al usuario en forma cierta y pormenorizada toda la información de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes o servicios que se provee y las condiciones del contrato.

Cabe mencionar que con anterioridad a la sanción de la nueva normativa, en reiterados fallos la justicia sostuvo que las empresas de medicina prepaga debían informar debidamente y además cubrir las prestaciones mínimas obligatorias sin dilación. En análogo sentido, la jurisprudencia resolvió que aun cuando el régimen de la prepaga tenía carácter contractual, no se podía prescindir de la función social del contrato de medicina prepaga, ello así, en virtud de los bienes en juego, como son los relacionados con la salud y la vida de las personas, protegidos por la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos.

Asimismo, se establece que los sujetos comprendidos en la ley deben cubrir como mínimo en sus planes de cobertura médica asistencial el Programa Médico Obligatorio (PMO) y el “Sistema de Prestaciones Básicas para personas con discapacidad” previsto por la ley 24.901 y sus modificatorias. Ello significa que nada impide que se convenga una prestación adicional a las enunciadas en el PMO. El artículo 7º de la ley dispone que los sujetos comprendidos en el artículo 1º sólo pueden ofrecer planes de coberturas parciales en: a) Servicios odontológicos exclusivamente ;b) Servicios de emergencias médicas y traslados sanitarios de personas; c) Aquellos que desarrollen su actividad en una única y determinada localidad, con un padrón de usuarios inferior a cinco mil.

En cuanto a la aceptación como usuario, la Ley 26.682 establece que la edad no puede ser tenida en cuenta como criterio de rechazo de admisión. Respecto a las personas mayores de 65 años expresamente se dispone que será la Autoridad de Aplicación la que defina los porcentajes de aumento de costos según riesgo para los distintos rangos etarios; explicitando que el usuario mayor de sesenta y cinco años y, que además tenga una antigüedad mayor a diez años en uno de los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley no se les aplicará el aumento en razón de su edad.

Por otra parte, y a los efectos de la normativa se entiende por grupo familiar primario el integrado por el cónyuge del afiliado titular, los hijos solteros hasta los veintiún años, no emancipados por habilitación de edad o ejercicio de actividad profesional, comercial o laboral, los hijos solteros mayores de veintiún años y hasta los veinticinco años inclusive, que estén a exclusivo cargo del afiliado titular que cursen estudios regulares oficialmente reconocidos por la autoridad pertinente, los hijos incapacitados y a cargo del afiliado titular, mayores de veintiún años, los hijos del cónyuge, los menores cuya guarda y tutela haya sido acordada por autoridad judicial o administrativa y la persona que conviva con el afiliado titular en unión de hecho, sea o no de distinto sexo y sus hijos.

Otro de los puntos referidos al vínculo contractual y a la familia se refiere a la muerte del titular disponiéndose que en ningún caso implicará la caducidad de los derechos de su grupo familiar.

### III- CONCLUSIONES:

Nadie discute que el Estado debe trabajar fuertemente para garantizar salud, educación y seguridad a todos los habitantes, debiendo ser este compromiso estatal y social. Todos en alguna ocasión hemos estado enfermos, y sabemos que podemos estarlo nuevamente. Esta certeza nos hace valorar a la salud como una de las necesidades fundamentales del ser humano.

La política social no debe ser confundida con el voluntarismo político. La verdadera política social es aquella que férreamente crea fuentes de empleo genuinas. Pero además, trabaja para que el Estado reduzca las condiciones de vulnerabilidad que hoy sufren grandes sectores de nuestra sociedad, basado en el esfuerzo y el trabajo de todos los ciudadanos. Argentina, en el pasado fue pionera en Latinoamérica en temas de Salud Pública. Establecimientos sanitarios modelos, profesionales de excelencia, universidades públicas de prestigio, campañas de prevención y vacunación exitosas que en conjunto nos llevaron a altos estándares de salud. Hoy, parecería que esto es sólo un buen recuerdo.

En este momento en el país tenemos una triple vía para cuidar la salud de los habitantes a) Hospitales Públicos -salud pública- b) Obras Sociales Sindicales y c) Empresas de Medicina Prepaga. Las tres vías deficientes y colapsadas. Hospitales y clínicas en mal estado de conservación, dispensarios municipales desprovistos de elementos esenciales, profesionales de la salud mal pagos, sin capacitación integral y sin seguridad laboral, falencias en la distribución de los remedios, mafias de medicamentos, etc.

Basta que cada uno recuerde algún incidente con un familiar enfermo para traer a la memoria todos los padecimientos sufridos, no sólo en temas estrictamente médicos sino para lograr hacer efectivos reclamos de índole administrativo, encontrar una plaza —cama—, hallar un medicamento, o lograr hacer efectivo un programa de rehabilitación.

La realidad es que los abusos de las empresas de medicina prepaga han ocasionado miles y miles de reclamos ante la vía administrativa y/o judicial que derivaron en el planteo de esta nueva normativa. La Ley claramente les restringirá las ganancias que venían teniendo estas corporaciones, pero sin lugar a dudas, con responsabilidad y el compromiso de todos los sectores la nueva legislación no debería afectar a las “prepagas”, a tal punto de que ellas “no puedan cumplir con sus prestaciones”.

La sanción de la Ley 26.682 importa un gran avance en el reconocimiento del derecho a la salud en su entera dimensión. El espíritu de la ley es concordante con vastos precedentes jurisprudenciales y es coherente con el valor que éste derecho tiene en todo nuestro ordenamiento jurídico. Así lo entendemos, toda vez que, el prestador del servicio de medicina prepaga, provee de un servicio regulado por la Ley de Defensa del Consumidor que debe suministrarlo de acuerdo a la buena fe, privilegiando los derechos garantizados constitucionalmente a los usuarios, por sobre la obtención de beneficios económicos.

Son horas de debate, es necesario que todos nos involucremos en el área de la salud pública, el Estado debe asumir un rol articulador y regulador sumando los esfuerzos de los sectores públicos nacionales, provinciales y municipales; privados y de obras sociales, orientado a fortificar las acciones que posibiliten generar accesibilidad a las prestaciones médicas y a los medicamentos para toda la población. Es importante buscar un equilibrio evitando que el sistema de empresas de medicina prepaga se torne inviable desde el punto de vista económico.

El objetivo central de ahora en más, debería estar localizado en concretar un Sistema Nacional de Salud Integral que consolide una red en la que el hospital público sea un eje referencial y en conjunto con los centros de salud privados se avance en la tarea de prevención de la salud de todos los habitantes.

En ese orden de ideas, y como lo hemos expuesto creemos que con esta nueva normativa se recogen los conceptos de la doctrina nacional y los fallos del Alto Tribunal que han señalado que el contrato que

vincula a la empresa y al adherente-cliente-usuario, si bien tiene una condición mercantil que implica una finalidad lucrativa, ello no obsta a que por la índole de la actividad que desarrollan las prepagas se encuentre estrechamente ligada a la vida, a la salud y a la integridad psicofísica de grandes sectores de la población, cumpliendo una función social que excede los aspectos puramente mercantiles.

Es necesario que el tema sea encarado sin demagogia, con criterios realistas y, sin olvidar que inversión y adecuada administración de los recursos públicos son fundamentales para que toda la población tenga, a través de ellos, la atención médica y los medicamentos, la educación y la seguridad que necesita. Su ausencia o ineficiencia no debería obligar a los ciudadanos a usar los servicios privados o, a marginarlos al punto de no tener ninguno. Nadie duda que salud, educación y seguridad privada pueden ser planteadas como alternativas, pero ellas no deben ocasionar el desequilibrio de lo público ni llegar a los abusos que hoy por hoy miles de ciudadanos padecen.

## DATOS DE PUBLICACIÓN

Publicación: [www.saij.jus.gov.ar](http://www.saij.jus.gov.ar)

Fecha: 23 DE AGOSTO DE 2011

:

Editorial:

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 23.660, Ley 23.661, Ley 24.240, Ley 24.754, Ley 24.901, LEY 25156, LEY 25649, LEY 26.682, LEY 26.682 Art. 7, LEY 26.682 Art. 16, Ley 23.313 Art. 12

# Defensa del Consumidor Inmobiliario y el Fideicomiso. A propósito del Daño Punitivo

CHIALVO, PEDRO TOMÁS

Publicación: [www.saij.jus.gov.ar](http://www.saij.jus.gov.ar), 8 DE AGOSTO DE 2011

## SUMARIO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR-FIDEICOMISO INMOBILIARIO-RELACION DE CONSUMO-USUARIOS Y CONSUMIDORES-PROVEEDOR-DAÑO PUNITIVO-DAÑO AMBIENTAL

### 1.- INTROITO. JUSTIFICACIÓN

Varias son las aristas que resultan comprendidas en esta ley; tan vasto campo de aplicación resultara difícilmente abarcado por este trabajo, el cual al menos tratara de abordar el esquema elemental que plantea la nueva ley del consumidor —26.361—; el particular tópico —daños punitivos— figura extraña a nuestro sistema de responsabilidad civil, netamente resarcitorio, esto es el “daño punitivo”.

Ese marco normativo creo que resulta de gran importancia contrastado con la interpretación y aplicación de otros institutos del derecho, como es en este caso el fideicomiso inmobiliario, sobre el cual haré una breve referencia de cómo impactan las disposiciones de esta ley consumerista y de sus nuevos institutos que esta legislo —daño punitivo— .

### 2.- CONSUMO Y FIDEICOMISO INMOBILIARIO

I.- La regulación en nuestro derecho.

La ley del consumidor, vino a reforzar la existencia y pervivencia de una verdadera relación sinalagmática, es decir, trata de alguna manera de reforzar a la parte débil de la contratación — consumidor—, frente a la otra parte preponderante de la relación contractual —proveedor—, ya que el derecho Privado contemporáneo se encuentra profundamente afectado por los cambios económicos-sociales signados por la masificación, la tecnología y la globalización, contexto en el cual se inserta esta figura que contiene elementos de la tecnología, la masificación que responde a nuevas necesidades negociales y culturales como es el “fideicomiso inmobiliario”.

López de Zabala, caracterizaba la realidad contractual, —hoy puesta en crisis debido a la deficiencia de principios como la plena autonomía de la voluntad, la libertad plena de autodeterminación de las partes etc.— como regida por los principios de la libertad de conclusión y de configuración del negocio jurídico. El primero de ellos consiste en la “posibilidad ofrecida a cada persona de contratar o no contratar y, en caso de contratar, de elegir con quien contrata y el segundo refiere a “la posibilidad de determinar el contenido contractual. Tales nociones surgen de la esencia del derecho contractual plasmado en los art. 1197 y 1198 del Código Civil.

Sucumben tales principios y dan lugar a este nuevo orden tuitivo del consumidor, donde podemos decir que frente a lo individual prevalece lo social. Reflexiona al respecto Iturraspe diciendo que “de las banderas de la Revolución Francesa poco o nada queda: la libertad ha pasado a ser un privilegio de los fuertes, poderosos o económicamente satisfechos, los débiles o vulnerables no gozan de ella, la igualdad solo aparece en la teoría, la Sociedad actual es de los desiguales, ....al mercado concurren expertos en la comercialización, profesionales, en esta y personas que todo lo desconocen y que se ven empujadas por la insatisfacción...priva la imposición de los que tienen mayor poder de negociación.

Como caracteriza Farina, a este nuevo régimen surgido frente a lo que denomina “relaciones jurídicas emergentes de las contrataciones mercantiles en las que una parte es (comúnmente) una empresa que impone sus condiciones generales de contratación (parte dominante) y la otra es el cliente aislado (parte débil), que se ve sometido a las cláusulas predispuestas por el primero, lo que podría suceder”.

Por ello este régimen —defensa del consumidor— protectorio de la parte mas débil o vulnerable de la relación jurídica, se instituye en un orden tuitivo que algunos han dado a llamar “microsistema”, y que surge frente a la crisis o decadencia del contrato tradicional, siendo el estado quien a través de la

legislación, de los órganos pertinente, y además de los jueces, quien debe equilibrar esa relación jurídica estableciendo un orden jurídico que atribuya ventajas a la parte débil y cargas a la parte mas fuerte del contrato. Así la obligatoriedad de lo acordado quedara condicionada a que en el negocio se haya guardado el equilibrio sin aprovechamiento de la situación de las partes, caso contrario el mismo será ineficaz.

## II.- La relación de consumo:

En primer orden debemos dejar aclarado, que con las reformas introducidas por la ley 26.361 a la ley 24.240, se ha buscado en consonancia con lo establecido en el art. 42 de la Constitución Nacional — que incorpora la protección al consumidor— extender el ámbito de aplicación de la ley que esta ley de consumo. Protege de esta forma no solo a quienes contraten, sino a toda la relación de consumo, entendida ahora como vinculo jurídico entre consumidor y proveedor, que podrá tener principalmente como fuentes a la voluntad unilateral, al acto ilícito y al contrato —pudiendo ser este último oneroso o gratuito— en la medida que tenga como propósito -mediato o inmediato- una relación de consumo.

Aclaración de por medio, primeramente veremos una caracterización genérica del usuario-consumidor, y proveedor para luego analizar el objeto de la relación de consumo.

Luego de ello podremos efectuar algunas consideraciones referentes a la aplicación de esta ley —en particular de la figura del daño punitivo que incorpora— a la figura que aquí tratamos de esclarecer, esto es el “fideicomiso inmobiliario”.

### II.1.- Elemento subjetivo

La ley distingue en sus primeros artículos, a dos figuras o roles o posiciones contractuales que deben asumir las partes a fin de que le sea alcanzada la relación de consumo, una la del consumidor y otra la del proveedor.

A fin de ceñir el ámbito de aplicación al que pretendemos enderezar su estudio —esto es al fideicomiso como contrato—, la pregunta a responder podríamos formularla de la siguiente manera (alcanza, este régimen de consumo al fiduciario, beneficiario y fiduciante inmobiliario?)

a.- Usuario- Consumidor- o (adquirente del inmueble FIDUCIANTE-BENEFICIARIO).

A esta parte o esta posición generalmente será ocupada por el adquirente del bien inmueble en un fideicomiso inmobiliario, es decir quien en definitiva adquiere el rol de fiduciante adherente o beneficiario.

El art. 1 de la ley de Defensa del Consumidor caracteriza al consumidor como toda “...persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social...”.

Lo que caracteriza a esta figura “consumidor” mas allá del objeto —que se modifico el término “contrata” por adquisición o utilización de bienes...etc, que será luego brevemente determinado—, requiere que sea “destinatario final de los bienes”, esto significa que el producto o servicio que adquiere o utiliza, es retirado del mercado, no volviéndolo a reinsertar en él mediante su incorporación al nuevo proceso de elaboración de bienes o prestación de servicio(7), de esta inteligencia se desprende que necesariamente requiere no solo sacarlo del mercado, sino que también de manera definitiva lo no ocurriría en caso de utilizarlo como materia prima.

Incorpora igualmente la reforma a ley 24.240. (ley 26.361), un nuevo concepto de consumidor o como correctamente debería ser utilizado de “usuario” esto es quien utiliza bienes o servicios sin ser parte de la relación de consumo, así, le asigna tal carácter a quienes sin ser parte de la relación de consumo, a) como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes y b) a quien de cualquier manera esta expuesto a una relación de consumo. A quien se lo llama consumidor “bystander”(8) (art. 1 ley 24.240).

b.- Proveedor (Constructor, Developer, Desarrollador, comercializador) o FIDUCIARIO.

La ley no se conforma con la existencia de un consumidor para calificar la obligación cuya fuente es un vínculo jurídico en el que exista solo un consumidor, sino que la protección del régimen consumerista se hace efectiva cuando frente al consumidor o usuario existe esta otra persona en el polo pasivo de la obligación denominada “proveedor”. A la misma la ley la califica como aquella persona “física o jurídica” de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente,

actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios.

Nuevamente aquí la ley define una cualidad especial, esto es la de desarrollarse manera “profesional”. Resulta importante definir tal concepto, pues por nuestra tradición jurídica es común emparentar la profesionalidad con la habitualidad, tal como se desprende de quienes se dedicaron a estudiar los elementos primarios del derecho Comercial, pero aquí podemos observar que luego de enunciar tal requisito el plexo normativo expresa “...de manera profesional aún ocasionalmente”. Se podría preguntar entonces “(se puede ser profesional aún ocasionalmente?” ante lo que se responde que la Ley de Defensa del Consumidor no pide habitualidad en el proveedor sino conocimiento del negocio, es decir, un grado de “saber” u “oficio” que pone a esa parte en situación de superioridad a la otra, a la hora de celebrar o ejecutar el contrato.

Deja vigente esta ley la exclusión de la categoría de proveedor a los profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí incluye la publicidad que se haga de su ofrecimiento.

El profesional corredor.

Particular resulta el caso del corredor que interviene como fin de la cadena de comercialización del ese bien, departamento, terreno, del fideicomiso posicionando a los adquirentes como beneficiario o fiduciarios o bien como comercializadores de estos en caso que los mismos adquieran tal bienes para su comercialización. El marco de discusión esta abierto, en principio el corredor en su rol o como titular de la inmobiliaria se encuentra excluido de la aplicación de este régimen tuitivo del consumidor, pero ya se escuchan voces que pretenden que estos se vean alcanzados por la ley con fundamento en que en estos casos, la inmobiliaria es parte del “negocio”, preponderando esa realidad sobre el espíritu de la ley de proteger al profesional matriculado. Así se tiene dicho que actualmente se observa que en algunos casos, la actuación del intermediario -sea o no corredor- se presenta vinculada al emprendimiento —léase fideicomiso— comercial del vendedor o del desarrollador del inmueble a comercializarse, aquí por lo tanto la tarea del corredor excede aquí el rol específico del corretaje y por lo tanto no se encuentra alcanzado por la exclusión de la ley.

Es decir cuando la función del corretaje se ve subsumida en el ámbito empresarial y forma parte de la cadena de comercialización se la incluye en la ley de Defensa del Consumidor.-

Otros han ido al extremo de considerarla siempre a esa tarea en la ley explican que “la realidad negocial del mercado inmobiliario argentino demuestra —en consonancia con la naturaleza mercantil de esta ocupación— que la actividad de intermediación inmobiliaria se organiza bajo la forma de explotación empresarial donde la promoción de sus servicios por medio de la publicidad constituye una herramienta esencial para el ejercicio profesional, y en donde además el corredor reviste —en la mayoría de los casos— la calidad de agente comercial o representante del desarrollista inmobiliario, encargado de la promoción del emprendimiento y del cierre de las operaciones que luego se instrumentan en contratos con cláusulas predispuestas donde el consumidor sólo puede declarar su aceptación sin posibilidad alguna de discutir el contenido del acuerdo. Este particular modo de ejercer el corretaje inmobiliario produce en los hechos un profundo desequilibrio negocial que afecta al consumidor en su condición de parte débil de la relación de consumo y que justifica ampliamente —a nuestro juicio— la aplicación del régimen tutelar del consumidor a las operaciones de intermediación inmobiliaria para garantizar la equivalencia de las prestaciones que emergen de ese vínculo”

En definitiva la sensatez de la postura ecléctica, haría pasible de los términos de la ley de defensa del consumidor, en forma solidaria con el constructor, fiduciario, desarrollista etc. al corredor cuando actúe como proveedor de bienes o servicios inmobiliarios que excedan el marco del corretaje, así también por el contenido de la publicidad del servicio de corretaje inmobiliario al que el consumidor accede (art. 1 ley 24.240 *in fine*) siempre y cuando obviamente hablemos de un corredor matriculado por el colegio profesional respectivo.

En conclusión

Así, entre las figuras que representa al proveedor, encontramos principalmente las de “construcción” y “comercialización”, es decir dos funciones fácilmente asimilables a la figura en análisis. Otras tareas tales como el desarrollador o proyectista, la ley no los incluye expresamente pero cabe resaltar al

respecto que la doctrina siempre fue partidaria de asignarle a las tareas descritas en la ley un carácter meramente enunciativo, es decir que prevalece ante todo la caracterización de profesionalidad de la actuación cualquiera que sea ella y su finalidad, esto es destinada a consumidores o usuarios.

Los sujetos responsables serán entonces quienes construyan o comercialicen viviendas, típicamente, el constructor y el Developer inmobiliario, también lo serán siempre que actúen “en el marco de una actividad empresarial”.

Por último el banco, en el marco de la relación entre la constructora y este, ante la existencia de un contrato de fideicomiso de garantía, los hace responsables a ambos frente al consumidor, ya que no puede mediante lo convenido por las partes perjudicar a los terceros.

## II.2.- Elemento objetivo

Luego de efectuar una efímera determinación del concepto de consumidor y proveedor que caracterizan la existencia de la relación de consumo, resta determinar para que esta quede verdaderamente configurada, el objeto sobre la cual puede recaer.

En un primer lugar, y respecto del tema que nos ocupa debemos decir que a diferencia de la redacción anterior de la ley que solo comprendía en su ámbito de aplicación a los inmuebles nuevos destinados a vivienda y los lotes de terreno cuando sean adquiridos al mismo fin, siempre que los mismos se hayan ofertado en forma pública y a persona indeterminada, quedando ahora comprendidas todas las operaciones referentes a la adquisición de inmuebles, ya sean estos nuevos o usados y siendo indiferente el tipo de oferta realizada. La única condición como vimos es que sea quien lo adquiere destinatario final de la misma.

Desaparece también la exigencia de onerosidad del contrato o la relación, alcanzando este nuevo régimen también a todas las operaciones “gratuitas u onerosas”.

Incluye expresamente la ley cuestiones que quizás pudieran haber traído algún tipo de controversias, en el ámbito inmobiliario, así el final del art. 1, señala la ley “Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines”. Ello así, desprende que también alcanza a la adquisición de derechos, como resulta del caso del régimen de tiempo compartido —pese a tener una regulación específica, mediante la ley 26.356—. Que la ley no requiere que el destino final sea vivienda, sino tampoco quedaría incluido el caso de una parcela de cementerio privado, como así también el caso de los Clubes de campo que donde pueden fundirse las formas de dominio, condominio o Propiedad horizontal.

Así queda alcanzadas dentro de la órbita del fideicomiso de construcción, el contrato de locación de obra, donde el comitente (fiduciante o fiduciario) puede exigir al contratista la reparación de los daños causados por incumplimiento contractual cuando el edificio presente vicios o defectos constructivos mediante la acción de cumplimiento y, en algunos casos de incumplimiento, la resolución del contrato, o por vicios redhibitorios.

En el ámbito del contrato de compraventa, el adquirente (fiduciante, beneficiario, o 3ro que la adquiera de estos) de una vivienda o de otra propiedad inmueble, ya sea country, barrios cerrados, clubes de campo.

En síntesis en esa relación de consumo el fiduciario responsable de un emprendimiento de construcción inmobiliaria es responsable y en consecuencia debe responder en virtud de las disposiciones de esta ley frente a los compradores (entendiendo que estos pueden asumir la forma de fiduciantes, beneficiarios y terceros compradores, estos últimos en virtud de la responsabilidad solidaria), interpretación que obedece a la circunstancia de que el fiduciario es titular del dominio, si bien con las características fiduciarias (art. 1 y 26 ley 24.441 y art. 2662 y conc. del Código civil). Él es quien contrata con los compradores y en la mayoría de los casos en que se utiliza esta figura, quien dirige o controla el proceso comercial y de construcción, generando la apariencia de confiabilidad basada en su gestión.

En el derecho comparado, un claro ejemplo del avance de ello es artículo 149 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que introducen un régimen de responsabilidad objetiva del constructor y el promotor profesionales por los daños causados por defectos en la vivienda cuando éstos no sean resarcibles conforme a un régimen legal específico(14.)

## III. Implicancias y efectos de aplicación de la ley del consumidor



El objeto del presente trabajo exorbita el análisis exhaustivo de todas las consecuencias que provocaría la aplicación de las disposiciones tuitivas del consumidor a las relaciones emergentes del fideicomiso de construcción por lo que solo enumeraré algunas a los efectos de que podamos observar lo amplio y tuitivo de este régimen, a saber

- \* Daños punitivos (art. 52 bis), que será objeto de tratamiento en el próximo punto.
- \* Interpretación del contrato favorable al consumidor, y en clara desventaja del fiduciario o proveedor (art. 3 LDC), máxime cuando existan dudas (art. 37 LDC)
- \* Buena fe y deber de información cierta clara y detallada en el contrato de fideicomiso “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” (art. 4 LDC), pudiendo en tal caso el consumidor demandar la nulidad del contrato “En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas” (art. 37 LDC)
- \* No convenidas cláusulas abusivas perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:
  - a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
  - b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
  - c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor (art. 37 LDC)
- \* Efecto vinculante de la publicidad “Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor (art. 8 LDC)”
- \* Oferta al público indeterminado vinculante oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones (art. 7 LDC)
- \* Exigencia de Trato digno al consumidor adquirente del bien inmueble (art. 8 bis LDC)
- \* Efecto especial de incumplimiento que faculta al consumidor, a su libre elección realizar lo siguiente:
  - 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 “(art. 10 bis LDC)
- \* Exigencias de completitud del documento de venta (art. 10 LDC)
- \* Régimen propio de los vicios redhibitorios (art. 18 LDC), Prescripción (art. 50 LDC)
- \* Solidaridad entre proveedor fiduciario y constructora, Developer, director del proyecto etc. —también podemos incluir a la comercializadora inmobiliaria—, y en virtud de ello “el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena”. (art. 40 LDC)

### 3.- EL DAÑO PUNITIVO Y SUS IMPLICANCIAS

#### I.- Generalidades

Primigeniamente la Responsabilidad Civil, que fue concebida como una venganza “venganza”, es tomada por nuestro derecho como de carácter netamente “resarcitoria”, resultando en consecuencia el límite de resarcimiento del daño ocasionado, su “reparación” en los términos del art. 1083 del C.Civil “El resarcimiento de daños consistirá en la reposición de las cosas a su estado anterior.... “(16 )Dice Vélez en la nota al artículo “los jueces no podrán ordenar una reparación del honor...” *reparat do injurias*”.

