

Ley 24.240, la fábrica del Derecho del Consumidor (miradas y autorretrato)

por ARIEL ARIZA

Sumario: 1. LA TARDÍA LEY 24.240. – 2. LA REFORMA CONSTITUCIONAL DE 1994. – 3. LA ETAPA DEL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL. – 4. RETRACCIONES, CONTRACCIONES Y EXPANSIONES DE SU NORMATIVA. – 5. VISIÓN DE SU DIMENSIÓN SOCIOLÓGICA. – 6. CONFLICTIVIDAD: INSTANCIAS ADMINISTRATIVAS Y JURISPRUDENCIA. – 7. LA EMPRESA MULTIDISCIPLINAR. – 8. MI AUTORRETRATO, LEY 24.240.

El transcurso de treinta años desde la sanción y entrada en vigencia de la ley 24.240 invita a la reflexión. Estos años transcurridos evocan una multiplicidad de perspectivas tendientes a rescatar su significado en el tiempo. Los enfoques son diversos y combinan lo disciplinar con lo multidisciplinar y también con lo emotivo.

Pese a tratarse de un análisis predominantemente centrado en un cuerpo normativo, como lo han sido las distintas versiones de la ley 24.240, las consideraciones en realidad no pueden circunscribirse a una visión puramente legalista, dado que en torno a la ley 24.240 se ha desplegado una cantidad de fenómenos no inscriptos ni explicables con la sola referencia normológica.

Se propondrá un recorrido por algunos de estos enfoques, centrando el interés en cómo desde esos ángulos se puede observar el desarrollo del Derecho del Consumidor al fragor de la ley 24.240. Serán perspectivas “en torno a” y “desde” la ley 24.240.

Finalmente, ensayaremos una convocatoria imaginaria a la propia ley 24.240, para que, munida de voz propia, describa cómo se podría escuchar este largo camino, en una íntima primera persona del singular.

1. La tardía ley 24.240

Como estamos frente al reconocimiento por los treinta años de vigencia de la ley 24.240, quizá convenga mencionar que su aparición en la escena legislativa resultó tardía. Podríamos expresar “algo” tardía, pero en homenaje a la sinceridad corresponde suprimir el adverbio y decir sencillamente “tardía”. Durante la década de aquellos '80 del siglo pasado, se fue gestando la evolución de la cultura jurídica argentina que reconoció que era necesario otorgar reglas especiales para un conjunto de relaciones en las que una de las partes se caracterizaba por la debilidad. El concepto de debilidad operó como anticipo del que luego, más específicamente, iba a constituir la caracterización socio-axiológica de consumidor: la vulnerabilidad.

NOTA DE REDACCIÓN: Sobre el tema ver, además, los siguientes trabajos publicados en *El Derecho*: *La responsabilidad del proveedor por producto elaborado en el marco de la relación de consumo*, por ADRIÁN O. MOREA, ED, 252-766; *Particularidades del régimen de tutela a los consumidores y usuarios*, por MARCELO C. QUAGLIA, ED, 258-60; *Las vías de resolución de los conflictos en las relaciones de consumo*, por IGNACIO M. BRAVO D'ANDRÉ y SANTIAGO P. IRIBARNE, ED, 260-452; *Los derechos del consumidor a la luz de la unificación civil y comercial... ¿ficción, realidad o repetición innecesaria de principios? Algunos apuntes de los derechos de incidencia colectiva*, por NÉSTOR S. PARISI, ED, 263-745; *La relevancia de la tutela del consumidor*, por FRANCISCO JUNYENT BAS, ED, 266-866; *Contradicciones jurisprudenciales. Aplicaciones de las presunciones en el derecho del consumo*, por CELIA WEINGARTEN, ED, 268-670; *El orden público en las normas de protección al consumidor incorporadas al Código Civil y Comercial*, por NOEMÍ NICOLAU, ED, 269-699; *La competencia del juez del domicilio del consumidor demandado es relativamente prorrogable*, por TORIBIO ENRIQUE SOSA, ED, 274-537; *El defensor del cliente y la protección de los consumidores*, por SERGIO SEBASTIÁN BAROCELLI, ED, 278-800; *Los principios que articulan el Estatuto del Consumidor. A propósito del diálogo de fuentes y el Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor*, por FRANCISCO JUNYENT BAS y PATRICIA M. JUNYENT DE DUTARI, ED, 282-643; *La tutela al usuario de servicios en el ámbito de las relaciones de consumo: un interesante precedente. Comentario al fallo “T., G. E. y otros c. Cablevisión S.A. s/ordinario”*, por GABRIEL ABAD y MARCELO C. QUAGLIA, ED, 287-190; *El régimen administrativo sancionador en las relaciones de consumo*, por SERGIO SEBASTIÁN BAROCELLI, ED, 288-918; *La protección de los consumidores en el contexto de la pandemia de COVID-19*, por SERGIO SEBASTIÁN BAROCELLI, ED, 288-1211; *El reconocimiento de los consumidores y las consumidoras hipervulnerables en el ordenamiento jurídico argentino*, por CAREN KALAFATICH y EZEQUIEL N. MENDIETA, ED, 288-1372; *El Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: un paso hacia el fuero especial*, por WALTER F. KRIEGER, ED, 290; *La codificación del Derecho del Consumidor en Argentina*, por CARLOS A. HERNÁNDEZ, ED, 292. Todos los artículos citados pueden consultarse en www.elderecho-digital.com.ar.

