

El beneficio de justicia gratuita en procesos judiciales individuales de consumo. Una herramienta para la eficacia en la protección a los consumidores y usuarios

por FRANCO RASCHETTI^(*)

Sumario: I) PROEMIO. EL TEMA ELEGIDO. – II) LA PERTINENCIA DE LO TRATADO EN LA PROVINCIA DE SANTA FE. – III) BENEFICIO DE JUSTICIA GRATUITA Y BENEFICIO DE LITIGAR SIN GASTOS. – IV) CARACTERÍSTICAS DEL BENEFICIO. – V) LO FALLADO POR LA CORTE NACIONAL: ¿DIFERENCIAS ENTRE PROCESOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS? – VI) LAS ASIMETRÍAS EN EL PROCESO. – VII) CONCLUSIONES PROPUESTAS.

I) Proemio. El tema elegido

Mal puede dudarse que, en los tiempos que corren, la disciplina de defensa del consumidor –como la ciencia jurídica toda–, se enfrenta a múltiples desafíos. Sin perjuicio de la relevancia que este estado de situación reconoce para sí, nos permitimos destacar dos aspectos que, a nuestro criterio, descuellan especialmente: por un lado, la “eficacia” de los mecanismos de tutela y, por el otro, el reconocimiento de los propios límites de la disciplina de marras.

Tanto uno como otro ponen en jaque a los objetivos y fines propios del régimen consumeril ora por la falta de efectividad en los hechos de las soluciones consagradas en la regulación de fondo, ora por la aparente vocación totalizante, de proceloso contenido y límites confusos que, erróneamente, le endilgan un ámbito de aplicación vasto e ilimitado que inunda parcelas del saber jurídico que le son ajenas.

Frente a ello, tenemos para nosotros que un modo quizá adecuado de intentar contribuir a superar el primero de los desafíos apuntados –y matriz de este foro– radica en la cabal comprensión del controvertido “beneficio de justicia gratuita” consagrado en los arts. 53 y 55 de la LDC. Desde tales coordenadas, nos proponemos en esta ponencia propender a que, desde el estudio de la dimensión procesal de la protección de los consumidores se permita, por intermedio de la amplitud que cabe asignarse al beneficio de justicia gratuita, mejorar la faz dinámica de las instituciones jurídicas fundales cuando estas son motorizadas en un proceso judicial individual de consumo.

II) La pertinencia de lo tratado en la Provincia de Santa Fe

Nos parece que, tomando en consideración que el prestigioso evento que nos convoca tiene lugar en la Provincia

NOTA DE REDACCIÓN: Sobre el tema ver, además, los siguientes trabajos publicados en EL DERECHO: *Marchas y contramarchas en las reformas propuestas al régimen de defensa del consumidor*, por DANIEL ROQUE VÍTOLO, ED, 255-793; *Los debates en torno a la figura del daño punitivo y sus condiciones de aplicación*, por FRANCISCO JUNYENT BAS y MARÍA CONSTANZA GARZINO, ED, 258-317; *El Código Civil y Comercial, la prevención, el expuesto y los daños punitivos*, por GRACIELA LOVECE, ED, 269-681; *La aplicación del Código Civil y Comercial al derecho administrativo: en particular, respecto a la responsabilidad del Estado*, por JUAN CARLOS CASSAGNE, EDA, 2017-949; *Daños punitivos: un análisis desde sus elementos constitutivos*, por MACARENA BARICCO PRATS, ED, 278-833; *Daños punitivos y responsabilidad del Estado*, por FRANCO RASCHETTI, ED, 280-748; *Daños punitivos: la petición de parte y el estadio procesal para hacerlo*, por FRANCO RASCHETTI, ED, 284-858; *Daños punitivos: comentarios en base a las conclusiones de las XXVII Jornadas Nacionales de Derecho Civil*, por MAXIMILIANO N. G. COSSARI, ED, 287-753; *El daño punitivo y la “tolerancia cero”*, por SAMIR ABEL DAYOUB, ED, 290-393; *Vulnerabilidad, ahorro y consumo: Hacia la acentuación de la cuantificación de los daños punitivos a través de la aplicación de la fórmula de Irigoyen Testa*, por MARTÍN TESTA, ED, 291-219; *Un acertado fallo que resguarda la libertad contractual del consumidor y limita las prácticas abusivas de las administradoras de planes de ahorro*, por DIEGO S. GONZÁLEZ VILA y MARCELO C. QUAGLIA, ED, 295-973; *Críticas y propuestas para el sistema de planes de ahorro para la adquisición de automóviles en nuestro país*, por ADRIÁN BENGOLEA, ED, 295-1125. Todos los artículos citados pueden consultarse en www.elderechodigital.com.ar.