Tal sistema así delineado, fue ampliado en sus horizontes mediante la incorporación del resarcimiento extra-patrimonial, daño moral (1078 C.C) que no importa no un menoscabo de carácter patrimonial sino “espiritual”. El mismo pese a las disputas doctrinarias que rechazaban el mismo hoy esta aceptado doctrinaria y jurisprudencialmente.

Vemos así, que tales lineamientos lejos están, de la idea de darle al derecho de daños una función preventiva.

En ese contexto se ha incorporado recientemente en la ley de defensa del consumidor este nuevo concepto -que ya se venía siendo motivo de discusión en ámbitos legislativos y doctrinarios - y que importa la reparación de un daño que va más allá de las conocidas esferas patrimonial o extramatrimonial, y se denomina "DAÑO PUNITIVO".

Tal figura, de origen anglosajón y que no se condice con nuestro sistema general de la responsabilidad civil cumple entre otras una función preventiva del daño, lo que no es propio de nuestro derecho privado, salvo algunas excepciones, ej. daño temido. (art.1132). En el derecho comparado se citan como ejemplos de aplicación de esta figura el famoso caso del "Ford Pinto" o del similar "Chevrolet malibu"

Al mismo lo podemos definir como ese "PLUS" de indemnización que excede el que le corresponde por los daños sufridos, en síntesis podríamos clasificar sus finalidades como las de a) Hacer DESAPARECER los beneficios injustamente obtenidos a través de la actividad dañosa. B) SANCIONAR al causante del daño intolerante; y c) PREVENIR O EVITAR el acaecimiento de hechos lesivos similares mediante un sistema de sanción que se caracteriza por ser difusa.

La doctrina nacional encabezada por BUSTAMANTE ALSINA ha considerado que los daños punitivos deben encuadrarse dentro de los denominadas "exemplary damages" siendo una indemnización incrementada, reconocida al actor por encima de lo que simplemente le compensaría el daño patrimonial, cuando ese daño ha sido agravado por circunstancias de violencia, opresión, malicia, fraude, engaño o conducta dolosa por parte del demandado. Su objeto es compensar al actor por la angustia sufrida, herida en sus sentimientos, vergüenza, degradación u otras consecuencias de la conducta ilícita o también para castigar al demandado por su mala conducta y lograr que se haga un ejemplo del caso, previendo futuras inconductas semejantes ante el temor de la punición.

## II.-Su incorporación al derecho argentino.

Como vimos el daño punitivo se incorporó a nuestro derecho a través del art. 49 bis de la ley de defensa del consumidor

Expresamente el texto regula "Daño Punitivo. Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley."

No pocas críticas ha recibido entre las cuales se encuentra que se trata de una figura más vinculada al derecho penal que al civil, que otorga al juez facultades excesivas que lindan con la arbitrariedad, que puede en algunos aspectos resultar antiempresaria etc. Hasta algunos la han calificado de inconstitucional, dándole un certificado de defunción al mejor estilo del realismo mágico, valorando su aptitud constitucional como la "crónica de una muerte anunciada"

Conforme la redacción del texto el legislador, se puede avizorar que se requiere para su procedencia Ley 24.240 (ref. 26.361)

\* Un incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales. De tal redacción provinieron grandes críticas, ya que el legislador conforme la naturaleza de la figura no solicitó un ningún elemento disvalioso en la conducta del proveedor. Sino solo el "incumplimiento".

La forma legislada no se condice con la figura modelo de la cual ha sido tomada. Hemos desarrollado in extenso en este trabajo la conceptualización dada a la figura bajo estudio, con la cual se busca eliminar, por una parte, los beneficios injustamente obtenidos a través de la actividad dañosa, y a su vez castigar la actitud desaprensiva y desidiosa para con el afectado. Zavala de González al desarrollar los requisitos de procedencia de la figura establecía que uno de ellos era la "grave antijuridicidad de la actividad dañosa". Así, explicaba, junto con su hijo, que "El hecho lesivo y el daño resultante deben ser extremadamente injustos, expresivos de una clara iniquidad. No es necesario que medie un factor subjetivo de atribución contra el responsable, con relación específica al hecho perjudicial. Basta con una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, disvaliosa por inercia, indiferencia hacia el prójimo, desidia, abuso de una posición de privilegio. Inclusive, la indemnización

puede imponerse al titular de la empresa fuente de la situación nociva, así no se demuestre la autoría cabal de aquél en la producción del hecho dañoso”.

\* Solo se aplica a instancia del damnificado, quien luego será destinatario de la indemnización,

\* El juez la graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso,

\* Fija un tope máximo de indemnización de 5 millones.

Otra vez el legislador en lugar de otorgar certeza a las relaciones jurídicas, deja en manos de los jueces la solución a la cuestión.

### III.-Su aplicabilidad al fideicomiso inmobiliario

Pese a las críticas que ha recibido la figura del daño punitivo, no debemos olvidar que estas nuevas formas contractuales, como el fideicomiso, sumado a las nuevas realidades económicas, que rompen el equilibrio contractual, lógicamente requieren una nueva respuesta desde el derecho. Y porque no pensar que puede justamente dentro del ordenamiento del consumo, este daño punitivo, ser necesario en nuestro ordenamiento y cumplir noblemente con el fin propuesto.

Perder de vista que el fideicomiso es un contrato basado en la confianza, implicaría desnaturalizar la figura en cuanto queda comprendida en la relación de consumo. Así, el fiduciante o beneficiario — quien resultara en definitiva el adquirente de la vivienda— deposita en manos del fiduciario el dinero o los bienes necesarios para que este lleve adelante el negocio y, si bien se encuentra acotado contractualmente en cuanto a su margen de acción, la realidad es que cuenta con “muy amplias facultades de disposición”

Recordemos que en nuestro país no se requiere —pese a la envergadura económica de estos tipos de fideicomisos inmobiliarios— con la exigencia de que el fiduciario sea un profesional, nos encontramos así con expertos y buenos fiduciarios, existiendo de hecho muchísimos emprendimientos habitacionales se encuentran terminados y entregados o en vías de esto último. Sin embargo, como bien señala Matorrell citando Lisopawsky, junto a éstos están los “castillos de naipes”, con ignotos e inexpertos fiduciarios, las más de las veces sociedades comerciales con un capital mínimo, sostenidos por contratos de fideicomiso más que elementales, sin elaboración, adecuación técnica al negocio ni cuidado profesional, o lisa y llanamente esperpentos. En estos últimos, especialmente, radica el verdadero peligro de fracaso y los consecuentes conflictos.

Debemos resaltar entonces que la característica más destacada del negocio fiduciario, entonces, se encuentra en la potestad de abuso por parte de aquél en quien se confía (“fiduciario”, sea éste un Banco o un simple particular), porque —al habersele transmitido al mismo los resortes jurídicos pertinentes— el mismo los puede utilizar en interés del fiduciante (que es quien le transmitió los activos en cuestión) o en interés propio, que es lo no debe pero perfectamente puede hacer.

A la responsabilidad del fiduciario podemos sumar al estar abarcados por la ley de defensa del consumidor (solidaridad establecida en el art. 40 ley 24.240) a todos quienes forman parte del negocio, esto es developers, empresa constructora, inversores, financistas etc. Así frente a estos verdaderos grupos inmobiliarios que ofrecen negocios muy tentadores a los cuales los diseñan casi sin capital propio sino dependiendo del capital aportado por los futuros adquirentes de las unidades inmuebles quines virtualmente compran un proyecto mas que una propiedad, y los cuales en general se tratan de familias en busca de su vivienda, trabajadores que invierten sus ahorros en bienes inmuebles, pequeños inversores particulares que buscan no depreciar sus ahorros, pero básicamente que se caracterizan por tratarse de potenciales consumidores que no conocen muy bien en verdad esta figura del fideicomiso.

Se ha caracterizado gráficamente lo mismo de la siguiente forma “las luces del despliegue publicitario y de los “show-rooms” fascinan a los compradores y les obnubilan la percepción del riesgo real de un emprendimiento que tiene el terreno “pelado”, carece aún de planos aprobados o de las habilitaciones de construcción, e incluso puede tener pendiente todavía la incorporación del inmueble en propiedad fiduciaria al patrimonio del fideicomiso”.

En el trabajo citado anteriormente, se estudia la responsabilidad penal de estos emprendimientos y en particular del “Developer”, en el mismo se hace referencia a la situación que generalmente se plantea, donde “uno o varios inocentes fiduciantes depositan su confianza (y su dinero) en un fiduciario que accedió contractualmente y con las mejores intenciones a hacerse cargo de llevar adelante un proyecto inmobiliario y para ello recibió el dinero, contrató a la empresa constructora, a la que se encargaría de la dirección de obra, a los abogados que gestionarían los permisos municipales en fin, puso en marcha

el proceso de construir la nueva y lujosa residencia, sin embargo, tarde o temprano descubren que han sido defraudados, ya sea porque lisa y llanamente el fiduciario desapareció con el dinero o porque antes de terminar la obra debió pedir más ... y los felices huéspedes descubran tristemente la mala calidad de los materiales usados en lugar de aquellos de primera línea que se les había prometido y presupuestado” también se analiza tal problemática cuando este grupo empresario bien opta por tomar un rol a primera vista central pero, en realidad, escasamente relevante desde lo legal, “como el de posicionarse bajo la figura del developer inmobiliario. Bajo este ropaje, saldrá a buscar inversores para comprar el terreno, a quienes seducirá por dinero explicándoles que se trata de un negocio inigualable, ya que están en la etapa de la “pre-venta” y, por ende, los márgenes de ganancia son enormes. Luego, invertirá dinero en publicidad y se ocupará de la comercialización de las nuevas torres residenciales de alta categoría pescando fácilmente a las primeras familias con ansias reales de mudarse porque se trata de la venta del inmueble “en pozo”. Será, en definitiva, la “cara visible” del proyecto, quien prepare y exhiba los show-rooms, y quien convenza a efectuar la inversión, porque, entre otras cosas, el proyecto contempla que —para seguridad de todos los adquirentes— el dinero será entregado a un fiduciario, quien lo manejará bajo los estrictos cánones de un fideicomiso, que en el imaginario de la gente común o de los legos es sinónimo de confianza”.

En el análisis desde el punto de vista del derecho penal de la figura de defraudación, rápidamente nos encontramos en la dificultad probatoria que presenta el dolo específico que presenta la figura, pero la cuestión difiere cuando lo analizamos desde el punto de vista del derecho civil, particularmente desde la óptica del derecho de consumo, la cual nos da herramientas tales como la solidaridad, carga de la prueba, etc, para poder paliar esta situación y mejorar la posición del adquirente.

Particularmente el daño punitivo figura que como vimos cumple una función disuasoria; podría cumplir validamente aquí esa finalidad, coartando de tal manera el oportunismo contractual señalado de empresarios -proveedores- que no cumplen debidamente sus compromisos debido a como vimos poca inversión, poco riesgo de su parte que se lo transmiten en definitiva al consumidor.—adquirente, fiduciante, beneficiario— a través de una información distorsionada. Con ello quiero señalar que al menos los requisitos que seguramente la doctrina y jurisprudencia irán imponiendo para su aplicabilidad esto es esto es una conducta, repugnante, indignante, o antisocial

Es decir que en las hipótesis señaladas, esa actitud del fiduciario y asociados, serán pasibles claramente de la aplicación de este instrumento por el cual se sanciona a quienes siendo responsables de un daño, y obtienen con el también un lucro, teniendo especial consideración cuando se comprueba que el responsable actuó con sucede en este caso con una grave indiferencia hacia los derechos de los demás.

#### El daño ambiental

En otro orden, ya no frente a los contratantes sino frente a la sociedad, estos emprendimientos inmobiliarios —fiduciarios, developers, financistas, etc.— son pasibles por medio del daño punitivo de responder ante el daño ambiental causado por la construcción de un edificio u otro proyecto inmobiliario.

El concepto de “daño ambiental” posee características diversas y a la vez complejas, dado que la realidad sobre la que se funda presenta fáctica y jurídicamente planos que pueden ser sujetos a interpretaciones poco precisas. Estas imprecisiones crean un contexto en el que resulta indispensable la orientación al empresario y/o inversionista, a implementar acciones preventivas y reparadoras para evitar la sanción del daño punitivo.

En el marco planteado, adquiere particular relevancia la posibilidad o no de asegurar el mismo, cuestión que si bien algunos se han inclinado a que es posible asegurarse, y los seguros si podrán adecuar sus pólizas, también podrán no cubrir eventualidades que puedan generar daños punitivos. Lo cierto es que todavía esta en plena discusión en términos similares a la dada en torno a la asegurabilidad del dolo.

## 4. CONCLUSIÓN

La ley de defensa del consumidor al incorporar en la nueva reforma expresamente los “negocios inmobiliarios” categoría de la cual participa el fideicomiso inmobiliario en todas sus formas, de alguna forma le pone coto a los posibles abusos que puedan llevar adelante aquellos que se posicionan por su especialidad técnica y económica en la parte fuerte del contrato, frente a la debilidad que pueden

ostentar aquellos pequeños inversores o familias que pretendan adquirir su vivienda mediante esta modalidad.

Además de ello la ley incorpora esta figura del daño punitivo, que va mas allá de las fronteras de nuestro régimen de responsabilidad civil, puniendo y básicamente cumpliendo en el caso una función importante en este nuevo y complejo escenario de los negocios económicos y jurídicos, como es la "preventiva".

Parafraseando a Diez Picasso, en este aspecto de prevenir el daño podemos decir que "si el costo de ser precavido es muy alto y es alto el beneficio que se obtiene de no serlo, porque las indemnizaciones se van a mantener en márgenes aceptables, la idea de que quien no fue precavido y por ello fue condenado, decidirá serlo en el futuro"

## DATOS DE PUBLICACIÓN

Publicación: [www.saij.jus.gov.ar](http://www.saij.jus.gov.ar)

Fecha: 8 DE AGOSTO DE 2011

:

Editorial:

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 1078, Ley 340 Art. 1083, Ley 340 Art. 1132, Ley 340 Art. 1197, Ley 340 Art. 1198, Ley 340 Art. 2662, Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240, Ley 24.240 Art. 1, Ley 24.240 Art. 3, Ley 24.240 Art. 4, Ley 24.240 Art. 7, Ley 24.240 Art. 8, Ley 24.240 Art. 8, Ley 24.240 Art. 10, Ley 24.240 Art. 10, Ley 24.240 Art. 18, Ley 24.240 Art. 37, Ley 24.240 Art. 40, Ley 24.240 Art. 47, Ley 24.240 Art. 49, Ley 24.240 Art. 50, Ley 24.240 Art. 52, Ley 24.441 Art. 1, Ley 24.441 Art. 26, LEY 26.356, LEY 26.361

## REF. BIBLIOGRAFICAS

- ALTERINI Atilio, A "Las reformas de la ley de consumidor. Primera lectura veinte años después". LL del 10.04.2008
- ÁLVAREZ LARRONDO, Federico M. La incorporación de los daños punitivos al Derecho de Consumo argentino. JA 2008-II-1246 - SJA 28/5/2008
- ARIZA, Ariel. "contratación inmobiliaria y defensa del consumidor". La reforma del régimen de defensa del consumidor por ley 26.361". Abeledo Perrot. Pág. 48.-
- BUSTAMANTE ALSINA, Jorge. Los llamados "daños punitivos" son extraños a nuestro sistema de responsabilidad civil. LL A LEY 1994-B, 860-Responsabilidad Civil Doctrinas Esenciales Tomo III
- CARREGAL, Mario: "El fideicomiso: su aplicación desde la sanción de la ley 24.441", LA LEY, 2007-B
- ELÍAS ANA INÉS, "Daño Punitivo. Derecho y economía", en ARIZA, ARIEL, La reforma al régimen de Defensa al Consumidor por Ley 26.361, 1 & ed., AbeledoPerrot, Buenos Aires, 2008
- FARINA, Juan M., Defensa del consumidor y del usuario. Comentario exegético de la ley 24.240 con las reformas de la ley 26.361, 4 edición actualizada y ampliada, Astrea, Buenos Aires, 2008.
- GREGORINI CLUSELLAS, Eduardo. El consumidor inmobiliario. Su tutela en la ley 24.240 reformada por la ley 26.321". J.A-II. Pag. 50/51
- ITURRASPE, Jorge Mosset, Del micro al macro sistema y viceversa. el dialogo de las fuentes. Rubinzal-Culzoni. Revista de derecho Privado y Comunitario. 2009-1.
- LISOPRAWSKY, Silvio, DEL SEL, Juan María. En "Responsabilidad del "developer" en el fideicomiso inmobiliario" LA LEY2008-A, 652
- LISOPRASKI, Sergio. "Oferta público de fideicomisos "no financieros". LA LEY2007-D, 911
- LISOPRASKY, Silvio. "Fideicomiso, ni ángel ni demonio". LA LEY 2007-E, 1038
- LISOPRAWSKI, Silvio V. - KIPER, Claudio M "TRATADO DE FIDEICOMISO" LexisNexis - Depalma. 2003
- LISOPRAWSKY, Silvio. MATORELL, Ernesto E "Crisis de fideicomisos emblemáticos. Nuevos alcances de la responsabilidad del fiduciario" Publicado en: LA LEY 2009-C
- LORENZETTI, Ricardo Luís. Tratado de los contratos. Tomo III. Ed. Rubinzal Culzoni. Bs. As. 1999
- LOPEZ DE ZAVALIA, Fernando J., Teoría de los contratos. Parte general. Ed. Zabalía. Buenos Aires. año 2003. Tomo I.
- MAQUEZ, Fernando. "Fideicomiso" La Ley .Bs.As. 2008.

- MARQUEZ, Fernando. "Notas sobre el fideicomiso con fines de garantía". JA 2000-IV-1225
- MATORELL, Ernesto E. "Fideicomiso: La imperativa necesidad de reformar la ley 24.441" LA LEY2008-B, 1156.-
- MOLINA SANDOVAL, Carlos A. La protección jurídica del adquirente de unidades funcionales y el fideicomiso inmobiliario LA LEY2007-E, 1288
- NICOLAU Noemí Lidia. "Fundamentos de derecho contractual. Teoría general del contrato". Ed. La Ley.2009. Tomo
- PIAGI, Ana "el derecho comercial y los desafíos de la modernización" Publicado en: LA LEY 1997-F
- KIPER, Claudio, LISOPRAWISKY, Silvio. "Obligaciones y responsabilidad del fiduciario". Depalma. Bs. As. 1999.
- KIPER Claudio y LISOPRAWISKI Silvio Víctor "Fideicomiso, dominio fiduciario y securitización", de, Buenos Aires, Depalma, 1995,
- ROSSI, Jorge Oscar, en "La reforma al régimen del consumidor por ley 26.361". Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. 2008.
- URRETS ZABALIA, Pedro. "Responsabilidad civil del fiduciario" Ed. Rubinzal Culzoni. 2002
- ROSSI, Jorge Oscar, en "La reforma al régimen del consumidor por ley 26.361". Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. 2008.
- ZAVALA DE GONZÁLEZ, Matilde y GONZÁLEZ ZAVALA, Rodolfo M., "Indemnización punitiva", en Bueres, Alberto J. y Kemelmajer de Carlucci, Aída (dirs.), "Responsabilidad por daños en el tercer milenio", Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1997

# La nueva Ley 26.682 de Medicina Prepaga en los consumidores y usuarios

MAC DONALD, ANDREA FABIANA (\*)

Publicación: SUPLEMENTO DE CONSUMIDOR Y SERVICIOS PUBLICOS.ELDIAL.COM  
www.eldial.com, 1 DE JULIO DE 2011

## SUMARIO

### MEDICINA PREPAGA-USUARIOS Y CONSUMIDORES

Finalmente fue convertida en ley esta semana el proyecto que proponía la regulación sobre la medicina prepaga donde haremos un análisis en primer lugar sobre los orígenes del proyecto, el debate parlamentario del proyecto, los efectos de la presente ley en relación con los usuarios, la citación de jurisprudencia en materia de aumento de la cuotas a los usuarios de medicina prepaga, y además de comentar cada uno de sus artículos que componen la nueva ley.

Los intentos de regular la medicina prepaga deviene de un proyecto que tuvo su primer tratamiento legislativo el 28 de agosto de 2008. A pesar de la media sanción que recibió el proyecto del expediente 62/08 en diputados en el año 2008, recién el 24 de noviembre del 2010 recibió la media sanción que faltaba en el Senado. Como había sufrido otras modificaciones, volverá para tratamiento en diputados.

La ley busca regular una actividad para la cual no existe marco regulatorio. La única ley que regula de alguna manera la actividad es la Ley 24.754/96 que simplemente obliga a las empresas de medicina prepaga a ofrecer el Plan Médico Obligatorio como prestación más elemental dentro de sus planes de salud.

La desregulación ha generado diferentes prácticas por parte de las empresas de dudosa ética. Entre ellas, la libertad para ajustar el precio de las cuotas a pagar, y el monto de los aumentos. Se suman a estas la libertad para elegir en forma arbitraria las condiciones de ingreso y los de exclusión de afiliados a los planes de salud. Es frecuente la exclusión de personas con enfermedades pre-existentes y de personas arias. Otra práctica muy difundida es la de incrementar las cuotas de los afiliados cuando estos cumplen 65 años. Finalmente esta el 'tiempo de espera' entre la afiliación y el comienzo de la prestación de servicios de salud dentro del plan.

El proyecto de ley buscaba eliminar muchas de estas prácticas y racionalizar otras. El eje de la ley en relación al afiliado tiene dos partes: por un lado, la regulación de los precios y ajustes de las cuotas a pagar por el afiliado. La otra parte en relación a los criterios de inadmisibilidad

El gobierno tomó la decisión de impulsar un proyecto de ley para regular la actividad de la medicina prepaga luego que por aquel tiempo en la Cámara de Diputados había perdido vigencia un dictamen dado o una iniciativa. Es así como la diputada Patricia Vaca Narvaja por el Frente de la Victoria - Córdoba, promueve la creación de una comisión oficial que deberá autorizar los aumentos de las de cuotas y busca limitar el encarecimiento que sufren los planes de salud.

Los puntos sobresalientes del proyecto originario de regulación de medicina prepaga fueron materia de discusión tanto en la Cámara de Diputados como en el Senado y fueron los siguientes:

a-Prestaciones: Se considera que las entidades deben brindar una cobertura en todos sus planes el denominado Programa Médico Obligatorio (PMO) y sólo se habilitaban en la práctica planes parciales para odontología, emergencias e internación domiciliaria.

b- Cuotas de los afiliados a las prepagas: El proyecto originario preveía que los aumentos sean aprobados por la comisión permanente que crea la ley integrada por la Supersentencia de Servicios de Salud y el Ministerio de Economía.

Vinculado a este punto de análisis, la diputada Vaca Narvaja expuso que "el objetivo es que ante esta comisión, las empresas documenten la suba de precios con la que intentan justificar cada aumento de precios".

c-Edad del afiliado: En el proyecto originario ya se prohibía la causa o motivo de rechazo de una afiliación y se instruye a la Superintendencia a reglamentar el aumento de las cuotas por razones de edad; las personas que llevan mas de 10 años en el sistema no podrán sufrir ajustes ni aumentos en las cuotas por razones de edad.

Ello a nuestro entender implicaría una clara discriminación de los afiliados que tengan 50 años o más y que tengan que sufrir aumentos no justificados ya que están aportando al sistema e implica una plena arbitrariedad de parte de las empresas de medicina prepaga.

d- Control de las prestaciones: Será facultad de la Superintendencia de Salud.

e-Solvencia de los afiliados: Habrá un capital mínimo para las empresas que además deberán constituir una reserva técnica.

La ley de regulación de medicina prepaga consta de 31 artículos en la cual recibió para su sanción alrededor de 129 votos positivos y 29 abstenciones del PRO y de CC, siendo la norma que resguarda derechos de los usuarios y prestadores en su relación con las prepagas.

## CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1º.- Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer el régimen de regulación de las empresas de medicina prepaga, los planes de adhesión voluntaria y los planes superadores o complementarios por mayores servicios que comercialicen los Agentes del Seguro de Salud (ASS) contemplados en las Leyes 23.660 y 23.661. Quedan excluidas las cooperativas y mutuales, asociaciones civiles y fundaciones; y obras sociales sindicales.

Comentario: Aquí el legislador indica el objeto de la presente ley que es la de establecer el régimen de regulación de las empresas de medicina prepaga, los planes de adhesión voluntaria como así también los planes complementarios que comercialicen la Ley 23660 que legisla las obras sociales y la Ley 23661 sobre la Ley de seguros, quedando fuera de la ley las cooperativas, mutuales, avocaciones civiles fundaciones y obras sociales sindicales.

ARTÍCULO 2º.- Definición. “A los efectos de la presente ley se consideran Empresas de Medicina Prepaga a toda persona física o jurídica, cualquiera sea el tipo, figura jurídica y denominación que adopten cuyo objeto consista en brindar prestaciones de prevención, protección, tratamiento y rehabilitación de la salud humana a los usuarios, a través de una modalidad de asociación voluntaria mediante sistemas pagos de adhesión, ya sea en efectores propios o a través de terceros vinculados o contratados al efecto, sea por contratación individual o corporativa.