La doctrina jurídica había acompañado la necesidad de adecuación de las tradicionales estructuras civilistas y comercialistas de la contratación y la responsabilidad, para contar con soluciones que puedan responder a los fenómenos del consumo. Sin embargo, las respuestas no llegaban ni por la renovación del Código Civil ni por el camino de una ley dirigida a la protección de los consumidores. Por ello, la sanción de la ley 24.240 fue un reconocimiento normativo esperado, que permitía que nuestro país acorte la diferencia comparativa que se producía en la región con la normativa de avanzada con la que sí contaba Brasil, uno de los socios del Mercosur.

2. La reforma constitucional de 1994

Es usual considerar la jerarquización normativo-valorativa que importó la reforma constitucional del año 1994 al reconocer en el artículo 42 un conjunto de los derechos garantizados a consumidores y usuarios. No es tan habitual, en cambio, describir cómo esta jerarquización constitucional implicó un anclaje para la regulación contenida en la ley 24.240.

Desde la perspectiva de la ley 24.240, el artículo 42 de la CN supuso más que reforzar el ámbito de tutela. La garantía suprallegal de la Constitución nacional equivale a la publicitación de la regulación de las relaciones de consumo.

En la tarea de reelaboración que supuso el artículo 3 de la ley 24.240 al integrar la ley con las relaciones jurídicas aplicables, la jerarquización constitucional ahondó sensiblemente la intensidad de la adecuación de la regulación sectorial. Para la ley 24.240 el reconocimiento constitucional es un basamento que sigue ampliando su praxis aplicativa, diversificando su horizonte hermenéutico a punto tal de seguir renovándose con el paso del tiempo los significados de las previsiones legales.

3. La etapa del Código Civil y Comercial

La entrada en vigencia de la ley 26.994, que aprobó el Código Civil y Comercial, importó una deslocalización de la ley 24.240 como así también una reconfiguración de las bases mismas del Derecho del Consumidor. Reconfiguración positiva, a nuestro juicio.

Se deslocaliza la ley 24.240 en la medida en que la integración dispuesta por su artículo 3 se efectuaría, no ya sobre un sistema de matriz decimonónica como lo eran los códigos civil y de comercio derogados, sino sobre una regulación actual, diseñada sobre la base de una concepción abierta y axiológicamente basada en el espacio de los Derechos Humanos. El actual sistema de Derecho Privado cuenta con instituciones y principios tanto o más protectores, en las relaciones de consumo, que la propia ley 24.240. Por supuesto que se mantiene la originalidad de tratamiento de sus soluciones propias, pero con la particularidad de que también ciertas instituciones del Derecho del Consumidor han sido incorporadas al Código vigente (v. gr., cláusulas abusivas, prácticas abusivas, ventas a distancia), en una especie de duplicación, con un renovado vigor conceptual que permite constantemente plantear una sugerente juego de las diferencias.