(*) Abogado graduado con Diploma de Honor (UCA–Rosario); Doctor en Derecho (tesis sobresaliente, UCA–Rosario); Especialista en Derecho de Daños (UCA–Rosario); Especialista en Magistratura (UCA–Rosario); Miembro del Instituto Región Centro – Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba; Docente de las asignaturas “Contratos Parte General”, “Contratos Parte Especial”, “Defensa del consumidor y del usuario” (UCA–Rosario); Profesor invitado de posgrado (UCA, UNR, UNL).

de Santa Fe, la pertinencia del tema elegido se robustece ante el “estado de situación” que en ella reconoce el instituto del beneficio de justicia gratuita.

Luego de muchos años de incertidumbre, nuestro Máximo Tribunal provincial se pronunció en año 2017 en el precedente “*Salvato*”⁽¹⁾ aclarando algunas cuestiones de fuste sobre el tópico, pero sin agotarlo. En resumen: aceptó la constitucionalidad del beneficio de justicia gratuita, lo disoció del requerimiento de la “declaratoria de pobreza”, definió que era de concesión automática (vía legal) y asumió que eximía al actor–consumidor de arraigar.

Los tribunales santafesinos lo han utilizado en lo sucesivo para eximir el pago de sellados –aunque de modo rotundo e indubitado la Corte no lo haya aclarado–, pero persisten divergencias y pronunciamientos contradictorios sobre el alcance de aquel a las costas y otros gastos que irrogue el proceso. Si bien, antes o después, el Máximo Tribunal santafesino deberá ocuparse de ello, se nos ocurre que las recomendaciones y conclusiones de este Congreso podrán ser de utilidad a tales efectos.

Lo significativo, también, del ordenamiento santafesino reposa en dos ingredientes que complejizan el debate: por un lado, la declaratoria de pobreza no alcanza a las costas sino a las erogaciones iniciales según los arts. 335 y 336 del CPCCSF y, por el otro, cuando el legislador local se ocupó de prefijar en otro orden tuitivo como es laboral el alcance de la justicia gratuita, no incluyó las costas (art. 19, CPL). Santa Fe tampoco cuenta con el criterio de la “razón suficiente para litigar”⁽²⁾ como recaudo de distribución o eximición de costas.

Desde ya creemos que ninguno de los dos elementos obsta a la adopción de un criterio amplio en torno al beneficio de justicia gratuita.

III) Beneficio de justicia gratuita y beneficio de litigar sin gastos

Trascendiendo lo “meramente terminológico”⁽³⁾, notables diferencias surgen entre ambos institutos⁽⁴⁾:

a) el “beneficio de justicia gratuita” opera de modo automático, sin necesidad de instancia o prueba de la parte interesada mientras que el “beneficio de litigar sin gastos” requiere su pedimento con la consecuente necesidad de probar la situación patrimonial del peticionante; b) el primero de ellos es definitivo mientras que el segundo tiene un carácter provisional; c) el beneficio de justicia gratuita no presenta modulaciones de efecto según el resultado del pleito –si venciere o no venciere quien obtuvo el beneficio– a diferencia del beneficio de litigar sin gastos; d) el beneficio de justicia gratuita no está sujeto a la condición resolutoria de que el beneficiario mejore de fortuna, a diferencia de lo que en tal sentido se establece para el beneficio de litigar sin gastos; e) los sujetos legitimados para oponerse o manifestarse al beneficio son disímiles: mientras que en el beneficio de justicia gratuita sólo lo puede impetrar la parte demandada, en el beneficio de litigar sin gastos se presenta tanto el demandado como el organismo de determinación y recaudación de la tasa de justicia; f) la resolución que concede el beneficio de litigar sin gastos puede ser dejada sin efecto a requerimiento de parte interesada, cuando se demostrase que la persona a cuyo favor se dictó no tiene ya derecho al beneficio, sin interesar quién es esa persona; empero, el incidente de prueba de solvencia para dejar de lado el

(1) CSJSF, 15/08/2017, “*Salvato, Flavia V. c/ BGH S.A.*”, A. y S. t. 276 p. 392–398.

(2) Sólo lo ha receptado de modo aislado para la acción de amparo (art. 17 ley 10.456) y para el recurso contencioso administrativo (art. 24 ley 11.330).