Comentario: En esta disposición, se definen a las empresas de medicina prepaga como “toda persona física o jurídica y denominación que adopten cuyo objeto consista en brindar prestaciones de prevención, protección, tratamiento y rehabilitación de la salud humana a los usuarios por medio de la modalidad de asociación voluntaria mediante pagos de adhesión...”. Aquí se hace referencia a los denominados contratos de adhesión que con frecuencia son suscriptos o firmados por los usuarios, los intermediarios y las empresas de medicina prepaga ya sea por contratación individual o corporativa

ARTÍCULO 3º.- Limitaciones. “No pueden desempeñarse como titulares, fundadores, directores, administradores, miembros de los consejos de vigilancia, síndicos, liquidadores o gerentes de las entidades comprendidas en esta ley:

- 1) Los afectados por las inhabilidades e incompatibilidades establecidas por el artículo 264 de la Ley 19.550;
- 2) Los inhabilitados judicialmente para ejercer cargos públicos;
- 3) Quienes por sentencia firme hubieran sido declarados responsables de irregularidades en el gobierno o administración de los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley”.

Comentario: Aquí el legislador establece las limitaciones de aplicación de la presente ley expresando que no pueden desempeñarse como titulares, fundadores, directores, administradores, miembros de los consejos de vigilancia, síndicos, liquidadores o gerentes de las entidades comprendidas en esta ley,



introduciendo el legislador las prohibiciones que establece el art. 264 de la Ley 19550 de Sociedades Comerciales:

“Los afectados por las inhabilidades e incompatibles establecidas por el art. 264 de la Ley 19550 y son:

a- Quienes no pueden ejercer el comercio.

b-Los fallidos por quiebra culpable o fraudulenta hasta 10 (diez) años después de su rehabilitación, los fallidos por quiebra casual o los con-cursados hasta 5 (cinco) años después de su rehabilitación; los directores o administradores de sociedad cuya conducta se calificare de culpable o fraudulenta hasta 10 (diez) años después de su rehabilitación.

c-Los condenados con accesoria de inhabilitación de ejercer cargos públicos, los condenados por hurto, robo, defraudación, cohecho, emisión de cheques sin fondos, y delitos contra la fe pública, los condenados por delitos cometidos en la constitución, funcionamiento y liquidación de sociedades. En todos los casos hasta después de diez años de cumplida la condena.

d-Los funcionarios de la Administración Pública cuyo desempeño se relacione con el objeto de la sociedad hasta dos años del cese de sus funciones.”

En tanto en el inciso 2 del art. 3 hace referencia a aquellos que están inhabilitados para ejercer cargos públicos por ejemplo si están siendo procesados por delitos relacionados con el cumplimiento de un buen funcionario público (defraudación al Estado, enriquecimiento ilícito, etc.).

ARTÍCULO 4º.- Autoridad de Aplicación. Es Autoridad de Aplicación de la presente ley el Ministerio de Salud de la Nación. En lo que respecta a la relación de consumo y a la defensa de la competencia serán autoridades de aplicación las establecidas en las Leyes 24.240 y 25.156 y sus modificatorias, según corresponda.

Comentario: Aquí la autoridad de aplicación es uno de los puntos clave de la ley de medicina prepaga, ya que el marco regulatorio establece una nueva autoridad de aplicación, conformada por el Ministerio de Salud y en cuanto a los usuarios y la defensa de la competencia, va a intervenir la Secretaría de Comercio Interior.

ARTÍCULO 5º.- Objetivos y Funciones. “Son objetivos y funciones de la Autoridad de Aplicación:

a) Fiscalizar el cumplimiento de la presente ley y sus reglamentaciones en coordinación con las autoridades sanitarias de cada jurisdicción;

b) Crear y mantener actualizado el Registro Nacional de los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley y el Padrón Nacional de Usuarios, al solo efecto de ser utilizado por el sistema público de salud, en lo referente a la aplicación de la presente ley, no debiendo en ningún caso contener datos que puedan afectar el derecho a la intimidad;

c) Determinar las condiciones técnicas, de solvencia financiera, de capacidad de gestión y prestacional, así como los recaudos formales exigibles a las entidades para su inscripción en el Registro previsto en el inciso anterior, garantizando la libre competencia y el acceso al mercado, de modo de no generar perjuicios para el interés económico general;

d) Fiscalizar el cumplimiento, por parte de los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley, de las prestaciones del Programa Médico Obligatorio (PMO) y de cualquier otra que se hubiere incorporado al contrato suscripto;

e) Otorgar la autorización para funcionar a los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley, evaluando las características de los programas de salud, los antecedentes y responsabilidad de los solicitantes o miembros del órgano de administración y los requisitos previstos en el inciso c);

f) Autorizar y fiscalizar los modelos de contratos que celebren los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley y los usuarios en todas las modalidades de contratación y planes, en los términos del artículo 8º de la presente ley;

g) Autorizar en los términos de la presente ley y revisar los valores de las cuotas y sus modificaciones que propusieren los sujetos comprendidos en su artículo 1º;

h) Fiscalizar el pago de las prestaciones realizadas y facturadas por Hospitales Públicos u otros efectores del sector público nacional, provincial o municipal, de acuerdo a los valores establecidos por la normativa vigente;

i) Implementar los mecanismos necesarios en cada jurisdicción, para garantizar la disponibilidad de información actualizada y necesaria para que las personas puedan consultar y decidir sobre las entidades inscriptas en el Registro, sus condiciones y planes de los servicios brindados por cada una de ellas, como así también sobre aspectos referidos a su efectivo cumplimiento;

j) Disponer de los mecanismos necesarios en cada jurisdicción para recibir los reclamos efectuados por usuarios y prestadores del sistema, referidos a condiciones de atención, funcionamiento de los servicios e incumplimientos;

k) Establecer un sistema de categorización y acreditación de los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley así como los establecimientos y prestadores propios o contratados evaluando estructuras, procedimientos y resultados;

l) Requerir periódicamente con carácter de declaración jurada a los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley informes demográficos, epidemiológicos, prestacionales y económico-financieros, sin perjuicio de lo establecido por la Ley 19.550;

m) Transferir en caso de quiebra, cierre o cesación de actividades de los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley la cobertura de salud con sus afiliados a otros prestadores inscriptos en el Registro que cuenten con similar modalidad de cobertura de salud y cuota. La transferencia se acordará en el marco del Consejo Permanente de Concertación definido en el artículo 28 de la presente ley y se realizará respetando criterios de distribución proporcional según cálculo actuarial, debiendo contar con el consentimiento del usuario.

Comentario: En esta disposición, el legislador establece las funciones que deberán cumplir la autoridad de aplicación que es el Ministerio de Salud de la Nación, en las relaciones de consumo será la autoridad de aplicación de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor que es la Secretaria de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción (art. 41 de la Ley 24.240 modif por la ley 26.361) y la Ley 25156 de Defensa de la Competencia el Tribunal de Defensa de la Competencia (art. 17).

Se describe en la presente normativa una serie de funciones están vinculadas a los objetivos centrales de la ley y que deberán ser resueltos por las autoridades de aplicación como las autorizaciones de los contratos de los prestadores, fiscalizar el cumplimiento de las prestaciones del Programa Médico Obligatorio (PMO).

En materia de reclamos de los usuarios y prestadores del sistema, también deberán ser recibidos por la Autoridad de Aplicación por ejemplo en materia de atención a los afiliados, tratamiento de urgencias, etc. Ahora la autoridad de Aplicación deberá resolver dichos reclamos y evita al usuario o consumidor ir a la Justicia.

En cuanto a la información que deberá brindar la Autoridad de Aplicación, el inc. i) del presente art. 5 hace referencia a una información actualizada y necesaria para las personas que puedan disponer y consultar y decidir sobre las entidades de salud, sus condiciones y planes de los servicios brindados por ellas, habiendo el legislador omitido establecer una información simétrica o perfecta a los fines de evitar confusiones o distorsiones en los datos que proporcionan las empresas de medicina prepaga al momento de celebrar el contrato con el consumidor o usuario del servicio.

ARTÍCULO 6º.- Comisión Permanente. Créase como órgano de articulación de las funciones fijadas en la presente ley una Comisión Permanente que estará constituida por tres (3) representantes del Ministerio de Salud y tres (3) del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Comentario: Aquí el legislador hace referencia a la creación de una Comisión Permanente que es un órgano de articulación de las funciones establecidas en la presente ley conformada por tres representantes del Ministerio de Salud, tres del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. El mismo reviste de un órgano de carácter tripartito

ARTÍCULO 7º.- Obligación. Los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley deben cubrir, como mínimo en sus planes de cobertura médico asistencial, el Programa Médico Obligatorio vigente según Resolución del Ministerio de Salud de la Nación y el Sistema de Prestaciones Básicas para personas con discapacidad prevista en la Ley 24.901 y sus modificatorias.

Los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley sólo pueden ofrecer planes de coberturas parciales en:

- a) Servicios odontológicos exclusivamente;
- b) Servicios de emergencias médicas y traslados sanitarios de personas;
- c) Aquellos que desarrollen su actividad en una única y determinada localidad, con un padrón de usuarios inferior a cinco mil.

La Autoridad de Aplicación podrá proponer nuevos planes de coberturas parciales a propuesta de la Comisión Permanente prevista en el artículo 6º de la presente ley.

Todos los planes de cobertura parcial deben adecuarse a lo establecido por la Autoridad de Aplicación. En todos los planes de cobertura médico-asistencial y en los de cobertura parcial, la información a los usuarios debe explicitar fehacientemente las prestaciones que cubre y las que no están incluidas.

En todos los casos la prescripción de medicamentos debe realizarse conforme la Ley 25.649.

Comentario: En la presente normativa, el legislador establece las obligaciones que deberán cumplir los sujetos comprendidos en el art. 1 de la presente ley Agentes del Seguro de Salud, las Obras Sociales (ASS) (Ley 23660) y la Ley de Seguros (Ley 23661) y son las vinculadas a ofrecer planes de coberturas parciales en materia de servicios odontológicos, servicios de emergencias médicas y traslados sanitarios de personas entre otros.

Será facultad de la Autoridad de Aplicación la de proponer nuevos planes de coberturas parciales a propuesta de la Comisión Permanente.

ARTÍCULO 8º.- Modelos. Los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley sólo pueden utilizar modelos de contratos previamente autorizados por la Autoridad de Aplicación.

Comentario: El legislador establece que los sujetos comprendidos en el art. 1 de la presente ley podrán emplear modelos de contratos que sean previamente autorizados por la Autoridad de Aplicación, lo cual podríamos interpretar que en parte significa una protección para los usuarios que contraten los servicios de medicina prepaga.

ARTÍCULO 9º.- Rescisión. Los usuarios pueden rescindir en cualquier momento el contrato celebrado, sin limitación y sin penalidad alguna, debiendo notificar fehacientemente esta decisión a la otra parte con treinta (30) días de anticipación. Los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley sólo pueden rescindir el contrato con el usuario cuando incurra, como mínimo, en la falta de pago de tres (3) cuotas consecutivas o cuando el usuario haya falseado la declaración jurada. En caso de falta de pago, transcurrido el término impago establecido y previo a la rescisión, los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley deben comunicar en forma fehaciente al usuario la constitución en mora intimando a la regularización dentro del término de diez (10) días.

Comentario: En la actualidad, las prepagas tenían como facultad la de anular contratos en los casos de falta de pago de parte de un usuario, pero según la Unión de Usuarios y Consumidores hay cláusulas que permiten la rescisión del contrato sin causa. Aquí el legislador establece en la presente ley que los usuarios podrán tener como facultad la de rescindir el contrato celebrado con la prestadora

de salud en cualquier momento, teniendo como obligación la de notificar de manera fehaciente la misma a la otra parte en el plazo de 30 días de anticipación

Sólo podrán los sujetos comprendidos en el art. 1 de la presente ley rescindir del contrato solamente en dos casos:

1-Cuando exista la falta de pago de tres cuotas consecutivas del usuario.

2-En el caso de que el usuario haya cometido el falseamiento de la declaración jurada.

**ARTÍCULO 10.- Carencias y Declaración Jurada.** “Los contratos entre los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley y los usuarios no pueden incluir períodos de carencia o espera para todas aquellas prestaciones que se encuentran incluidas en el Programa Médico Obligatorio. Las otras modalidades prestacionales y los tiempos previstos en el contrato como período de carencia deben estar suficientemente explicitados en el contrato y aprobados por la Autoridad de Aplicación. Las enfermedades preexistentes solamente pueden establecerse a partir de la declaración jurada del usuario y no pueden ser criterio del rechazo de admisión de los usuarios. La Autoridad de Aplicación autorizará valores diferenciales debidamente justificados para la admisión de usuarios que presenten enfermedades preexistentes, de acuerdo a lo que establezca la reglamentación”.

Comentario: El legislador establece en la primera parte de la presente normativa que no pueden incluirse períodos de carencia o de espera para todas aquellas prestaciones que se encuentren incluidas en el PMO. Este artículo fue objeto de amplia discusión y cuestionado por las empresas de salud. En el caso de una enfermedad que tuviera una enfermedad de carácter grave podía ser afiliada a una prepaga y una vez que obtenía su curación debía ser desafiliada.

En el caso de las preexistencias o enfermedades preexistentes son aquellas dolencias previas o anteriores a la afiliación del usuario a la empresa de medicina prepaga; mientras que carencias es aquel período inicial o bien de espera en el cual el usuario no sería atendido gratuitamente por la prepaga. Ello era considerado como ilegal y los usuarios que contratan un servicio de salud tienen el derecho a ser asistidos desde el mismo momento en que contrata un servicio de medicina prepaga, lo cual además conducía a una plena discriminación en materia de disponibilidad económica del usuario. Es por ello que en la segunda parte del art. 10 establece que “las enfermedades preexistentes solamente pueden establecerse a partir de la declaración jurada del usuario y no pueden ser criterio del rechazo de admisión de los usuarios. La autoridad de aplicación autorizará valores diferenciales debidamente justificados para la admisión de los usuarios que presenten enfermedades preexistentes de acuerdo a lo que establezca la reglamentación”.

Implica aquí como requisito la declaración jurada del usuario para poder ser admitidos en caso de enfermedades preexistentes los cuales no podrán ser rechazados en su admisión, siendo en este caso una plena protección para los usuarios y en pie de igualdad.

**ARTÍCULO 11.- Admisión Adversa.** La edad no puede ser tomada como criterio de rechazo de admisión.

**ARTÍCULO 12.- Personas Mayores de 65 Años.** En el caso de las personas mayores de sesenta y cinco (65) años, la Autoridad de Aplicación debe definir los porcentajes de aumento de costos según riesgo para los distintos rangos etarios.

A los usuarios mayores a sesenta y cinco (65) años que tengan una antigüedad mayor a diez (10) años en uno de los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley, no se les puede aplicar el aumento en razón de su edad.

Comentario: En los Art. 11 y 12 hace referencia a la edad del afiliado, otro de los puntos controvertidos de discusión de la ley. Antes, una persona cuando cumplía 50 años se le aumentaba la cuota de manera injusta, por ejemplo si abonaba \$ 500, después a los 50 años pasaba a pagar 700 pesos lo

cual implicaba un pleno abuso de parte de las empresas de medicina prepaga y no tenía justificativo alguno ya que el servicio debe brindarse de manera igualitaria a todos los usuarios sin hacer distinción por la edad del afiliado.

A partir de los Art. 11 y 12, los afiliados mayores de 65 años que tengan una antigüedad mayor de 10 años en su afiliación no se les podrán aumentar ni ajustar la cuota en razón de la edad del usuario. Ello implica otro caso de abuso de las empresas de salud que siempre cometieron y dejaban desprotegidos a los usuarios mayores de edad, teniendo que ser rehenes del sistema injusto y además discriminante.

**ARTÍCULO 13.- Fallecimiento del Titular.** El fallecimiento del titular no implica la caducidad de los derechos de su grupo familiar integrantes del contrato.

Comentario: Aquí el legislador establece que la muerte del afiliado titular del servicio de salud que contrató con la empresa de medicina prepaga, no significará la caducidad o terminación de los derechos de su grupo familiar integrantes del contrato, es decir, son continuadores como afiliados y podrán seguir recibiendo de los servicios de la empresa que contrató el titular afiliado en su momento.

**ARTÍCULO 14.- Cobertura del Grupo Familiar.**

a) Se entiende por grupo familiar primario el integrado por el cónyuge del afiliado titular, los hijos solteros hasta los veintiún (21) años, no emancipados por habilitación de edad o ejercicio de actividad profesional, comercial o laboral, los hijos solteros mayores de veintiún (21) años y hasta los veinticinco (25) años inclusive, que estén a exclusivo cargo del afiliado titular que cursen estudios regulares oficialmente reconocidos por la autoridad pertinente, los hijos incapacitados y a cargo del afiliado titular, mayores de veintiún (21) años, los hijos del cónyuge, los menores cuya guarda y tutela haya sido acordada por autoridad judicial o administrativa, que reúnan los requisitos establecidos en este inciso;

b) La persona que conviva con el afiliado titular en unión de hecho, sea o no de distinto sexo y sus hijos, según la acreditación que determine la reglamentación.

Las prestaciones no serán limitadas en ningún caso por enfermedades preexistentes ni por períodos de carencia ni pueden dar lugar a cuotas diferenciadas

Comentario: En la presente disposición, el legislador define en el inc. a) al grupo primario haciendo una descripción de las edades de cada uno de los componentes de cada miembro familiar, haciendo referencia a los hijos que tengan incapacidades y que estén a cargo del afiliado.

En lo que hace al inc. b) se refiere la persona conviviente del afiliado o que este unida de hecho que podrá gozar de los servicios médicos de la medicina prepaga siempre que acredite dicha condición.

Por último, el legislador establece que en los casos de enfermedades preexistentes o períodos de carencia no tendrán que abonar cuotas diferenciadas. Una vez más establece la igualdad entre los usuarios.

**ARTÍCULO 15.- Contratación Corporativa.** "El usuario adherido por contratación grupal o corporativa que hubiese cesado su relación laboral o vínculo con la empresa que realizó el contrato con uno de los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley tiene derecho a la continuidad con su antigüedad reconocida en alguno de los planes de uno de los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley, si lo solicita en el plazo de sesenta (60) días desde el cese de su relación laboral o vínculo con la empresa o entidad corporativa en la que se desempeñaba. El sujeto comprendido en el artículo 1º de la presente ley debe mantener la prestación del Plan hasta el vencimiento del plazo de sesenta (60) días".

Comentario: Aquí el legislador hace plena referencia a la contratación corporativa del usuario por contratación grupal o corporativa que hubiese finalizado su vínculo laboral o con la empresa que efectuó el contrato con uno de los sujetos comprendidos en el art. 1 de la presente ley, le otorga al

mismo la continuidad con su antigüedad reconocida en alguno de los planes de uno de los sujetos comprendidos en el Art. 1 de la presente ley.

Pero tendrá como requisito dicho usuario a pedirlo dentro del plazo de 60 días a partir de su cese de su relación laboral con la empresa o entidad corporativa en la que se desempeñaba el usuario.

Son ejemplos el caso de jubilación, por retiro voluntario en la empresa son supuestos que se dan en la práctica.

ARTÍCULO 16.- Contratos Vigentes. La entrada en vigor de la presente no puede generar ningún tipo de menoscabo a la situación de los usuarios con contratos vigentes.

ARTÍCULO 17.- Cuotas de Planes. La Autoridad de Aplicación fiscalizará y garantizará la razonabilidad de las cuotas de los planes prestacionales.

La Autoridad de Aplicación autorizará el aumento de las cuotas cuando el mismo esté fundado en variaciones de la estructura de costos y razonable cálculo actuarial de riesgos.

Los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley pueden establecer precios diferenciales para los planes prestacionales, al momento de su contratación, según franjas etarias con una variación máxima de tres (3) veces entre el precio de la primera y la última franja etaria.

Comentario: Esta fue otra de las disposiciones más discutidas durante el tratamiento del proyecto de regulación de medicina prepaga el tema del aumento de las cuotas a los afiliados de las empresas de medicina prepaga. Anteriormente, las empresas de medicina prepaga podían ajustar o incrementar las cuotas y tarifas de medicina prepaga por decisión propia, es decir de manera unilateral, estableciendo el porcentaje que consideraban conveniente a sus beneficios.

A partir de la sanción de la presente ley, las empresas de medicina prepaga no podrán aumentar las cuotas de los afiliados a las empresas de medicina prepaga sin previa autorización de la autoridad de aplicación y además dichos aumentos o incrementos que disponga dicha autoridad deberá ser fundada como por ejemplo en materia de variaciones o modificaciones en la infraestructura de la empresa de medicina prepaga y que sea acorde al cálculo actuarial de riesgos.

Se faculta a los sujetos comprendidos en el Art. 1 de la presente ley a establecer precios diferenciales para los planes prestacionales al momento de su contratación, según franjas etarias, es decir sobre la edad, con una variación máxima de tres veces entre el precio de la primera y la última franja etaria o de edad.

ARTÍCULO 18.- Aranceles. La Autoridad de Aplicación debe fijar los aranceles mínimos obligatorios que aseguren el desempeño eficiente de los prestadores públicos y privados. La falta de cumplimiento de aranceles o la mora en el pago a los prestadores hace pasibles a los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley de las sanciones previstas en el artículo 24 de la presente.

ARTÍCULO 19.- Modelos de Contrato. Los modelos de contratos entre los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley y los prestadores deben adecuarse a los modelos que establezca la Autoridad de Aplicación.

Comentario: En el artículo 18 de la presente ley hace referencia a la fijación de aranceles, siendo facultad de la Autoridad de Aplicación establecer aranceles mínimos obligatorios que garanticen el desempeño y funcionamiento de los prestadores públicos y privados.

En cuanto al art. 19 de la presente ley hace alusión a los modelos de contratos debiendo ser los mismos adecuados a los que establezca la Autoridad de Aplicación.

## CAPÍTULO VI

## DE LAS OBLIGACIONES

ARTÍCULO 20.- Hospitales Públicos. Aunque no mediare convenio previo, los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley deben abonar al hospital público u otros efectores del sector público nacional, provincial o municipal, y las de la Seguridad Social, las prestaciones efectuadas y facturadas, de acuerdo a los valores establecidos por la Superintendencia de Servicios de Salud para los Agentes del Seguro de Salud.

Las mismas deben contar con la correspondiente validación de acuerdo a lo establecido en la reglamentación.

Quedan expresamente exceptuadas de autorización o validación previa, las situaciones de urgencia o emergencia de salud de los usuarios, en que se procederá a la atención del paciente, teniendo un plazo de tres (3) días para su validación posterior.

En caso de rechazo controvertido de una prestación efectuada por un hospital público u otro efector, puede requerirse la intervención de la Autoridad de Aplicación.

Comentario: En la presente disposición se establece como obligación de los sujetos comprendidos en el Art. 1 de la ley de medicina prepaga la de pagar al hospital público las prestaciones facturadas de acuerdo a los valores establecidos por la Superintendencia de Servicios de Salud para los Agentes del Seguro de Salud, quedando exentas de autorización en los supuestos de urgencias o emergencias de salud de los usuarios en que se procederá a la atención del paciente estableciendo un plazo de 3 días para su validación posterior.

ARTÍCULO 21.- Capital Mínimo. "Las Empresas de Medicina Prepaga que actúen como entidades de cobertura para la atención de la salud deben constituir y mantener un Capital Mínimo, que es fijado por la Autoridad de Aplicación.

Los Agentes de Seguro de Salud a que se refiere el artículo 1º de la presente ley se rigen, en este aspecto, por las resoluciones que emanen de la Autoridad de Aplicación".

Comentario: Aquí se establece en esta disposición la obligación de las empresas de medicina prepaga de constituir y mantener un capital mínimo que será fijado por la Autoridad de Aplicación; este fue otro de los puntos claves discutidos durante el tratamiento del proyecto ya que las empresas de medicina prepaga consideraban la falta de libertad y de excesivo control de parte de la autoridad de aplicación.

ARTÍCULO 22.- Información Patrimonial y Contable. "Los Agentes del Seguro de Salud que comercialicen planes de adhesión voluntaria o planes superadores o complementarios por mayores servicios deben llevar un sistema diferenciado de información patrimonial y contable de registros con fines de fiscalización y control de las contribuciones, aportes y recursos de otra naturaleza previstos por las Leyes 23.660 y 23.661".

ARTÍCULO 23.- Planes de Adhesión y Fondo Solidario de Redistribución. "Por los planes de adhesión voluntaria o planes superadores o complementarios por mayores servicios que comercialicen los Agentes del Seguro de Salud no se realizarán aportes al Fondo Solidario de Redistribución ni se recibirán reintegros ni otro tipo de aportes por parte de la Administración de Programas Especiales".

Comentario: En los artículos 22 y 23 de la presente ley hace referencia a la información contable que deben llevar los sujetos comprendidos en el Art. 1 de la presente ley que comercialicen planes de adhesión voluntaria o planes complementarios por mayores servicios, siendo indispensable un sistema diferenciado de información patrimonial y contable de registros con fines de fiscalización, siendo este un control a las empresas de medicina prepagas y además información contable referidos a los balances y auditorías efectuadas por las empresas de medicina prepaga.

## CAPÍTULO VII

### DE LAS SANCIONES

ARTÍCULO 24.- Sanciones. "Toda infracción a la presente ley será sancionada por la Autoridad de Aplicación conforme a lo siguiente:

- a) Apercibimiento;
- b) Multa cuyo valor mínimo es equivalente al valor de tres cuotas que comercialice el infractor y el valor máximo no podrá superar el TREINTA POR CIENTO (30%) de la facturación del ejercicio anterior;
- c) Cancelación de la inscripción en el Registro. Esta sanción sólo puede ser aplicada, en caso de gravedad extrema y reincidencia.

