

FRANCO RASCHETTI

# EL ROL DEL JUEZ EN LOS PROCESOS JUDICIALES DE CONSUMO

COLECCIÓN ACADÉMICA DIGITAL



EL DERECHO



# **EL ROL DEL JUEZ EN LOS PROCESOS JUDICIALES DE CONSUMO**



FRANCO RASCHETTI

# EL ROL DEL JUEZ EN LOS PROCESOS JUDICIALES DE CONSUMO



EL DERECHO

Raschetti, Franco

El rol del juez en los procesos judiciales de consumo / Franco Raschetti  
; Director Alejandro Borda ; Prólogo de Edgardo Ignacio Saux. - 1a ed.  
- Ciudad Autónoma de Buenos Aires : El Derecho, 2023.

Libro digital, PDF - (Académica digital / Alejandro Borda)

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-8368-73-3

1. Derecho. 2. Jueces. 3. Procesos Judiciales. I. Borda, Alejandro, dir.  
II. Saux, Edgardo Ignacio, prolog. III. Título.

CDD 340



**EL DERECHO**

Todos los derechos reservados

Av. Alicia Moreau de Justo 1300 - C1107AAZ - CABA  
Buenos Aires, República Argentina, septiembre de 2023

ISBN: 978-987-8368-73-3

---

Queda hecho el depósito que previene la Ley 11.723  
Printed in Argentine - Impreso en la Argentina

# ÍNDICE GENERAL

Prólogo (a cargo del Dr. Edgardo I. Saux).....	11
I) Liminar. Descripción metodológica.....	15
I.a) A modo de proemio.....	15
I.b) Metodología de trabajo .....	16
II) “Rol” y “modelo” de juez.....	17
III) El carácter de los derechos involucrados.....	19
IV) La interpretación de las normas .....	23
V) La interpretación judicial del contrato de consumo .....	26
V.a) Exordio.....	26
V.b) Enfoque de la teoría general del contrato .....	28
V.c) Las reglas de los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas.....	31
VI) El acceso a la justicia y la igualdad de las partes litigantes. Necesidad de un criterio cauteloso .....	35
VII) Eficacia de la decisión judicial .....	39
VIII) Los procesos colectivos de consumo.....	42
IX) Lenguaje claro en el pronunciamiento judicial .....	46
Conclusiones generales.....	51
Bibliografía citada.....	53
Detalle jurisprudencial.....	58



La presente obra está elaborada en base a la tesis del autor, dirigida por el Dr. Mauro R. Bonato, para acceder al título de posgrado de la Especialización en Magistratura de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales del Rosario de la Pontificia Universidad Católica Argentina, carrera dirigida por Marcelo C. Quaglia y coordinada por Mónica Sutter Schneider. El trabajo mereció la máxima calificación (10 - sobresaliente), con recomendación de publicación según el jurado universitario integrado por los Dres. Gabriel O. Abad, Carlos A. Hernández y Marcelo C. Quaglia.

Asimismo, su publicación cuenta con el apoyo y auspicio del Instituto Región Centro de la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba.

A las cátedras de “Contratos. Parte General”, “Contratos. Parte Especial” y “Defensa del consumidor y del usuario”, de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales del Rosario - Pontificia Universidad Católica Argentina, y muy especialmente a sus referentes, Mónica y Carlos, por todo lo que me han enseñado y de quienes continúo aprendiendo día a día.

*“Florece legisladores, pululan archivistas, cuéntanse los funcionarios por legiones: las leyes se multiplican, sin reforzar por ello su eficacia”.*

(Ingenieros, José, *El hombre mediocre*, Buenos Aires, Ediciones Libertador, 2005, p. 140).



## PRÓLOGO

El autor de la presente obra, Dr. Franco Raschetti<sup>1</sup>, es un joven, talentoso y destacado jurista formado en la prestigiosa Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica Argentina con sede en la ciudad de Rosario.

Obtuvo allí su título de abogado, y luego el de Doctor en Derecho, así como las especializaciones en Derecho de Daños y en Magistratura, junto con dos diplomaturas.

Como no podía ser de otro modo, fue oportunamente designado profesor de las asignaturas de Contratos (Parte General y Parte Especial) y Derecho del consumo.

Fiel a esa vocación formativa e investigativa que es el motor de las actividades académicas y docentes, es autor de dos importantes obras jurídicas en derecho privado, así como de más de setenta trabajos de doctrina en obras colectivas y en revistas jurídicas de relevancia.

Es también miembro del Instituto de la Región Centro, dependiente de la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba, ámbito

---

1. El autor es abogado graduado con Diploma de Honor (UCA, Derecho Rosario); Doctor en Derecho (tesis sobresaliente - UCA, Derecho Rosario); Especialista en Derecho de Daños (UCA, Derecho Rosario); Especialista en Magistratura (UCA, Derecho Rosario); Profesor de las asignaturas “Contratos. Parte General”, “Contratos. Parte Especial” y “Defensa del consumidor y del usuario” (UCA, Derecho Rosario); miembro del Instituto Región Centro de la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba; autor de las obras *Responsabilidad extracontractual del Estado* (2ª edición, Librería Cívica, 2022); *Contrato de fianza* (El Derecho, 2019) y autor de más de setenta artículos de doctrina en revistas especializadas; Diplomado en Derecho Procesal Constitucional (UCA, Derecho Rosario); Diplomado en Aspectos Patrimoniales del CCCN (UCA, Económicas Rosario); fundador y miembro del equipo editorial de *Ius in Fieri* (sitio de doctrina jurídica digital abierta).

en el cual cumple un rol activo y comprometido que justifica ampliamente su pertenencia al mismo.

Muestra de tal compromiso es su voluntad de vincular esta valiosa publicación operada a través de la Editorial El Derecho con dicho Instituto, y de solicitarme, generosamente (en mi rol de Director de aquél), estas palabras que prologan la edición.

El libro en cuestión –que se corresponde con su tesis de Especialización en Magistratura, aprobada oportunamente con la calificación máxima de sobresaliente con recomendación de publicación– se integra con nueve capítulos, seguidos de sus conclusiones personales y de una extensa nota bibliográfica y otra reseña jurisprudencial muy profusa y pertinente.

La obra del Dr. Raschetti ofrece al lector, además de la relevancia doctrinaria y jurisprudencial del tema objeto de análisis, una excelente propuesta metodológica (contenida o reseñada ya en el primer capítulo), así como un lúcido análisis de los aspectos más relevantes de la temática inherente a la labor judicial relacionada a los contratos de consumo.

Uno de ellos es el modelo de juez pretendido en los litigios en los cuales se ven involucrados derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios, con singular requerimiento a su respecto, además del necesario conocimiento cabal de la normativa comprometida en la materia consumerista, el difícil equilibrio entre su deber de imparcialidad y la preeminencia del principio dispositivo que informa al proceso, frente a la tutela legal a la vulnerabilidad de quien resulta en el conflicto traído a juzgamiento, claramente la parte más vulnerable.

Tal aspecto es luego relacionado por el autor con el relevante tema de la interpretación judicial del contrato, y más específicamente del contrato de consumo.

Se analizan singularmente los casos de los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predisuestas (típicamente consumeristas), la importante temática de la eficacia real de la decisión judicial en el caso concreto, y lo atañente a un tema tan actual como complejo y con carencias regulatorias a nivel normativo, cual es el de los procesos colectivos de consumo.

Las conclusiones personales del autor cierran y justifican metodológicamente su eficaz labor.

Creo que la obra que gratamente me toca prologar cumple con un doble estándar de eficacia: la académica, sostenida en la calidad técnica de rango dogmático legitimada en un acervo bibliográfico y jurisprudencial especialmente elogiado, y la pragmática, en cuanto sin dudas será un más que im-

portante aporte a quienes, desde el ejercicio profesional o desde el propio de la magistratura, se enfrenten a procesos consumeristas, tan frecuentes como importantes en los tiempos que corren.

No puedo menos que reiterar, como cierre de esta breve presentación, mi gratitud y reconocimiento al autor por su designio de vincular al Instituto al cual pertenece en la publicación de este libro, así como honrarme al encomendarme prologarlo.

Dr. Edgardo I. Saux  
Santa Fe, abril 2023



## I) Liminar. Descripción metodológica

### I.a) A modo de proemio

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<sup>1</sup>. Sin perjuicio de la relevancia que este estado de situación reconoce para sí, nos permitimos destacar dos aspectos que, a nuestro criterio, descuelan 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 marcas<sup>2</sup>.

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<sup>3</sup>.

Frente a ello, tenemos para nosotros que un modo quizá adecuado de intentar contribuir a superar los desafíos apuntados radica en la cabal comprensión de que la actuación de la magistratura en el marco de procesos ju-

1. Bien se ha dicho que “todo el sistema protectorio vive tiempos de reformulación acordes con el sistema económico y la evolución del contexto jurídico que viven nuestras sociedades. No se debe mirar al derecho del consumidor desde un prisma rígido y estático en tiempos de cambios y desarrollo” (Blanco Muiño, Fernando - Vázquez Ferreyra, Roberto A., “El derecho del consumidor en la hora actual”, *La Ley* 2022-E, 686, Cita Online: AR/DOC/2533/2022).

2. Ampliar en: Hernández, Carlos A., “Estado actual del derecho del consumidor. A 25 años de vigencia de la Ley de Defensa del Consumidor”, *JA* del 07/11/2018, 77, Cita Online: AR/DOC/3574/2018.

3. Una sencilla muestra: jurisprudencialmente se ha entendido que entre el empleador y la aseguradora de riesgos del trabajo existe un contrato de consumo lo que, de rondón, apareja que el trabajador sea un “expuesto” a dicha vinculación jurídica (Juzg. Trab. N° III, Tucumán, 07/03/2022, “Fernández, Lucas Sebastián c/ Asociart ART s/ amparo”, Cita Online: AR/JUR/21349/2022; Trib. Lab. 4, Morón, 23/12/2020, “Muñoz, Jorge Alberto c/ Membrana Alumantec S.R.L y otro/a s/ despido”, Cita Online: AR/JUR/79344/2020).

diciales –individuales y colectivos– de consumo representa una herramienta de fuste para la aplicación y desarrollo acorde de la disciplina. Desde tales coordenadas, nos proponemos en este trabajo realizar un “proyecto de intervención”<sup>4</sup> que, partiendo del estudio de la dimensión procesal de la protección de los consumidores permita, a través de la elaboración de ciertas pautas de actuación para los jueces, mejorar la faz dinámica de las instituciones jurídicas fundadas y de rito.

Como afirmara Holmes, “*certitude is not the test of certainty*”<sup>5</sup>, de manera que –haciendo nuestras las palabras de Morello–, aunque no sería juicioso depositar en los resultados obtenidos esperanzas demasiado optimistas, pensamos sí que el intento puede dejar algún fruto beneficioso, desde que la labor de sistematización permitirá mostrar, ante las rebeldías a enfrentar, salidas aceptables y ciertos cánones mínimos que han de ayudar en la búsqueda de respuestas<sup>6</sup>.

De este modo, la utilidad e importancia de esta obra será apreciada por los hombres y mujeres de ciencia, con un criterio sereno y elevado, siendo ellos quienes juzgarán de nuestro sostenido esfuerzo<sup>7</sup>, el cual, desde nuestro modesto lugar, cobija la esperanza de contribuir a dilucidar una temática de cenital importancia en nuestro días para no perder de vista aquella dimensión funcional de los jueces como “servidores del derecho para la realización de la justicia”<sup>8</sup>.

### *1.b) Metodología de trabajo*

Por imperativo y consecuencia de las características del estudio emprendido y la temática analizada, nuestra tesina se estructurará como un trabajo de investigación teórica, de índole deductiva, planteando un abordaje bibliográfico a partir del análisis de tesis, desarrollos teóricos o conceptuales, su com-

4. Según la terminología utilizada en el reglamento de la Carrera de Especialización para la Magistratura (UCA, Derecho Rosario).

5. Holmes, Oliver W., *Natural Law*, Harvard Law Review, Vol. 32, Núm. 1, noviembre 1918, p. 40.

6. Morello, Augusto M., *Indemnización del daño contractual*, T. I, Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 1967, p. 10.

7. Machado, José O., *Exposición y comentario de Código Civil Argentino*, T. I, Buenos Aires, Félix Lajouane editor, 1898-1902, p. XXIV de su “Introducción”.