(3) “La diferencia terminológica (...) no puede traer la consecuencia de recortar el alcance del segundo por la mera disimilitud de términos” (CNCom., sala C, 19/08/2015, “*Consumidores Financieros Asociación Civil p/ su Defensa c. Berkley International Seguros S.A.*”, La Ley Cita Online: AR/JUR/33655/2015).

(4) KIELMANOVICH, Jorge L., “Beneficio de litigar sin gastos” y “beneficio de justicia gratuita”, La Ley 2019–D, 1063, Cita Online: AR/DOC/2535/2019.

beneficio de justicia gratuita solamente está habilitado para el caso del consumidor que ejerce individualmente una acción, no respecto de las asociaciones de defensa de consumidores.

Tampoco podemos dejar de reseñar como diferencia el ámbito de aplicación específico que reconoce el beneficio de justicia gratuita, para el cual se impone al judicante que sopesa adecuada y concienzudamente sobre la presencia de materia consumeril debatida, dado que el beneficio se enmarca, necesariamente, en dicho régimen jurídico tanto sea en oportunidad de un proceso individual o colectivo⁽⁵⁾. Por el contrario, el beneficio de litigar sin gastos –o su similar provincial– son viables en el proceso civil y comercial en general sin distinciones en materias especiales de éste.

IV) Características del beneficio

Nos parece que el “beneficio de justicia gratuita” es una figura autónoma⁽⁶⁾, conferida legal y automáticamente, sin necesidad de petición especial ni prueba del interesado, para los procesos individuales y colectivos de consumo que podrá o no coincidir con la franquicia procesal disciplinada en los ordenamientos procesales (nacional o provinciales) para el proceso civil y comercial.

En este tren, la LDC no remite al ordenamiento procesal que rija en el lugar de tramitación del proceso, sino que se ciñe a conferir la gratuidad sin otro aditamento o exigencia⁽⁷⁾ de modo que deviene innecesaria la promoción del incidente o trámite especial o abstracto el ya iniciado⁽⁸⁾. Consecuencia de ello, la asignación del beneficio es automática y operativa sin necesidad de recurrir al trámite procesal específico que el ordenamiento procesal aplicable establezca, criterio recientemente consagrado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación⁽⁹⁾.

En palabras de la Corte santafesina: la defensa por el consumidor de cualquiera de sus derechos subjetivos o intereses legítimos que constituyen una manifestación de la relación de consumo goza del beneficio de gratuidad, sin necesidad de recurrir al trámite de declaratoria de pobreza, ya que se trata de un mínimo necesario para garantizar la efectiva tutela de derechos de raigambre constitucional⁽¹⁰⁾.

En este tren, colegimos su vigencia automática sin depender de instancia del interesado y su independencia de las herramientas generales de los ordenamientos procesales (v. gr., declaratoria de pobreza, beneficio de litigar sin gastos o similar) y su formulación amplia, comprensiva de no sólo de los gastos de promoción de demanda sino también de los gastos causídicos que se deriven del pleito.

Aclaremos esto porque la lógica que ha guiado el estudio de este tema ha sido constantemente la duda entre colegir o no la asimilación del “beneficio de justicia gratuita” con las franquicias procesales generales y, si bien eso puede ser inocuo en el caso del proceso nacional –pues el beneficio de litigar sin gastos comprende las costas–, puede no serlo en aquellas provincias en las que no suceda lo propio.

Finalmente, la duda interpretativa se profundiza, especialmente, en aquellas jurisdicciones en las cuales no se haya regulado especialmente el régimen procesal de consumo. En el marco de jurisdicciones que hubieren dictado dicha normativa, el camino se encontrará en parte allanado⁽¹¹⁾, pero, en los restantes, reiteramos que nos encontramos frente a una franquicia especial, diseñada para un proceso particular en virtud de lo cual debe ser dotado de un contenido específico que responda a la orientación axiológica del plexo consumeril.

(5) CSJN, 28/10/2021, “A.C.U.D.E.N. c. Banco Provincia del Neuquén”, La Ley Cita Online: AR/JUR/170251/2021 y STJ, Corrientes, 16/03/2012, “Veas Oyarzo, Nelson F. c. Municipalidad de la Ciudad de Corrientes”, La Ley Cita Online: AR/JUR/72597/2012.

(6) KIELMANOVICH, Jorge L., “Beneficio de litigar sin gastos” y “beneficio de justicia gratuita”, cit.