A los fines de la sustanciación del sumario será aplicable la Ley 19.549 de procedimientos administrativos.

Toda sanción puede ser apelada ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal. El recurso deberá interponerse y fundarse dentro del plazo de diez (10) días hábiles de notificada ante la autoridad que dictó la resolución, quien remitirá las actuaciones al tribunal competente sin más trámite".

Comentario: El legislador hace referencia a las sanciones e infracciones que serán aplicadas por la Autoridad de Aplicación e los casos de incumplimientos de parte de las empresas de medicina prepaga como apercibimientos, multas o cancelaciones de la inscripción en el Registro.

El sumario en estos casos se va a realizar aplicándose la Ley 19549 de procedimientos administrativos y toda sanción o incumplimiento podrá ser apelada ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, siendo el recurso interpuesto en el plazo de 10 días hábiles de notificada la empresa de medicina prepaga ante la autoridad que emitió la resolución.

ARTÍCULO 25.- Recursos. "Los recursos del Ministerio de Salud con relación a la presente ley, están constituidos por:

- a) Una matrícula anual abonada por cada entidad, cuyo monto será fijado por la reglamentación;
- b) Las multas abonadas por los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley a la Autoridad de Aplicación;
- c) Las donaciones, legados y subsidios que reciba;
- d) Todo otro ingreso compatible con su naturaleza y fines".

ARTÍCULO 26.- Derecho de los Usuarios. Sin perjuicio de los que establezcan las demás normas de aplicación, los usuarios gozan de los siguientes derechos:

- a) Derecho a las prestaciones de emergencia: los usuarios tienen derecho, en caso de duda, a recibir las prestaciones de emergencia, correspondiendo en forma posterior resolver si se encuentran cubiertas por el plan contratado;
- b) Derecho a la equivalencia: los usuarios tienen derecho a una adecuada equivalencia de la calidad de los servicios contratados durante toda la relación contractual.

Comentario: En esta normativa se establecen dos derechos fundamentales de los usuarios en materia de medicina prepaga como el derecho a las prestaciones de emergencia y el derecho a equivalencia, esto es, en cuanto a la calidad del servicio contratado por el usuario con la empresa de medicina prepaga, implicando mayor protección a los usuarios en la salud e integridad física.

ARTÍCULO 27.- Créase como órgano consultivo un Consejo Permanente de Concertación, integrado ad-honorem por representantes del Ministerio de Salud, de la Autoridad de Aplicación de la Ley 24.240, de los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley, de los usuarios y de las entidades



representativas de los prestadores en el ámbito nacional o provincial o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Ministerio de Salud dictará el reglamento de funcionamiento del citado consejo.

Comentario: Aquí se establece la creación de un Consejo Permanente de Concertación que revistirá el carácter de órgano consultivo y estará integrado ad honorem por representantes del Ministerio de Salud, de la Autoridad de Aplicación de la Ley 24.240 y de los sujetos comprendidos en el art. 1 de la presente ley. El Ministerio de Salud tendrá como facultad dictar el reglamento de funcionamiento del mencionado consejo.

ARTÍCULO 28.- Orden Público. La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional y entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 29.- Reglamentación. El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente ley dentro de los ciento veinte (120) días a partir de su publicación.

ARTÍCULO 30.- Los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley tendrán un plazo de ciento ochenta (180) días a partir de la publicación de la presente para la adaptación al presente marco normativo.

ARTÍCULO 31.- Comuníquese al Poder Ejecutivo”.

## DATOS DE PUBLICACIÓN

Publicación: SUPLEMENTO DE CONSUMIDOR Y SERVICIOS PUBLICOS.ELDIAL.COM  
www.eldial.com

Fecha: 1 DE JULIO DE 2011

:

Editorial: Albrematica

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 19.549, Ley 23.660, Ley 23.661, Ley 24.240, Ley 24.240 Art. 41, Ley 24.754, LEY 25156 Art. 17, LEY 26.361, LEY 26.682 Art. 1, LEY 26.682 Art. 3, LEY 26.682 Art. 5, LEY 26.682 Art. 10, LEY 26.682 Art. 11, LEY 26.682 Art. 12, LEY 26.682 Art. 18, LEY 26.682 Art. 19, LEY 26.682 Art. 22, LEY 26.682 Art. 23, Ley 19.550 - TEXTO ORDENADO POR DECRETO 841/84 Art. 264

# El trato digno y equitativo al consumidor a la luz de los principios constitucionales

COLAZO, IVANA INES

Publicación: www.saij.jus.gov.ar, 1 DE MARZO DE 2011

## SUMARIO

CONSUMIDORES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR-RELACION DE CONSUMO-DERECHOS Y GARANTÍAS CONSTITUCIONALES-LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR-REFORMA LEGISLATIVA-LEY MODIFICATORIA

### I. INTRODUCCIÓN

Puede señalarse que se ha aprobado una nueva modificación a la ley 24.240 por la ley 26.361 (Publicada en el boletín oficial el 07/04/2008), que a diferencia de las anteriores reformas, su objeto ha sido introducir un sistema nacional de tutela y defensa integral de los derechos constitucionales de usuarios y consumidores frente a las modernas modalidades de consumo, teniendo como punto de partida, la evidente situación de debilidad en que se encuentra el usuario o consumidor que participa de dichas relaciones, incorporando una modificación integral al denominado microsistema de protección del consumidor .

Que en el marco de las reformas introducidas por la ley 26.361 a la Ley de Defensa del Consumidor, una de las mas relevantes es la incorporación de las nociones de “trato digno” y prácticas abusivas”, por medio del nuevo art. 8 bis. El que ha sido sancionado estableciendo de manera amplia la identificación de las prácticas abusivas, a diferencia de lo sugerido en forma originaria que proponía la determinación de las prácticas abusivas más comunes, pues el Senado de la Nación realizó varias modificaciones, sin embargo se mantuvo el espíritu de la norma, que quedó redactado de la siguiente manera:

“Art. 8 bis. Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato dignos y equitativos a los Consumidores y Usuarios-

Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

No podrán ejercer sobre los Consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialicen.

Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.

En los reclamos extrajudiciales de deudas deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el art. 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al Consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor”.

Es así que se amplia y jerarquiza la figura del consumidor y usuario, en consonancia con el art. 42 de nuestra Constitución Nacional<sup>89</sup>.

En lo que es materia que limita el presente trabajo intentaremos reflexionar sobre “el trato digno y equitativo al consumidor” contemplado en el nuevo art. 8 bis de la ley de defensa del consumidor a la luz de los preceptos constitucionales, y realizaremos un detalle de jurisprudencia vinculada.

### II. FUNDAMENTACION CONSTITUCIONAL

Se trata de un nuevo artículo introducido por la reforma que de modo expreso y con carácter genérico exige a los proveedores condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y

---

<sup>89</sup> Cfr. Código Civil de la República Argentina con todos los valores agregados legis - Abril 2010 - 2011, Edit Legis, Buenos Aires - Ley 24.240, pag. 1267.

usuarios, acoplándose a lo que la Constitución Nacional ya había contemplado en su art. 42 luego de la reforma de 1994.

La nueva norma introducida por la ley 26.361, plasma lo ya reconocido por el art. 42 CN que reza: “Los Consumidores y Usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo... a condiciones de trato equitativo y digno”, Asimismo con la reforma constitucional realizada en el año 1994, se contempla el derecho a la dignidad humana, que ha sido receptado por numerosos instrumentos internacionales como la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, que establece que toda persona tiene derecho “al reconocimiento de su dignidad”, y en 1966 el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales declararon la “dignidad inherente a la persona humana”.

La incorporación a la Ley de Defensa del Consumidor del artículo 8 bis, es una forma específica de detallar valores consagrados por nuestra Constitución Nacional en lo referente al trato equitativo y digno.

El derecho al trato equitativo y digno es el que tiene todo hombre por su condición de tal, su violación atenta contra componentes de atributos de su humanidad, lo que involucra el respeto a su honor y dignidad.

Lo que se pretende es garantizar un trato digno al consumidor, evitando prácticas comerciales que limiten o nieguen sus derechos.

El precepto se inspira en el Código brasileño, en el que se prohíben a título enunciativo ciertas prácticas por parte del proveedor. Muchas de las previsiones normativas del Brasil se encuentran insertas en el derecho argentino dentro de la actividad específicamente regulada y que el modelo local adoptó un sistema menos casuístico y más conceptual, para poder encuadrar situaciones futuras difíciles de prever en el presente. Por las razones expuestas se prohíbe “desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorio”, lo que incluye sin dudas una gran cantidad de casos<sup>90</sup>.

### III. ANALISIS DEL ARTICULO EN TRATAMIENTO:

En el primer párrafo, la norma impone a los proveedores el deber de garantizar a los consumidores condiciones de atención y trato digno y equitativo. La amplitud de la caracterización abarca múltiples comportamientos que se observan en el mercado y otros que en el futuro serán adoptados por los proveedores.

Se trata de un estándar o modelo de comportamiento que el proveedor está obligado a observar en la relación de consumo<sup>91</sup>.

Tiende a resguardar la moral y salud psíquica y física de las personas, porque la ausencia un trato digno y equitativo genera lesión en los derechos constitucionales del usuario, agraviándolos en su honor. Asimismo atiende también a la preservación de la igualdad y proporcionalidad respecto del contenido de la relación de consumo.

La existencia del derecho a la dignidad humana, es uno de los principios fundamentales del hombre que debe ser tutelado en cualquier Estado moderno, ello debido a que por la mera obligación de tratar con dignidad a todos los Consumidores y Usuarios, se restringe de modo evidente, la posibilidad que

---

<sup>90</sup> Cfr. Jorge Mosset Iturraspe - Javier H. Wajtraub - Ley de Defensa del Consumidor - Ley 24.240 - Protección Procesal de Usuarios y Consumidores por Osvaldo Alfredo Gozaíni, Edit. Rubinzal -Culzoni, Buenos Aires, 2008, pag. 107.

<sup>91</sup> Cfr. Santarelli Fulvio G. “Novedades en el régimen de contratación con el consumidor”, en Suplemento especial La Ley. Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor, pag. 143.

unos sean objeto de un trato más digno que otros, con las consecuentes e indeseables desigualdades que el trato discriminatorio podría suscitar en el marco de una misma situación jurídica<sup>92</sup>.

Es posible considerar que en la norma se traza cierto paralelismo con la regulación de las cláusulas abusivas, a las cuales la Ley de Defensa del Consumidor ha pretendido combatir mediante la utilización de estándares generales.

En el segundo párrafo, se establecen tres conductas que vulneraría el trato equitativo y digno tutelado.

Práctica “Vergonzante” puede considerarse todo aquello que le puede resultar deshonroso o humillante, ésta práctica pone al consumidor y usuario en condiciones degradantes y bochornosas, las más de las veces afectándolo gravemente. “Vejatoria” refiere a conductas del proveedor representativas de maltratos, agravios, perjuicios o padecimientos que se reflejan o prosiguen de conductas persecutorias por parte del proveedor configurándose en situaciones ultrajantes. “Intimidatorio” demarca comportamientos que pueden infundir temor, sintiéndose el Consumidor o Usuario sospechado y amenazado, generándole irremediablemente miedo<sup>93</sup>.

Las prácticas de comercialización que transgredan el derecho del consumidor a un trato equitativo y digno, o afecten la libertad de elección, o transgredan los principios de buena fe o del abuso del derecho constituyen prácticas abusivas prohibidas por la ley

Son prácticas que buscan aprovechar la necesidad o inexperiencia de las personas, afectando en forma negativa sus intereses, por no haberse respetado su condición humana y su rol como Consumidor.

La norma también refiere a las condiciones de atención, así se es objeto de atención deficiente o irrespetuosa por dependientes del proveedor o por este mismo cuando se lo trata como un delincuente, cuando se activa alguna alarma en el local comercial donde se realiza la relación de consumo<sup>94</sup>.

Nuestra Jurisprudencia ha tenido oportunidad de pronunciarse en varios precedentes, reconociendo un resarcimiento por daño moral sufridos por el Consumidor ante tratos vergonzantes:

En los autos caratulados: “Zagame Roberto c. Carrefour Argentina SA”, C. Civ. Y Com. Lomas de Zamora, Sala 2&. JA 2003-IV, 257, que resuelve:

“la potestad de los supermercados de poner en funcionamiento mecanismos de custodia de los bienes propios y de terceros con el fin de prevenir la sustracción ilegal, de lo que se trata es de tamizar los actos que pueden aceptarse como regulares a dicha función de aquellas actitudes prepotentes y autoritarias que violan abiertamente los derechos, de rango constitucional también, de los sujetos que asisten como clientes a tales establecimientos. Lo que procuramos decir es que de ninguna manera el indiscutible derecho de vigilancia de la empresa puede ejercerse en detrimento del honor e integridad física o psíquica de las personas; aceptado lo cual, el error y exceso son irrefutablemente fuente de responsabilidad del agente de seguridad que los comete, y en tal sentido, extensible objetivamente a quien ha contratado tales servicios”.

La C.Civ. Com. Familia y Cont. Adm. Rio Cuarto, 2/8/04 en autos: “Balmaceda María Alicia c/ Super Vea - Disco SA y Visor S.R.L Empresa de Seguridad y Servicios Temporales - Demanda Ordinaria”, JA 2005-II, Fascículo 1, pag. 81 y sgtes., elevados en apelación por el Juzgado de Primera Instancia y

---

<sup>92</sup> Lowenrosen Flavio I. “La dignidad, derecho constitucional de los usuarios y consumidores - Comentario a fallo - Suplemento de Derecho del Consumidor y Regulación de Servicios Públicos El Dial.com.

<sup>93</sup> Congreso Nacional de Derecho - Ponencia: Evolución del derecho del Consumo en nuestro país desde sus 1º esbozos a los albores de la ley 26.361 - Trato equitativo y Digno - Prácticas Abusivas - Venta Domiciliaria - Karina Alejandra Elena Acosta.

<sup>94</sup> Lowenrosen, Flavio I.ob. cit.

Quinta Nominación en lo Civil y Comercial de la Ciudad de Río Cuarto, por entonces a cargo del Dr. José María Ordóñez, quien mediante la Sentencia Definitiva Número Ochenta y tres, fechada el día dieciséis de abril de dos mil tres, resolvió: "1) Hacer lugar parcialmente a la demanda entablada por la Sra. María Alicia Balmaceda en contra de "Super VEA" - Disco S.A. y de Visor Empresa de Seguridad y Servicios Integrales S.R.L., y en consecuencia, condenar "in solidum" a las demandadas a abonar a la actora dentro del plazo de diez días la suma de pesos Tres mil (\$ 3.000), sin perjuicio de los intereses que correspondan de acuerdo a lo establecido en los considerandos...

En autos se promueve demanda por el daño moral que la actora dice haber sufrido con motivo del incidente que protagonizara con guardias de seguridad la sazón dependientes de la empresa "Visor Empresa de Seguridad y Servicios S.R.L. " (en adelante Visor) en el ámbito del local comercial denominado Super Vea, propiedad de Disco S.A. (firma a la que, en adelante, se llamará Super Vea).

Entablada en esos términos la acción, Super Vea levanta como defensa la falta de acción a su respecto, argumento que, desechado por el *a quo*, es sostenido ante esta alzada por Visor.

En función de ello, y coincidiendo con el primer sentenciante, se impone dirimir este aspecto liminar toda vez que es menester dejar fijada con absoluta claridad esa circunstancia en función de los efectos que habrá de producir la sentencia que se dicte.

En este orden sostiene el apelante que el fundamento del *a quo*, basado en la culpa "in eligendo" se da sobre personas y no sobre empresas, con lo que, no siendo los guardias de seguridad dependientes de Super Vea, sino de Visor, la co-demandada debe quedar al margen de las responsabilidades que aquí se determinan.

La Excma Cámara resuelve: "Definitivamente no asiste razón al recurrente pues, con independencia de la cuestión técnica que instala, como así propio de la resolución que pueda dictarse, es de toda evidencia que en absoluto puede considerarse a Super Vea ajena a la circunstancia habida, ya que la actora no estableció —ni era su voluntad hacerlo— vínculo jurídico alguno con la empresa de seguridad, siendo del caso que esta persona ingresó a la "gran superficie de compra" como potencial cliente del supermercado y de allí que cualquier vicisitud que pudiera presentarse, máxime con personas vinculadas a una empresa contratada por ese comercio, necesariamente tiene que alcanzar a este último.

Es evidente que la vida moderna, entre las muchas modificaciones que ha traído a nuestros hábitos y costumbres, incluye la necesidad de tener que aceptar —y soportar— ciertas situaciones que, en otras circunstancias, bien podrían habernos parecido inadmisibles. Entre éstas sin duda se encuentra el incontrastable hecho de que ingresar y utilizar la metodología de las llamadas "grandes superficies de venta" (supermercados, tiendas, etc.), cuyo principal rasgo característico podemos hallarlo en el hecho de que la mercadería en venta se encuentra directamente a disposición del potencial cliente, sin que sea necesario el concurso de ningún vendedor para acceder a ella (la idea del viejo "mostrador" y el dependiente que atiende el pedido, queda desterrada y parece más bien contraria al sistema).

Sería una ingenuidad pensar que esta modalidad de venta tiene como único objetivo brindar al comprador la posibilidad de elegir con mayor libertad y sin condicionamientos, pudiendo cotejar productos, precios y calidades sin tener que dar explicaciones —que pueden ser molestas para algunas personas— sobre porqué comprar esto, aquello o nada (este último supuesto lo destaco, por lo que diré luego en orden a la visita que se concreta sin efectuar compra alguna), pues tal modalidad también se traduce en una más dinámica manera de vender, quizá, porque no, de vender más y, muy probablemente, con una sensible disminución de costos de personal.

Con lo dicho quiero significar que si bien los clientes que optan por concurrir a estos lugares deben hacerlo siendo sabedores de que, entre otras cosas, pueden ser registrados en función de medidas de seguridad, la otra cara de la misma moneda supone que quien decide instalar su "negocio" de esta forma deberá arbitrar los mecanismos para que aquellas "medidas de seguridad", generales o

particulares que necesariamente deberá adoptar, no se traduzcan en una mortificación, deshonra u ofensa a sus “clientes”, con lo cual, va de suyo que cualquier “procedimiento” que tenga que realizarse deberá serlo de modo que no afecte aquellos legítimos sentimientos de los eventuales sujetos que puedan verse involucrados, y en este análisis de la situación deberá también mensurarse, de manera para nada menor, las hipotéticas reacciones que cada quien pueda experimentar pues, si es necesario llevar a cabo algún tipo de registro a ciertos clientes, resulta antifuncional, para que el trámite no se complique, contar, fundamentalmente, con la templanza del involucrado.

Y es en lo anterior donde encuentro el núcleo de la cuestión, siendo ello lo que me hará, en el caso, propiciar la confirmación de la sentencia, pues si bien puede tenerse por acreditado que la reacción de la señora Balmaceda puede calificarse de “desmedida”, esto, no sólo tiene que incluirse dentro del cálculo de probabilidades y por ende contarse con mecanismos alternativos —no traumáticos— para resolverlo (evitando a toda costa el incidente), sino que también encuentro que la conducta de los agentes de seguridad no ha sido la que se hubiera deseado en función de aquellos postulados”.

-En los autos caratulados: “PRETTE MONICA BALBINA C/ CASA BEIGE Y/O MOIS CHAMI SACI - DAÑOS Y PERJUICIOS” ( Cam. 1º Civ. y Com. Sentencia nº 83 del 20 de noviembre de 1997), se resolvió: “...Las grandes tiendas y supermercados en que la comercialización se realiza con la modalidad de “auto servicio”, tienen derecho a adoptar medidas de control para evitar hurtos, las que pueden incluir, con los debidos recaudos, la solicitud de que los clientes abran sus bolsos o carteras o exhiban los objetos que guarden en sus bolsillos. El requerimiento debe formularse con discreción y respeto, tratando en lo posible que el incidente pase inadvertido para las demás personas que se encuentren en el lugar. Si procediendo de esa forma, se suscita algún escándalo fruto de la intemperancia de la persona sometida a control, a mi modo de ver no tiene porqué resultar comprometida la responsabilidad de los propietarios del establecimiento comercial. En el sub-examen, tal como lo apunta el Vocal preopinante, el personal de seguridad abordó a la actora de manera imprudente, atribuyéndole de entrada y falsamente la comisión de un delito. Por eso es que considero comprobados los extremos necesarios para que progrese la acción resarcitoria deducida en los presentes autos”.

Luego de los fallos expuestos cabe decir que sin perjuicio de que al momento en que se dictaron los mismos no se había producido la reforma legal analizada, los sentenciantes no escatimaron a la hora de responsabilizar al proveedor por el trato indigno o inequitativo al consumidor, siendo responsables, todos los participantes en el evento dañoso, no solo la empresa de seguridad contratada por el proveedor, sino el propio proveedor.

-Por último comparto el criterio doctrinario que establece que “se aprecia en el texto legal, más allá de la mencionada vocación conceptual de la norma, dos manifestaciones concretas de las prácticas que pretenden evitarse. Por un lado, se ataca una conducta usual de los proveedores, la que nos atrevemos de calificar de dudosa constitucionalidad, basada en el principio de igualdad ante la ley, consistente en diferenciar a los consumidores extranjeros de los locales en materia de precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que se comercialicen. Igualmente se acepta una excepción para cuando “la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas” lo considere justificado<sup>95</sup>.

-Por otra parte el precepto refiere al supuesto de los reclamos extrajudiciales de deudas en los que se utilizan métodos con apariencia de reclamo judicial, lo que no solo consiste en un engaño, sino que coloca al consumidor en una situación vergonzante e inaceptable

En ésta última temática abordada, la norma está orientada a poner fin a las prácticas relacionadas con métodos de cobranza de morosos, por las que se persigue el cobro de deudas en instancia extrajudicial con apariencia de reclamo judicial.

---

<sup>95</sup> Cfr. Jorge Mosset Iturraspe - Javier H. Wajntraub - Ley de Defensa del Consumidor - Ley 24.240 - Protección Procesal de Usuarios y Consumidores por Osvaldo Alfredo Gozaíni, Edit. Rubinzal -Culzoni, Buenos Aires, 2008, pag. 107.

Esta práctica prohibida es la que puede hacer ingresar la responsabilidad del abogado en el ámbito de la defensa del consumidor<sup>96</sup>.

Estos requerimientos son una de las prácticas que se consideran particularmente abusivas, contrarios a la lealtad y buena fe contractuales cuya existencia resulta a la vez fuente de arbitrariedades, ofensas y malos tratos.

Si bien el acreedor tiene derecho a exigir el pago de lo debido, extrajudicialmente o mediante una acción judicial, estos requerimientos debe realizarlos dentro de ciertos límites para no incurrir en prácticas abusivas<sup>97</sup>.

Podrían considerarse prácticas abusivas, contrarias a la buena fe y lealtad contractual, los procedimientos de cobro de deuda llamando en horas inhábiles al Consumidor, o comunicarle la situación de incumplimiento a sus familiares o terceros tales como superiores laborales.

La reforma incorpora de manera expresa mayores resguardos para el Consumidor en estos casos calificando estas prácticas como abusivas y pasibles de las sanciones que especialmente prevé, aplicables ante denuncias de Consumidores por la Subsecretaría de Defensa del Consumidor en el orden nacional u organismos designados como autoridades de aplicación equivalentes en cada una de las provincias y la ciudad de Buenos Aires.

-En la última parte de la norma se establecen las herramientas a los fines de la sanción y reparación, que persiguen la efectiva vigencia y ejercicio de los derechos de los Consumidores, a los fines de su eficiente tutela y protección.

La nueva disposición autoriza de modo expreso al ente de contralor a la imposición de una multa civil establecida por la reforma en el art. 52 bis como "daño punitivo", además de las otras sanciones contempladas en la ley, siendo responsable no solamente el proveedor sino también en forma solidaria "quien actuare en nombre del mismo".

#### IV. CONCLUSION

Con la incorporación a la Ley de Defensa del Consumidor del art. 8 bis, se vienen a plasmar, en forma específica los valores consagrados por nuestra Constitución Nacional.

Se trata de un nuevo artículo que de modo expreso y genérico exige a los proveedores condiciones de trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios, acoplándose así lo preceptuado por el art. 42 de nuestra carta magna.

Prohíbe la nueva disposición toda diferenciación entre consumidores nacionales y extranjeros, salvo autorización expresa de la autoridad de aplicación y cuando la misma obedezca a razones de interés general. Esta disposición puede ser perjudicial para determinados consumidores nacionales, sobre todo en lugares de turismo donde es común encontrar tarifas preferenciales para los nacionales que pagan con una moneda depreciada.

Asimismo la norma pretende poner fin a ciertas prácticas relacionadas con métodos de cobranza de morosos, en donde se procura exigir el pago de una deuda en instancia extrajudicial invistiendo el requerimiento la apariencia de reclamo judicial. Por lo que se estaría afectando ilegítimamente la intimidad y dignidad del deudor, constituyendo una práctica abusiva, en donde consideramos que la responsabilidad del abogado que representa al proveedor debería ser solidaria por los daños causados al consumidor.

---

<sup>96</sup> Vazquez Ferreyra, Roberto y Avalor Damián, "Reformas a la Ley de Defensa del Consumidor y Usuarios", La Ley 20085-D, 1063.