8. CSJN, “Manzanares”, *Fallos*: 249:37 (1961); “Chammás, Eduardo Teodoro y otro c/ Banco de Córdoba”, *Fallos*: 304:1416 (1982); “Banco Nación Argentina c/ Rodríguez, José y otro s/ demanda ejecutiva”, *Fallos*: 310:2674 (1987).

paración y valoración, con el objetivo de que, producto de este diagnóstico, sea factible postular nuevos desarrollos teóricos.

En función del tópico a tratar, no se adoptarán trabajos de campo, relevamientos, encuestas, participación experimental o muestreos en atención al carácter eminentemente teórico de la problemática. De esta manera, se partirá de un estudio descriptivo-exploratorio de los estudios esbozados en torno a la actuación judicial en el ámbito de diferentes instituciones vinculadas al proceso judicial de consumo y de la fundamentación y contenido actual del régimen consumeril como disciplina.

De tal guisa, se apunta a desarrollar el objeto de estudio a través de la relación dialógica entre las normas vigentes sobre la disciplina, los valores jurídicos implicados y la aplicación e interpretación que de éstos y aquéllas se ha propiciado en la jurisprudencia y literatura especializada, propendiendo a lograr una vinculación interdisciplinaria de todos los saberes y áreas del conocimiento en juego.

Finalmente, se utiliza como sistema de citas de la bibliografía consultada el descripto en el “Reglamento unificado de presentación de trabajos, monografías, tesinas y tesis de posgrado y trabajos de adscripción” propiciado en el área de Posgrado de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales del Rosario de la Pontificia Universidad Católica Argentina.

## II) “Rol” y “modelo” de juez

Un primer aspecto para desbrozar se ve representado en delimitar el “modelo” de juez en relación a un determinado “rol” que se recomienda que el mismo desempeñe. Esto así ya que tenemos para nosotros que resultará más conveniente proponer en las líneas subsiguientes no ya el diseño de un perfil especial, completo y autosuficiente de magistrado, sino que, por el contrario, nos mueve la intención de asentar algunas pautas especiales de actuación del órgano jurisdiccional cuando sean llevados a su conocimiento casos que involucren derechos de consumidores y usuarios.

Es que el “modelo” de juez importa una definición sensiblemente más amplia que ha merecido la preocupación autoral de precipuos estudiosos, entre los que podemos destacar –sin pretender agotarlos– los trabajos de Ost discerniendo entre el juez Júpiter, Hércules y Hermes<sup>9</sup> (figuras que tienen

9. Ost, François, “Júpiter, Hércules, Hermes: tres modelos de juez”, en *Doxa*. Cuadernos de Filosofía del Derecho N° 14, Alicante, 1993, pp. 169-194.

reminiscencia en Dworkin<sup>10</sup>), el celeberrimo modelo de “juez racional” caro a la corriente del neoconstitucionalismo<sup>11</sup>, el juez del “derecho de gestión”<sup>12</sup>, las categorías de juez guardián, ejecutor, delegado y político<sup>13</sup> o aquellas agrupadas por Posner como un “triángulo equilátero” de concepciones del rol judicial: formalismo, política y pragmatismo<sup>14</sup>.

Cada una de dichas corrientes o doctrinas amerita, sin dudas, un debate especial dado que no podemos negar, siguiendo a Berizonce<sup>15</sup>, una situación sumamente particular pues la coyuntura nos enfrenta a una demanda de que los jueces están llamados a asumir, cada vez más, funciones superadoras de la tradicional misión compositiva en el marco puramente adversarial y garantístico, para convertirse ya en verdaderos y propios “administradores”, “gestores”, “acompañantes” o “colaboradores”, cual eficientes custodios de la efectividad en concreto de los derechos de las personas. Pero al unísono, la extraordinaria litigiosidad que caracteriza nuestro tiempo obliga a los magistrados a estandarizar sus decisiones como así también, muchas veces, la recurrencia legislativa a preceptos abiertos, flexibles, indeterminados –tanto como el inmovilismo del legislador–, terminan trasladando a los jueces funciones que son más propias de aquél, debiendo asumir tareas integrativas y de “suplencia judicial”.

Como quiera que sea, el mentado “modelo”, de neto cariz amplio y representativo de la actividad judicial toda, ha sido descripto magistralmente por Andruet (h.) en lúcidos términos que ameritan la cita íntegra y textual de su valoración: “Todos hemos comprendido que la magistratura no constituye

10. Aunque no en el mismo sentido que el utilizado por Ost, especialmente el modelo de Hércules aparece en Dworkin, Ronald M., *El imperio de la Justicia. De la teoría general del derecho e interpretación de los jueces y de la integridad política y legal como clave de la teoría y práctica*, Barcelona, Gedisa, 1988.

11. Villalonga Torrijo, Cristián, “Analizando el modelo de juez racional. Reflexiones sobre la teoría de la jurisdicción en el Neoconstitucionalismo”, *Revista Chilena de Derecho*, Vol. 46, N° 3, 2019, pp. 765-789.

12. Pérez, María G., “Aplicación y creación del Derecho. El rol del juez ante un nuevo Paradigma”, *Revista Jurídica UCES*, 2004, N° 8, pp. 283-290.

13. Garrido Gómez, María I., “La predecibilidad de las decisiones judiciales”, *Ius et Praxis*, año 2009, Vol. 15, Núm. 1, pp. 55-72.

14. Posner, Richard A., “El rol del juez en el siglo XXI”, *Themis. Revista de Derecho* N° 58, 2010, p. 201.

15. Berizonce, Roberto O., “Recientes tendencias en la posición de juez”, *Revista de Estudos Constitucionais, Hermenêutica e Teoria do Direito*, Vol. 1, N° 2 julio-diciembre, 2009, p. 4. Con cita de Sosa, el autor pone de resalto que “la labor jurisdiccional asume ahora el carácter de interpretación creativa o ya se muestra con otros novedosos perfiles, a menudo acuciada por la influencia de las decisiones pioneras de los tribunales internacionales”.

a una institución republicana para ser ejercida con temores –ni a lo propio ni a lo ajeno–, con genuflexión –a cualquier poder–, con torpeza –propia de quien no es prudente– o con intolerancia –a todo aquello que resulta diferente–. Tampoco decimos que se trate de una función heroica. Se trata en rigor de poder mixturar en cada resolución la prudencia del juicio intelectual, acorde a los códigos formales y fundales con la misma ética de la convicción que anuncia lo justo de cada quien y que se escribe sobre la ética de la responsabilidad, porque las resoluciones de la entidad que ellas sean tienen un efecto consecuencial directo sobre otras personas y/o cosas”<sup>16</sup>.

De la lectura de las categorías precitadas se desprende que la ocupación por el “modelo” judicial representa una cuestión que excede los márgenes de este trabajo, el cual, sin desconocer la relevancia que reviste el tópico aludido, se abocará –reiteramos– al análisis de una especial dinámica de gestión del conflicto que, por la materia debatida, debe atender el juez interviniente en virtud de la especial naturaleza que reconoce el *thema* sobre el cual habrá de decidir en el caso concreto. Partiendo de ello se explica, por fin, que nos decidamos por un aspecto especial que deriva en pautas específicas de actuación judicial en un ámbito concreto y delimitado.

### III) El carácter de los derechos involucrados

Aclarado lo anterior, la asignación del rol preeminente del órgano judicial se vincula estrechamente con el carácter de los derechos involucrados en la lid judicial llevada a su conocimiento.

En el ámbito de tutela al consumidor dicho carácter especial se ve justificado con ahínco pues involucra un campo de protección que goza de raigambre constitucional en nuestro país a partir del año 1994 con la introducción del artículo 42 en la Carta Magna, raigambre que, siguiendo a Saux, se enrola en la constitucionalización de la cultura jurídica jusprivatista que, además de aquellos matices principialistas de innegable relevancia, tiene asiento en relación con ámbitos operativos dentro de las enormes potencialidades del quehacer propio del negocio jurídico que, a partir de la reforma Constitucional del año 1994, tienen en la Carta Magna argentina tutela específica y singularizada, como lo son el medio ambiente, las relaciones de consumo, el régimen de la

16. Andruet (h.), Armando S., “El compromiso cívico y el Poder Judicial”, *La Ley* 2009-B, 940, Cita Online: AR/DOC/937/2009.

libre competencia en el mercado, la no discriminación y los derechos de incidencia colectiva en general (según artículos 41, 42 y 43, CN)<sup>17</sup>.

En el artículo 42 CN se propende, a lo largo de sus tres párrafos, no sólo al reconocimiento de derechos basales de la tutela consumeril –v. gr., el trato digno, la información, la seguridad y la protección de los intereses económicos– sino, y fundamentalmente, al establecimiento de mecanismos idóneos de aplicación y solución de conflictos por parte de las autoridades competentes, técnica plausible pues la eficacia la tutela no sólo depende del reconocimiento de derechos, sino, en igual medida y especialmente, de los medios adecuados y eficaces para ejercerlos.

Así es que sin perjuicio de que los derechos allí consagrados sean de goce directo y efectivo por parte de sus titulares<sup>18</sup>, por la manda de establecer “procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos”, es que se redimensiona el rol judicial en tren de la construcción de la tutela efectiva para los individuos amparados por el texto constitucional. Haciéndonos eco de las palabras de Santiago, una cultura jurídica inspirada en derechos antes que en normas o deberes jurídicos representa una nueva realidad que lleva al crecimiento del rol y la importancia de la magistratura, que pasa a ocupar un lugar institucional clave, bien diverso del modelo legicentrista decimonónico imperante anteriormente en los sistemas jurídicos de base continental<sup>19</sup>.

De tal guisa, se enlaza este ámbito preferente de tutela con otros principios fundamentales como el acceso a la justicia, el cual goza también de una dimensión constitucional derivada de la garantía del debido proceso del artículo 18 de la Constitución Nacional y del preámbulo que manda a “afianzar la justicia”, como así también de los Tratados de Derechos Humanos –por caso, artículos 8º y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos– de jerarquía constitucional (cfr. artículo 75, inc. 22, CN). Añádase que a nivel legal existe un claro temperamento de concebir a la disciplina como de orden público conforme el artículo 65 de la Ley de Defensa del Consumidor –en adelante, LDC–.

17. Saux, Edgardo I., “Teoría general de los actos jurídicos en la doctrina autoral y judicial. Consideraciones a la luz del Código Civil y Comercial de la Nación”, *JA* del 07/11/2018, 363, Cita Online: AR/DOC/3340/2018.

18. CSJN, “Zubeldía, Luis y otros c/ Municipalidad de La Plata y otro”, *Fallos*: 329:28 (2006).

19. Santiago, Alfonso, “Sistema jurídico, teoría del derecho y rol de los jueces: las novedades del Neoconstitucionalismo”, *Dikaion. Revista de Fundamentación Jurídica*, Año 22 – N° 17, 2008, pp. 136-137.

Esta vinculación de derechos no es caprichosa ni antojadiza sino que se desprende de la incontrastable fuerza expansiva del derecho de defensa del consumidor, en cuyo marco mal puede dudarse de su autonomía: tiene fuente constitucional, legislación especial, órganos de aplicación cada vez más especializados, doctrina y principios particulares que constituyen la base de sustentación del sistema; es el principio protectorio de base constitucional, lo que significa un estatuto protectorio de las personas vulnerables<sup>20</sup>. Esto redunda, siguiendo a Galdós, en un subsistema autoabasteciente, con pluralidad de fuentes normativas convencionales y constitucionales, integradas sistémicamente en diálogo de fuentes entre el derecho privado y la legislación especial, con fuerte tutela del consumidor, presencia del orden público de protección y activismo judicial<sup>21</sup>.

Asimismo, resulta por demás relevante que el ámbito de la tutela al consumidor se presenta como un escenario propicio para la consolidación de las nuevas “categorías” de derechos. Es que, a partir de lo normado en el Código Civil y Comercial de la Nación –en adelante, CCCN–, en los artículos 14, 240 y 1737 goza de predicamento legal expreso la distinción entre derechos individuales y derechos de incidencia colectiva, los cuales –ambos– entran a tallar en la materia tratada.

Urge aclarar que dentro de los derechos “de incidencia colectiva” la Corte Nacional se ha ocupado en el celeberrimo precedente “Halabi”<sup>22</sup> de introducir una subclasificación –que no obra en el CCCN pero que es replicada en numerosos fallos posteriores del Tribunal Cimero<sup>23</sup>–, en donde distinguió dentro de los derechos de incidencia colectiva –como género– dos subtipos: a) los derechos de incidencia colectiva que tienen por objeto bienes colectivos; b) los derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos.