La nueva fisonomía del Derecho del Consumidor —que suma disposiciones por fuera de corpus de la ley 24.240— aparece abarcada no solo por las disposiciones de este campo incluidas en el Título III del Libro III del Código, sino por las demás instituciones del Derecho Privado, general, contractual y de la responsabilidad, que permiten conformar los conflictos individuales con nuevos criterios en una convergencia valorativa que indica que hay en la actualidad territorios comunes con el Derecho Privado y también territorios compartidos. La regulación que el Código dedica a los contratos por adhesión a cláusulas generales predisuestas añade a relaciones en las que el adherente no es consumidor. No obstante, el propio Código dispone la extensión de ese régimen normativo a los contratos de consumo, con las modificaciones que son particulares a este ámbito. Se produce así una absorción de sectores del Derecho Civil y Comercial al campo del Derecho del Consumidor.

4. Retracciones, contracciones y expansiones de su normativa

Desde lo normativo, el enfoque sobre la ley 24.240 no refleja una imagen estática, dado que desde su sanción experimentó movimientos que marcaron fricciones y expansiones. El terreno de su extensión ha sido un campo de confrontaciones, de pujas y predominios ideológicos que, con sus capas, también fueron conformando su historia heterogénea.

La promulgación de la ley mediante el decreto 2089/93 supuso el veto parcial de aspectos relevantes del diseño originario. Su decreto reglamentario 1798/94 tuvo por finalidad efectuar algunas aclaraciones, pero en varias de sus disposiciones fue más allá del texto de la ley, en sentido favorable en ocasiones, aunque también en sentido limitativo. Un balanceo de ambivalencias.

Sucesivas leyes posteriores conforman el marco de gradual ampliación de la ley, con capítulos relevantes como la ley 24.999 que restituyó instituciones inicialmente vetadas y luego una transformación sustancial con la ley 26.361. En 2022, la incidencia del proceso inflacionario dejó su marca en la ley al actualizar las sumas de las sanciones determinadas en su artículo 43, a través de la adopción de canastas básicas, mediante la ley 27.701.

Episodios anecdóticos tienen todas las tramas legislativas, pero la ley 24.240 se reserva alguno que ocupa un lugar destacado en el firmamento de las curiosidades legislativas a nivel universal. Mediante el decreto de necesidad y urgencia conocido como de Desburocratización y Simplificación n° 27/2018, se reemplazó el texto nada menos que del artículo 4 sobre obligación de información. La ley 27.442 dejó sin efecto el texto de ese decreto referido al artículo 4. De tal modo, que la derogación del texto del artículo 4, aprobado según el DNU 27/2018 sin disponer la recuperación de la vigencia del texto anterior, ha dejado a este artículo en situación de limbo legislativo. La adherencia del texto anterior del artículo 4 según ley 27.250 a la vigente ley 24.240, se hilvana con una nota de la Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia de la Cámara de Diputados de fecha 20.11.2018.

5. Visión de su dimensión sociológica

La dimensión sociológica constituye el barómetro y también el termómetro de la eficacia de la ley, de su desenvolvimiento no reflejado en el lenguaje normativo y de la concreción para ciudadanas y ciudadanos de carne y hueso de todos los despliegues de las leyes.

La ley 24.240 ha supuesto una diversa referencia a dimensiones sociológicas variadas que son precisamente sus campos aplicativos. En lo concerniente a las relaciones de consumo, la característica de esta perspectiva sociológica ha sido la diversidad de ámbitos económicos en los que ha ido ganando terreno. Las áreas de las relaciones financieras, asegurativas, turísticas, de entretenimientos, espectáculos, de transporte, inmobiliarias, etc., han ido marcando perfiles de llegada de las soluciones del Derecho del Consumidor a estos campos. Desde estos segmentos económicos, desde sus territorios, nos han mostrado nuevos significados de las soluciones de la ley que sin esta expansión sociológica no se hubieran siquiera podido imaginar. Para los actores económicos pensar sus relaciones en términos de consumo ha significado en la mayoría de los casos tomar en cuenta, en los hechos, el modelo imaginario de la relación equitativa.

La ley también fue dando paso a la demostración de una idea que, hoy por hoy, puede considerarse un postulado apodóctico: el caso de consumo, para lograr un mejoramiento en el mercado, es de incidencia colectiva. Esta fisonomía colectiva del caso de consumo lleva también a mirar lo colectivo de las relaciones de consumo que no se transforman en caso. Es raro el supuesto en que cabe analizar una circunstancia aislada de consumo sin representarse su repercusión en un conjunto de personas consumidoras.