<sup>97</sup> Congreso Nacional de Derecho - Ponencia: Evolución del derecho del Consumo en nuestro país desde sus 1º esbosos a los albores de la ley 26.361 - Trato equitativo y Digno - Prácticas Abusivas - Venta Domiciliaria - Karina Alejandra Elena Acosta.

Por último la nueva disposición autoriza de modo expreso al ente de contralor a la imposición de una multa civil, llamada por la reforma en su art. 52 bis "daño punitivo", además de las otras sanciones contempladas en la ley, siendo responsable no solamente el proveedor sino también en forma solidaria "quien actuare en nombre del mismo".

Es evidente que, toda actividad que se lleve a cabo, que perturbe, limite o restrinja el derecho a desarrollar la actividad de las personas, que afecte su honor o la naturaleza humana, es una conducta incompatible con el respeto debido a la dignidad humana, cuya protección es el cimiento de todo el orden constitucional, el cual se sustenta en que las personas puedan desarrollar su vida en condiciones de dignidad y decoro.

Necesitamos instalar una cultura constitucional encarando el desafío de un cambio de conductas, tanto para el ciudadano como para las autoridades de aplicación, con la garantía de una tutela judicial efectiva e independiente.

## DATOS DE PUBLICACIÓN

Publicación: [www.saij.jus.gov.ar](http://www.saij.jus.gov.ar)

Fecha: 1 DE MARZO DE 2011

:

Editorial:

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240, Ley 24.240 Art. 8 Bis, Ley 24.240 Art. 52 Bis, LEY 26.361

## REF. BIBLIOGRAFICAS

-Jorge Mosset Iturraspe - Javier H. Wajntraub - Ley de Defensa del Consumidor - Ley 24.240 - Protección Procesal de Usuarios y Consumidores por Osvaldo Alfredo Gozaíni, Edit. Rubinzal - Culzoni, Buenos Aires, 2008.

-Código Civil de la República Argentina con todos los valores agregados legis - Abril 2010 - 2011, Edit Legis, Buenos Aires - Ley 24.240.

-Vazquez Ferreyra, Roberto y Avalor Damián, "Reformas a la Ley de Defensa del Consumidor y Usuarios", La Ley 20085-D, 1063.

-Santarelli Fulvio G. "Novedades en el régimen de contratación con el consumidor", en Suplemento especial La Ley. Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor.

-Suplemento de Derecho del Consumidor y Regulación de Servicios Públicos - El Dial.com.

-Ponencia del Congreso Nacional de Derecho - Evolución del derecho del Consumo en nuestro país desde sus 1º esbosos a los albores de la ley 26.361 - Trato equitativo y Digno - Prácticas Abusivas - Venta Domiciliaria - Karina Alejandra Elena Acosta.



# La responsabilidad del banco por los daños derivados de la utilización de cajeros automáticos

BRIZZIO, CLAUDIA R.<sup>98</sup>

Publicación: www.saij.jus.gov.ar, 7 DE DICIEMBRE DE 2010

## SUMARIO

BANCOS-CONTRATOS BANCARIOS-OPERACIONES BANCARIAS-CAJERO AUTOMÁTICO-CONTRATOS CONEXOS-CONTRATOS DE ADHESIÓN-CLÁUSULAS PREDISPUESAS-DEBER DE INFORMACIÓN-DAÑOS Y PERJUICIOS-RESPONSABILIDAD DEL BANCO-CONSUMIDORES-RELACIÓN DE CONSUMO-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

I.-Introducción.- Los cajeros automáticos, son dispositivos que permiten realizar operaciones efectuadas con tarjetas autenticadas por un número de identificación personal de cuatro cifras (“PIN”). La tarjeta puede ser enviada al cliente junto a su PIN, en ocasiones en forma separada. En otros casos, el mismo cliente es quien debe activar su clave personal para que ésta pueda ser utilizada a través de un cajero automático. Los bancos adoptan una variedad de métodos técnicos y operacionales con el objeto de limitar el número de personal de la entidad que pueda obtener acceso a la clave personal introducida por el cliente en su tarjeta plástica. Es decir, que para que el banco pueda identificar el “PIN” correcto del cliente con uno incorrecto, debe tener conocimiento de aquel que ha introducido el cliente al momento de la utilización de la tarjeta en uno de los cajeros automáticos habilitados al efecto. En términos generales, las reglas generales para el uso de las tarjetas en cajeros automáticos son similares a las que rigen para las transacciones con las tarjetas en presencia del cliente, tomando como ejemplo aquellas operaciones efectuadas en un comercio en forma personal mediante una tarjeta de débito. Sin embargo, los riesgos difieren en algunos aspectos. En efecto, en el caso del uso de la tarjeta para depósito o extracción en un cajero automático, su autenticidad puede verificarse solamente por medios técnicos, y estos mecanismos pueden generar fallas que pongan en duda su eficacia, con la consiguiente responsabilidad que ello genera<sup>99</sup>.

Otras definiciones han sido adoptadas por entidades bancarias al detallar la oferta de sus servicios, y se refieren en estos casos a las operatorias mediante Instrumentos Electrónicos. Mencionan que estos instrumentos electrónicos posibilitarán el uso de los servicios del Banco a través de medios electrónicos o de comunicación o transmisión de datos entre el Banco y el Cliente (Canales Alternativos). Y se encuentran comprendidos dentro de esta definición los siguientes: Banca en Internet (Sucursal Internet), Terminales de Autoservicio, Cajeros automáticos (ATMy s) —la negrita es propia— etc.<sup>100</sup>.

Es decir, que el empleo de cajeros automáticos constituye un servicio mediante el cual, además de ofrecer al cliente una nueva opción para operar, brinda al banco un beneficio en razón de la agilidad y celeridad que dicha modalidad de ejecución de depósito le ofrece y que ello le permite atraer un mayor número de clientes, evitando innecesarios aglutinamientos de personas en sus sucursales como, asimismo, la disposición de recursos humanos a fin de asistir a consecuentes requerimientos<sup>101</sup>.

2.- Legitimación activa del accionante a la luz de la normativa de la ley de Defensa del Consumidor 24.240 y 26.361.- Abordamos el tema de la responsabilidad de las entidades bancarias, trascendiendo

---

<sup>98</sup> Abogada. Profesora Adjunta regular de Contratos, Facultad de Derecho, UNMDP. Titular de los Seminarios de Derecho Informático I y II, Facultad de Derecho, UNMDP. Directora del Grupo de Investigación de Informática y Derecho, Instituto Santiago Nino, UNMDP.

<sup>99</sup> Estas fallas han sido estudiadas en detalles por Ross Anderson del Anderson of Cambridge University Computer Laboratory in “Why Cryptosystems Fail and Liability and Computer Security; Nine Principles (Anderson 1993, Anderson 1994

<sup>100</sup> Definición tomada del Nuevo Banco Comercial S.A.; V. Instrumentos Electrónicos, 56&) Definiciones.

<sup>101</sup> Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala E, Ciarfaglia Nicolás Luis c/ Citibank N.A. s/ ordinario, 30-jun-2010.

su actividad financiera o como instrumento de crédito. En este punto tratamos la problemática de la legitimación activa frente a los daños generados en ocasión o teniendo como causa la actividad derivada de la utilización de los cajeros automáticos que las mismas entidades ponen a disposición de los usuarios. Cuando el damnificado es cliente directo de la entidad bancaria, es decir, cuando ha suscripto con la misma un contrato de servicios bancarios y utiliza un cajero automático ubicado en alguna de sus sucursales, la cuestión genera menos interrogantes. Sin embargo no resulta tan clara la situación cuando se trata de determinar el rol del banco ante el daño patrimonial sufrido por un usuario del servicio bancario, cuando el damnificado no es cliente del Banco en cuyo recinto se hallaba el cajero automático utilizado. El tema fue tratado en diversos pronunciamientos administrativos y judiciales, que resultan esclarecedores al abordar la procedencia del usuario del servicio de su legitimación activa para efectuar el reclamo pertinente, y de la legitimación pasiva del Banco para responder por los daños ocasionados<sup>102</sup>.

El primer tema de debate, refiere a la situación en la que el Banco, de una de cuyas sucursales se había operado con una tarjeta de débito mediante la denominada RED BANELCO- adopta la postura de sostener que el consumidor del servicio bancario, mantiene una relación contractual exclusivamente con la entidad bancaria que se lo proporcionó en forma directa, es decir, con quien contrató tales servicios, relacionados con una cuenta corriente u otro servicio relacionado. Es decir, cuando ésta última entidad bancaria es la que hizo entrega de la tarjeta plástica utilizada en el cajero automático, le entregó la tarjeta de débito con la que dice haber realizado la extracción en cuestión y que la extracción se realizó en un cajero de la firma BANELCO/LINK o similar, que se encontraba en una de sus sucursales. Es decir que aquí la vinculación de consumo entre el usuario y el banco co contratante no se cuestiona. El proveedor de servicios bancarios está incluido dentro de la normativa de la ley de Defensa del Consumidor y la denunciante ha contratado en forma directa con el Banco referido. Tampoco se puede dudar sobre la procedencia de la obligación de información a la que está obligado el contratante directo, que no sólo abarca los derechos y obligaciones derivadas de las prestaciones principales contratadas, sino también las implicancias fácticas y jurídicas derivadas del contrato de servicios bancarios. Sobre el tema en cuestión, citamos la obligación de información derivada de la utilización de una tarjeta magnética con la que el cliente podrá operar desde cualquier cajero automático, sea éste del mismo Banco o de otro autorizado para ello. No obstante, trataremos específicamente esta obligación en particular.

Con relación a quien puede efectuar el reclamo y contra quien puede esperar el usuario el resarcimiento, la jurisprudencia es conteste en sostener que existe un sistema de contratos en el cual queda comprendido el contratante directo y quien interviene en la operación en forma global, a lo que agrega que existe una relación de consumo entre el usuario y el Banco extraño a la relación contractual directa, pero cuyos cajeros automáticos están a disposición de los clientes de otros bancos adheridos a la misma red BANELCO/LINK, u otras similares.

Al respecto, el banco que no resulta ser el contratante directo con el usuario, puede ser condenado por el daño generado por el mal funcionamiento del sistema de cajeros automáticos ubicados en sus sucursales. Es que en el marco legal vigente en la actualidad sobre todo después de la reforma a la ley 24.240 por ley 26.361, no abriga duda alguna de que la entidad bancaria recurrente es uno de los posibles sujetos pasivos legitimados para el reclamo nacido de la concreción de una indudable relación de consumo nacida al momento de utilizar el usuario un cajero automático ubicado en una de sus sucursales y a disposición del público bancarizado en general<sup>103</sup> (5). Es decir que "la relación de

---

<sup>102</sup> "Dirección General de Defensa del Consumidor y Protección de Derechos c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. s/ Contencioso Administrativo - Presunta Infracción Ley 24.240"-Expte. N° 590, año 2009, ciudad de Trelew, Provincia de Chubut, en la causa: "Cám. NacApel. Com. Sala C, "Rossen Bárbara Laura c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ Ordinario, 27/02/2009; CámNac. Apel e lo Com. Sala D, 15/05/2007, entre otros.

<sup>103</sup> Voto del Dr. Lucero en "Dirección General de Defensa del Consumidor y Protección de Derechos c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. s/ Contencioso Administrativo - Presunta Infracción Ley 24.240" (Expte. N° 590 - año 2009). Cámara de Apelaciones, Sala "B".

consumo puede ser generada por un contrato, un acto unilateral o un hecho jurídico” (CSJN, “Ferreira, Víctor y Otro c/ V.I.C.O.V.S.A. s/ Daños y Perjuicios”, 21/03/2006).

Resaltamos especialmente que el Art. 3º de la ley 24.240 en su texto actual, en concordancia con el texto del Art. 42 de la Constitución Nacional, alude a “la relación de consumo” al anunciar ciertos derechos de los consumidores y de los usuarios. Asimismo, el Art. 2º de la L.C., define al proveedor como “la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada que desarrolla de manera profesional, aún ocasionalmente, actividades de producción...comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios”.

Esta situación del usuario con respecto al uso de cajeros automáticos, está prevista también en entidades bancarias próximas a nuestro territorio, como Uruguay, entre otros en donde está expresamente prevista en sus disposiciones el uso de los cajeros automáticos y las consecuencias de su utilización en el punto que nos ocupa. En el caso testigo que comentamos, se informa que El Banco entrega al Cliente una tarjeta que le permitirá realizar desde los Cajeros Automáticos las operaciones correspondientes. El Banco ha contratado la prestación de un servicio de transferencia electrónica de fondos por medio de la Red de Cajeros Automáticos y pondrá a disposición del Cliente, en diversos puntos del país, Cajeros Automáticos, con la finalidad de ampliar al máximo el tiempo de prestación de sus servicios, no limitándose tampoco a las Sedes donde el banco tiene instaladas dependencias propias<sup>104</sup>. Pero en el caso citado prevé la solución contraria cuya aplicación sostenemos, toda vez que establece que: El Cliente reconoce expresamente que el servicio contratado es prestado por el banco. En consecuencia, por los daños y perjuicios que pudieren ocasionarse al Cliente, éste no podrá intentar acción de reclamación Judicial o extrajudicial alguna contra la Empresa que administra la Red, aún en el caso que pudiera existir responsabilidad de ésta, estando legitimado únicamente para reclamar contra el banco, sin perjuicio de los derechos de éste de repetir contra la Empresa si correspondiera<sup>105</sup>. Esta cláusula resultaría absolutamente nula al aplicar la legislación vigente, no sólo por encuadrarse dentro de los parámetros de cláusulas abusivas de la Ley de Defensa del Consumidor (Art. 37) sino también por la aplicación de la teoría desarrollada por la doctrina sobre contratos conexos a que haremos referencia más adelante.

Es decir, que al momento de evaluar la legitimación activa del usuario que ha contratado con otra entidad bancaria, es lícito demandar a la misma si el daño se ha generado por el mal funcionamiento de uno de los cajeros automáticos ubicados en cualquiera de sus sucursales. Pero también es factible accionar contra aquella entidad bancaria adherida al sistema de cajeros automáticos referenciada, aunque no haya contratado en forma directa con el primero. Consideramos que con relación a la legitimación pasiva para efectuar un reclamo por daños, debe tenerse en cuenta el aspecto expansivo del concepto de consumidor plasmado en la nueva ley 26.361, cuya solución compartimos. Porque efectivamente el sistema actual de protección del consumidor, abarca también a quienes no son consumidores por la calidad de adquirente de la cosa o servicio en forma directa, sino porque, como lo agrega la ley 26.361 “... se parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella ...] y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo (art. 1 *in fine*). Esto es, doctrinalmente, aún antes de la reforma aludida ya se expresaba que debía establecerse una marcada identidad entre el concepto amplio de cliente bancario, no ceñido rigurosamente a una relación contractual, y el concepto genérico de consumidor o usuario. Así lo sostuvo el Dr. Lucero en su fallo, con profusa cita de doctrina, con la que concordamos plenamente. (“Dirección General de Defensa del Consumidor y Protección de Derechos c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. s/ Contencioso Administrativo - Presunta Infracción Ley 24.240” (Expte. Nº 590 - año 2009). Cámara de Apelaciones, Sala “B”<sup>106</sup>.

---

<sup>104</sup> Nuevo Banco Comercial S.A.; V. Instrumentos Electrónicos, V. 79&).

<sup>105</sup> Nuevo Banco Comercial S.A.; V. 85&).

<sup>106</sup> Conf. Barbier, Eduardo Antonio, en “Contratación bancaria. Consumidores y usuarios”, Ed. Astrea, año 2000, pág. 73 y sgtes., & 25 y 26; ídem, Piedecasas, Miguel A., “Los servicios y la ley de defensa del consumidor”, Rev. De Der. Priv. y Com., Ed. Rubinzal Culzoni, T. 2005-2,, “Contratos de Servicios-II, Págs. 295/333; ídem, Farina, Juan M., “Defensa del consumidor y del usuario”, Ed.

Esta nueva postura para nuestro derecho, admitida por la Cámara cuyo fallo comentamos, no es novedosa en el derecho moderno. Tanto el Código de defensa del consumidor brasileño (artículo 17) como la Directiva del Consejo de la Comunidad Europea (hoy Unión Europea) 83/374/CEE del 25 de julio de 1985 sobre responsabilidad civil derivada de productos defectuosos (artículos 1 y 9) otorgan acción por daños al tercero damnificado por un producto o un servicio.

Uruguay también contempló la inclusión de la “relación de consumo”, como es el vínculo que se establece entre el proveedor que, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final. La provisión de productos y la prestación de servicios que se efectúan a título gratuito, cuando ellas se realizan en función de una eventual relación de consumo, se equiparan a las relaciones de consumo. (ver: Decreto número 244/000 de 23 de agosto de 2000.). Se pone de manifiesto de este modo una tendencia expansiva del sistema, pues la protección al consumidor se refiere fundamentalmente a la protección del individuo particular<sup>107</sup>.

3.- Deber de información.- La información se considera como un instrumento esencial en la protección de aquella parte que se encuentre en situación de inferioridad respecto de la otra. En este sentido es claro que la pura desigualdad de conocimientos entre dos potenciales contratantes adquiere especial relevancia en aquellos casos en los que existe la imposibilidad o gran dificultad de obtener por sí solo la información precisa. En estos casos la buena fe impone al otro negociante el deber de comunicar los datos relevantes para la contratación y de los que tenga o debiera tener conocimiento; su finalidad es claramente protectora de una de las partes, compensando la desigualdad existente entre ambas<sup>108</sup>.

En cuanto al tema particular de la utilización de los cajeros automáticos, incumplimiento del deber de información previsto en el Art. 4 de la ley 26.361, los jueces consideraron en forma reiterada, que se ha faltado a este deber cuando el Banco no ha informado al usuario que, en caso de utilizar ese mecanismo, para realizar un depósito o una extracción, sea en una de sus sucursales o por medio de la RED BANELCO ubicada en otras sucursales de Bancos autorizados, el cliente asumía los riesgos vinculados a una eventual discrepancia entre, la suma de dinero que el banco informa como entregada en el comprobante, por una parte, y la efectivamente recibida.

Es evidente que lo que no se tolera es “disimular, ocultar o desvirtuar circunstancias importantes”, actitud que ha sido repudiada por los jueces argentinos<sup>109</sup>. Advirtiéndose que la publicidad es uno de los medios idóneos para garantizar esa libre elección, tanto la legislación anterior como la actual ley 26.361 otorgan al consumidor, legitimación activa para plantear la nulidad —total o parcial— del contrato, cuando el oferente transgrediere el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial. En los casos en que el juez declara la nulidad parcial, simultáneamente integra el contrato, si ello fuere necesario (artículo 37 párrafo 6º). En este punto la nueva ley modifica parcialmente el artículo 4º, relativo al deber de información, agregando la obligación de informar sobre las condiciones de comercialización. Agrega asimismo un último párrafo que indica que “La información deberá ser siempre gratuita par el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión”.

---

Astrea, 3ra. ed., año 2004, págs. 103 y sgtes., & 26; ídem, Mosset Iturraspe, Jorge “El cliente de una entidad financiera -de un Banco- es un consumidor tutelado por la ley 24.240”, en J.A., 1999-I-84; ídem, Frustagli, Sandra A., “Conexiones entre la noción de proveedor y los legitimados pasivos en la Ley de Defensa del Consumidor”, en Rev. de Der. Priv. y Com., T. 2009-1, “Consumidores”, págs. 225 y sgtes.; ídem, Alterini, Atilio A., “Las reformas a la Ley de Defensa del Consumidor. Primera lectura, 20 años después”, L.L., 2008-b, 1239).

<sup>107</sup> BERCOVITZ, R., “Estudios Jurídicos sobre protección de los consumidores”, Madrid, 1987, ALTERINI, A.A., “Los contratos de Consumo”, en La Ley, 7/10/93, pág. 3).

<sup>108</sup> GHESTIN: *Traité de Droit civil, Les obligations. Le contrat*, LGDJ, Paris 1980, nº 466 y ss, JUGLART M., *L'obligation de renseignements dans les contrats*, en Rev. Tr. Dr. Civ., 1945. p. 9-13.

<sup>109</sup> L.L., t. 1981-B. p.550, 35.841-S).

Cabe agregar que el deber de información constituye una obligación de resultado, pues la ley exige que esa información cumpla determinados y precisos contenidos. Por lo tanto, la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto<sup>110</sup>.

A su vez, diversas legislaciones se refieren a esta obligación, como el Código de defensa del consumidor brasileño que se ocupa de la cuestión en sus artículos 6, apartado IV, y 36 a 38; la ley del consumidor peruana lo regula en sus artículos 5 inciso d, 15 y 16.

Avala asimismo esta postura, la violación por parte de la entidad bancaria del art. 42 de la Constitución Nacional, que estipula 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.

Por otro lado, el nuevo artículo 3° de la ley 26.361 agrega la regla de favor debitoris: “en caso de dudas en cuanto a los alcances de la obligación” del consumidor, se estará a la que sea menos gravosa (artículo 37, Párr. 2°, ley 24.240). En Argentina se propicia incluso la incorporación de estas soluciones al Código Civil. Se consideran particularmente los “principios” que establece la legislación de defensa de los consumidores. Estos principios a los que refiere, surgirán del análisis del conjunto del sistema, toda vez que la misma no hace referencia expresa a éstos en forma específica; entendemos que el principio “*in dubio pro debilis*” será la piedra basal del mecanismo inductivo necesario para ello.

Además, agrega la ley, el sistema general de la misma puede verse modificado en casos especiales, tales como aquellos en los que “el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica.” (Art. 3° *in fine*). En el caso de la responsabilidad del banco por la utilización de cajeros automáticos, tendremos en cuenta además la normativa específica elaborada por las Circulares del Banco Central de la República Argentina, en lo que respecta a las normas de seguridad que las entidades bancarias deben observar para el registro y filmación de los hechos ocurridos dentro de sus respectivos locales.

Es que la profesionalidad de una de las partes es una de las circunstancias determinantes a la hora de atribuir un deber de informar, sobre todo cuando la otra parte fue un lego; lo mismo ocurriría, como lo mencionamos anteriormente cuando media cualquier otro motivo especial de confianza de uno de los contratantes<sup>111</sup>.

Otro de los motivos que hacen ineludible el cumplimiento de la obligación de información es la complejidad que implica el contrato de que se trate. Porque uno de los contratantes, —el Banco co contratante de la actora— es un profesional o experto, conocedor de las particularidades del contrato, bien o servicio de que se trata; por lo que de ser el otro lego en la materia, nos hallaríamos ante otra de las razones tenidas en cuenta por el régimen protectorio del consumidor y a su derecho a ser informado, tanto ante la existencia de un contrato efectuado directamente con el proveedor directo (banco con el que se ha contratado el servicio bancario) o en ocasión de una relación de consumo - sistema de cajeros automáticos en sucursales de otros bancos, o Redes Link, BANELCO. Este fue el criterio adoptado también por la Cámara Federal de Mar del Plata<sup>112</sup> en el que el Dr. Tazza expresó que “... Aun cuando no exista una relación contractual entre la firma prestadora del servicio de cajeros automáticos que retuvo una tarjeta de débito y el titular de la misma, no debe excluirse por ello la aplicabilidad de la ley 24.240 desde que la relación de consumo es un concepto más amplio que abarca todas las circunstancias que constituyen un antecedente o son una consecuencia de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios para destino final de consumidores

---

<sup>110</sup> Cámara Federal de Mar del Plata, en autos “Red Link c. D.N.C.I. DISP. 544/07 y otros, 2009/06/18; Gozaini, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403).

<sup>111</sup> JUGLART M., L'obligation de renseignements dans les contrats, Rev. Tr. Civ., 1954, p. 13-16.

<sup>112</sup> Red Link c. D.N.C.I. DISP. 544/07 y otros, 2009/06/18.

y usuarios. ...] y que "...La Constitución Nacional, en su art. 42, no se refiere al "contrato de consumo" sino a los derechos de los consumidores y usuarios "en la relación de consumo". Obsérvese que esta expresión es lo suficientemente amplia para abarcar "a todas las circunstancias que rodean o se refieren o constituyen un antecedente o son una consecuencia de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios para destino final de consumidores y usuarios"<sup>113</sup>. "La contraparte del consumidor y obligado al cumplimiento de la ley de defensa del consumidor, se halla constituida por 'todas las personas físicas o jurídicas de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios...' (Art. 2, ley 24.240) ...] dentro de ese concepto de servicios queda incluido el de la prestación del servicio de cajeros automáticos (...) dentro de ese concepto no sólo quedan atrapados como proveedores el Banco o Entidad Financiera sino también todos aquellos que intervienen en el circuito económico"<sup>114</sup>. El servicio de cajeros automáticos es prestado por los bancos como accesorio, y genera numerosos vínculos —más allá de la relación entre el titular de la cuenta y la entidad financiera— "hasta implicar a terceros que no participaron en la contratación del servicio" (Jabif-Pastore, ob. cit.). Como o resaltamos anteriormente, "la relación de consumo puede ser generada por un contrato, un acto unilateral o un hecho jurídico"<sup>115</sup>.

Resaltamos en este punto que la referida complejidad puede referirse tanto al producto o servicio objeto del contrato, como a sus reglas jurídicas; respecto de este último aspecto se ha dicho que ha de tomarse como punto de referencia el derecho dispositivo y que habrá tanto más deberes especiales de información cuanto más se alejen de ese derecho las reglas del concreto contrato que está siendo negociado y cuanto más imprevisibles o desventajosas sean para quien se va a someter a ellas en virtud del contrato<sup>116</sup>. Lógicamente que si tales reglas específicas y que denotan una complejidad técnica son insertas en cláusulas generales de contratación o en contratos de contenido predispuesto, el criterio de interpretación a favor del no predisponente y la obligación de informar sobre las consecuencias jurídicas del mismo se torna más estricto<sup>117</sup>.