20. Lorenzetti, Ricardo L., *Teoría de la decisión judicial. Fundamentos de Derecho*, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni editores, 2006, p. 38.

21. Ver Galdós, Jorge M., “La sanción punitiva en el Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor”, en Santarelli, Fulvio G. - Chamatropulos, Demetrio A. (coords.), *Suplemento Especial Comentarios al Anteproyecto de LDC*, Buenos Aires, La Ley, 2019, pp. 551 y sigs. Cita Online: AR/DOC/640/2019.

22. CSJN, “Halabi, Ernesto c/ PEN - Ley N° 25.873 - Decreto N° 1.563/2004 s/ amparo”, *Fallos* 332:111 (2009).

23. Por ejemplo, en CSJN, “Padec c/ Swiss Medical S.A. s/ nulidad de cláusulas contractuales”, *Fallos*: 336:1236 (2013) y en CSJN, “Asociación Civil para la Defensa en el Ámbito Federal e Internacional de Derechos c/ Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados s/ amparo”, *Fallos*: 338:29 (2015). En el año 2016 hizo lo propio en “Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad (CEPIS) y otros c/ Ministerio de Agricultura y Minería s/ amparo colectivo”, *Fallos*: 339:1077 (2016).

Sobre los primeros, dijo el Tribunal que son aquellos que pertenecen a toda la comunidad, siendo indivisibles y no admitiendo exclusión alguna. Por ello es que no pueden ser objeto de apropiación individual, como sucede con el medio ambiente, cuyos titulares son siempre indeterminados, siendo su determinación solo una situación momentánea. Distinta es la situación en los derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos en los cuales no se patentiza un bien colectivo, dado que se afectan derechos individuales enteramente divisibles, hallándose un hecho único o continuado que provoca lesión de todos ellos y, por tanto, es identificable una causa fáctica homogénea.

En base a ello, podemos hallar supuestos de aplicación de cada una de las categorías de los derechos individuales y de incidencia colectiva dentro del espectro de aplicación del estatuto de defensa del consumidor. Piénsese, a guisa de ejemplo, en el caso de un consumidor que en base al artículo 10 bis de la LDC demanda el cumplimiento forzado o el resarcimiento del no-cimiento causado con motivo de un incumplimiento contractual –derecho subjetivo–; el caso de impetrar el reclamo de tutela ambiental fundado en el consumo sustentable (artículos 43, LDC y 1094, CCCN) –derecho de incidencia colectiva sobre un bien colectivo–, o, finalmente, la promoción de una acción por una asociación de consumidores representando a una “clase” de afectados –derechos de incidencia colectiva sobre intereses individuales homogéneos–.

La ejemplificación vertida pone de manifiesto que, como venimos desarrollando, el tipo de derecho involucrado compromete una especial valoración del desempeño judicial en atención a la naturaleza de la relación jurídica sustancial que funda el pedimento judicial, siendo que cada una de las tipologías analizadas son pasibles de gozar predicamento en el ámbito de defensa del consumidor.

Por añadidura, no sólo las categorías ya tratadas encuentran un terreno propicio de aplicación en la disciplina de marras, sino que además el proceso judicial reconocerá particularidades y modulaciones especialmente cuando se involucren derechos de incidencia colectiva –aspecto que será tratado oportunamente en este trabajo–, de modo que creemos que resulta un imperativo funcional para el magistrado que conduce la resolución judicial del caso identificar y precisar con suficiencia el tipo de relación jurídica subyacente en el pleito en el cual conoce y que dota de sentido a cada una de las pretensiones argüidas por los litigantes, pues dicha elucidación puede tener un impacto central en el devenir y en la decisión del juicio.

#### IV) La interpretación de las normas

En lo que respecta a la normativa que lo conforma, el régimen de defensa del consumidor reconoce una característica distintiva dada por la pluralidad de fuentes, aspecto que, va de suyo, a la vez que tonifica y potencia la protección, puede aparejar conflictos interpretativos por superposición o contradicción entre la variedad de normas aplicables al caso. Ya que tal diferendo habrá de ser zanjado especialmente por el juzgador, se explica, así, como un componente esencial del “rol” del juez para la selección, aplicación e interpretación de normas en un proceso de consumo.

La valoración de las normas en juego apareja una especial manifestación en estos casos en donde además de desentrañar el sentido y alcance de la misma, se nutre tal tarea interpretativa de otras pautas de valoración como aquellas supralegales provenientes de una rotunda manda constitucional contenida en el artículo 42 CN, o también, las que dimanen de otras normas aplicables al caso como consecuencia de la mentada pluralidad de fuentes que signa a un sistema transversal como es el consumeril. Asimismo, es factible que el vínculo jurídico entre proveedor y consumidor se funde en un contrato de consumo de manera que dicho acuerdo de voluntades, con su plan prestacional y su regulación especial de los intereses personales de las partes, también habrá de desempeñar un papel trascendente en el modo de estudiar la relación jurídica entre las partes y sus consecuencias.

De tal guisa, nos encontramos frente a un sistema de confluencia de normas aplicables, con principios propios y moldeado, muchas veces, en el caso concreto por una relación contractual que delimita los derechos y obligaciones de las partes, comprometiendo sus conductas en aras de la satisfacción de su interés. Todo ello, cómo dudarlo, dota al modo en el cual debe desenvolverse la labor judicial de una especialidad nada desdeñable.

Se ha sostenido con acierto que el consumidor es merecedor de una tutela diferenciada, la cual es establecida tanto por la normativa de fondo como por normas de tono procesal que tienen a su protección y amparo<sup>24</sup>, “plasmándose un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación, consagrados por el ordenamiento jurídico en favor del consumidor, para garantizarle en el mercado una posición de equilibrio en

24. Gozaíni, Osvaldo A., *Protección procesal del usuario y consumidor*, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni editores, 2005, p. 12

sus relaciones con los empresarios”<sup>25</sup>, con soluciones propias, derivadas de su lógica específica y tendiente a realizar una justicia todavía más concreta y particular para determinados sectores<sup>26</sup>. A tono con ello se barrunta que la relación de consumo nos presenta su propio universo jurídico, el cual pretende autoabastecerse a partir de sus pautas, criterios y principios, estableciendo fundamentos propios y bases específicas, todo lo cual en más de una ocasión podrá afectar principios generales del ordenamiento jurídico, los que dábamos por sentados y que a veces se constituían como pilares de nuestro razonamiento jurídico<sup>27</sup>.

Partiendo del repaso hecho, se patentiza la convergencia de normativa provincial y nacional con la internacional, la de jerarquía legal con aquella supralegal o hasta constitucional ante lo cual, en primer término, se debe exaltar el hecho de que el artículo 42 de nuestra Carta Magna actúa como una pauta armonizadora de un sistema signado por la pluralidad de fuentes<sup>28</sup> y, al mismo tiempo, como una estrella polar para el tránsito de la tarea judicial que, en este contexto, mereciera la descripción lúcida de Peyrano de un “juez de protección”, vale decir, quien intenta disminuir el desnivel que importa que se trate de un sujeto vulnerable no sólo en el acceso al sistema de justicia sino también en su desempeño ulterior en juicio<sup>29</sup>.

Luego, frente al pluralismo de fuentes, legislativamente se ha erigido de modo expreso tanto en la LDC como en el CCCN un criterio de valoración de normativas para estos casos y que consolida el “principio protectorio” que gobierna al sistema de defensa del consumidor. No resulta menor el hecho de que el legislador se haya ocupado con ahínco al respecto destinando reiterados artículos para dejar plasmado el método para operar con las normas aplicables.

25. Stiglitz, Rubén S. - Stiglitz, Gabriel A., “Ley de Defensa del Consumidor (una primera visión de conjunto)”, *La Ley* Online Cita: 0003/011878.

26. Picasso, Sebastián, “La culpa de la víctima en las relaciones de consumo. Precisiones de la Corte Suprema”, *La Ley* 2008-C, 562, Cita Online: AR/DOC/1466/2008; Nicolau, Noemí L., “La tensión entre el sistema y el microsistema en el Derecho Privado”, en *Revista de Estudios del Centro*, UNR, Facultad de Derecho, N° 2, 1997, p. 80.

27. Ver Quaglia, Marcelo C., “Particularidades del régimen de tutela a los consumidores y usuarios”, *El Derecho* 258-60, Cita Online: ED-DCCLXXIV-527.

28. Sahián, José H., *Dimensión constitucional de la tutela a los consumidores*, Buenos Aires, La Ley, 2017, pp. 199-207; Wajntraub, Javier H., *Régimen jurídico del consumidor comentado*, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni editores, 2017, p. 12.

29. Cfr. Peyrano, Jorge W., “Los roles actuales del juez argentino”, *La Ley* 2017-C, 1044, Cita Online: AR/DOC/1020/2017.

Por un lado, en el artículo 3º de la LDC se lee que “en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor”, también el artículo 25 refiere que “los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor”, y el artículo 37 de la LDC estipula 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”.

Por el otro, sendos artículos del CCCN replican este entendimiento: “[...] las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor” (artículo 1094) y “el contrato se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa” (artículo 1095). Incluso, en materia de aplicación temporal de la ley, se prefija expresamente en el artículo 7º que “las nuevas leyes supletorias no son aplicables a los contratos en curso de ejecución, con excepción de las normas más favorables al consumidor en las relaciones de consumo”.

Como se aprecia, la preocupación del legislador sobre el criterio de interpretación de normas es relevante, lo que conmina a intentar delimitar la aplicación del mismo en los márgenes que le son propios. Vale decir, no debe dotárselo al precepto de un contenido que exceda el de la pauta interpretativa sobremanera cuando asidua y coloquialmente se lo ha dado en llamar “*in dubio pro consumidor*”, bautizo que pudiera llevar a equívocos y desavenencias.

A riesgo de comunicar una obviedad, tal axioma o brocárdico en modo alguno puede representar un argumento que defina de modo favorable la pretensión en beneficio del consumidor por el solo hecho de serlo pues, en rigor, no se trata de un criterio de análisis de la totalidad del caso sometido a conocimiento judicial sino, por el contrario, de una especial mecánica para la interpretación de la norma que presupone –ineludiblemente– un conflicto o una dificultad en discernir el sentido y alcance de un dispositivo legal o contractual.

En base a ello, se impone a la autoridad judicial, en caso de echar mano a la valiosa herramienta que le tiende el legislador, explicitar adecuadamente cuál es el dilema interpretativo, cuáles son los preceptos en pugna y las inter-

pretaciones factibles para luego argumentar acabadamente cómo la decisión adoptada representa la más favorable para los intereses del consumidor. Parece así que la mera alusión a que se está optando por una interpretación más favorable o menos gravosa no es en sí misma suficiente si no se la contextualiza y fundamenta según las constancias de la causa.

Esta especial carga argumental surge prístina a poco que se memora 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<sup>30</sup> para así mitigar, también, lo denunciado por Farina, esto es, que la vía judicial, tal como está organizada en nuestro país, constituye un serio obstáculo para la defensa de los derechos de consumidor<sup>31</sup>.

## V) La interpretación judicial del contrato de consumo

### V.a) Exordio

La posibilidad de aplicar el régimen consumeril a una relación jurídica reclama para sí dos requisitos ineludibles. Por un lado, la existencia de un vínculo jurídico (elemento objetivo) –denominado legislativamente como “relación de consumo” en el artículo 42 CN, artículo 3° LDC y artículo 1092 CCCN– y que el mismo se patentice entre un consumidor y un proveedor (elemento subjetivo) –conforme artículos 1° y 2° LDC y 1092 y 1093 CCCN–. Ambos reconocen una relación funcional entre ellos pues, muchas veces, a partir de reconocer el elemento subjetivo puede construirse el objetivo.

No nos explayaremos sobre el elemento subjetivo pues representa una hipótesis que excede a este trabajo, pero no podemos dejar de reseñar el auxilio que apareja la existencia de los artículos precitados para el operador por brindar ellos –polémicas aparte– sendas nociones sobre lo que debe entenderse por consumidor y proveedor.

Esta didáctica técnica legislativa no es uniforme en el medio comparado pues, por caso, en los instrumentos de la Unión Europea, a pesar de la numerosa normativa comunitaria que se refiere al consumidor, no encontramos, sin

30. CSJN, “Di Nunzio, Daniel F. c/ The First National Bank of Boston y otros s/ hábeas data”, *Fallos*: 329:5239 (2006).

31. Farina, Juan M., *Defensa del consumidor y del usuario*, 3ª edición, Buenos Aires, Astrea, 2004, p. 527.

embargo, un concepto de “consumidor” aplicable de forma generalizada y unánime<sup>32</sup>, utilizándose aproximaciones que no pueden erigirse en auténticas definiciones conceptuales, como sucede, por ejemplo, en la *Consumer Protection Act* de 1974<sup>33</sup>.