Desde la mirada sociológica de la ley 24.240 se pueden reconocer conjuntos de relaciones que intervienen y se entrelazan con los conflictos de consumo. Uno de ellos, relevante, es el espacio de las asociaciones de consumidores. Un universo particular que ostenta el carácter de garante del resguardo de intereses y situaciones que, de otro modo, no estarían suficientemente protegidas ni se articularían los planteos que las atiendan. Su actuación tiene un

rol preponderante en materia de servicios públicos aunque también se destacan las intervenciones relacionadas en iniciativas legislativas. La actuación de las asociaciones de consumidores requeriría que se observe su rol estratégico en la dinámica de la ley. El apoyo estatal para su funcionamiento ha sido fluctuante, por momentos declinante y, en algunos otros, declamativo.

Asoma como un espacio de respuesta sistematizada y de coordinación de las políticas, el nucleamiento de las autoridades de aplicación. La ley 24.240 ha tenido respaldos consolidados en iniciativas de la autoridad de aplicación nacional y de las autoridades locales.

6. Conflictividad: instancias administrativas y jurisprudencia

La gestión de la conflictividad ocupa un rol sobresaliente en la perspectiva que puede conformarse de estos 30 años de vigencia de la ley 24.240. En esta materia pueden dividirse en dos los enfoques: el más práctico e informal de los métodos alternativos y administrativos de solución, y el más conceptual y progresivo de la jurisprudencia. Resultaría parcial analizar la vigencia de la ley 24.240 sin examinar los canales que dan curso a la respuesta sobre su conflictividad.

Las líneas de acción desplegadas en materia de métodos alternativos y procedimientos administrativos ha sido sólida y variada. Debe ser aspiración que siga ese camino de profundización. Las instancias extrajudiciales de solución de conflictos en materia de consumo cuentan con razones de preferencia por sobre el conflicto judicial por su rapidez, disminución de costos y posibilidad de arribar a acuerdos de solución variados. En esta materia las regulaciones provienen de facultades reglamentarias de la autoridad de aplicación y de disposiciones provinciales de fuente legal o también reglamentaria. Se conforma un conglomerado normativo que da expresión al soporte de conflictividad a partir de la ley 24.240, que habilita a distintas autoridades.

La jurisprudencia también ha cumplido un rol insoslayable, aunque en lo cuantitativo pueda estar lógicamente –y afortunadamente– superada por las instancias administrativas. Desde el punto de vista sociológico, ocupa un rol regulador del orden de conductas que son el núcleo de las relaciones de consumo. Esto quiere decir que al hilo de las decisiones jurisprudenciales se establece un marco de previsibilidad que, no obstante, va experimentando cambios constantes. La materialización de una sentencia de consumo produce impacto en el conflicto individual pero a la vez deja señalados criterios que aunque evolutivos son estables para indicar el marco de criterios vigente para ordenar las conductas.

Es en el campo jurisprudencial en donde se concreta la evolución de los conceptos legales y la incidencia de los principios del Derecho del Consumidor para dar justificación a las soluciones. Pese a las oscilaciones propias de la tarea jurisprudencial cabe reconocer que este ha sido uno de los ámbitos de proyección más significativos de la ley 24.240. Es difícil entender la ley si no se la mira a la luz de la jurisprudencia que la ha aplicado, estableciendo su significado y alcances. No está de más indicar que la decisión de consumo es el resultado del litigio que le precedió. Allí la actividad de abogadas y abogados ha logrado crear un espíritu propio en la propuesta de argumentos, circulación de información y prácticas probatorias que hacen que este sector de la vida forense-judicial haya ganado identidad propia. Se trata de fortalezas y de un capital humano que en cierto modo también se desenvuelve entre los sentidos de la ley 24.240.

Si bien el panorama jurisprudencial resulta al presente inabarcable como para realizar un muestreo o una visión resumida, no es posible omitir el relevante papel dinamizador desplegado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación. La Corte nacional ha actuado como uno de los motores en la fábrica del Derecho del Consumidor –que representó la ley 24.240–, su desempeño ha sido estratégico. La ley no sería vista como lo es hoy, sin esas definiciones. Han derivado de las decisiones de la Corte criterios valorativos, modos de interpretar las disposiciones, extensión del alcances de distintas soluciones (obligación de seguridad, principio protectorio, información, etc.). Sin embargo, a nuestro modo de ver, el aporte que vale subrayar como cauce jurisprudencial creado en sostén y proyección de la vigencia de la ley ha residido en las acordadas 32/2014 y 12/2016, reglamentaria del Registro

de Acciones Colectivas y creadora del Reglamento de Actuación en procesos colectivos, respectivamente.