No es casual que la nueva normativa se haya ocupado especialmente de las obligaciones emergentes de las operaciones financieras y de crédito. La nueva ley 26.361, refuerza aún más esa protección, disponiendo normas especiales relativas al deber de información en general, y en particular, cuando se trata de operaciones financieras.

En efecto, la ley 24.240 disponía en su artículo 36 aquellos datos que el proveedor de tales servicios debía proporcionar al usuario de éstos, bajo pena de nulidad. La nueva ley sustituye el anterior artículo, mantiene el mismo efecto en caso de incumplimiento, y amplía considerablemente el rango de información a que el proveedor está obligado, previendo puntuales requisitos.

4.- La buena fe, tecnología en las operaciones bancarias y las características de la responsabilidad ante la utilización de sistemas expertos. Tal como lo plantea la doctrina moderna, el problema de la atribución en las relaciones de consumo debe ser reformulado. En la sociología actual se ha estudiado

---

<sup>113</sup> Farina, Juan M.; "Defensa del consumidor y del usuario", Ed. Astrea, Bs. As., 1995, pág. 7.

<sup>114</sup> Jabif, Hernán Matías y Pastore, Augusto Omar; "Relación de consumo: los cajeros automáticos", DJ 2007-II, 1037).

<sup>115</sup> "CSJN, "Ferreira, Víctor y Otro c/ V.I.C.O.V.S.A. s/ Daños y Perjuicios", 21/03/2006).

<sup>116</sup> BRANDNER H. E., *Verhaltenspflichten der Kreditinstitute bei der Vergabe vom Verbraucherkredit*, ZHR, 153 (1989,p. 151, cit en GOMEZ CALLE, E, *Los deberes precontractuales de información*, Madrid, 1994, p 94.

<sup>117</sup> La Cámara Nacional de Apel. En lo Civil Sala G, dictaminó al respecto que "...-Es equiparable la suscripción de un acta de adhesión de socios para un emprendimiento inmobiliario a los contratos onerosos con relación a inmuebles, contemplados en el art. 1º de la ley 24.240 de defensa del consumidor. Por tanto, siendo un contrato con cláusulas predispuestas debe ser interpretado a la luz de los principios rectores de la citada norma, es decir, en el sentido más favorable al consumidor, pues en tales convenios se evidencia un contraste de manifiesta superioridad frente a otro en clara desventaja, pues el primero es quien impone las condiciones generales traducidas en formularios uniformes y redactados unilateralmente. (Montoto César Rodrigo c/ Tarraubella Emprendimientos Urbanos S.A. y otro s/ resolución de contrato, 27-06-2008 )

el funcionamiento "Sistemas Expertos"<sup>118</sup>, los que son calificados como sistemas de logros técnicos o de experiencia profesional que organizan grandes áreas de entorno material y social en que vivimos. ...]. Siempre suponemos que alguien se ha ocupado de que las cosas funcionen. Ese alguien no es un sujeto conocido y responsable de sus actos, como ocurre con el almacenero del barrio; se trata en cambio de un sistema, que puede aparecer ante el consumidor como una persona amable, pero que es solo un empleado, cara anónima y no responsable. Como expresa la doctrina, el sistema es inextricable pues la complejidad técnica que presenta es abrumadora; es anónimo porque no se puede conocer el dueño ni al responsable. Sin embargo, el sistema genera fiabilidad a través de su funcionamiento reiterado, las marcas, el respaldo del Estado, y otros símbolos<sup>119</sup>.

Las pruebas que realiza el consumidor para verificar la seriedad son muy pocas y generalmente inocuas; se basa en un conocimiento inductivo débil. No se trata de un problema de negligencia, como lo refiere el autor citado precedentemente, sino de una necesidad. La creación de confianza produce una modificación en la carga de auto información y una traslación del riesgo derivado de las asimetrías informativas. Así como el tercero no va a pedirle al empleado de la ventanilla sus poderes o al factor, ya que se establece una regla presuntiva de representación que lo releva de esa carga. Si hubiera errores o discordancias, es el creador de la apariencia quien los soporta<sup>120</sup>. En el caso del uso de sistemas automáticos implementados por los bancos, tales como los cajeros automáticos o terminales en los que se puede efectuar extracciones y/o depósitos, es claro que es la propia entidad quien establece los mecanismos para que el consumidor efectúe diversas operaciones mediante sistemas expertos, impuestos y controlados por éste. Por lo tanto la confianza generada en el profano -en este caso el usuario perjudicado- debe ser respaldada jurídicamente, tanto en el establecimiento de presunciones, como mediante imputaciones de responsabilidad, utilizando para ello la regla de la apariencia jurídica. Adherimos al criterio que los jueces siguen actualmente en sus pronunciamientos, al entender que se habría incurrido en franca violación al principio de buena fe que debe regir en los contratos, tanto en su etapa previa, como durante la ejecución de éstos (art. 1198 C. Civil).

Es preciso destacar, que en los últimos tiempos, debido a la alta concentración e intensa concurrencia en la actividad bancaria, junto con el desarrollo de la nueva tecnología, se ha configurado un mercado bancario novedoso y dinámico, con productos que se podrían llamar no tradicionales. Entre ellos mencionamos las tarjetas de débito, el dinero digital, el e-banking, los sistemas de atención telefónica, entre otros. Estos productos o servicios bancarios que dan contenido a las denominadas "operaciones neutras" lejos de producir beneficios económicos a los bancos son muchas veces de las más relevantes fuentes de ingresos, sino la más importante<sup>121</sup>.

Y para la utilización de estos sistemas complejos, un elemento indispensable es la confianza que genera el experto. En este sentido, la Cámara Nacional en lo Comercial —Sala A— ha dicho en el fallo "Avan S.A. contra Banco Tornquist S.A. s/ Ordinario" que: "La confianza es un principio jurídico de naturaleza ético social, que cumple un decisivo papel ya que se basa en el deber ético de no defraudar las expectativas legítimas y fundadas suscitadas en otros. Es en la vida moderna donde se advierte una creciente necesidad de su protección, ya que la rapidez y automatización de la comercialización de bienes y servicios impide que el partícipe del tráfico, —especialmente el consumidor y/o usuario—, verifique exhaustivamente los diversos aspectos de las operaciones que realiza, de manera que lo que no puede comprobarlo por sí mismo debe asumirlo como acto de confianza. Quien actúa sin

---

<sup>118</sup> GIDDENS, Anthony, *The consequences of modernity*, Polity Press, 1990, con trad. Al castellano: *Consecuencias de la Modernidad*, cil. Lorenzetti, R. en *Tratado de los Contratos*, Tomo III, pág. 862, Santa Fé, 2000.

<sup>119</sup> LORENZETTI R. *Tratado de los Contratos*, Tomo II, Pág. 863, Santa Fé, 2000

<sup>120</sup> LORENZETTI R. *Tratado de los Contratos*, Tomo II, Pág. 167, Santa Fé, 2000.

<sup>121</sup> Con cita de :Saravia Frías, Bernardo, "Reflexiones sobre derecho bancario moderno", en *Rev. de Der. Priv. y Com.*, Ed. Rubinzal Culzoni, año 2005-3 "Contratos bancarios", págs. 7 y sgtes.).

consideración a la expectativa suscitada en el cliente, contraviene a la vez lo ético y lo jurídico, lo cual comporta una violación del deber de respeto “al otro”, a la persona, que es un fin en sí misma.

Es sabido que las relaciones entre una entidad bancaria y su clientela descansan sobre un presupuesto básico de confianza, la que además es propiciada y estimulada por los mismos bancos, a través de mecanismos publicitarios y/o de marketing que generan esa expectativa entre sus clientes actuales o potenciales. De modo que la conducta descripta del banco aquí denunciado, genera en el usuario y/o cliente un sentimiento de desconfianza e incertidumbre que atenta gravemente contra el principio de la confianza, fundamental en este tipo de relación<sup>122</sup>.

En efecto, el hecho de que alguien aproveche de las cláusulas del contrato para lograr sus deseos individuales, sin consideración a la confianza que su palabra y/o su profesionalidad inspiró a aquella, produce como consecuencia que el destinatario se sienta burlado, abusado, no respetado como persona con dignidad, “sino utilizado como puro medio para los fines individuales del promitente desleal”<sup>123</sup>.

En síntesis, el cliente —parte débil en la relación contractual— deposita su confianza en el banco ya que éste debe actuar regido por el standard ético del “buen profesional” en razón de su alto grado de especialización y por ser un colector de fondos públicos, razón por la cual el interés general exige que actúe con responsabilidad. En este sentido, la Sala B de la Cámara Nacional en lo Comercial sostuvo que “...el banco es colector de fondos públicos y el interés general exige que los servicios que presta funcionen responsable y adecuadamente, pues los consumidores descuentan su profesionalidad” (in re Martino Héctor y otro c/ Banco Ciudad de Buenos Aires s/ ordinario).

En efecto, toda vez que el cajero automático o terminal desde donde es factible extraer dinero, o depositarlo, o utilizar una tarjeta de débito, es un mecanismo dispuesto por el Banco, que permite mediante la denominada Red BANELCO, la posibilidad de efectuar diversos tipos de transacciones, como depósitos, extracciones, pagos de servicios, etc.. El mecanismo está bajo el exclusivo y excluyente ámbito de control del banco y las entidades relacionadas, y por lo tanto es responsable de los daños derivados de la inexactitud derivada del mal funcionamiento del sistema implementado y el daño que se genere por tal causa.

Resultaría arbitrario e irrazonable imputar esta obligación probatoria a la autoridad administrativa o bien al usuario que, al no tener posibilidad de supervisión o control alguna sobre el proceso de arqueo de los cajeros de la apelante, no está en condiciones de demostrar, luego de efectuada la operación de extracción o depósito del dinero requerido y ante la inexistencia de la entrega o acreditación por parte del mecanismo. Como lo ha pretendido en algún caso la entidad bancaria, estamos en contra de la postura que pretende otorgarle valor probatorio a la mera acta firmada por empleados del banco en cuya sucursal se efectuó la operación denunciada, en la que afirman la inexistencia de diferencias en el arqueo de caja del banco, cuando es justamente contra este tipo de irregularidades que el consumidor debe ser protegido mediante la utilización de mecanismos ajenos a los mismos empleados de la entidad denunciada.

En ese contexto, la jurisprudencia ya ha resuelto en casos similares que, “la constancia emanada de los empleados del mismo banco resulta por sí sola claramente insuficiente para demostrar en forma cierta e indubitada que existió la diferencia dineraria invocada, puesto que se trata de un documento

---

<sup>122</sup> Actuación de la Defensoría el Pueblo e la Ciudad de Buenos Aires, n° 7083/07, iniciada por la señora S.C.S., quien 4 de septiembre de 2008.- La denuncia al Banco Santander Río S.A. por diferencias entre el monto depositado en un cajero automático y el efectivamente imputado por la entidad Buenos Aires 4-9-2008.

<sup>123</sup> REZZONICO, J.C., Contratos con Cláusulas Predispuestas, Condiciones Negociales Generales Capítulo XI - D); Rezzónico J.C., Principios Fundamentales de los Contrato”, Capítulo XIV, en particular n° 242 pág. 382 con cita en sentido coincidente de Recaséns Siches, Tratado general de filosofía del derecho”, p. 616 y ss.; VALLESPINOS, C. G., El contrato por Adhesión a Condiciones Generales, pág. 314.



privado emanado de una de las partes y suscripto por sus dependientes, características que disminuyen notablemente su eficacia probatoria<sup>124</sup>. De conformidad con la normativa de aplicación, el banco se encuentra obligado, al momento de la apertura de una cuenta que implique la entrega de una tarjeta para ser utilizada en los cajeros automáticos, a notificar a los usuarios sobre la mecánica de su funcionamiento y los recaudos a adoptar —Comunicación BCRA “A” 2530—. Por su parte, las normas regulatorias señalan que es exclusiva responsabilidad de las entidades bancarias, instrumentar un sistema de seguridad que garantice la veracidad de las operaciones mediante cajeros automáticos —Comunicación BCRA “A” 3682— resultando insuficiente el simple conteo manual por parte de empleados de la entidad.

Como lo ha sostenido la jurisprudencia dominante, “La confianza —como en otros ámbitos— exige en este aspecto que las partes honren las expectativas que han generado en los demás; y no sólo una vez celebrado el contrato, sino también en su etapa previa, durante su desarrollo y con posterioridad a su conclusión, recordemos que el principio de confianza deriva del principio de buena fe por lo que, al igual que éste, se impone y juega durante todo el iter contractual. En el ámbito del consumo este principio se expande (a favor del consumidor), se reduce (en contra del proveedor) en razón de una subjetivización que pondera la especial situación de las partes (relación débil - fuerte, profesional - inexperto, etc.)”<sup>125</sup>.

5. El fenómeno de los contratos conexos y su influencia en la protección al derecho del consumidor.- El fenómeno relacionado con la figura de los contratos conexos se expuso en nuestro país en las VI Jornadas Nacionales de Derecho Civil. En esa oportunidad se propuso un concepto que expresa que “Habrán contratos conexos cuando para la realización de un negocio único se celebran, entre las mismas partes o partes diferentes, una pluralidad de contratos, vinculados entre sí, a través de una finalidad económica supracontractual”. Es un hecho que la evolución económica de las sociedades de nuestro entorno ha supuesto el incremento de operaciones que se traducen en grupos o cadenas de contratos<sup>126</sup>. Es necesario resaltar, junto con MESTRE que las relaciones contractuales nunca han sido tan intensas como en nuestros días<sup>127</sup>.

La exposición de estos factores ayudan a entender el fenómeno del que nos ocupamos, y para ello debemos tener en cuenta que precisamente esa evolución del contexto económico y jurídico en que se desarrollan las relaciones contractuales, ha hecho que cada vez sea mayor el número de las personas afectadas en los convenios celebrados por otros. Es por ello que los derechos y obligaciones nacidos de un contrato pueden repercutir a veces en la situación jurídica de un tercero.

En nuestro Derecho se consagra el principio de la relatividad de los contratos en los artículos 1195, 1199, con las excepciones previstas en los artículos 1161 y 1162 del Código Civil. Sin embargo, la doctrina y la jurisprudencia de Italia y Francia en principio, han buscado soluciones para adecuar la regulación jurídica a la situación fáctica. De este modo se han generado las doctrinas sobre el collegamento negocial y les groupes de contrats.

Este fenómeno se produce claramente ante la situación relativa a la responsabilidad de las entidades bancarias por la utilización de cajeros automáticos, cuando la generación del daño por defectos del sistema de transferencia de fondos que derivan de contratos celebrados entre los bancos y las redes BANELCO/LINK u otros similares.

---

<sup>124</sup> “Banco Río de La Plata SA c/GCBA s/otras causas con trámite directo ante la cámara de apelaciones”, Cám. De Apel. Cont. Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de B. As. Sala I, 02/09/2003, Expte. RDC 138/0.

<sup>125</sup> Dirección General de Defensa del Consumidor y Protección de Derechos c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. s/ Contencioso Administrativo - Presunta Infracción Ley 24.240” (Expte. N° 590 - año 2009). (LL. 2006-C, 903).

<sup>126</sup> BERLIOTZ-HOUIN, B, De Droit des contrats face à révolution économique, en Etudes offertes à Roger Houin, ARIS, 1985, P. 3. En la doctrina española, PASQUAU LIAÑO, M., “La acción directa en el derecho español, Madrid, 1989, p. 118.

<sup>127</sup> Loevolution du contrat en Droit privé français, en A.A.V.V.: Loévolution contemporaine du Droit des contrats, Paris, 1986, p. 43

Estos hechos han supuesto lo que algún autor ha denominado “...el incremento del número de terceros...” “en el ámbito de las relaciones contractuales”<sup>128</sup>.

En los casos en que el conflicto se genera por la ineficacia del funcionamiento de un cajero automático, que está ubicado en el recinto de una entidad bancaria diferente a aquella con quien el usuario ha contratado sus servicios en forma directa, se plantea la cuestión de la responsabilidad de todos aquellos que intervienen en la operación económica global y sus consecuencias con relación a la responsabilidad que lo genera.

No obstante la vigencia del principio consagrado en nuestra legislación de fondo ya mencionado, que sostiene que los contratos sólo producen efectos entre la partes, en casos como los descriptos, los jueces y la doctrina consideran que existe un sistema de contratos en el cual quedan comprendidos todos los actores que intervienen en el negocio bancario, con fundamento en lo que la nueva ley de defensa del consumidor denomina “relación de consumo”. Ello es así, dado que el cajero está dispuesto por el Banco para su propio beneficio y es utilizado por el usuario como destinatario final del mismo. A la vez, la relación de consumo entre la empresa BANELCO y/o LINK u otras similares y el usuario, surge con claridad, dado que la red de cajeros firma un convenio con los distintos bancos y a partir del mismo proporciona un servicio a los clientes de las entidades por el cual recibe un beneficio. Cabe agregar que son inoponibles al usuario las cláusulas contractuales pactadas por ejemplo, entre RED LINK S.A. y la entidad bancaria, por no ser parte en el convenio. De este modo, es irrelevante que la primera RED LINK y el banco hayan determinado que la primera no tiene frente a los clientes o terceros responsabilidad alguna por las consecuencias del uso de la red. Por ello, sus deberes ante el usuario no se rigen por lo pactado a sus espaldas, sino por lo previsto en la ley 24.240, por lo que -en virtud de lo dicho en los puntos anteriores es pasible de ser sancionada por el ente de contralor<sup>129</sup>.

Algunos autores, como Galgano, describieron este fenómeno, y entendieron que cuando estamos ante la presencia de contratos coligados, hay “una pluralidad coordinada de contratos, cada uno de los cuales responde a una causa autónoma, aún cuando en conjunto tiendan a la realización de una operación económica unitaria y compleja”. De este modo se prescinde de un enfoque voluntarista que encuentra el nexo en la voluntad de los contratantes para pasar al abordaje objetivo basado en la noción de causa; la conexión objetiva es dada por el negocio al que sirven los contratos<sup>130</sup>. Es decir, que según esta tesis, que compartimos, la relevancia principal de este instituto es que, si bien los contratos mantienen su individualidad, los efectos de unos pueden repercutir sobre el de otros.

En Francia este fenómeno fue muy bien desarrollado por el profesor Larroumet, con la denominación de “grupo de contratos”, quien analiza el efecto relativo de los contratos y el principio de inoponibilidad. La tesis más avanzada en este sentido sostiene que quien integra un grupo de contratos no es un tercero y por ello puede tener una acción contractual. En esta red argumental, es claro que debe ponerse el acento en un aspecto: las redes contractuales deben ser consideradas en dos planos diferentes; el aspecto interno y el externo. Y fue esta argumentación la que tiene en cuenta la jurisprudencia en forma pacífica, cuando afirma que el usuario puede involucrar a la entidad bancaria en cuyo recinto utilizó el cajero automático, quien de manera ostensible y pública era quien le proveyó ese servicio, sin que fuera menester que se le exigiera al usuario que conociera la formación de los eslabones de la cadena que conforman todos los partícipes que integran ese conjunto. Lo dicho, tal como lo señaláramos anteriormente, sin perjuicio de las acciones de contribución o de recupero de la cuota parte con la que les pueda corresponder a título de contribución de una obligación mancomunada existente entre los obligados solidarios por aquello que abonare el integrante de ese sistema que fuera denunciado, sancionado y condenado por el pago de los daños provocados a

---

<sup>128</sup> HUET, J.: Responsabilité délictuelle et responsabilité contractuelle. Essai de délimitation des deux ordres de responsabilité, Tesis Doctoral dactilografiada, Universidad de París II, 1978, p. 558.

<sup>129</sup> Cámara Federal de Mar del Plata, en autos “Red Link c. D.N.C.I. DISP. 544/07 y otros, 2009/06/18)

<sup>130</sup> LORENZETTI, R. L., Tratado de los Contratos, T. I., Buenos Aires, 1999, p. 52-53

terceros consumidores o usuarios de los servicios que prestan; es decir, sin perjuicio de los reclamos derivados de la relación interna entre los integrantes del sistema contractual.

Habiendo efectuado un detenido análisis a la luz de lo dispuesto por la doctrina más calificada arribamos a la misma conclusión que aquella que ha definido un tipo de operación denominándolas operaciones neutras, aplicable a los casos de responsabilidad por el uso de los cajeros automáticos tanto del banco contratante directo, como de aquellos que facilitan su uso pero que no se han relacionado contractualmente con el usuario, mediante la utilización de las redes BANELCO/LINK u otras similares. Es evidente que la misma se inserta en un sistema contractual complejo, multifacético y sistémico que implica la ausencia de la necesidad que se hubiere verificado un vínculo negocial directo entre la entidad bancaria y el consumidor o usuario de tal servicio para que resulte de aplicación el régimen de protección al consumidor<sup>131</sup>.

5) Sistema de la prueba. Es claro que en principio, cada parte debe probar los hechos que alega como sustento de su pretensión, ya sean éstos constitutivos, impeditivos o extintivos. Este punto se relaciona en forma directa con la aportación de la prueba de hechos que han generado un daño y que implican al banco en el que se efectúa la transacción por medio de un cajero automático. Ello, comprende también a cualquier entidad bancaria que tenga ese servicio, aunque no pertenezca a una sucursal del Banco con quien contrató el usuario en forma directa. Porque este banco que sin ser el contratante directo con el usuario, mantiene con éste último una relación de consumo, tal como lo sostiene la doctrina y jurisprudencia dominante. Es claro que en las controversias generadas por errores en la utilización de cajeros automáticos de una entidad bancaria, es ésta última quien está en mejores condiciones fácticas para producir cierta prueba vinculada a los hechos controvertidos de la causa, y es ésta última quien debe soportar el *onus probandi*.

Es esta una de las situaciones en las que, por la índole de la controversia o de las constancias documentales de la causa, surge evidente que uno de los litigantes se encuentra en una posición dominante o privilegiada en relación con el material probatorio —ya sea porque se encuentra en posesión del instrumento probatorio o por el rol que desempeñó en el hecho litigioso—, su deber procesal de colaboración se acentúa, al punto de atribuírsele una carga probatoria más rigurosa que a su contraparte<sup>132</sup>.

Es el criterio que utilizó la Sala I de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de esta Capital<sup>133</sup> al resolver que: “siendo el banco quien efectúa y coteja la suma de dinero ingresada, no cabe duda alguna que a éste le corresponde demostrar, por cualquier medio probatorio idóneo, que en el interior del sobre depositado no se encontró la suma de dinero...” “ En efecto, toda vez que el cajero automático donde se efectuó el depósito es un mecanismo dispuesto por el Banco, quien tiene bajo su exclusiva y excluyente responsabilidad el control de los depósitos efectuados por este medio, era éste quien debía acreditar que, al momento de abrirse el sobre de depósito de la denunciante, se detectó que existía una anomalía. Y ello es así, porque resultaría arbitrario e irrazonable imputar esta obligación probatoria al usuario, que al no tener posibilidad de supervisión o control alguna sobre el proceso de arqueo de los cajeros ...] ... no está en condiciones de demostrar, luego de introducido el sobre y ante la posterior invocación por parte del banco de la existencia de una irregularidad, que depositó la suma que alega.

Sobre este punto sostenemos que la circunstancia que en el comprobante de la transacción se consigne habitualmente que se trata de una “operación a confirmar” resulta, a todas luces insuficiente

---

<sup>131</sup> Dictamen del Dr. Lucero, Conf. Barreiro Delfino, Eduardo, en “Ley de Defensa del Consumidor. Comentada y anotada”, Ed. La Ley, obra colectiva bajo la dirección de los Dres. Picasso y Vázquez Ferreira, T II, págs. 325 y sgtes., apart. IV).

<sup>132</sup> Con idéntico criterio se expidió la Cámara interviniente en el Expte. RDC 138/0 - “Banco Río de La Plata SA c/GCBA s/otras causas con trámite directo ante la cámara de apelaciones”, Cám. De Apel. Cont. Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de B. As. Sala I, 02/09/2003.

<sup>133</sup> (confr. expte. RDC 138/0, “Banco Río de la Plata S.A. C/GCBA y otras”, del 2 de septiembre de 2003, publicado en el sitio web [www.abogadosdesalta.org.ar](http://www.abogadosdesalta.org.ar)

para acreditar que se ha informado debidamente al usuario sobre las consecuencias que pueden derivarse de la utilización de un cajero electrónico para realizar depósitos en cuenta<sup>134</sup>. Lo prevé especialmente la ley 24.240 (Art. 37) cuando declara abusivas aquellas cláusulas que inviertan la carga de la prueba. Así lo entendió el tribunal al decir que "... si aquél prestador de productos o servicios que es denunciado omite u obstruye la producción de la prueba necesaria podrá presumirse judicialmente que tenía razón la contraria respecto al acaecimiento o no del hecho en cuestión. Es que, tal tesis propicia que en el derecho del consumo la parte débil de la relación —consumidor o usuario de bienes o servicios— pueda lograr que se tengan por acreditados hechos respecto de los cuales le resulta imposible aportar prueba directa, pues su contraparte es la única que se encuentra en condiciones de incorporar los elementos probatorios que desacrediten las afirmaciones en las que se sustente los hechos de su denuncia<sup>135</sup>.