En relación al elemento objetivo, fue puesto de resalto, con tino, que debe dotárselo de una sensible amplitud, pudiendo contemplar a los contratos, los hechos y actos jurídicos, a los actos unilaterales, a la oferta de bienes o servicios y a los actos a título gratuito<sup>34</sup>, de modo tal que no se agota el origen de la “relación de consumo” en un “contrato de consumo” sino que, por el contrario, entre ambas nociones se traza una vinculación de género (relación de consumo) y especie (contrato de consumo), en atención de que un contrato de consumo aparejará forzosamente una relación de consumo pero esta última no necesariamente se funda exclusiva y excluyentemente en aquél.

No obstante ello, no puede en modo alguno desconocerse que una de las fuentes más asiduas del vínculo jurídico entre consumidores y proveedores radica, precisamente, en el contrato de consumo, y tomando al mismo como eminente fuente jurígena que da pábulo a una relación de consumo, debe tenerse en cuenta que uno de los aspectos más innovadores del CCCN es la “fractura del tipo general del contrato”, método único en el derecho comparado y en virtud del cual se dedica un título a los contratos discrecionales o paritarios y otro, de igual jerarquía, a los contratos de consumo<sup>35</sup>.

Así, el esquema normativo del CCCN conceptualiza un tipo general o único del contrato en la definición brindada en el artículo 957, el cual puede

32. Herrero Jiménez, Marcial, “Concepto de ‘consumidor’ en el derecho de la Unión Europea”, en AA. VV., *Derecho del consumo y normas antimonopolio*, Buenos Aires, La Ley, 2022, p. 5. Allí puede verse un estudio pormenorizado de las múltiples Directivas y Reglamentos de la Unión Europea.

33. Dicha amplitud se patentiza a través de la simple lectura de la disposición que sigue: “*The word consumer is not confined to the ultimate buyer; it means anyone likely to be injured by the lack of reasonable care. Perhaps the best illustration is provided by Stennet v. Hancock and Peters, where part of the wheel of a lorry came off and struck a pedestrian on the pavement. She recovered damages from the second defendant who had negligently repaired the wheel shortly before the accident*”. Comentando dicha disposición, Vega Vega barrunta que aquí se pone el acento en el “acto de consumo” como elemento tipificante de la noción de consumidor (Vega Vega, José A., *Derecho mercantil electrónico*, Madrid, Reus, 2015, p. 133).

34. Galdós, Jorge M., “La relación de consumo en la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación”, en Picasso, Sebastián - Vázquez Ferreyra, Roberto A. (directores), *Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada*, T. III, Buenos Aires, La Ley, 2011, p. 38; Sahián, José H., *Dimensión constitucional de la tutela a los consumidores*, op. cit., p. 208.

35. Lorenzetti, Ricardo L., “La interpretación de los contratos”, en Suplemento Especial *Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, Contratos 2015* (febrero), 191, Cita Online: AR/DOC/237/2015.

fragmentarse o manifestarse en contratos paritarios y en contratos de consumo, los cuales influyen, a su vez, sobre los tipos especiales. A la par, se introducen como tipología –aunque encarados legislativamente según la modalidad en la que se manifiesta el consentimiento– los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas (artículos 984-989 CCCN).

En este sentido, al receptor el nuevo cuerpo legal al contrato de consumo como una fragmentación de la categoría general de contrato<sup>36</sup>, puede revestir tal carácter cualquier contrato particular en el que los contratantes reúnan los recaudos de consumidor y proveedor, respectivamente<sup>37</sup>. En esta misma línea, las XXIV Jornadas Nacionales de Derecho Civil celebradas el 26, 27 y 28 de septiembre del 2018, en la Ciudad de Buenos Aires, concluyeron, en forma unánime, que “el concepto de relación de consumo posee amplitud suficiente como para proyectarse al ámbito de la contratación en general con consumidores y usuarios, comprendiendo entre otras situaciones a aquellas que resultan del seguro, transportes, servicios financieros, inversiones y mercados de capitales, medicina prepaga, etc.”<sup>38</sup>.

Pues bien, uno de los puntos de confluencia<sup>39</sup> entre la teoría general del contrato, los contratos de consumo y los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas es la interpretación del acuerdo, ya que se cuenta con normativa expresa que brinda pautas interpretativas para cada uno de los tres supuestos, las cuales, lejos de entrar en colisión insalvable, pueden cohonestarse en un juego dialógico, sin excluirse entre ellas.

### *V.b) Enfoque de la teoría general del contrato*

Expone McCormick que la interpretación es un corolario inevitable del lugar asignado a las razones autoritativas en los argumentos jurídicos y así la norma puesta en una fuente autoritativa de derecho tiene que ser comprendida antes de que pueda ser aplicada. De allí que por “interpretación en sentido estricto”, entiende considerar algunas dudas sobre el significado para aplicar

36. Ver: Hernández, Carlos A., “El ‘contrato de consumo’ en el contexto de la ‘teoría general del contrato’. A propósito del Código Civil y Comercial (expresión de una nueva estructura tipológica)”, *JA* 30/03/2016, 11, Cita Online: AR/DOC/4158/2016.

37. Arias, María P. - Trivisonno, Julieta B., “La protección del consumidor frente a la economía de servicios”, *JA* del 30/03/2016, 25, Cita Online: AR/DOC/4197/2016.

38. Conclusiones disponibles en <https://jndcbahiablanca2015.com/?cat=8>.

39. Otros pueden verse en: Stiglitz, Gabriel A., “La defensa del consumidor en el Código Civil y Comercial de la Nación”, en Sup. Esp. *Nuevo Código Civil y Comercial 2014* (noviembre), 137, Cita Online: AR/DOC/3858/2014.

adecuadamente alguna información y formar un juicio con el fin de resolver la duda para decidir a partir del significado que parezca el más razonable en el contexto<sup>40</sup>.

Con eje en la materia contractual, atinadamente se ha dicho que la labor de interpretar el contrato constituye una tarea que comprende diversas operaciones intelectuales, entre las que se pueden mencionar: la de establecer previamente la jerarquía contractual del material probatorio –tarea que puede suponer la delimitación del documento a interpretar–, reconstruir el significado del texto contractual conforme a los cánones legales y conectar el resultado interpretativo con su regulación jurídica sin invadir la esfera propia de la integración<sup>41</sup>.

Se trata, en suma, de delimitar los alcances del contrato celebrado pues serán aquellos que se deduzcan de la interpretación que se realice, determinando el sentido y significación de las declaraciones de voluntad de las partes manifestadas en sus cláusulas, considerándolas en el contexto y circunstancias en que fueron emitidas<sup>42</sup>.

Se ha optado por introducir en el CCCN, dentro de la teoría general del contrato, un capítulo especial denominado “Interpretación” –el capítulo 10 del título II del libro III–, en el cual se perfilan las distintas reglas a las cuales puede recurrir el intérprete –en este caso, el juez– en su tarea. Éstas se suman a la existencia de otras disposiciones obrantes tanto en la teoría general del contrato<sup>43</sup> como en la regulación especial de los tipos contractuales en particular<sup>44</sup>.

40. McCormick, Neil, “Argumentación e interpretación en el Derecho”, en *Doxa. Cuadernos de Filosofía del Derecho* N° 33, 2010, Alicante, 2010, pp. 68-69.

41. Ariza, Ariel C., *Interpretación de los contratos*, Buenos Aires, Hammurabi, 2005, p. 67.

42. Ibáñez, Carlos M., *Contratos. Parte general*, Buenos Aires, Hammurabi, 2021, p. 384.

43. Por ejemplo, el artículo 993 atinente a las cartas de intención: “Los instrumentos mediante los cuales una parte, o todas ellas, expresan un consentimiento para negociar sobre ciertas bases, limitado a cuestiones relativas a un futuro contrato, son de interpretación restrictiva”; el artículo 1027 *in fine* sobre estipulación a favor de terceros: “[...] La estipulación es de interpretación restrictiva”; el artículo 1037 relativo a la obligación de saneamiento: “Las cláusulas de supresión y disminución de la responsabilidad por saneamiento son de interpretación restrictiva”, o el artículo 1074 de interpretación de los contratos conexos: “Los contratos conexos deben ser interpretados los unos por medio de los otros, atribuyéndoles el sentido apropiado que surge del grupo de contratos, su función económica y el resultado perseguido”.

44. Por caso, el artículo 1142 sobre compraventa de cosas muebles: “Regla de interpretación. Las disposiciones de esta Sección no excluyen la aplicación de las demás normas del Capítulo en cuanto sean compatibles”; las extensas definiciones “a los efectos de la interpretación del contrato” que obran en el artículo 1513 en relación al contrato de franquicia; el artículo 1545 que regula la aceptación de la donación estipulando: “La aceptación puede

Se cimienta la lógica anterior en que, maguer la trascendencia de contar con una teoría general del contrato, existen particularidades del contrato de consumo –que inciden en la interpretación del mismo– que conciernen a la fisonomía misma del contrato y una reglamentación que se endereza las más de las veces a una restricción a la libertad de autorregulación, en aspectos tales como el de compensar la asimetría informativa, imponer un contenido mínimo al contrato, establecer deberes de comportamiento a lo largo de todo el trayecto del acuerdo, vedar la procedencia de determinadas cláusulas, someterlo al control de la autoridad de aplicación o mitigar el carácter absoluto del principio de efecto relativo desde que se imponen obligaciones y responsabilidad a cargos de los integrantes de la cadena de comercialización, sin necesidad de que éstos sean parte del contrato<sup>45</sup>.

A lo largo del capítulo especial destinado a la interpretación, el CCCN disciplina cuestiones de gran importancia para dicha tarea, partiendo de la base de que “el contrato debe interpretarse conforme a la intención común de las partes y al principio de la buena fe” (artículo 1061) para tratar la interpretación restrictiva (artículo 1062), el significado de las palabras (artículo 1063), la interpretación contextual (artículo 1064), las fuentes de la interpretación (artículo 1065), el principio de conservación (artículo 1066), la protección de la confianza (artículo 1067) y las expresiones oscuras (artículo 1068).

Ha de memorarse que, muchas veces, la tarea de inteligir el contrato se vincula con otras operaciones lógicas sobre el mismo, entre las que podemos destacar la de integración pues, ante el silencio o insuficiencia de lo regulado en el acuerdo, deberá la autoridad judicial “completar” dicho faltante y, para tal tarea, el CCCN también ha adoptado el método de regular el tópico plasmando<sup>46</sup>, por un lado, una norma general que prefija un orden de prelación de normas aplicables como fuentes para la integración (artículo 964) y, por el

---

ser expresa o tácita, pero es de interpretación restrictiva y está sujeta a las reglas establecidas respecto a la forma de las donaciones”, o, finalmente, que la transacción “[...] es de interpretación restrictiva” (artículo 1642 *in fine*).

45. Zentner, Diego H., “Contratos de consumo”, en Rusconi, Dante D. (director), *Manual de Derecho del Consumidor*, 2ª edición, Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 2015, p. 399.

46. Como consigna Saux, la doctrina civilista, por su parte, también se pronuncia conforme destacados puntos de vista por la conveniencia de regular la perspectiva de integración del contrato –no necesariamente consumerista– cuando la invalidación o ineficacia parcial del mismo haga imposible mantener la coherencia del plan negocial integral en él diseñado o el cumplimiento de sus fines económico-sociales (Saux, Edgardo I., “Algunas consideraciones sobre las reformas proyectadas en la parte general del Código Civil y Comercial de la Nación”, *JA* del 21/11/2018, 3, Cita Online: AR/DOC/3572/2018, el autor cita en su apoyo la recomendación 1.4 efectuada por la Comisión 4 de las XXII Jornadas Nacionales de Derecho Civil celebradas en Córdoba en el año 2009).

otro, un dispositivo específico para los contratos innominados<sup>47</sup> que también delimita un gradación entre los distintos preceptos que regirán a dichos contratos (artículo 970).

No pretendemos agotar el estudio de la totalidad de las disposiciones allí contenidas ni comentar cada uno de los criterios de interpretación contenidos en el precitado capítulo 10 del CCCN, pues ello excede notablemente los estrechos márgenes de este trabajo, sino que, por el contrario, creemos que es relevante en función del tópico tratado poner de resalto la ocupación del legislador en brindar un perfilamiento de distintas cuestiones atinentes a desbrozar el sentido y alcance de cualquier acuerdo de voluntades sumándoseles las herramientas especiales para la órbita de defensa del consumidor y las que seguidamente se estudiarán con relación a los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas.