(7) CNCom., sala F, 06/05/2014, “Z., A. D. c. Clama S.A. y otro”, La Ley Cita Online: AR/JUR/38540/2014.

(8) Tanto para procesos individuales –v. gr., CNCom., sala C, 09/04/2019, “Aranda, Esteban A. c. Plan Rombo SA de Ahorro p/f determinados y otros”, La Ley Cita Online: AR/JUR/7574/2019–, como para procesos colectivos –v. gr., CNCom., sala F, 19/06/2014, “Consumidores Financieros Asoc. Civil p/su defensa c. Banco Superielle S.A.”, La Ley Cita Online: AR/JUR/38576/2014–.

(9) CSJN, 14/10/2021, “ADDUC y otros c. AySA SA y otro”, La Ley Cita Online: AR/JUR/159295/2021, consid. 8°.

(10) CSJSF, 15/08/2017, “Salvato, Flavia V. c/ BGH S.A.”, cit., del voto de Dr. Falistocco.

(11) Pues las mismas han concebido ampliamente al beneficio.

V) Lo fallado por la Corte Nacional: ¿diferencias entre procesos individuales y colectivos?

La jurisprudencia de nuestro Máximo Tribunal sirve de sustento para el sostenimiento de la interpretación amplia tanto del art. 53 como del art. 55, LDC. Sin pretender agotar todo el devenir jurisprudencial, ha sido de alto impacto el precedente “ADDUC”⁽¹²⁾.

En este caso, colige con contundencia que una razonable interpretación armónica de los arts. 53 y 55, LDC, permite sostener que, al sancionar la ley 26.361, el Congreso Nacional ha tenido la voluntad de eximir a quienes inician una acción en los términos de la LDC del pago de las costas del proceso. Arguye que la norma no requiere a quien demanda la demostración de una situación de pobreza para otorgar el beneficio, sino que se lo concede automáticamente y solo en determinados supuestos (acciones iniciadas en defensa de intereses individuales), se admite que la contraparte acredite la solvencia del actor para hacer cesar la eximición. En este contexto, al brindarse a la demandada –en ciertos casos– la posibilidad de probar la solvencia del actor para hacer caer el beneficio, queda claro que la eximición prevista incluye a las costas del proceso pues, de no ser así, no se advierte cuál sería el interés que podría invocar el demandado para perseguir la pérdida del beneficio de su contraparte (considerando 8°).

Con cita de otro precedente suyo⁽¹³⁾, asume que una interpretación que pretenda restringir los alcances del precepto no solo desconocería la pauta interpretativa que desaconseja distinguir donde la ley no distingue, sino que conspiraría contra la efectiva concreción de las garantías constitucionales establecidas a favor de los consumidores –y de las asociaciones que pretendan proteger sus intereses– a fin de posibilitar el acceso a la jurisdicción en defensa de sus derechos.

Sumamos que tanto el art. 53 como el art. 55, LDC, refieren idénticamente a “beneficio de gratuidad” y, siendo ello así, debe entenderse que el legislador determinó que el beneficio debería ser similar en las acciones individuales que en las colectivas, por cuanto, de tratarse de beneficios con alcances distintos, hubiera empleado también vocablos diferentes⁽¹⁴⁾ debiéndose respetar, en consecuencia, la pauta interpretativa que desaconseja distinguir allí donde la ley no distingue⁽¹⁵⁾.

La única diferencia existente entre ambas disposiciones radica en la posibilidad de que, en los procesos individuales, el demandado acredite la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio (art. 53, LDC, *in fine*), alternativa que no se replica en el art. 55, LDC. Diferencia que se ha considerado razonable jurisprudencialmente por cuanto por la magnitud de los reclamos a ser recompuestos, impediría que las asociaciones de defensa del consumidor cumplan con su función al tener que hacer frente a los costos de inicio y a las eventuales costas que pudieren imponérseles⁽¹⁶⁾ en línea con la intención de motorizar los procesos colectivos en defensa de los consumidores y usuarios como sujetos con tutela constitucional preferente.

De consuno con ello, y por fuera del extremo previamente aludido que encuentra su justificación no en el instituto individualmente considerado sino como incentivo a la actuación de las asociaciones de consumidores, la naturaleza, contenido y extensión del beneficio es idéntica en las situaciones aprehendidas por los arts. 53 y 55, LDC.