Además, la relación de consumo que se da por acreditada, hace aplicable el 3er. párrafo del Art. 53 de la Ley de defensa del consumidor, al establecer que los proveedores son quienes deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el proceso. Concordamos en que la inclusión de la relación de consumo en forma expresa a la nueva ley, despeja toda clase de dudas sobre la aplicación de la normativa en casos como el que abordamos en esta oportunidad.

6) Contratos con contenido predisposto y sus implicancias en la utilización del sistema de cajeros automáticos.

La actividad bancaria genera una serie de contratos, en los que en principio suponen la oferta de un servicio y la aceptación por parte del cliente, quien en este caso reviste la calidad de aceptante. Dentro de este contexto, estos contratos que se generan por la existencia de la actividad bancaria, podrían regularse conforme el paradigma de la autonomía de la voluntad de las partes intervinientes, que es considerada eje de la contratación, al admitir que "la primera fuente de regulación es la voluntad de las partes"<sup>136</sup>. En ese sentido, las XVI Jornadas Nacionales de Derecho Civil (Buenos Aires, 1997) declararon en tal sentido que "la autonomía de la voluntad es un principio general del derecho, de fuente constitucional". Se trata del denominado dogma de la autonomía de la voluntad o de la autonomía privada, del cual se hace derivar el efecto jurídicamente vinculante del contrato.

Sin embargo, ante los perfiles novedosos que han adoptado ciertos tipos de contratos, tanto la doctrina como la jurisprudencia son pacíficos en sostener que en realidad, la libertad contractual y la consiguiente fuerza obligatoria de lo convenido deben ser conciliadas con otros valores. Entre ellos tienen igual entidad y relevancia la utilidad social y el bien público, que expresan las nociones de orden público y de seguridad jurídica —la cual protege a su vez a la confianza y al crédito—, así como con la justicia y su corolario de lealtad, que traducen la noción moral de buena fe<sup>137</sup>.

El Art. 1197 del Código Civil dispone en ese sentido que "las convenciones hechas en los contratos forman para las partes una regla a la cual deben someterse como a la ley misma", con una fórmula que proviene del Art. 1134 del Código Civil francés; pero el texto argentino, al captar sólo la esencia de la fórmula francesa, supera al modelo: "Las convenciones no 'tienen el lugar de la ley', ni 'hacen la ley', ni

---

<sup>134</sup> C.N.Apel.Cont. Adm. Fed. Juzg. I, Expte. RDC 138/0 - "Banco Río de La Plata SA c/GCBA s/otras causas con trámite directo ante la cámara de apelaciones", Cám. De Apel. Cont. Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de B. As. Sala I, 02/09/2003). Bank Boston NA c/ Dnci - Disp. 201/05 (expte. S01:186172/02), 5-feb-2009).

<sup>135</sup> Con Cita de: Bilesio, Juliana y Gasparini, Marisa, "Algunos aspectos probatorios en el Derecho del Consumidor", J.A., 2000-II-821; ídem, Sáenz, Luis R. J. Y Silva, Rodrigo, en "Ley de defensa del consumidor. Comentada y anotada", Ed. La Ley, año 2009, T. 1, págs. 664 y sgtes.

<sup>136</sup> Rivera, J. C. - Medina, G., "La oportunidad de la reforma del Derecho privado", en L. L., ej. del 07.12.00

<sup>137</sup> Ghestin, J., *Traité de Droit Civil. Les obligations. Le contrat*, Paris, 1980, N° 52, pág. 34.

'son la ley'. Con ese vigoroso lenguaje, es obvio que se afirma la raíz moral de la fuerza obligatoria del contrato"<sup>138</sup>.

En este punto nos encontramos con la realidad de la contratación en masa, de la que no es ajena la actividad bancaria. Es lógico que cualquier entidad de este tipo necesite prever las consecuencias jurídicas de los contratos que celebra, al mismo tiempo que reducir los denominados costos de transacción. Es por ello que lo habitual es que los contratos se celebren mediante condiciones negociales preformadas, y establecidas por el estipulante sin negociación particular, concebidas con caracteres de generalidad, abstracción, uniformidad y tipicidad, determinando una pluralidad de relaciones, con independencia de su extensión y características formales de estructura o ubicación"<sup>139</sup>.

Es en este aspecto en donde se cuestiona la validez de aquellas cláusulas predisuestas por la entidad bancaria, relativas a falta de responsabilidad de la entidad ante los daños generados por la utilización de los mecanismos electrónicos que pone a disposición del usuario, en este caso particularmente de los cajeros automáticos.

Adherimos en este tema al criterio de la doctrina que sostiene que "Es por cierto deseable que el legislador deje a los contratantes el máximo de libertad, pero esto no puede ser sino bajo una reserva: la libertad contractual no debe atentar contra otras libertades más esenciales"<sup>140</sup>.

Modernamente se pretende restablecer la verticalidad del fiel de la balanza de la Justicia cuando confrontan fuertes y débiles, porque "éstos (los más débiles), presionados por la necesidad, están obligados a querer lo que los más fuertes son libres de imponerles"<sup>141</sup>. Se trata de un tema con riquísimos contenidos, y la protección al débil se otorga con independencia de la calidad del sujeto (XII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Bariloche, 1989). La desigualdad puede derivar, genéricamente, de circunstancias socio-económico-culturales"<sup>142</sup> (III Jornadas Bonaerenses de Derecho Civil y Comercial, Junín, 1988; XII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Bariloche, 1989; IV Congreso Nacional y III Congreso Latinoamericano de Derecho Privado, Buenos Aires, 1996); y, particularmente, de la situación en que se halle el contratante al momento de celebrar el negocio, que suele estar influida por su debilidad económica"<sup>143</sup>. El hecho de que una parte tenga menor poder de negociación"<sup>144</sup> que la otra puede ser decisivo"<sup>145</sup>, y la contratación bancaria es un claro ejemplo de esta

---

<sup>138</sup> Risolía, M. A., Soberanía y crisis del contrato en nuestra legislación civil, Buenos Aires, 2ª ed., 1958, pág. 61. Las XIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil (Buenos Aires, 1991) declararon que "la palabra empeñada, por razones profundas que hacen a la Moral y al Derecho, debe respetarse".

<sup>139</sup> Rezzónico, J., C., Concepto de condiciones negociales generales, L.L., 1981-C-1100.

<sup>140</sup> Weill, A. - Terré, F., Droit civil. Les obligations, Paris, 4ª ed., 1986, N° 59.

<sup>141</sup> Starck, B. - Roland, H. - Boyer, L., Droit civil. Obligations, tº 2, Paris, 1986, tº 2, N° 21.

<sup>142</sup> La idea fue planteada originalmente en los congresos jurídicos por el profesor Isidoro H. Goldenberg, y ha sido trasegada al art. 327 del Proyecto de Código Civil de 1988 que asigna relevancia a "la condición económica, social o cultural que condujo a la incompreensión del alcance de las obligaciones" en materia de lesión.

<sup>143</sup> Mosset Iturraspe, J., "Los necesitados frente al derecho", en Homenaje a la Profesora Dra. María Antonia Leonfanti, Rosario, 1982, pág. 312; Alterini, A. A. - López Cabana, R. M., "La debilidad jurídica en la contratación contemporánea", en D. J., tº 1989-I pág. 817, ap. 7.

<sup>144</sup> Bargaining power en la terminología anglonorteamericana.

<sup>145</sup> VIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, La Plata, 1981; II Jornadas Provinciales de Derecho Civil, Mercedes, 1983; X Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Corrientes, 1985; III Jornadas Bonaerenses de Derecho Civil y Comercial, Junín, 1988; XII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Bariloche, 1989; Jornadas Marplatenses de Responsabilidad Civil y Seguros, Mar del Plata, 1989; V Jornadas Rioplatenses de Derecho, San Isidro, 1989; IV Congreso Nacional y III Congreso Latinoamericano de Derecho Privado, Buenos Aires, 1998; Proyecto del Poder Ejecutivo de 1993, art. 935).

situación (En materia de interpretación debe aplicarse el criterio más favorable para el débil jurídico (*favor debilis*)).

Es fácil advertir que los tribunales están habilitados para intervenir en los contratos predispuestos y en los contratos celebrados por adhesión, principalmente para evitar su desnaturalización, la cual constituye un standard de gran amplitud, que permite abarcar un extenso universo de situaciones, y que concierne al mantenimiento de la equivalencia en la relación negocial de cambio conforme a la totalidad de las circunstancias del caso.

Las cláusulas abusivas. El trato digno y equitativo del consumidor también exige que no sean empleadas cláusulas abusivas como las enunciadas con relación a la falta de responsabilidad del banco en la utilización de los cajeros automáticos o la inversión de la carga de la prueba, como lo hemos puesto de manifiesto anteriormente. La ley de defensa del consumidor es clara en este aspecto y en el artículo 37<sup>146</sup> y su decreto reglamentario<sup>147</sup>, establece que tales tipos de cláusulas “por no convenidas”. El criterio para la apreciación del carácter no abusivo de la cláusula concierne a las exigencias de la buena fe y a evitar un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes en detrimento del consumidor<sup>148</sup>.

La misma protección de proporciona el artículo 38 de la ley 24.240 y su modificatoria, cuando establece que tales cláusulas son vigilables por la autoridad de aplicación cuando “hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio”, y con relación a ellas el decreto reglamentario dispone que “La autoridad de aplicación notificará al proveedor que haya incluido cláusulas de las previstas en el artículo 37 que las mismas se tienen por no convenidas y lo emplazará a notificar tal circunstancia al consumidor de manera fehaciente y en el término que dicha autoridad le fije..

El Art. 39 de la ley 24.240 de defensa del consumidor establece que la correspondiente autoridad de aplicación tiene atribuciones para requerir a la autoridad encargada del control de los contratos tipo regulados que contengan cláusulas abusivas, que tome “las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo”<sup>149</sup> (51).

7. Conclusiones. Con relación a los puntos destacados en el sumario, participamos de las siguientes conclusiones: 1) Es acertado el criterio que admite el concepto de relación de consumo, y como consecuencia de ello sostenemos que en la actividad derivada de la utilización de los cajeros automáticos, es responsable tanto el banco con el que se contrató directamente como las Redes relacionadas con tal servicio. Del mismo modo es responsable el banco en donde se generó el daño,

---

<sup>146</sup> “a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte; c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor”. Los incisos a) y b) provienen de nuestro proyecto (art. 12), que siguió el criterio del Proyecto de Unificación de 1987 (art. 1157). También siguiendo al proyecto de Unificación agregamos a las cláusulas “que limiten la responsabilidad por daños corporales, o la limiten por daños materiales, sin una adecuada equivalencia económica”.

<sup>147</sup> “Las que afecten inequitativamente al consumidor o usuario en el cotejo entre los derechos y obligaciones de ambas partes”. Debió usar el adverbio inicuamente, que significa “con iniquidad”, siendo inicuo “lo contrario a la equidad”. No obstante su muy difundido empleo, la palabra inequidad y sus derivados no aparecen en el Diccionario de la Lengua Española.

<sup>148</sup> Art. 3.1 de la Directiva 93/13/CEE; u 307 del BGB reformado en 2002; art. 33, inc. 1º, del Código del Consumo italiano de 2005; art. 82 inc. 1 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios española de 2007.

<sup>149</sup> Es de señalar que en Europa rige la Directiva del Consejo de la Unión Europea 93/13 del 5 de abril de 1993, que descalifica las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores. Ha sido incorporada a los Derechos nacionales del Reino Unido (Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations, 1994), de Irlanda (Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations, 1995), de Portugal (decreto.ley 220/95) de Italia (ley 52-1996) y de España (ley 7-1998). La legislación anterior a la Directiva (Ley alemana sobre condiciones generales de contratación de 1977; ley francesa 78/23 del 10 de enero de 1978; Konsumentenschutzgesetz ?KSchG ? 140/1979 austríaca; ley belga del 14 de julio de 1991; Código Civil holandés de 1992, I 6, artículo 231 y siguientes) no precisa ser modificada en la medida en que se adecua a ella ( Corte de Justicia de la Comunidad Europea, caso 29/84, “ Comisión c/Alemania”, 29 de mayo de 1985.

aunque no sea la misma entidad con quien contrató el usuario. La legitimación pasiva de los tres actores mencionados es aceptada según nuestro criterio. ; 2) El deber de información derivado del Art. 4º de la ley 24.240 incluye tanto al contratante directo, como a quien participa de un conjunto de contratos coligados por una actividad en la que se comparten los beneficios; coincidimos en que cuando se viola el deber de información corresponde la decisión reparatoria adoptada al respecto por el ente administrativo o judicial en su caso.; 3) La utilización de sistemas expertos genera para ciertos sectores grandes beneficios, ya sea por el control unilateral de los mecanismos utilizados como por la simplificación en la utilización de recursos humanos; ergo, debe contemplarse una correlativa responsabilidad derivada de los daños generados por el mal funcionamiento del sistema de cajeros automáticos y la generación de confianza; 4) En materia de prueba, concordamos con la aplicación del sistema dinámico de la prueba en tales casos; 5) Existe, un sistema de contratos conexos que no le son oponibles al consumidor; éste no tienen que interiorizarse de las relaciones internas ni prestar consentimiento de ningún tipo en aquellos contratos derivados de este conjunto que le son ajenos en forma directa; el funcionamiento del sistema mismo de cajeros automáticos y la posibilidad de extraer o depositar dinero en cualquier terminal habilitada al efecto, implica que cualquiera de los bancos intervinientes y las redes respectivas son responsables del daño ocasionado por el mal funcionamiento del mecanismo en calidad de incumplimiento de la obligación de seguridad a cargo de éstos. Ello, internamente de la posibilidad de requerir entre las mismas entidades las respectivas repeticiones en caso de resultar procedentes.

### DATOS DE PUBLICACIÓN

Publicación: [www.saij.jus.gov.ar](http://www.saij.jus.gov.ar)

Fecha: 7 DE DICIEMBRE DE 2010

:

Editorial:

### REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 1197, Ley 340 Art. 1161, Ley 340 Art. 1162, Ley 340 Art. 1195, Ley 340 Art. 1198, Ley 340 Art. 1199, Constitución Nacional Art. 42, Ley 24.240, Ley 24.240 Art. 2, Ley 24.240 Art. 3, Ley 24.240 Art. 4, Ley 24.240 Art. 36, Ley 24.240 Art. 37, Ley 24.240 Art. 38, Ley 24.240 Art. 39, Ley 24.240 Art. 53, LEY 26.361, LEY 26.361 Art. 3, LEY 26.361 Art. 4

# El nuevo concepto de reticencia a la luz de la ley de defensa del consumidor

Ponencia presentada al XIII Congreso Nacional de Derecho de Seguros -XI Conferencia Internacional-, realizada en la Ciudad de Santa Fe, los días 28, 29 y 30 de octubre de 2010 (organizada por el Colegio de Abogados de Santa Fe y la A.I.D.A., Rama Argentina). Comisión N°1: Seguro y Reaseguro. 2. Reticencia y Falsa Declaración. (Texto completo)

SOBRINO, WALDO AUGUSTO

Publicación: [www.saij.jus.gov.ar](http://www.saij.jus.gov.ar), 18 DE NOVIEMBRE DE 2010

## SUMARIO

SEGUROS-ASEGURADOR-OBLIGACIONES DEL ASEGURADOR-RELACIÓN DE CONSUMO-DEBER DE INFORMACIÓN-CONSUMIDORES-ASEGURADO-RETICENCIA-RIESGO ASEGURABLE

### 1) Introducción:

1.1) Tan sólo como comentario a los jóvenes abogados que asisten al presente Congreso, queremos recordarles que la Ley 17.418, no es el Proyecto de "Ley General de Seguros" que había imaginado y plasmado el genial Isaac Halperín en el año 1959.

La realidad es que la magistral obra de Halperín, sufrió muchas modificaciones importantes (por medio de distintas Comisiones Revisoras), en perjuicio de los asegurados (v.gr. consumidores de seguros).

Uno de los artículos que se cambió sustancialmente, en disfavor de la parte más débil, fue justamente el Art. 5º, referido a la Reticencia

Así, entre otras cuestiones, Halperín exigía que la reticencia del asegurado tenía que ser realizada con "...dolo o culpa grave..."

Y, no sólo eso, sino que la Comisión Revisora, fue más allá estableciendo que el asegurado incurría en reticencia, cuando dichas declaraciones fueran realizadas "...aún de buena fe..."

De esta manera, nuestro Art. 5 de la Ley 17.418, sigue las pautas del Art. 498 del Código de Comercio, que a su vez, continuaba la senda del Art. 348 del Código Francés, de hace alrededor de doscientos (200) años, lo que llevó a decir a Zavala Rodríguez- que esta norma "...sólo sirve para favorecer a los aseguradores..."

Y, asimismo, la Comisión Revisora, también eliminó los Arts. 6º y 7º del Proyecto de Ley General de Seguros de Halperín, que brindaba una gran flexibilidad, a favor del asegurado.

Tan ello es así, que el mismo Isaac Halperín, en una Conferencia dada hace casi medio siglo (v.gr. 3 de Octubre de 1963), en el "Instituto de Derecho Comercial y de la Navegación de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales" de La Plata, sobre "La Reticencia en el Proyecto de Ley General de Seguros", manifestaba puntualmente que las pautas de lo que sería posteriormente el Art. 5 de la Ley 17.418 "...significa un retroceso notable sobre el sistema propuesto..." por él en el Proyecto de Ley de Seguros; agregando que en dicho Proyecto de 1959 se inspiraba "...más en la equidad..." y tenía en cuenta el "...interés social..."

1.2) Esta introducción la formulamos, para señalar que la Ley de Seguros del año 1968, que se basaba en el Código Francés del 1800, ya era injusta y estaba desactualizada cuando fue promulgada

Ello era así, dado que el asegurado tiene que casi adivinar que es lo que le interesa conocer a la Aseguradora.

O, parafraseando al maestro Halperín, en estos casos, el asegurado debe guiarse con "...su exclusiva inspiración...", que lo deja "...en la incertidumbre sobre qué debe declarar..."

Como primera cuestión, estimamos básico resaltar que la Aseguradora es una empresa que se dedica exclusivamente a suscribir seguros. Y, asimismo, es la propia Aseguradora, quien conoce en forma excluyente cuales son los datos e informaciones que le son fundamentales y que necesita conocer (desde la perspectiva técnica) para asumir un riesgo.



O, como explicaban hace muchos años los maestros franceses Ripert-Boulanger, "...la declaración del asegurado debe ser espontánea, pero es muy difícil saber cuales son los hechos que interesan particularmente al asegurador..."

1.3) Pero, a partir de la Reforma del Art. 42 la Constitución Nacional y la Ley de Defensa del Consumidor, que en forma expresa establecen el "Deber de Información" de las empresas frente a los consumidores, es que el Art. 5º de la Ley de Seguros ha quedado modificado y la reticencia debe ser interpretada como: la falsa respuesta del asegurado a los requerimientos de la Aseguradora.

Es que como sucede en gran parte de los países desarrollados, existe un 'Cuestionario' (que la doctrina norteamericana —John Dobbyn; Robert Jerry II; Robert Keeton; Alan Widiss— denominan 'application form'), donde el asegurado tiene el deber de respuesta al formulario o cuestionario que le presenta la Aseguradora.

2) El Art. 42 de la Constitución Nacional: el "Deber de Información"

2.1) Es pertinente recordar que el Art. 42 de la Constitución Nacional, ordena que: "...los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo,...a una información adecuada y veraz;..."

A su vez, el Art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, establece que la empresa (en nuestro caso, léase: Aseguradora) debe suministrar al consumidor información "...cierta, clara y detallada..." que "permita su comprensión"

2.2) Y, en el caso sub examine debemos resaltar que -por un lado- el asegurado / consumidor de seguros es un neófito e ignorante técnico (que tiene vinculación con los seguros, de manera absolutamente excepcional); y —por otro lado— se encuentra la Aseguradora, que es un profesional de seguros, que únicamente hace seguros, que tiene una experiencia de decenas o cientos de años, emitiendo pólizas de seguros; y que es un especialista en el tema de análisis de riesgos.

2.3) Por tanto, la pregunta obvia es:

( quién está en mejores condiciones de saber que se tiene que saber o declarar para conocer el verdadero estado del riesgo ?

( el inexperto e ignorante consumidor de seguros ? o

( la experta y profesional Aseguradora ?

La respuesta es obvia: la Aseguradora es quien conoce absolutamente todo lo relacionado sobre las cuestiones a la parte técnica de los riesgos asegurables.

De manera tal, que si la Aseguradora no pregunta al asegurado, cuando se va a contratar el seguro, todo aquello que necesite saber, es que se va a producir lo que Vivante denominaba la reticencia de la Aseguradora y que es aceptado desde hace más de dos siglos por la Jurisprudencia inglesa, en el caso "Carter vs. Boehm", del año 1766.

2.4) Y, si a ello le sumamos la expresa manda constitucional que establece el "Deber de Información" de la empresa, a favor del asegurado, para tratar (sólo intentar) disminuir la absoluta diferencia de expertise con el consumidor, es que resulta sumamente claro que en el tema de la reticencia es la Aseguradora quien tiene que preguntarle al asegurado lo que le interesa saber.

Es por ello, que la Aseguradora, le debe presentar un "Cuestionario" o "Formulario", con la finalidad de informarle cuales son los hechos, circunstancias y pautas que necesita conocer para poder evaluar el "verdadero estado del riesgo".

La doctrina internacional (por ejemplo, Caballero Sanchez), manifiesta que el paso de la 'declaración del asegurado' al 'cuestionario' (realizado por la Aseguradora), implica un paso protectorio muy importante, dado que el asegurado no era un experto ni tenía los conocimientos técnicos necesarios para cumplir acabadamente con dicha obligación

Entendemos que de no aceptarse nuestra postura se estaría haciendo realidad la dura advertencia de Vivante (citado por Isaac Halperín), en el sentido que la Compañía de Seguros "...no debe aprovecharse de reticencias, quizás calculadas con arte para atraerse primero a la clientela y no pagarle luego los siniestros... "

Y, con una licencia poética, si la Aseguradora calla (por no preguntar y no presentar el 'cuestionario' o 'formulario'), podría llegar a aplicarse la sentencia del filósofo vasco y Rector de la Universidad de Salamanca (Miguel de Unamuno), cuando tuvo la valentía de oponerse públicamente al régimen franquista, dado que en su criterio "...a veces quedarse callado, equivale a mentir...".

Esta posición es la adoptada por la Ley de Seguros de España, que en el Art. 10, dedicado a "El deber de declaración del riesgo", establece que "...el tomador del seguro tiene el deber, antes de la conclusión del contrato, de declarar al asegurador, de acuerdo con el cuestionario que éste le someta, todas las circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo...", agregándose luego que el asegurado queda exonerado del deber "...si el asegurador no le somete a cuestionario...". Como consecuencia de ello, es que Nuria Latorre Chiner, manifiesta que la mayoría de la doctrina española "concibe el deber de declarar como un deber de respuesta al cuestionario que la aseguradora presenta al tomador".

En esta línea se encuentra el Tribunal Supremo de España, al determinar que "...no puede hacer recaer sobre el asegurado las consecuencias de la falta de cuestionario..." (Sentencia del Supremo Tribunal, de fecha 19 de Octubre de 1989 —Civil— Arz. 1989/6939)

2.5) Nótese lo sencillo y simple de nuestra propuesta: aquel que sabe y conoce de manera específica y puntual todo el aspecto técnico para poder conocer el verdadero estado del riesgo (v..gr. Aseguradora), le tiene que presentar un 'Cuestionario' o Formulario' donde le informa al neófito, ignorante técnico y profano (v.gr. asegurado / consumidor de seguros), que necesita conocer y saber. Es la aplicación puntual y específica del "Deber de Información" expresamente establecido en la Constitución Nacional y el Art. 4º de la Ley de Defensa del Consumidor.

Y, en el caso que la Aseguradora no le presente al asegurado el 'Formulario' o 'Cuestionario', se debe interpretar que la Compañía de Seguros aceptó asumir los riesgos de no conocer el verdadero estado del riesgo.

Es decir, merced a la aplicación de la 'Teoría de los Actos Propios', se entenderá que la Aseguradora prefirió no consultar o preguntar, asumiendo el riesgo pertinente

De no aplicarse nuestra propuesta y entenderse que el Art. 5º de la Ley 17.418, que regía el tema de la reticencia sigue vigente, se estaría echando por tierra y dejando sin aplicación las expresas mandas del Art. 42 de la Constitución Nacional (y Art. 4º de la Ley de Defensa del Consumidor), en particular con la obligación de las empresas de cumplir con el "Deber de Información".

### 3) Conclusiones - Ponencia

Como corolario de todo lo antes expuesto, nuestra Ponencia es la siguiente:

"A raíz de la situación de 'asimetría' que tienen los consumidores y las empresas profesionales, es que el Art. 42 de la Constitución Nacional y la Ley de Defensa del Consumidor, instauraron del 'Deber de Información'

Así es que en Derecho de Seguros, existe un nuevo concepto de 'reticencia', dado que la Aseguradora tiene la 'obligación' de 'informarle' al asegurado todo aquello que necesite saber para '...conocer el verdadero estado del riesgo... '.

Como consecuencia de dicho 'deber de información', es que hoy la 'reticencia' es: la falsa respuesta del asegurado a las consultas efectuadas por la Aseguradora".