### *V.c) Las reglas de los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas*

Nos ocuparemos aquí brevemente de los contratos celebrados por adhesión a cláusulas predispuestas cuyos elementos definidores son la presencia de condiciones generales preelaboradas por una parte, o un tercero, ajena al vínculo negocial y la restante adhesión de la contraparte a las mismas<sup>48</sup>.

Ya había sostenido Lafaille, citando a Saleilles: “[...] este contrato envuelve un consentimiento sin deliberaciones previas, al aceptar una fórmula preestablecida”<sup>49</sup>, no necesariamente pre-redactada, y sin que sea requisito una situación de relación monopólica, sino que el contenido del clausulado es definido unilateralmente por una de las partes del acuerdo o un tercero limitándose la libertad de concertación de la parte restante en aceptar o no dicho

47. Según la terminología del CCCN, contratos innominados son aquellos que no se encuentran regulados especialmente por la ley (artículo 970), lo cual parece confundir en cierto modo el criterio clasificatorio de marras con el de contratos “típicos-atípicos”, pues, recordemos, en la tradición romanística primigeniamente solo existían tipos contractuales aislados y ordenados en *numerus clausus* y de carácter nominado (venta, locación y sus modalidades, mandato y sociedad) y solo ellos, de cumplir con las solemnidades dispuestas, gozaban de acción judicial para tutelar el crédito (ver Arangio-Ruiz, Vincenzo, *Instituciones de Derecho Romano*, Buenos Aires, Depalma, 1986, pp. 353 y sigs.). Por el contrario, la tipicidad o atipicidad sí se predica respecto de la regulación efectiva del tipo contractual.

48. En sentido concordante: Hersalis, Marcelo J., en Bueres, Alberto J. (director), Picasso, Sebastián - Gebhardt, Marcelo (coordinadores), *Código Civil y Comercial de la Nación y normas complementarias*, T. 3C, Buenos Aires, Hammurabi, 2018, p. 133.

49. Lafaille, Héctor, *Derecho Civil*, T. VIII, Buenos Aires, Ediar, 1943, p. 142.

contenido. De allí que el aspecto tipificante de esta figura reposa en un modo especial de exteriorización del consentimiento que confluye en la voluntad común que presupone todo contrato.

La pertinencia del tratamiento encuentra suficiente apoyatura en dos extremos: por un lado, porque el legislador le ha dispensado –como veremos– especial atención a la interpretación de estos contratos y, por el otro, en el hecho de que a través de la remisión que opera en el artículo 1117 del CCCN dicha normativa<sup>50</sup> resulta de aplicación a los contratos de consumo “[...] existan o no cláusulas generales predispuestas por una de las partes”.

Se desprende de ello la independencia ontológica y funcional entre ambas figuras jurídicas en atención a que, si bien ambas reconocen una vocación tuitiva y protectoria de una parte contractual comparativamente débil, lo hacen desde una óptica diversa, partiendo el contrato celebrado por adhesión de la manera en la cual se construye el consentimiento como elemento esencial del contrato y el contrato de consumo de la subordinación o disparidad económica jurídica y negocial que se verifica en el consumidor como eslabón final de la cadena de comercialización de bienes o servicios.

Es dable apuntar que dicha autonomía en modo alguno implica la imposibilidad de establecer relaciones prácticas entre las instituciones reseñadas, sobremanera cuando resulta harto usual en los hechos que los contratos de consumo se perfeccionen mediante la adhesión del consumidor-adherente a condiciones generales preestablecidas. Pero se reitera: la mayor o menor asiduidad de un hecho en el tráfico negocial no sella en un determinado sentido la naturaleza de estos contratos y así es de recibo memorar que si bien suele acontecer que los contratos de consumo son –a la vez– contratos celebrados por adhesión, no necesariamente un contrato de adhesión será –a la vez– un contrato de consumo<sup>51</sup>.

Pero más allá de eso, en la materia propia de este acápite, también, los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas reconocen para sí dos pautas interpretativas especiales de claro perfilamiento legal, cuya admisión –se ha aclarado con acierto– no puede soslayar la trascendencia que revisten las directivas generales del CCCN (v. gr., buena fe o

50. En particular, se menciona a los artículos 985, 986, 987 y 988 del CCCN.

51. Por ejemplo: si una sociedad comercial contrata el servicio de energía eléctrica para su planta fabril dicho contrato podrá ser tildado, sin forzamientos, de un contrato celebrado por adhesión, pero no existe allí adquisición alguna a título final, pues el adherente reintroduce en la cadena de producción y comercialización el servicio que contrata ya que mediante el suministro eléctrico funcionará la planta en la que produce los bienes que, a la postre, lanzará al mercado, lo cual, de rondón, bloquea la viabilidad de asignarle el carácter de “consumidor”.

razonabilidad)<sup>52</sup> y que, como se dijo, resultan aplicables también a los contratos de consumo por hallarse presentes en la enunciación del mentado artículo 1117 CCCN.

En primer término, el artículo 986 CCCN define que de existir cláusulas particulares –aquellas negociadas individualmente que amplían, limitan, suprimen o interpretan una cláusula general– las mismas prevalecerán, en caso de incompatibilidad, frente a las cláusulas generales predispuestas. Esto es de toda lógica, pues si la naturaleza misma del contrato aquí analizado finca en la adhesión de una parte a condiciones predispuestas por la contraparte o un tercero, ello no obsta la existencia de cláusulas particulares o especiales que sean fruto de una negociación entre los centros de interés.

De allí se infiere sin forzamientos que en la faena interpretativa habrán de prevalecer estas últimas, pues son alumbradas del ejercicio de la voluntad contractual como manifestación común del consentimiento de las partes en tren de precisar o disciplinar jurídicamente una situación especial en su contrato aun cuando dicha facultad jurígena –gráficamente llamada “derecho a la autodeterminación de ambas partes”<sup>53</sup>– entre en colisión con las cláusulas generales predispuestas.

Luego, en el artículo 987 se pone de manifiesto que “las cláusulas ambiguas predispuestas por una de las partes se interpretan en sentido contrario a la parte predisponente”, desde que quien predispone unilateralmente el contenido contractual deberá cargar con la consecuencia negativa que deriva de la inexactitud o ambigüedad de lo impuesto a su contraparte<sup>54</sup>. Este criterio, denominado regla *contra proferentem* y de raigambre romanista<sup>55</sup>, se halla pre-

52. Hernández, Carlos A., “El contrato por adhesión en el Código Civil y Comercial de la Nación”, Sup. Esp. *Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. Contratos 2015* (febrero), 51, Cita Online: AR/DOC/428/2015.

53. Zimmermann, Reinhard, *The new german law of obligations. Historical and comparative perspectives*, Oxford, Oxford University Press, 2005, pp. 224 y sigs.

54. Gráficamente se ha enseñado: “Se trata de la traducción legal de una vieja regla, creada con la teoría misma de la predisposición contractual: quien redacta la cláusula es quien está en condiciones de hacerlo de manera clara y sin ambages. Si, a pesar de su posición prevaleciente, al poder confeccionar la cláusula, quien redacta lo hace de un modo no comprensible, entonces debe interpretarse del modo más protectorio para la parte que adhiere al contrato” (Márquez, José F. - Calderón, Maximiliano R., “Contratos por adhesión a condiciones generales en el Proyecto de Código Civil y Comercial de 2012”, en *Revista de Derecho Privado y Comunitario 2014-1: “Problemática contractual. Contratos en general”*, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni editores, 2014, p. 273.

55. Como muestra de ello se lee en el *Digesto*: “Cuando en una estipulación se duda de cuál sea el objeto de lo hecho, la ambigüedad va contra quien estipula” (D. 34, 5, 26); “Parece

sente, a guisa de ejemplo, en los ordenamientos italiano<sup>56</sup>, francés<sup>57</sup> y alemán (*Unklarheitenregel*)<sup>58</sup> y no debe ser confundido con la interpretación “*favor debitoris*”, pues la preferencia en la interpretación es para el aceptante, quien puede no ser el deudor sino precisamente el acreedor de la cláusula discutida<sup>59</sup>.

La regla descrita tampoco resulta antojadiza sino más bien se organiza en derredor de la propia estructura y dinámica de los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predisuestas. Echa de verse que, si una parte contractual no interviene en la redacción o ideación de los términos de la contratación, sino que los mismos le son impuestos, la elaboración del contenido contractual discurre, en esencia, según lo que el predisponente decida. Siendo allí, si en dicha génesis contractual el predisponente recurre a cláusulas ambiguas o intercidentes, con base en una lógica elemental, se impone la conclusión de que pesa sobre él cargar con las consecuencias negativas que dicha oscuridad plantee en los hechos, interpretando dicho clausulado en su contra, sobremanera cuando quien debía expresarse con claridad resulta el propio predisponente.

¿Qué ocurre si la cláusula general ambigua no ha sido unilateralmente diseñada por el predisponente sino por un tercero? Ya hemos visto que dicha posibilidad resulta técnicamente factible pues se encuentra expresamente referida en el artículo 984 del CCCN, siendo, por lo demás, una situación usual en la práctica<sup>60</sup>. Al respecto no vemos óbice alguno a mantener la pauta in-

---

bien a los antiguos, que un pacto oscuro o ambiguo perjudique al vendedor y al que arrendó en cuya potestad estuvo consignar más claramente la ley [del contrato]” (D. 2, 14, 39).

56. “Las cláusulas insertadas en las condiciones generales del contrato o en modelos o formularios predisuestos por uno de los contratantes se interpretan, en caso de duda, a favor del otro” (artículo 1370 del *Codice* de 1942).

57. Artículo 1162 del Code: “En caso de duda, el acuerdo se interpretará en contra de quien hubiera estipulado y en favor de quien hubiera contraído la obligación”.

58. Introducida originalmente en el apartado 5) de la Ley de Condiciones Generales de Contratación (*Allgemeine Geschäftsbedingungen Gesetz - AGBG*) de 1976, el cual reza: “[...] las dudas en la interpretación de las condiciones generales del contrato deben ser resueltas en contra del proponente” y, luego del 2002, adicionada en la premática civil y comercial de fondo (*Bürgerliches Gesetzbuch - BGB*), pues se halla contenida en el §305c, inc. 2.º de dicho cuerpo normativo, dentro del apartado de las cláusulas sorpresivas o ambiguas (*Überraschende und mehrdeutige Klauseln*) propio de los términos estándar de comercio en los contratos (*Allgemeiner Geschäftsbedingungen in den Vertrag*), disponiendo: “*Zweifel bei der Auslegung Allgemeiner Geschäftsbedingungen gehen zu Lasten des Verwenders*”.

59. López Santa María, Jorge, *Sistemas de interpretación de los contratos*, Chile, Ediciones Universitarias Valparaíso, 1971, p. 144.

60. Esto resulta usual pues muchas veces la contratación masificada se vale de contratos conexos, vale decir, independientes entre sí, pero vinculados por una finalidad económica

terpretativa por el sencillo hecho de que en la relación contractual predisponente-adherente es aquél quien introduce las cláusulas generales que signarán el vínculo jurídico y precisamente por recurrir a las mismas introduciéndolas en el contrato es que puede sin forzamientos ni modulaciones aplicar la pauta *contra proferentem* que hemos desbrozado aun cuando las disponga unilateralmente un tercero ajeno al acuerdo contractual<sup>61</sup>.

Refuerza lo dicho que la adhesión es una característica de un acto del aceptante, y no una calidad del contenido, como ocurre en la predisposición: el primer elemento activa el principio protectorio, mientras que el segundo es neutro, ya que puede o no existir abuso<sup>62</sup>. De tal guisa, la piedra angular de la figura se centra en la actitud del adherente en desmedro de la procedencia u origen del contenido unilateralmente dispuesto, tanto sea por el predisponente como por un tercero.

## **VI) El acceso a la justicia y la igualdad de las partes litigantes. Necesidad de un criterio cauteloso**

Bien ha dicho Lorenzetti que las fallas de mercado afectan la dogmática del proceso, identificándose diversos obstáculos, como el económico –por el cual muchas personas no tienen acceso a la justicia–; el organizativo –por el cual los intereses colectivos o difusos no son eficazmente tutelables–, y el procesal –por el cual los procedimientos tradicionales son ineficaces para encauzar estos intereses– y, por ello, asistimos a una revolución del derecho procesal provocada por la idea de acceso a la justicia<sup>63</sup>.