7. La empresa multidisciplinar

La relación que desde el Derecho del Consumidor se establece con la multidisciplinariedad del fenómeno del consumo sigue siendo débil. El surgimiento del Derecho del Consumidor en forma inherente a su autonomía es epistemológicamente estructurado en relación con los demás saberes que tienen por aportar a su comprensión. Economía, marketing, publicidad, ciencias del comportamiento, tecnologías digitales, psicología social y, en los últimos tiempos, la antropología conforman algunos de los marcos de conocimiento que reflejan la realidad del consumo en la actualidad.

La propia ley 24.240 hace residir algunos de estas bases conceptuales en el cometido que se encarga que cumplan las asociaciones de consumidores en el artículo 56, incisos f) y g), y en el artículo 61, en materia de educación a consumidores. Una mirada realista de los estudios sobre Derecho del Consumidor denota que este apoyarse en los demás saberes es una meta con un cumplimiento insatisfactorio. El propio saber jurídico no cuenta con elementos que indiquen la necesidad de asentarse en estudios de otras áreas como para poder tomar nota de en qué medida el método jurídico se autolimita y simplifica el fenómeno que aspira a regular.

Por lo tanto, la ley 24.240 no ha sido captada ni ampliada en todo su despliegue con apoyatura interdisciplinar. Sí se ha abierto una relación más estrecha y comunicante con el Derecho Ambiental y con el Derecho de la Salud. Interesa indicar que estas interrelaciones se dan dentro del campo jurídico, de modo que los temas se interconectan en el ordenamiento jurídico intrasistémicamente. No se logra necesariamente con estas conexiones ampliar las bases de sustento epistemológico, con conocimientos aportados por otras ciencias. En estos últimos años se registran en nuestro país avances destacables en materia de ciencias del comportamiento que tienden a mostrar en qué grado las decisiones de consumo tienden a ser progresivamente menos racionales.

El gran desafío será avanzar con ley 24.240, o con la legislación de que se disponga en la materia, hacia la comprensión y el diálogo con las tecnologías de la inteligencia artificial (IA), que están marcando no solo el futuro, sino el presente del Derecho del Consumidor.

8. Mi autorretrato, ley 24.240

Siendo que hay un importante número de personalidades que se convoca en torno a otro aniversario de mi existencia, me ha parecido oportuno decir algo, expresar algunas ideas que, como acabo de anticipar no conforman una autobiografía autorizada, sino tan solo un autorretrato. Me resulta más sencillo retratarme con pinceladas que dejan alguna idea o imagen de mí misma, según yo la veo y recuerdo. Será, por supuesto, una tarea trabajosa evitar la autorreferencialidad, defecto por el cual me disculpo por adelantado.

¿Cómo empezar después de tantos años? No debería tener inhibiciones para expresarme porque mi textura está hecha de palabras. No solo de palabras, pero diré inicialmente que mi vida –no solo la mía, también la vida de leyes como yo– suele ser nombrada por aquellas personas, a quienes se reconoce como teóricos de la ciencia jurídica, como vigencia. Para mí es una paradoja comparativa esta vigencia. Las personas tienen vida, y en el caso de las leyes, tenemos vigencia. Una vigencia fluctuante. Agradezco a quienes se han hecho cargo de proponer que tener vigencia no es vivir solo en las palabras o conceptos que me constituyen, sino, sobre todo, en medio de las personas y su realidad, en ese territorio de lo real al que se supone que he estado destinada a ofrecer fuerza reguladora de sus problemas y conflictos.

En esa vigencia durante treinta años pude dejar el espacio urbano en el que fue concebida, la ciudad capital. Pude llegar a los confines del territorio, inmersa en las distintas formas de vivir propias de las culturas regionales y étnicas. Pude ingresar en los hogares y constatar cuánta necesidad hay de que se observen mis reglas.