## DATOS DE PUBLICACIÓN

Publicación: [www.saij.jus.gov.ar](http://www.saij.jus.gov.ar)

Fecha: 18 DE NOVIEMBRE DE 2010

:

Editorial:

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 2.637 Art. 498, Constitución Nacional Art. 42, LEY 17.418, LEY 17.418 Art. 5, Ley 24.240 Art. 4

# Los 'daños punitivos': una herramienta para la protección de los consumidores de seguros

Ponencia presentada al XIII Congreso Nacional de Derecho de Seguros -XI Conferencia Internacional-, realizada en la Ciudad de Santa Fe, los días 28, 29 y 30 de octubre de 2010 (organizada por el Colegio de Abogados de Santa Fe y la A.I.D.A., Rama Argentina) . Comisión N° 1: Seguros y Reaseguro. 1. Consumidor y Seguro. (Texto completo)

SOBRINO, WALDO AUGUSTO<sup>150</sup>

Publicación: [www.saij.jus.gov.ar](http://www.saij.jus.gov.ar), 16 DE NOVIEMBRE DE 2010

## SUMARIO

SEGUROS-ASEGURADOR-OBLIGACIONES DEL ASEGURADOR-RESPONSABILIDAD DEL ASEGURADOR-MULTA (CIVIL)-DAÑOS PUNITIVOS-CONSUMIDORES-PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

### 1) Introducción

1.1) A mediados de la década de los '90, habíamos publicado una nota referente a los 'Daños Punitivos', cuyo título era: "Los Daños Punitivos: una necesidad de la Postmodernidad" (publicado en el Semanario de 'Jurisprudencia Argentina' N° 6.001, páginas 2 a 12, de fecha 4 de Septiembre de 1996).

Y, ya más maduros, nos volvimos a ocupar del tema de los 'Daños Punitivos' en nuestra Tesis Doctoral<sup>151</sup>

1.2) En nuestros primeros escritos, planteábamos que los daños punitivos, eran una herramienta muy interesante y efectiva, para lograr que personas y/o empresas que no cumplieran con sus obligaciones legales o contractuales, de una forma dolosa o con culpa grave, o con una gran indiferencia por las consecuencias sociales de sus actos, se le aplicaran este tipo de sanciones<sup>152</sup>

Y, obviamente, también señalábamos que uno de los campos, donde podían llegar a tener aplicabilidad los daños punitivos era en el marco de los seguros<sup>153154</sup>

1.3) Incluso, en nuestro particular y herético enfoque del Derecho vivo (y evolutivo —en pos de la justicia y la protección de los más débiles—), estimábamos (y cierta Jurisprudencia también apoyaba esta tesitura)<sup>155156157158</sup>, que los Daños Punitivos podían tener sustento legal en el Código Civil.

---

<sup>150</sup> Waldo Sobrino: Profesor Adjunto de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires. Profesor de "Seguros y la Tutela del Asegurado". Los comentarios (y -en especial- las críticas) a las Ponencias, serán bienvenidas a: [waldo.sobrino@sobrinossobrino.com](mailto:waldo.sobrino@sobrinossobrino.com)

<sup>151</sup> SOBRINO, Waldo; Consumidores de Seguros, Acápite II.1.3. "La olvidada 'función social' del Seguro", páginas 30 a 41, Editorial La Ley, Noviembre de 2009

<sup>152</sup> SOBRINO, Waldo; "El 'Baremo de Pronto Pago' y los 'Daños Punitivos' que se deberían aplicar a las Compañías de Seguros que incumplen injustificadamente con sus obligaciones legales (( una especie de 'Tutela Anticipada' sui generis ?)", en el Libro de Ponencias de la "XI Jornada Nacional de Derecho de Seguros; IV Jornada Latinoamericana de Derecho de Seguros; IX Conferencia Internacional"; Tomo I, pág. 281; celebrada en Lomas de Zamora, en el mes Octubre de 2004.

<sup>153</sup> SHERNOFF, William; How to make Insurance Companies pay your claims (and what to do if they don't), Hasting House Books Publishers, Nueva York, Estados Unidos, 1990

<sup>154</sup> GABLE Jr., Richard D.; en Property Insurance Litigator's Handbook, bajo la Coordinación de Leonard E. Murphy; Andrew B. Downs and Jay M. Levin; Capítulo 11.09 'Damages', acápite (h) "Punitive Damages", página 354, American Bar Association, Chicago, Estados Unidos, 2007.

<sup>155</sup> Ver el leading case "Tessone de Bozzone Marta y otro vs. K., G. y otros", de fecha 25 de Agosto de 2000, donde se hace lugar a una "sanción ejemplar" ('daños punitivos'), dictada por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala "K".

<sup>156</sup> Ver también: "Socolosky, Hugo Raúl y Otro vs. Secretaría de Inteligencia del Estado s/Daños y Perjuicios", dictado por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, Sala III, de fecha 22 de Octubre de 2003, donde en forma expresa se hace lugar a los 'daños punitivos', a través del "...aspecto punitivo del daño moral...", aplicando "...la función ejemplarizadora propia de una

En efecto, una interpretación amplia del Art. 1.078, referido al Daño Moral, nos daba la oportunidad de aplicar los daños punitivos.

Haciendo cierta historiografía, les recordamos a los abogados jóvenes, que una primera interpretación de la Ley 17.711, respecto al Art. 1.078, encabezada por Jorge Joaquín Llambías, afirmaba que el daño moral era de carácter sancionatorio. Es decir, que solo se podía aplicar, cuando se demostrara la maligna intención de producir el daño.

Posteriormente, unos diez años después, se dejó de lado este argumento de autoridad del maestro Llambías, y se comenzó a seguir la línea actual de la Jurisprudencia, que afirma que el daño moral, tiene un carácter resarcitorio.

1.4) Y, nosotros teníamos una posición ecléctica, o mejor dicho superadora, dado que en nuestro concepto, la base del 'daño moral' era 'resarcitoria' (es decir, que si se acreditaba dicho perjuicio, necesariamente había que indemnizarlo).

Pero, también había un 'plus', es decir el aspecto 'sancionatorio', dado que si además de existir el 'daño moral', se acreditaba una conducta dolosa, o antisocial, o groseramente culposa, es que se aumentaba el monto de 'daño moral', para sancionar al victimario<sup>159</sup>

De esta forma, el daño moral tenía una situación 'bifronte', habida cuenta que -por un lado- se miraba a la víctima en el sentido resarcitorio; y —por otro lado— se tenía en cuenta al dañador, para el aspecto sancionatorio, de manera que si su conducta lo ameritaba, se aumentaba el daño moral (en forma análoga a las pautas que se utilizan en los 'daños punitivos').

2) Art. 52 Bis de la Ley 24.240:

2.1) En la importantísima y magnífica reforma realizada por la Ley 26.361, se incorporaron los Daños Punitivos en el Art. 52 bis de la Ley 24.240.

Allí se señala que "...al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan..."<sup>160</sup>

2.2) Como crítica a la norma, podría sostener que ha sido demasiado amplia al afirmar que por el hecho de no cumplir con obligaciones legales o contractuales se pueden aplicar las multas civiles (daños punitivos).

Quizás, debería haber sido un poco más precisa, haciendo hincapié, en que la conducta del dañador o incumplidor, debería ser dolosa, o antisocial, o con culpa grave, o con gran despreocupación sobre las consecuencias que puede llegar a tener en la sociedad, etc.

---

sanción...", resaltando que "...no hay obstáculo para incrementar la suma por daño moral con la finalidad adicional de repudiar la conducta antisocial del demandado..."

<sup>157</sup> "Patella, Alejandro vs. Hadad, Gerardo Daniel s/Daños y Perjuicios", dictado por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala "G", de fecha Julio de 2005, donde se expone que "...puede concederse una suma de dinero para que ella atenúe los rigores del padecimiento...y al mismo tiempo, castigue la conducta del delincuente con el fin de impedir la renovación de la falta..." (publicado en 'El Dial' de fecha 19 de Septiembre de 2005).

<sup>158</sup> "Della Torre, Marcelo Gustavo vs. Asociación Francesa Filantrópica y de Beneficencia s/Daños y Perjuicios", dictado por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala "G", de fecha 15 de Noviembre de 2005, donde se sentenció que con respecto al 'agravio moral' este rubro del resarcimiento "...asume un carácter bifronte, que sin desconocer el carácter preponderantemente reparador del daño, advierte que tampoco es indiferente al derecho la calificación de la conducta del ofensor, aspecto que puede incidir en la cuantía de la indemnización, pues desde un punto de vista social se trata de desalentar conductas desaprensivas que discurren por carriles contrarios al interés general de la sociedad (conf. esta Sala, en autos "Lagos c/G.C.B.A. s/daños", sentencia del 22-VIII-05, consid. 4º y sus citas)..."

<sup>159</sup> "HESS vs. PHILIP MORRIS USA", Broward County Circuit Court, Fort Lauderdale, Florida, Estados Unidos, de fecha 18 de Febrero de 2009; donde se condenó a la tabacalera a pagar la suma de U\$S 5.000.00, en carácter de daños punitivos (más U\$S 3.000.000, en concepto de daños compensatorios); publicado en Lawyers U.S.A., página 1, de fecha Marzo de 2009

<sup>160</sup> ALTERINI, Atilio Aníbal; "Las reformas de la ley de defensa del consumidor. Primera lectura 20 años después", publicado en 'La Ley', página 1, de fecha 9 de Abril de 2008.

2.3) No obstante ello, estimamos que —por un lado— se han determinado pautas, al establecer que “...se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias...”.

Y —por otro lado— soy de los hombres de derecho, que sigue confiando plenamente en la prudencia de los Jueces. Ello es así, ya que no hay que confundir ciertos jueces mediáticos (y peligrosamente cercanos al poder político de turno), con la otra gran mayoría de nuestros dignos Magistrados, que en forma silenciosa (y casi anónima), siguen trabajando incansablemente, para cumplir con su función social.

2.4) Por ello, si bien la norma podría llegar a mejorarse en su redacción, es pertinente señalar que en lo básico y esencial, ya tenemos la herramienta legal suficiente, para aplicar correctamente los daños punitivos.

### 3) La ‘función social’ de las Compañías de Seguros

3.1) Se suele discutir si en las Compañías de Seguros tiene que tener preeminencia el ejercicio legal de una actividad lucrativa<sup>161</sup>(12) o la función social de las empresas. No hay duda que toda empresa comercial (incluidas las Compañías de Seguros), tiene una legítima aspiración de lucrar.

3.2) Pero, por otro lado, no hay que perder de vista que las empresas de seguros, no son cualquier empresa. En absoluto...

3.3) En efecto, el correcto desempeño de las Aseguradoras es tan trascendente para toda la sociedad que la Doctrina<sup>162</sup> y Jurisprudencia<sup>163</sup> de los Estados Unidos, suelen sostener que existen tres clases de empresas diferentes: empresas “públicas”; empresas “privadas” y empresas “quasi-públicas”.

Y, justamente, dentro de la categoría de las empresas ‘quasi públicas’, se encuentran las Aseguradoras. Ello es así, ya que el bien común y el interés público se encuentran íntimamente relacionados con sus actividades.

En este sentido se ha expresado nuestra Jurisprudencia<sup>164</sup> al sentenciar que: “...las empresas aseguradoras son una categoría intermedia entre las empresas privadas y las de servicios públicos, de modo tal que la autorización que se les otorga puede llegar a asimilarse a una verdadera concesión del Estado, de lo que se sigue que la fiscalización externa no ha de reducirse al solo control de funcionamiento sino que se proyecta sobre la eficacia de la prestación del servicio... “ (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial; Sala ‘A’, de fecha 9 de Septiembre de 1995) (el subrayado, es nuestro)<sup>165</sup>

Incluso, por vía de analogía, podemos reseñar que en nuestra Corte Suprema de Justicia de la Nación, en los autos caratulados “Hospital Británico de Buenos Aires vs. Estado Nacional (Ministerio de Salud y Acción Social)”, de fecha 13 de Marzo de 2001 (voto del Dr. Adolfo Vazquez), se afirmó que a las obras sociales les es aplicable la figura del seguro, lo cual es extensible por su gran similitud jurídica,

---

<sup>161</sup> Haciendo la excepción de las Cooperativas y Mutuales.

<sup>162</sup> SHERNOFF, William M.; How to make Insurance Companies pay your claims (And what to do if they don't), página 107, Hasting House Book Publishers, New York, 1990.

<sup>163</sup> Suprema Corte de California, en los autos caratulados “Eagan vs. Mutual of Omaha”; citado por Shernoff (SHERNOFF, William M.; How to make Insurance Companies pay your claims (And what to do if they don't), página 107, Hasting House Book Publishers, New York, 1990).

<sup>164</sup> Publicado en ‘Doctrina Judicial’, 1996-I-84.

<sup>165</sup> GHERSI, Carlos Alberto y Otros; Contratos Civiles y Comerciales, Tomo II, Capítulo XL “Contratos de Seguros”, parágrafo nº 706 ‘Responsabilidad de la Superintendencia de Seguros de la Nación’, página 479, donde se establece la responsabilidad del Estado, como consecuencia del defectuoso control de la Superintendencia de Seguros, Editorial Astrea, Buenos Aires, 1998.

económica y operativa a las empresas de medicina prepaga; agregando luego que "...tienen a su cargo una trascendental función social que está por encima de toda cuestión comercial..."<sup>166</sup>

3.4) Un viejo economista liberal, decía que desde la perspectiva estrictamente económica, para el país era lo mismo que se fabricaran caramelos o armas.

Ello no aplica, para las empresas que denominamos 'quasi públicas'

Desde la perspectiva de los miembros de nuestra sociedad, no es lo mismo, una empresa que fabrica caramelos (o zapatillas, o buques, o computadoras, etc.) que una Aseguradora

Si fueran lo mismo, también existiría una Superintendencia de Caramelos de la Nación...

Pero no. Pocas empresas están tan controladas como las Aseguradoras<sup>167</sup>

Y, ello es —a no dudarlo— por la función social que tienen las Aseguradoras en la sociedad.

Todo ello, es una verdad de a puño. De forma tal, si quienes invierten en las acciones de una Aseguradora, hubieran querido tener una actividad comercial sin tantos controles del Estado, podrían haberlo hecho. Pero optaron por los Seguros.

3.5) Así, de todo lo antes expuesto, entendemos que resulta evidente, que más allá del legal espíritu comercial de las Aseguradoras, el nudo gordiano de dichas empresas para la sociedad toda, es que cumplen una función social.

Ello no significa, que no existan pautas legales ni principios económicos que se apliquen.

Pero, si implica, que: los incumplimientos legales o contractuales de una Aseguradora, no tienen la misma nefasta trascendencia social, que si lo realiza otro tipo de empresa.

Por ello, la aplicación de los daños punitivos en las empresas que tiene una función social (v.gr. Aseguradoras; Medicina Prepaga; etc.), es un instrumento formidable, para la protección de los consumidores.

#### 4) Algunas aplicaciones de los Daños Punitivos a las Aseguradoras

4.1) A continuación veremos algunas situaciones en las cuales podría analizarse la alternativa de aplicar los 'daños punitivos'.

- Mora en el pago del siniestro a los consumidores de seguros (asegurados y/o víctimas)
- No realizar una oferta razonable a los consumidores de seguros
- No entrega del Informe del Liquidador de Siniestros
- Rechazo de siniestros sin fundamento válido y razonable

etc.

#### 4.2) Mora en el pago del siniestro a consumidores de seguros (asegurados y/o víctimas):

Una de las quejas de los consumidores de seguros, ora asegurados, ora víctimas de siniestros, es lo lento, dificultoso y engorroso que puede llegar a ser cobrar un siniestro.

En muchos casos, el proceso de liquidación de siniestros, es muy semejante al 'El Proceso' de Franz Kafka.

Quizás no es casualidad, que Kafka tuviera mucha experiencia en estos temas, dado que era Abogado y —además— especialista en seguros...

Por tanto, si una Aseguradora es morosa, sin fundamento válido, para el pago de un siniestro a su asegurado o a la víctima, es que se le pueden aplicar daños punitivos<sup>168</sup>

---

<sup>166</sup> Corte Suprema de Justicia de la Nación, Recurso de Hecho; H 90.XXXIV; in re: "Hospital Británico de Buenos Aires vs. Estado Nacional (Ministerio de Salud y Acción Social)", voto del Dr. Vazquez, de fecha 13 de Marzo de 2001 (la letra negrita y el subrayado, es nuestro).

<sup>167</sup> El hecho que las Aseguradoras estén controladas por el Estado, no significa que necesariamente dicha supervisión sea eficiente. Pero, eso es harina de otro costal...

La idea es que la Aseguradora no especule, si le conviene a ella pagar o no los siniestros, de acuerdo a los beneficios financieros que pueda obtener con el dinero que deja de pagar (como resolvió la Corte Superior de Arizona, en el caso “Nardelli vs. Metlife Auto & Home”, de fecha 20 de Marzo de 2009, donde se le aplicó a la Compañía de Seguros, la sanción de ‘daños punitivos’, por la suma de U\$S 55.000.000, por negarse a pagar al asegurado la indemnización correcta, por el robo de una camioneta Ford Explorer)<sup>169</sup>

#### 4.3) No realizar una oferta razonable a consumidores de seguros (asegurado y/o víctimas):

Hay pocas cosas más decepcionantes para un asegurado o una víctima, que cuando un funcionario o el abogado de la Aseguradora le espeta que no tiene instrucciones para realizar un ofrecimiento dinerario...

Es pertinente señalar que puede existir la situación que una Aseguradora rechace de plano un requerimiento, porque no existe cobertura.

Pero, hay otros muchos casos, donde no hacen ningún ofrecimiento, sabedores de su propia sinrazón...

Siguiendo ciertos lineamientos de la Ley Badinter (Francia), nuestro planteo estratégico (Sun Tzu), es que en los casos en que se actúa por la parte actora, quizás convendría remitir una Carta-Documento, intimidando a la Aseguradora a que conteste por escrito el ofrecimiento que realiza para el reclamo (bajo apercibimiento de reclamar daños punitivos)

En caso que no conteste o no haga ningún tipo de ofrecimiento, se debería presentar dicha Carta-Documento en el juicio, como una forma de preconstituir prueba para el reclamo de las multas civiles.

Y, en el caso que contestaran con un ofrecimiento dinerario absurdo o irrazonable, si cuando se dicta Sentencia, la diferencia entre ambos montos es ilógica, allí también existe otro fundamento para la aplicación de los daños punitivos.

Finalmente, recuerdo una vieja anécdota de un viejo Juez de la Capital Federal (cuyo nombre, lamentablemente me olvidé), que en la Audiencia de Absolución de Posiciones, le preguntaba al representante legal de la demanda (fuera una Aseguradora o no), que manifieste el monto que ofrecía. Y, luego, al dictar Sentencia si dicho monto no era razonable o si no hubo ofrecimiento, lo tomaba en cuenta para el dictado de su resolución.

Si eso se podía hacer varios años atrás, cuando no había astreintes, ni daños punitivos, cuanto mejor posición legal existe hoy, que las multas civiles están expresamente previstas en la Ley de Defensa del Consumidor.

#### 4.4) No entrega del Informe del Liquidador de Siniestros:

Una absurda situación que suele darse en los siniestros de seguros, es que el “Informe del Siniestro” elaborado por el Liquidador de siniestros, solamente es entregado a la Aseguradora (y no al propio asegurado).

Obvio es señalar que el propio asegurado, es el principal interesado dado que ha sufrido un siniestro. Pero los usos y costumbres nos demuestran que generalmente, no se le entrega el ‘Informe de Liquidación del siniestro’ al asegurado.

---

<sup>168</sup> KEETON, Robert F. - WIDISS, Alan; Insurance Law (a guide to fundamental principles, legal doctrines and comercial practices), pág. 919, acápite 7.10 (b) ‘Justifications for and against, and standards for, awards of Punitive Damages’, Ed. West Publishing Company, Minnesota, Estados Unidos, 1988.

<sup>169</sup> LOCKWOOD TOOHER, Nora; “Arizona jury awards U\$S 55.000.000 in auto insurance case”, publicado en Lawyers USA, página 18, de fecha Mayo de 2009.

Esta irrazonable situación, nos llevó a escribir el artículo “El Proceso de Liquidación de Siniestros de Seguros y ‘El Proceso’ de Franz Kafka: (dos almas gemelas ?”, publicado en el Diario ‘La Ley’, de fecha 13 de Octubre de 2009.

Se suela afirmar que los Liquidadores de Siniestros, son profesionales peritos imparciales, que tienen como función liquidar el siniestro y que no trabajan para proteger los intereses de las Compañías de Seguros...

Al ser ello así, es que no hay ninguna duda, que cuando realizan dicho ‘Informe’, tienen que presentar una copia a la Aseguradora y otra al asegurado.

Si no lo hicieran, el asegurado debería intimar al Liquidador de Siniestros y a la Aseguradora, bajo apercibimiento de aplicación de ‘daños punitivos’ (y pudiendo hacer uso de las ‘Medidas Autosatisfactivas’).

#### 4.5) Rechazo de siniestros sin fundamento válido y razonable:

El Art. 56 de la Ley de Seguros, es una de las normas más importantes para la protección de los consumidores de seguros, estableciendo —entre otras cosas— que en el caso que la Aseguradora rechace el siniestro, debe dar los fundamentos puntuales y específicos (bajo apercibimiento, sea considerado aceptado *iure et de iure*)<sup>170</sup>

No obstante ello, si la Compañía de Seguros no realiza un rechazo de siniestro fundado y sustentado, e —igualmente— obliga al asegurado a realizar un juicio que dura varios años; en estos casos en particular, al ser la Aseguradora concedora de su propia sinrazón, es que corresponde la aplicación de daños punitivos.

#### 5) Monto de los ‘Daños Punitivos’

5.1) El quantum de los daños punitivos, está íntimamente relacionado con la conducta de la Aseguradora. Por ello, es que el Juez deberá establecerlos de acuerdo a si la Compañía de Seguros actuó con culpa grave, o dolo, o con una despreocupación por la sociedad, o si tiene una proceder abusivo, o si repitió dicho accionar en otras oportunidades, etc.

Y, dicho monto debe ser lo suficientemente alto para que la Aseguradora cambie su conducta antijurídica (teniendo en cuenta su patrimonio), y —asimismo— dentro de los límites lógicos, para actuar dentro de la razonabilidad.

A guisa de ejemplo, recordamos que en el caso Exxon Valdez, hace poco tiempo la Corte Suprema de los Estados Unidos, condenó a la Exxon, a pagar la suma de cinco mil millones de dólares (U\$S 500.000.000)<sup>171</sup>

#### 6) Conclusiones - Ponencia

Como corolario de todo lo antes expuesto, nuestra Ponencia es la siguiente:

---

<sup>170</sup> SOBRINO, Waldo (Director); ‘Ley de Seguros Comentada’; Art. 56w [www.laleyonline.com](http://www.laleyonline.com)

<sup>171</sup> En este leading case se aplican daños punitivos a la empresa Exxon como consecuencia de daños ambientales producidos en la costa de Alaska, donde el capitán del barco (Joseph Hazelwood), tenía antecedentes de abuso de alcohol y que al momento del accidente estaba en estado de embriaguez. Así Exxon pagó la suma de Dos mil cien millones de dólares (U\$S 2.100.000.000), en concepto de recomposición (‘clean up’) y alrededor de Quinientos millones de dólares (U\$S 500.000.000), por daños compensatorios. Asimismo, también fue condenada en Primera Instancia a pagar Cinco mil Millones de dólares (U\$S 5.000.000.000), en concepto de daños punitivos, que —luego— fueron reducidos a Dos Mil quinientos millones de dólares (U\$S 2.500.000.000, por la Corte del Noveno Circuito; y posteriormente, la Corte Suprema de Justicia de los Estados Unidos, redujo el monto de los ‘daños punitivos’ a la suma de Quinientos Millones de Dólares (U\$S 500.000.000) (“Exxon Shipping Co. vs. Baker”, de fecha 25 de Junio de 2008)

En cambio, en la Ley 26.361, estableció como límite a las multas civiles, la suma de \$ 5.000.000, es decir, alrededor de U\$S 1.300.000. Si bien es obvio decir, que las economías de los Estados Unidos y de Argentina, tienen diferencias siderales, también es pertinente resaltar que, justamente por ello, es que el tope de los daños punitivos en nuestra patria, son sustancialmente menores.



“Los ‘Daños Punitivos’ son una interesante herramienta para la protección de los ‘Consumidores de Seguros’, y mas allá de la no muy feliz redacción de la Ley 26.361, entendemos que los ‘Daños Punitivos’ son un instrumento para persuadir a las Aseguradoras, para que cumplan en tiempo y forma con sus obligaciones legales”

Así, con la aplicación razonable y equilibrada de los ‘Daños Punitivos’ por parte de los Jueces (y realizando un ‘análisis económico del derecho’), entendemos que es una medida de persuasión para evitar incumplimientos de las Aseguradoras.

Todo ello es porque estimamos que si bien las Aseguradoras tienen la legítima libertad de defender sus intereses (dentro del marco legal), no tienen la libertad para perjudicar a sabiendas a los ‘consumidores de seguros’

Ello es así porque: libertad no es hacer lo que se quiere, sino hacer lo que se debe.

Y, como bien enseñaba Rousseau, en algunos casos: ‘...se los obligará a ser libres... ‘ (a través de los ‘daños punitivos’ —agregamos nosotros—)”

## DATOS DE PUBLICACIÓN

Publicación: [www.sajj.jus.gov.ar](http://www.sajj.jus.gov.ar)

Fecha: 16 DE NOVIEMBRE DE 2010

## REFERENCIAS

Referencias Normativas: Ley 340 Art. 1078, LEY 17.418 Art. 56, Ley 24.240 Art. 52 Bis, LEY 26.361

Ref. Jurisprudenciales: “Hospital Británico de Buenos Aires c/Estado Nacional (Ministerio de Salud y Acción Social)”, CSJN, 13/03/2001