Así, las conclusiones a las cuales se arribe en el estudio de una de las hipótesis será predicable para la restante y así expresamente lo asentó la Corte Suprema en el considerando 8° de “ADDUC” –se recuerda: “Que una razonable interpretación armónica de los artículos transcritos...”–, haciendo extensiva a ambos artículos (53 y 55, LDC) la conclusión vertida en dicho considerando y que

(12) CSJN, 14/10/2021, “ADDUC y otros c. AySA SA y otro s/ proceso de conocimiento”, cit.

(13) CSJN, “Consumidores Financieros Asociación Civil p/ su defensa c/ Nación Seguros S.A.”, Fallos: 338:1344 (2015).

(14) KRIEGER, Walter F., *El beneficio de gratuidad en la ley de defensa del consumidor y el proceso eficaz*, La Ley 2014-D, 407, Cita Online: AR/DOC/1705/2014.

(15) CSJN, “Dorre”, Fallos: 294:74 (1976); “SADOP”, Fallos: 333:735 (2010); “Wintershall”, Fallos: 331:2453 (2008); 10/12/2013, “Andreuchi”, La Ley 2014-B, 465; 15/07/2021, “INC SA”, La Ley Cita Online: AR/JUR/110009/2021.

(16) CNCom., sala B, 15/06/2018, “Asociación por la Defensa de Usuarios y Consumidores c. Banco Comafi S.A.”, La Ley Cita Online: AR/JUR/29594/2018.

ya fuera explicitada *ut supra* utilizando el giro reiteramos “...los artículos transcritos”.

Entonces, interpretando el alcance del beneficio para un ámbito, al unísono se lo está dotando de contenido en el restante, pues se ha sentenciado que no parece lógico ni razonable pretender diversos significados para cada uno de los supuestos mencionados⁽¹⁷⁾ como así también se ha negado que exista fundamento suficiente, salvo evidente discriminación, sobre una extensión diversa del beneficio para las acciones de consumidores y usuarios en defensa de intereses de incidencia colectiva del reclamo de un particular que denuncie la afectación de un derecho fundamental en una relación de consumo⁽¹⁸⁾.

VI) Las asimetrías en el proceso

En cumplimiento de la manda constitucional del art. 42 de la CN –que actúa como pauta armonizadora de un sistema signado por la pluralidad de fuentes⁽¹⁹⁾– y su manda operativa dirigida a las autoridades competentes a proveer a la protección de los derechos allí consagrados –de goce directo y efectivo por parte de sus titulares⁽²⁰⁾– y establecer “procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos”, es que se redimensiona el principio de igualdad de partes, trascendiendo su formulación tradicional de corte formal para propender, mejor, a una paridad real. Memórese que, cuando la pretensión se relaciona con derechos fundamentales, la interpretación de la ley debe estar guiada por la finalidad de lograr una tutela efectiva, lo que se presenta como una prioridad cuando la distancia entre lo declarado y la aplicación concreta perturba al ciudadano⁽²¹⁾.

En este sentido, en el caso de las relaciones de consumo, el desequilibrio en el vínculo entre consumidores y proveedores es “estructural”⁽²²⁾, en tanto obedece a circunstancias sociológicas, de mercado y no individuales, en mérito de la cual se busca traspasar de la idea “igualdad formal” a una de “igualdad de trato en igualdad de circunstancias”⁽²³⁾ o a una “igualdad real” o “concreta”. Dice ALFERILLO que la exigencia procesal de la igualdad formal se torna relativa dado que, por imperio de su naturaleza de orden público, debe aplicar los principios protectorios propios del derecho del consumidor⁽²⁴⁾.

(17) STJ, sala Civ. Com. y Min., Río Negro, 07/11/2017, “López, Patricia L. c. Francisco O. Díaz S.A. y otros”, La Ley Cita Online: AR/JUR/94100/2017.

(18) Cfr. Cám. 3º Civ., Com, Min. Paz y Trib., Mendoza, 04/02/2014, “Segovia, Carmen c. Jumbo Retail Argentina S.A.”, La Ley Cita Online: AR/JUR/210/2014.

(19) Cfr., SAHÍAN, José H., *Dimensión constitucional de la tutela a los consumidores*, La Ley, Buenos Aires, 2017, pp. 199–207; WAJNTRAUB, Javier H., *Régimen jurídico del consumidor comentado*, Rubinzal–Culzoni editores, Santa Fe, 2017, p. 12.

(20) CSJN, “Zubeldía, Luis y otros c. Municipalidad de La Plata y otro”, Fallos: 329:28 (2006), consid. 2º del voto de Lorenzetti y Zaffaroni.