No todo han sido logros, dado que hay partes constitutivas de mí que no he podido desplegar. Ha sido un sueño bosquejado el poder influir en la formación de la niñez y las juventudes, permitiendo que se despliegue la destreza de la planificación de las economías personales y también

la posibilidad de planificación de las familias. La sociedad de consumo debería dejar margen para las previsiones y para el ahorro personal y familiar. Conozco también que las personas adultas tienen sus dificultades en el desenvolvimiento digital y sé también que se brinda alguna ayuda para acotar esas brechas. No creo que esas asistencias cubran las necesidades que se presentan en la realidad.

He ido creciendo, madurando, y en ese trayecto personal fui tomando dimensión de mi esencia política, en particular en mis reiteradas visitas al espacio público en el que fui creada, el Congreso nacional. De a poco fui valorando cómo cambió, en torno a mí y a mi modo de ser, la relación de las fuerzas políticas, modificaciones que fui detectando en el trajinar de pasillos de las cámaras y las comisiones. Por supuesto que percibí que hay leyes más notorias que yo, también me di cuenta de que no vengo a ser alguien por quien se ganen elecciones. Así y todo, he sentido esa mirada, ese lugar de respeto que descansa en la idea de conjunción plural no por mí misma sino por aquellas personas a quienes en un plano ideal se aspira que logre proteger. En el espacio legislativo también me sorprendió encontrarme con miradas sobre mí misma que fui descubriendo y que no he tenido tantas ocasiones de mencionar: cada vez más, me doy cuenta de que la significación de la palabra ciudadanía comprende y aun absorbe la de personas consumidoras. Al fragor de la cocina de lo político, mis roles y proyecciones han ido modificándose: lo que primero parecía presentarse como un marco de mínimos para el rocó de las atmósferas de clientes exigentes, ahora se expande por todo el campo de la economía, generalizándose en lo cotidiano.

He sido convocada al campo social de las desigualdades, de las discriminaciones, del acceso a lo que no se tiene y de la preservación de nuestra casa común, el ambiente. Sin habérmelo propuesto también, casi sin advertirlo al inicio, mi personalidad se fue volviendo más interesante. He venido a encontrar en mi camino la rebeldía con unos cuantos años ya sobre mis espaldas, también la esperanza y los horizontes de mejores formas de convivencia.

De rebeldías y crecimientos voy a mencionar tres momentos de mi vida que han sido cruciales. Lo haré refiriendo a los años, porque los números los dejo a cargo de ustedes que los conocen. En 1994, no tenía la perspectiva de medir lo que estaba ocurriendo: a modo de resguardo fiduciario me encontré reflejada en un espejo que me devolvía una imagen mejor que la mía. En pocas palabras, otra asamblea captó mi esencia mejor que yo misma, lo que me fue permitiendo seguir mis años con ese máximo apoyo silencioso. En 2008, llegó un cambio para el que no estaba preparada. Un vigoroso salir a escena nuevamente que tuvo la particularidad de provenir de la sociedad misma. No es que sea por presuntuosa vanidad –que la hay en mis entornos–, pero hay un dejo de satisfacción, de reconocimiento, cuando se deposita algo así como una renovada confianza que proviene de quienes están en el día a día de las necesidades y las frustraciones. Así me encontré llegando a campos que estaban alejados de mi influencia con la posibilidad de dinamizar soluciones distintas, enérgicas, concretas. Para completar esta secuencia también diré algo de la significación que tuvo 2015, año en el que se modificó esa realidad normativa que desde mi origen estuvo alcanzada por mí, bajo el misterioso influjo de lo que se suele denominar integración. No sería incorrecto describir que he sido actualizada por la legislación general. 2015 y los años siguientes me llevan a ver con otros ojos el paso del tiempo, otra sociedad y, por lo tanto, otra regulación. ¿Cómo lo proceso? En gran medida bien, porque es como verme reflejada, dentro mismo de una nueva regulación: es, en parte, una renovación de la imagen de mí misma. También diré que en lugar de tener que cumplir aquel rol de aceitar viejas estructuras, viene a ponerme también a mí en la sintonía de otras formas de regular la sociedad. Desde 2015 veo que hay una especie de trabajo en el equipo, en la que me toca ser la más experimentada del equipo, frecuentemente superada o puesta en jaque por la creatividad de las instituciones jóvenes, rebosantes de imaginación.