Estas nociones gozan de predicamento en el campo de los procesos judiciales de consumo en cuyo marco es dable inquirirse si resulta viable para el juez trasladar como elemento valorativo a la contienda judicial la disparidad económica y jurídica estructural –en palabras de la Corte Nacional: “subor-

---

común. En tal caso, un acuerdo puede hallarse relacionado con los efectos de otro contrato en el cual una de las dos partes del primer contrato no ha tenido participación.

61. Si se nos permite: el tercero no introduce la cláusula en el contrato, sino que la diseña y, a la postre, es el predisponente (parte contractual) quien la suma al acuerdo con el adherente (su contraparte).

62. Stiglitz, Rubén S., en Lorenzetti, Ricardo L. (director); De Lorenzo, Miguel F. - Lorenzetti, Pablo (coordinadores), *Código Civil y Comercial comentado*, T. V, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni editores, 2015, p. 638.

63. Lorenzetti, Ricardo L., *Consumidores*, 2ª edición, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni editores, 2009, p. 21.

dinación estructural”<sup>64</sup>— que signa la relación de consumo entre un proveedor y un consumidor. Según Saux, en el ámbito propio del derecho del consumo es donde más patentemente se visualiza esa aparente contradicción entre los mandatos “clásicos” del derecho procesal y el rol que aquellos estatutos de rango constitucional e imbuidos de orden público de protección imponen al juzgador<sup>65</sup>.

Numerosas voces se han manifestado de un modo favorable a ello, reconociendo 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” 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<sup>66</sup>. A su turno, Hernández memora 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”<sup>67</sup>.

En este sentido, en el caso de las relaciones de consumo, el desequilibrio en el vínculo entre consumidores y proveedores es “estructural”, en tanto obedece a circunstancias sociológicas y no individuales, en mérito de lo cual se busca traspasar de la idea “igualdad formal” a una de “igualdad de trato en igualdad de circunstancias”<sup>68</sup> o a una “igualdad real”<sup>69</sup>. Se trata, dice Alferillo, de una exigencia procesal —la igualdad procesal formal— que se torna

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

65. Saux, Edgardo I., “Las facultades judiciales y la ineficacia de cláusulas contractuales en temas regulados por estatutos con tutela constitucional”, *RCyS* 2011-XI, tapa, Cita Online: AR/DOC/4128/2011.

66. Bellusci de González Zavala, Florencia - Solá, Victorino, “Los principios en el proceso de consumo”, *Revista de Derecho Comercial, del Consumidor y de la Empresa* 2011 (octubre), 85, Cita Online: AR/DOC/3380/2011.

67. Hernández, Carlos A., “Anotaciones sobre un valioso precedente de la CSJN que reafuerza la tutela judicial efectiva de los consumidores. A propósito de las ejecuciones prendarias”, *Jurisprudencia Argentina* del 18/09/2019, pp. 79 y sigs., Cita Online: AR/DOC/2634/2019.

68. Wajtraub, Javier H., “Los consumidores con vulnerabilidad agravada en la reciente normativa”, *Diario La Ley* del 16/06/2020, p. 2, Cita Online: AR/DOC/1929/2020.

69. Lovece, Graciela I., “El consumidor, el beneficio de la justicia gratuita y las decisiones judiciales”, *Responsabilidad Civil y Seguros* 2017-X, pp. 233 y sigs., Cita Online: AR/DOC/1704/2017.

relativa dado que, por imperio de su naturaleza de orden público, debe aplicar los principios protectorios propios del derecho del consumidor<sup>70</sup>.

El consumidor tiene, entonces, una posición de subordinación estructural y que se funda en las notas tipificantes que hacen a la estructura y definición de los polos subjetivos de la relación de consumo (proveedor y consumidor), según los artículos 1092 y 1093 CCCN, como así también en los artículos 1º, 2º y 3º LDC. Esto es que resulta ínsita a la vinculación entre proveedores y consumidores la disparidad negocial, económica y jurídica dimanante de la misma, tratándose de un aspecto definitorio que reconoce la trascendencia suficiente, creemos, para erigirse como un parámetro ineludible para la tarea judicial en casos que involucren derechos de consumidores y usuarios.

Ahora bien, tenemos para nosotros que la visión que reposa detrás del entendimiento desbrozado tampoco debe exacerbarse al punto de desnivelar irrazonablemente el rol que cada parte debe desempeñar, como imperativo de su interés, en un proceso judicial, sino que, por el contrario, debe hallar su norte en intentar evitar la frustración del acceso a la justicia o la dificultad en hallar una respuesta judicial idónea cuando dicha eventualidad se derive de un factor vinculado a la vulnerabilidad del consumidor<sup>71</sup>, como ser, por caso, el aspecto económico. De allí el título de esta sección y su recomendación de tender a un “criterio cauteloso”.

Retomando la senda argumental ya utilizada con anterioridad, el juez deberá explicitar qué aspecto de la subordinación estructural es el que pone en jaque la posibilidad de acceder a la respuesta judicial y habrá de sustentar argumentalmente cómo la decisión adoptada permite, a su criterio, remitir en el proceso las consecuencias negativas que se derivan de la misma. Se trata, en una palabra, de tender a la eliminación de las consecuencias negativas de la desigualdad entre consumidor y proveedor, lo cual impone desplegar acciones positivas que pueden suponer un trato no igualitario para, de tal guisa, evitar que el acceso a la justicia de los consumidores sea conculcado por imposiciones económicas o factores derivados de la subordinación estructural entre los sujetos de una relación de consumo.

Caso contrario, se expone el funcionario a caer irremediamente en aquella situación sagazmente descrita por Guibourg, cuya riqueza lingüística

70. Alferillo, Pascual E., “El modelo de juez para la resolución de los conflictos de consumo”, *Revista de Derecho Comercial y de las Obligaciones* 308, pp. 87 y sigs., Cita Online: AR/DOC/955/2021.

71. Ampliar en Ciuro Caldani, Miguel A., *La debilidad del consumidor en la sociedad de consumo*, Libro de Ponencias, Jornadas Uruguayas-Santafesinas (2ª etapa), Santa Fe, 1997, pp. 113 y sigs.

justifica la transcripción íntegra: “Así como la magia de los prestidigitadores consiste en la habilidad de los movimientos unida a la capacidad de distraer al público con sus palabras y gestos para ocultar el truco, la magia que permite a los jueces cumplir a la vez esas dispares exigencias opera mediante la vaguedad de las palabras, la persistente ambigüedad de la epistemología que se emplea para reconocer el derecho, la realidad que se supone livianamente detrás de cada vocablo, la verdad que se atribuye a ciertos juicios de valor y la mayor o menor habilidad literaria que permite construir argumentos convincentes con términos de definición subjetiva y difusa”<sup>72</sup>.

Continuando, prueba suficiente de la relevancia de este norte de interpretación es que la propia normativa consumeril se hace eco de la disparidad apuntada en el ámbito propio del proceso estatuyendo en el artículo 53 de la LDC diversas directivas procesales, entre las que nos permitimos destacar el “deber agravado de colaboración” que, en materia probatoria, debe observar el proveedor, y en virtud del cual se obliga al proveedor a aportar al proceso todas las pruebas que se encuentren en su poder, conforme las características del bien o servicio, imponiéndole además una obligación adicional de carácter genérico: prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio.

La solución responde a que la superioridad técnica (muchas veces acompañada por preeminencia económica) que detenta el proveedor, la cual le permite asimismo contar con cierta superioridad jurídica, redundando las más de las veces en un fácil acceso a extremos relevantes para liberarse de responsabilidad propia y/o para fundar la ajena. Y si bien la regla es objeto de cierta polémica en su interpretación<sup>73</sup>, entiendo que –siguiendo al Máximo Tribunal santafesino– se trata de un deber agravado de colaboración procesal “cuyo incumplimiento podría acarrear un indicio en su contra según las circunstancias”<sup>74</sup>. También debe destacarse que, efectuando una interpretación sistemá-

72. Guibourg, Ricardo A., “Magia, cultura y derecho”, *Isonomía*, N° 32, 2010, pp. 173-174. En un enjundioso pasaje de otro pronunciamiento el Tribunal Cimero sostuvo: “[...] si no existe la plena seguridad ciudadana de que la protección de la justicia es más que una mera declamación retórica de los jueces sin capacidad de ser respetada y cumplida por las autoridades que detentan el control de la fuerza pública, resulta artificial invocar la obligatoriedad de las reglas constitucionales que limitan el poder o esperar del gobierno la protección de los derechos fundamentales que consagra nuestra Constitución” (CSJN, “Arte Radiotelevisivo Argentino S. A. c/ Estado Nacional - JGM - SMC s/ amparo Ley N° 16.986”, *Fallos*: 337:47, 2014, considerando 10).

73. Ampliar en Quaglia, Marcelo C., “La carga de la prueba en el ámbito de las relaciones de consumo”, *DCCyE* 2013 (octubre), 85, Cita Online: AR/DOC/3660/2013.

74. CSJSF, 04/04/2017, “Belfer c/ Electrónica Megatone”, A. y S., t 274, pp. 280/286.

tica de la normativa, la aludida disposición deberá integrarse con el artículo 37 inciso c) de la misma Ley N° 24.240, el cual dispone tener por no escritas las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

En consecuencia, la utilización legal de la voz “deberán aportar...” implica la existencia de una obligación legal que el magistrado en el caso deberá cohonestar con la “carga” de la prueba existente en todo proceso judicial, conceptos cercanos y lindantes pero no equivalentes pues la “carga” –en tanto imperativo del propio interés– no es una obligación a la que la parte está constreñida, resultando más bien una facultad, la cual, de ejercerse, probablemente le permita conservar un derecho y/o una facultad<sup>75</sup>.

Lo dicho trae aparejada una consecuencia de suma relevancia pues desbanca la creencia extendida de que el solo hecho de hallarse un proceso en el cual entre en juego el régimen de defensa del consumidor ello concita la automática inversión de la carga probatoria en demérito del proveedor. Si bien el modo en el cual el devenir probatorio ha merecido tratamiento en la normativa vigente puede ser objeto de debate, ello en forma alguna puede conllevar a la conclusión de la inversión aludida, sobremanera cuando la lid doctrinaria discurre por otros carriles totalmente ajenos a la misma. En dicho marco, hemos perfilado nuestra postura en torno al particular que, se aprecia, es de vital importancia para la labor judicial.

## VII) Eficacia de la decisión judicial

En el acápite introductorio de este trabajo trajimos a colación la “eficacia” como uno de los desafíos ante los cuales se enfrenta la defensa del consumidor y del usuario. Si bien el reto hace a la totalidad de la disciplina y, por ende, de un modo abarcativo de sus reglas, principios e instituciones, nos permitimos vincular dicha precisión general con la función judicial tratada en este trabajo para reflexionar en este apartado sobre la eficacia de la decisión judicial adoptada en el marco de un proceso judicial, individual o colectivo, de consumo.

75. Como bien señala Arazi, no siempre el incumplimiento de una carga apareja un perjuicio (por ejemplo, si no se cumple con la carga de contestar la demanda aún cabe la posibilidad de que el juicio se gane), pero es probable que de no cumplir con la misma la parte se vea perjudicada (Arazi, Roland, “Carga de la prueba”, *Revista de Derecho Procesal* 2005-1, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni editores, 2005, p. 188).

Va de suyo que, sin perjuicio de encorsetar el tratamiento a la órbita consumeril, la temática es cara a la actualidad de la materia jurídica y así se ha enseñado que la preocupación por el valor eficacia en el proceso, por su no duración excesiva, porque la solución sea acorde a la justicia y al ordenamiento, por hacer que todas las partes que intervienen en el proceso asuman con igualdad las cargas que supone su tramitación, es lo que marca el inicio de nuestro siglo<sup>76</sup>. Haciendo nuestras las palabras de Taruffo, “la experiencia muestra que la dialéctica entre racionalidad y crisis de la ley procesal no se sitúa en un momento específico de la historia, sino que tiende a ser una suerte de historia sin fin, en cuanto reflejo de los cambios sociales, económicos y políticos que siempre vuelven a proponer ‘nuevas necesidades de justicia’”<sup>77</sup>.