(21) CSJN, “Di Nunzio Daniel F. c/ The First National Bank of Boston y otros”, Fallos: 329: 5239 (2006), consid. 5º del voto de Lorenzetti.

(22) CSJN, “Etcheverry, Roberto Eduardo c/ Omint Sociedad Anónima y Servicios”, Fallos: 324:677 (2001).

(23) WAJNTRAUB, Javier H., *Los consumidores con vulnerabilidad agravada en la reciente normativa*, Diario La Ley 16/06/2020, 2. Cita Online: AR/DOC/1929/2020.

(24) ALFERILLO, Pascual E., *El modelo de juez para la resolución de los conflictos de consumo*, RDCO 308, 87, Cita Online: AR/DOC/955/2021.

Recordemos que el proceso del consumo se aparta, en varios aspectos, de las matrices clásicas y la verificación de sus principios –tanto en acciones individuales como colectivas– bajo el rótulo de “tutela procesal diferenciada”⁽²⁵⁾ enfatizan, en este sector, la accesibilidad al sistema judicial, la simplificación de los trámites, la trascendencia del principio de duración razonable, la búsqueda y primacía de la verdad objetiva, la consagración del derecho material, la condena del excesivo rigor formal y la nivelación de los desequilibrios procesales⁽²⁶⁾. HERNÁNDEZ apunta que la doctrina consumerista ha sumado recaudos especiales para la satisfacción de la tutela judicial efectiva, como el “beneficio de justicia gratuita”; la “colectivización procesal”, y la “defensa excepcional en procesos de ejecución”⁽²⁷⁾.

Por ello, primero hay que sujetarse a las disposiciones del propio sistema, y ello por cuanto si dicho derecho tiene como fuente el art. 42 de la CN, la interpretación judicial que se haga de una norma de tal trascendencia no puede ser otra que darle prelación al derecho constitucionalmente protegido de modo expreso y a sus propios principios, por encima de los que surgen extrasistema⁽²⁸⁾ aun cuando éstos también gocen de raigambre constitucional.

VII) Conclusiones propuestas

a) Es constitucional el diseño de instituciones procesales en la normativa de fondo en tanto sean razonables y estén enderezadas a garantizar la efectividad de los derechos consagrados en dicha normativa.

b) El “beneficio de justicia gratuita” (arts. 53 y 55, LDC) es una figura autónoma, conferida legal y automáticamente, sin necesidad de petición especial ni prueba del interesado, para los procesos individuales y colectivos de consumo que podrá o no coincidir con la franquicia procesal disciplinada en los ordenamientos procesales (nacional o provinciales).

c) La interpretación amplia que ha hecho la Corte Nacional en el precedente “ADDUC” resulta replicable en los procesos individuales de consumo.

d) El beneficio de justicia gratuita, tanto para los procesos judiciales individuales como colectivo de consumo, alcanza a los gastos iniciales o de postulación y también a las costas de éste.

VOCES: DAÑOS Y PERJUICIOS - DAÑO PUNITIVO - CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL - COMERCIO E INDUSTRIA - OBLIGACIONES - DERECHOS DEL CONSUMIDOR - DEFENSA DEL CONSUMIDOR - CONTRATOS - RESPONSABILIDAD CIVIL - CONSTITUCIÓN NACIONAL - BENEFICIO DE JUSTICIA GRATUITA

(25) La cual es establecida tanto por la normativa de fondo como por normas de tono procesal que tienen a su protección y amparo (GOZÁINI, Osvaldo A., *Protección procesal del usuario y consumidor*, Rubinzal–Culzoni editores, Santa Fe, 2005, p. 12).

(26) BELLUSCI DE GONZÁLEZ ZAVALA, Florencia – SOLÁ, Victorino, *Los principios en el proceso de consumo*, DCCyE 2011 (octubre), 85, Cita Online: AR/DOC/3380/2011, con cita de Peyrano y Berzozze.

(27) HERNÁNDEZ, Carlos A., *Anotaciones sobre un valioso precedente de la CSJN que refuerza la tutela judicial efectiva de los consumidores. A propósito de las ejecuciones prendarias*, JA 18/09/2019, 79, Cita Online: AR/DOC/2634/2019.

(28) STJ, sala Civ. Com. y Min., Río Negro, 07/11/2017, “López, Patricia L. c. Francisco O. Díaz S.A. y otros”, cit.