Cuando me detengo a ver el consumo a lo largo de estos años, me doy cuenta de cómo ha ido cambiando todo. ¿Puedo subsistir con toda esta dimensión que va tomando la tecnología? En 2020, ante el desconcierto vivido por el mundo, todavía bajo mi influjo, fue surgiendo la normativa reglamentaria ante este fenómeno dominante del mundo digital. No fui concebida pensando en este modo de

vivir esta sociedad. Menos aún para su enigmático motor subyacente desde hace algún tiempo que es la inteligencia artificial: sus lógicas –si es que llega a ser posible conocerlas y controlarlas, respecto de lo cual no desbordo de optimismo– habrán de discurrir por el amplio tamiz y el cedazo de la dignidad de las personas consumidoras. Todo está por verse.

Esta paradoja tecnológica se presenta en un contexto de profundos contrastes sociales en la Argentina de hoy. Cómo puedo sentirme vigente con índices de pobreza que dejan fuera de todo lo que aspiro a regular a una relevante mayoría ciudadana. Allí, mal que me pese, no estoy vigente, el acceso al consumo sigue pendiente. En el desierto de las penurias no hay fulgor posible. Veo últimamente que el decir de las juezas y jueces se ocupa en forma constante de invocarme. Pero es un momento en que esa fama de lo cotidiano de los despachos y las salas de audiencias se opone a otras marcadas carencias en las que, como decía, mi alcance declina o se apaga preocupantemente.

En cuanto a los ciclos y las etapas, la experiencia de estos años ha desplegado en mí una fina intuición social. Si bien hay leyes que tienen bastante más tiempo que el mío, diré que mis treinta años me han parecido más que treinta. No sé si habrá sido una vida difícil, pero seguro que al menos ha sido intensa.

¿Ha llegado el momento de dar vuelta la página y pensar en mi retiro? Los hechos demuestran que a la intelectualidad argentina no le han faltado recursos ni ideas ni ingenio ni experiencias comparativas para diseñar esquemas regulatorios sistemáticos que, comparados conmigo, me vuelven como pasada de moda. Brilla el talento en la nueva regulación proyectada, con la plenitud de lo sistemático y también de lo posmoderno.

Cuando llegan estas etapas de culminación, es más cómodo no tener tantos defensores, más entusiastas por mí que mi propia lectura de los tiempos. Veo entre mi patrimonio simbólico, además de un espectro de actores so-

ciales nucleados en este campo, la digna satisfacción del deber cumplido que, entiendo, es la mejor congratulación que interiormente me toca llevar, sin que sea necesaria la indicación de dónde se encuentra la puerta de salida.

Queda para mi consuelo la idea de continuidad. Es que por encima de mis preceptos están esos clamores profundos del ordenamiento jurídico que son las exigencias de justicia, adecuadas a este campo. En esas exigencias y principios, que son los mismos que surgieron con mi vigencia, seguiré presente. También en la cultura que desplegaron tantos actores sociales y económicos.

Mientras tanto, a medida que se despliega la rayuela de los trámites parlamentarios, los pasos, los acuerdos y los procesos inherentes a una nueva legislación, estaré llevando adelante mis roles probablemente postreros, atenta, abocada al cuidado silencioso de estos principios que me dan razón de ser. No hace falta que diga, a este público sutil, que pese a mis años despunta todavía una llamativa lozanía en mi apariencia que la aporta no un maquillaje efímero sino una decisión bautismal que marcó mi derrotero entre tantas crisis y cambios económicos en este país: es la impronta del orden público, que no solo se asienta en mis palabras, sino mucho más en las palabras del constituyente, cuyo eco resuena en los tenaces corazones ciudadanos como la cara más actual de la justicia concreta. Nos seguiremos viendo.

VOCES: DERECHOS DEL CONSUMIDOR - DEFENSA DEL CONSUMIDOR - OBLIGACIONES - CONTRATOS - CONSTITUCIÓN NACIONAL - COMERCIO E INDUSTRIA - PODER JUDICIAL - DAÑOS Y PERJUICIOS - CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL - DAÑO - DERECHO CIVIL - ORGANISMOS ADMINISTRATIVOS - ECONOMÍA - RESPONSABILIDAD CIVIL - RESPONSABILIDAD SUBJETIVA - RELACIÓN DE CONSUMO - CONSUMIDOR - RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL - OBLIGACIÓN DE SEGURIDAD - JURISPRUDENCIA