Ya dijimos que la manda obrante en el segundo párrafo del artículo 42 de nuestra Carta Magna estatuye que las autoridades proveerán a la protección de los derechos enunciados en el primer párrafo existiendo, asimismo, el requerimiento constitucional de establecer “procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos”. En este sentido, el desempeño del juez no sólo engasta en tal “promesa constitucional”<sup>78</sup> sino que reconoce una virtualidad por demás relevante en aras de tornar asequible para los usuarios y consumidores la tutela efectiva de sus derechos e intereses, motivo por el cual nos parece propicio destinar un breve acápite a la eficacia de la decisión judicial como mecanismo para el aseguramiento y la consolidación del sistema protectorio.

Está en juego, creemos, la posibilidad de avanzar en la concepción del proceso que exige poner el acento en el valor “eficacia” de la función jurisdiccional y en el carácter instrumental de las normas procesales, en el sentido de que su finalidad radica en hacer efectivos los derechos sustanciales cuya protección se requiere<sup>79</sup>, debiéndose, en consecuencia, buscar soluciones procesales que utilicen las vías más expeditivas a fin de evitar la frustración de derechos fundamentales<sup>80</sup>. De este modo, al unísono se cumplimentará con

76. Priori Posada, Giovanni, “El principio de la buena fe procesal, el abuso del proceso y el fraude procesal”, en *Derecho & Sociedad* N° 30, Lima, 2008, p. 325.

77. Taruffo, Michele, “Racionalidad y crisis de la ley procesal”, en *Doxa. Cuadernos de Filosofía del Derecho* N° 22, Alicante, 1999, p. 320.

78. Según la dicción usada en: Moia, Luis A., “La responsabilidad bancaria por la defectuosa custodia de las chequeras no entregadas al consumidor”, *Revista Código Civil y Comercial 2021* (julio) 238, Cita Online: AR/DOC/1679/2021.

79. CSJN, “P.H.P. y otro c/ Di Cesare, Luis Alberto y otro s/ Art. 250 CPC”, *Fallos*: 334:1691 (2011).

80. CSJN, “Martínez, Sergio Raúl c/ Agua Rica LLC Suc. Argentina y su propietaria Yamana Gold Inc. y otros s/ acción de amparo”, *Fallos*: 339:201 (2016).

dos principios que orientan al derecho de defensa del consumidor, como son el acceso a los órganos jurisdiccionales y el otorgamiento de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos.

Para ello, una herramienta de fuste que dota de seguridad jurídica y posibilidad de anticipación y conocimiento de la decisión judicial radica en revalorizar el precedente judicial, pues bien se ha dicho que la existencia de concretos criterios jurisprudenciales de hecho orienta la conducta de los particulares, quienes basándose en ellos (y no sólo en las normas legislativas) obran en cierto sentido, emprenden ciertos negocios o celebran ciertos contratos, lo cual determina que la posterior modificación de las pautas tenidas originariamente en cuenta genere fuertes inquietudes desde el plano de las exigencias de justicia<sup>81</sup> pues, en palabras de la Corte Nacional, es una necesidad que los particulares conozcan de antemano las “reglas claras de juego”<sup>82</sup>.

Se aprecia sin dificultades cómo se imbrica la temática desarrollada con aquello que, según Colmenares Uribe, se le demanda al juez en el estado democrático y social de derecho: garantizar una justicia gratuita, imparcial, idónea, transparente, autónoma, independiente, responsable, equitativa y expedita, sin dilaciones indebidas, sin formalismos o reposiciones inútiles<sup>83</sup>, en un rol y función, añadimos, que no es la de sacrificar derechos sino, en realidad, la de determinar “qué derecho, de quién y en qué proporción se presenta en el caso”<sup>84</sup>.

Finalmente, hacemos hincapié en la necesaria eficacia de la decisión judicial para evitar que posteriormente en los hechos se verifique un cierto desfasaje entre el reconocimiento de derechos y su concreta efectividad. Es que a poco que se aprecia el sistema protectorio argentino se verifica una regulación fuerte, robusta, de raigambre constitucional y con un nutrido decálogo de derechos en sus fuentes constitucionales, convencionales y legales. Por supuesto que dicha regulación resulta naturalmente perfectible<sup>85</sup> e incluso

81. Sodero, Eduardo, “Sobre el cambio de los precedentes”, *Isonomía: Revista de Teoría y Filosofía del Derecho*, N° 21, octubre 2004, pp. 232-233.

82. CSJN, “I.B.M. Argentina S.A. c/ Administración Nacional de Aduanas”, *Fallos*: 321:1248 (1998); CSJN, “Yudi, Abdon s/ amparo”, *Fallos*: 325:1578 (2002).

83. Colmenares Uribe, Carlos, “El rol del juez en el Estado Democrático y Social de Derecho y Justicia”, *Academia & Derecho*, N° 5, 2012, p. 80.

84. Toller, Fernando M., “La resolución de los conflictos entre derechos fundamentales. Una metodología de interpretación constitucional alternativa a la jerarquización y el balancing test”, en Ferrer Mac-Gregor Poisot, Eduardo (coord.), *Interpretación Constitucional*, T. II, México, Porrúa-UNAM, 2005, pp. 1248-1249.

85. De hecho, se encuentran en trámite legislativo a nivel nacional sendos proyectos de reforma a la Ley N° 24.240 que tienden (ambos) al establecimiento de un “Código de

aparece como recomendable una adecuación a los tiempos que corren, pero más allá del reconocimiento de derechos debe propenderse a la eficacia de dicha regulación, al conocimiento de la misma por parte de los usuarios y consumidores y, fundamentalmente, a su conspicua observancia por parte de los proveedores<sup>86</sup>.

### VIII) Los procesos colectivos de consumo

Creemos que es factible destacar como un escenario en el cual la actividad judicial está llamada a desempeñar un rol protagónico en los procesos de consumo a los procesos colectivos de consumo. Ello por dos motivos: en primer lugar, por cómo se hallan disciplinados los mismos desde un punto de vista normativo y, en segundo lugar, porque la especial naturaleza de este tipo de procesos le reclama ineludiblemente esta actuación.

En orden al primer aspecto, en nuestro derecho se plantea una situación muy particular con respecto al esquema legal aplicable a los procesos colectivos y que está dado por la ausencia de normativa que atienda al respecto. Ante esta “mora del legislador” ha sido la CSJN la que ha tenido que hacerse cargo de delimitar, en un rol “nomogenético”<sup>87</sup>, los contornos de los procesos colectivos en atención a la inexistente regulación orgánica<sup>88</sup> de los mismos y la insuficiente y lacónica mención que obra en la LDC al respecto –sobre la cual seguidamente señalaremos algunos extremos–.

Piénsese que la Corte Nacional se ha visto conminada a disciplinar la materia mediante acordadas (Nº 32/2014 y Nº 12/2016), mecánica que se

---

Defensa del Consumidor” identificados bajo carátulas 3143-D-2020 y 5156-D-2020 y que se encuentran, a la fecha, en trámite parlamentario. Un proyecto anterior del año 2019, denominado “Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor”, ha perdido estado parlamentario y propendía no al establecimiento de un Código sino a readecuar y actualizar la ley nacional.

86. Con valor anecdótico memoramos que el artículo 2º de la LDC reza: “Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley” cuando resulta notorio la innecesaridad de que una norma explicita que la misma es de cumplimiento obligatorio por los sujetos alcanzados por ella.

87. Voz que utiliza Sagüés en: Sagüés, Néstor P., “El trámite del amparo colectivo nacional y los roles nomogenéticos de la Corte Suprema”, *Jurisprudencia Argentina* del 12/09/2018, pp. 80 y sigs., Cita Online: AR/DOC/3413/2018.

88. Si se nos permite la digresión literaria, así como el célebre personaje de Poe, Chevalier Auguste Dupin, expresara “Si es cualquier caso que requiera reflexión –observó Dupin–, lo examinaremos mejor en la oscuridad” (Poe, Edgar A., “La carta robada”, en *Narraciones extraordinarias*, Buenos Aires, Libertador, 2009, p. 10), aquí el operador jurídico se ve conminado a reflexionar necesariamente “en la oscuridad”.

replica en algunas provincias –por caso, la Provincia de Entre Ríos, mediante la Acordada N° 33/2016 del Superior Tribunal de Justicia–, aunque otras carecen derechamente de cualquier tipo de regulación al respecto –por ejemplo, la Provincia de Santa Fe–. Otras jurisdicciones han avanzado y han dictado normativa específica sobre el particular, como ocurre en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante el Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo (Ley N° 6.407)<sup>89</sup>. Se aprecia sin hesitaciones la presencia de una actualidad compleja en el derecho argentino atento la inexistencia de regulación legal general y uniforme y la consecuente construcción metodológica a partir del análisis de casos, lo cual dificulta sobremanera el seguimiento y la consolidación de reglas claras sobre los procesos colectivos.

Y dicha insuficiencia debe ser suplida, necesariamente, por la labor judicial. Así, se ha destacado que este tipo de procesos reclama una “presencia judicial fuerte”<sup>90</sup> o “activista”<sup>91</sup> y, en este tren, se le asigna un rol protagónico al juez competente en el desenvolvimiento de todo proceso colectivo, teñido, según Camps, muy fuertemente del carácter inquisitivo, manifestándose en el gran poder oficioso que se otorga al juez para múltiples actos procesales, siempre en pos de brindar un idóneo andarivel procesal para la defensa de derechos colectivos<sup>92</sup>.

Entonces, la ausencia de una reglamentación pormenorizada de esas cuestiones, y otras que atañen a la forma de tramitar y resolver procesos colectivos, colocan a los jueces y al Ministerio Público en un lugar central en este escenario<sup>93</sup> y refuerzan el rol del juez como director del proceso, conforme lo establecido en los ordenamientos procesales sobremanera cuando este tipo de procesos tienen un “importante grado de complejidad que no resulta adecuadamente regulado en la LDC”<sup>94</sup>.

89. En particular, el Capítulo Cuarto denominado “Procesos colectivos de consumo” (artículos 255-266).

90. Gardella, Luis L., “Tutela procesal del consumidor”, *La Ley Online* Cita: 0003/007602. El autor refiere a un juez que controle, simplifique, acelere el trámite, promueva arreglos y que posea aptitud para un cometido tan peculiar a tono con el interés grupal comprometido.

91. Arias Cáu, Esteban J. - Garzino, María C., “Una nueva polémica sobre la legitimación de las asociaciones de consumidores y el daño punitivo”, *Revista de Derecho Comercial, del Consumidor y de la Empresa 2014* (junio), pp. 136 y sigs., Cita Online: AR/DOC/1714/2014.

92. Camps, Carlos E., “La dimensión actual del principio dispositivo”, *La Ley Online* Cita: 0003/012230.

93. Rusconi, Dante D., “Casos de fraudes a grupos de consumidores”, *La Ley 2014-C*, 120, Cita Online: AR/DOC/1277/2014.

94. Junyent Bas, Francisco - Garzino, María C. - Rodríguez Junyent, Santiago, *Cuestiones claves de derecho del consumidor a la luz del Código Civil y Comercial*, Córdoba, Advocatus, 2017, p. 321.

Es que, como anticipáramos, el margen de regulación de la materia en la LDC es más bien escaso, pudiéndose destacar el artículo 54 que, en sus tres párrafos, atiende: *a)* al posible acuerdo transaccional de las acciones colectivas y sus requisitos de validez<sup>95</sup>; *b)* al efecto de cosa juzgada *erga omnes eventum secundum litem*, vale decir, que si la sentencia es exitosa será oponible a la totalidad de la clase pero en caso de resultar perdedora la posición del colectivo no lo afectará el pronunciamiento<sup>96</sup>; *c)* a brindar ciertas pautas sobre la faz de ejecución de sentencia cuando se demande sobre el resarcimiento de daños y perjuicios<sup>97</sup>.

Luego, podemos indicar el artículo 55<sup>98</sup>, que establece la legitimación de las asociaciones de consumidores junto al beneficio de justicia gratuita para las acciones colectivas más los restantes artículos del capítulo XIV de la LDC (56, 57 y 58), en donde se detallan los requisitos que deben de observar las asociaciones de consumidores para su constitución y funcionamiento, de modo que se trata de normas que se enderezan especialmente a la autoridad de aplicación de la ley –Secretaría de Comercio Interior, conforme el artículo

---

95. “Para arribar a un acuerdo conciliatorio o transacción, deberá correrse vista previa al Ministerio Público Fiscal, salvo que éste sea el propio actor de la acción de incidencia colectiva, con el objeto de que se expida respecto de la adecuada consideración de los intereses de los consumidores o usuarios afectados. La homologación requerirá de auto fundado. El acuerdo deberá dejar a salvo la posibilidad de que los consumidores o usuarios individuales que así lo deseen puedan apartarse de la solución general adoptada para el caso [...]”.

96. “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, excepto de aquellos que manifiesten su voluntad en contrario previo a la sentencia en los términos y condiciones que el magistrado disponga”.

97. “Si la cuestión tuviese contenido patrimonial establecerá las pautas para la reparación económica o el procedimiento para su determinación sobre la base del principio de reparación integral. Si se trata de la restitución de sumas de dinero se hará por los mismos medios que fueron percibidas; de no ser ello posible, mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a la reparación y, si no pudieran ser individualizados, el juez fijará la manera en que el resarcimiento sea instrumentado, en la forma que más beneficie al grupo afectado. Si se trata de daños diferenciados para cada consumidor o usuario, de ser factible se establecerán grupos o clases de cada uno de ellos y, por vía incidental, podrán éstos estimar y demandar la indemnización particular que les corresponda”.

98. “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 artículo 58 de esta ley. Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita”.

41 de la LDC<sup>99</sup>–, quien es la encargada de la registración de las mismas (artículo 43, inciso b, LDC), como así también de velar por la observancia de los requisitos prefijados legalmente.

Amén de la escueta regulación legal, la naturaleza propia de los intereses involucrados en un proceso colectivo le imprime al rol judicial un cariz especial y lo dota de tareas propias de gran relevancia, pues el juzgador debe identificar acabadamente la “clase” o “colectivo” involucrado subsumiendo la relación jurídica tutelada en alguna de las categorías que explicitáramos en el punto II de este trabajo; definir si la pretensión puede válidamente tramitarse bajo un proceso colectivo o le corresponderá a cada uno de los damnificados promover su acción individual; decidir el modo adecuado de publicidad para que se conozca la promoción de la acción y aquellos que no deseen estar involucrados en ella puedan ejercer la facultad de exclusión –*opt-out*–, como así también evitar la superposición de acciones similares o idénticas; juzgar la representatividad adecuada del actor y velar por que la idoneidad en la misma se mantenga a lo largo de toda la tramitación del proceso; darle intervención activa y efectiva al Ministerio Público; escrutar con detenimiento los términos de un eventual acuerdo transaccional que requiera su homologación judicial.

Estas precisiones funcionales fueron contempladas especialmente en el voto de la Dra. Highton en autos “ADECUA”, en lo tocante a los acuerdos transaccionales, oportunidad en la cual, siguiendo una similar ilación conceptual, detalló que resulta esencial que el juez determine si se está en presencia de un proceso colectivo. De ser así, resulta indispensable que el juez evalúe si la composición del colectivo resulta clara y si quien se presenta como representante reúne los caracteres que garantizan que podrá ejercer correctamente la defensa de los derechos en cuestión y, por lo tanto, amerita ser considerado el representante adecuado. También es necesario que arbitre un procedimiento apto para garantizar la adecuada notificación de todas aquellas personas que pudieran tener un interés en los términos del convenio, de manera de asegurarles tanto la alternativa de optar por quedar fuera de él como la de, eventualmente, formular observaciones u objeciones<sup>100</sup>.

Con similar temperamento se enseña que no puede constituirse un sistema óptimo de acciones colectivas sin conferir mayores facultades al juez,

99 Sin perjuicio de que 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 (artículo 41 LDC).

100 CSJN, “ADECUA c/ Banco Privado de Inversiones S.A. s/ ordinario”, *Fallos*: 344:782 (2021), voto en disidencia de Highton, consid. 6°, con cita de autores del derecho norteamericano, como Fiss, Issacharoff, Bronsteen y Erichson.

exigencia no obstante difícil de armonizar en un proceso civil con el principio dispositivo. En primer término, el juez debería realizar el control preliminar acerca de la concurrencia de los presupuestos para ejercer una acción colectiva y que obviamente deberían regularse de modo expreso (principalmente la impracticabilidad del litisconsorcio, la adecuada representatividad, y de la homogeneidad o presencia de intereses comunes)<sup>101</sup>.

Podrá colegir el lector el rol protagónico y central de la autoridad judicial en los procesos colectivos pues no sólo le compete la gestión del mismo, sino que el diseño concreto del desarrollo del proceso depende de su decisión y eso lo transforma, a nuestro criterio, en una de las muestras de fuste de la trascendencia del compromiso judicial en los juicios de consumo.

## IX) Lenguaje claro en el pronunciamiento judicial

Bien se ha dicho que “la comunicación clara es transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante para la ciudadanía”<sup>102</sup> y ello ha generado la ocupación de los operadores jurídicos, pues se enseña que desde los años setenta tiene lugar un intento de simplificar o modernizar un “tecnolecto”<sup>103</sup> tan presente en nuestra vida diaria como es el lenguaje jurídico<sup>104</sup>, lo cual se ha replicado, sabido es, en el ámbito local<sup>105</sup>, importando el establecimiento de guías de estilo para la redacción de textos<sup>106</sup>.

101 López Simpson, Francisco - Gisvert, María V. - Gallo, Juan M. - Pérez, Fernando S. - Manterola, Nicolás I., *Legitimación colectiva de sujetos vulnerables: con especial foco en consumidores*, Buenos Aires, La Ley, 2023, p. 119.

102 Montolío Durán, Estrella - Tascón Ruiz, Mario, *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*, Madrid, Catarata, 2020, p. 7.

103 Se ha definido al “tecnolecto” como: “[...] un lenguaje con unas características muy específicas del habla de una ciencia, de una técnica o de un oficio que utiliza una terminología y un léxico propios con el objetivo de evitar la ambigüedad que podría aparecer si se empleara el lenguaje común” (Real Academia Española, *Libro de estilo de la justicia*, dirigido por Muñoz Machado, Santiago, Barcelona, Espasa, 2017, p. 3).

104 Sastre Domínguez, Icíar, “Un recorrido por la modernización del lenguaje jurídico en la actualidad: nuevas vías de simplificación de las sentencias en lengua española”, *Ars Juris Salmanticensis*, Vol. 10, junio 2022, p. 101.

105 Ver Davini, Oscar A., “Multa, título ejecutivo y derechos humanos de las personas vulnerables. El lenguaje claro en las decisiones judiciales: ¿dónde y cómo?”, *LLNOA* 2020 (diciembre), 8, Cita Online: AR/DOC/3913/2020.

106 Una de las más recientes fue ideada por el STJ de la Provincia de La Pampa, aprobándose, mediante el acuerdo 3846/2022, de fecha 08/06/2022, las “Pautas para la redacción de textos en lenguaje claro” (*La Ley* Cita Online: AR/LEGI/AJNO).

A partir de instrumentos internacionales se ha patentizado esta “promesa de claridad”, como por caso, el “Código Modelo Iberoamericano de Ética Judicial”, que prevé que las motivaciones de las decisiones judiciales “deben estar expresadas en un estilo claro y preciso, sin recurrir a tecnicismos innecesarios y con la concisión que sea compatible con la completa comprensión de las razones expuestas” (artículo 27). Pueden también traerse a colación las “Reglas de Brasilia sobre el Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad”, que disponen que “toda persona en condición de vulnerabilidad tiene el derecho a entender y ser entendida”, debiéndose adoptar “las medidas necesarias para reducir las dificultades de comunicación que afecten a la comprensión de las actuaciones judiciales, en las que participe una persona en condición de vulnerabilidad, garantizando que ésta pueda comprender su alcance y significado” (Regla 58).

Para la materia consumeril existe una especial preocupación sobre la temática, hallándose en el marco de actuación de la Secretaría de Comercio Interior –dependiente del Ministerio de Desarrollo Productivo– la Resolución N° 139/2020, de fecha 27/05/2020, que atiende a la situación de los “consumidores hipervulnerables”, esto es, “aquellos consumidores que sean personas humanas y que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores” (artículo 1°), enumerándose en el artículo 2°, diecisiete causas de hipervulnerabilidad.

Más allá de esto, resulta relevante para el acápite de marras el artículo 4° de la resolución donde se elencan dos principios rectores para el procedimiento administrativo en el que esté involucrado un consumidor hipervulnerable y seguido por ante la precitada Secretaría: por un lado, en lo que aquí interesa, “Lenguaje accesible: toda comunicación deberá utilizar lenguaje claro, coloquial, expresado en sentido llano, conciso, entendible y adecuado a las condiciones de las y los consumidores hipervulnerables” (inciso a), en adición a un deber reforzado de colaboración del proveedor representado en un comportamiento tendiente a garantizar la adecuada y rápida composición del conflicto prestando para ello toda su colaboración posible (inciso b).

Idéntica tesitura a la descripta se sigue en la Resolución N° 236/2021 de la Secretaría de Comercio Interior alusiva a los niños, niñas y adolescentes, pues el artículo 2° de la misma dispone que para que el proceso conciliatorio comience o finalice bastará con la manifestación de la voluntad de los adolescentes y que las actas de conciliación estén redactadas en lenguaje claro y sencillo, que garantice la comprensión de lo que se lee.

En sentido concordante es dable traer a colación a nivel de integración regional la Resolución N° 11/2021 del Mercosur, fechada el 10/04/2021 e incorporada a nuestro derecho interno mediante la Resolución N° 1.015/2021 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, pues se lee en el inciso f) del artículo 3° que cada Estado Parte deberá adoptar internamente, de manera gradual y teniendo en cuenta sus particularidades, así como las mejores prácticas internacionales, medidas tendientes a: “[...] f) fomentar la comunicación con lenguaje claro, coloquial, expresado en sentido llano, conciso, entendible y adecuado a las condiciones de los consumidores hipervulnerables”.

Surge entonces una clara directriz obrante para el ámbito del procedimiento administrativo con expreso respaldo normativo que determina la vigencia de este deber de expedirse con claridad y manera comprensible ante situaciones de hipervulnerabilidad, lo cual ha sido de recibo de manera concreta por la jurisprudencia provincial santafesina en un proceso individual<sup>107</sup>, como por la federal para un caso colectivo<sup>108</sup>.

¿Corresponde adoptar idéntico temperamento para la totalidad de las causas judiciales de consumo? Para contestar, siguiendo a González Zurro, podemos decir que el juez les habla (escribe) a las personas que intervienen en el juicio. Pero también lo hace a sus abogados y, a veces, cuando es un tribunal de mayor jerarquía, también se dirige a otros jueces. Cuando el que habla es el tribunal máximo, sus receptores pueden incluir al público en general. No es extraño que aparezcan más destinatarios: el área académica (profesores, estudiantes), el mundo político, etc. En ningún caso se excluyen, es decir, el juez le habla en forma simultánea a toda su audiencia en el acto único de sentenciar<sup>109</sup>.

Entonces, frente a tal panorama, surge la duda sobre cómo expedirse un magistrado respetando, al unísono, el lenguaje técnico-legal y la manda de claridad que venimos reseñando. Tenemos para nosotros que nada impide la convivencia pacífica de ambas nociones siempre que el juez interviniente reconozca el “grado” de trascendencia del destinatario del pasaje que esté proyectando emitir, pues hay grados en la variedad de destinatarios: a) los primarios, es decir, a quienes habla principalmente el juez, son los que inter-

107. Cám. Civ. Com., Sala III, Santa Fe, 14/12/2021, “Iglesias, Mariano Francisco y otros c/ Asociación Mutual del Personal Jerárquico de Bancos Oficiales Nacionales s/ ordinario”, *La Ley* Cita Online: AR/JUR/216770/2021.

108. CNFed. Civ. y Com., Sala II, 26/05/2021, “UCU c/ Obra Social UPCN”, *La Ley* Cita Online: AR/JUR/57791/2021.

109. González Zurro, Guillermo D., “¿A quiénes les hablan los jueces?”, *Diario La Ley* del 11/04/2023, p. 1, Cita Online: AR/DOC/726/2023.

vienen en el juicio: las partes implicadas y sus abogados (en ese orden); *b*) los destinatarios secundarios: todos los demás (la comunidad académica, los tribunales superiores, el mundo político)<sup>110</sup>.

En este tren, y sin pretender agotar la temática<sup>111</sup>, proponemos algunas pautas muy sencillas que podrían tomarse en consideración. Por caso, el juez no debe caer en la ingenuidad de creer que en los millares de causas que se inician en los tribunales cada uno de sus respectivos actores se reconoce ávido de leer la sentencia que puso fin a su pleito, pero tampoco debe olvidar que es precisamente respecto de las partes que su decisión producirá efectos pues sus letrados no pasan de apoderados o patrocinantes a la posición personal y propia de aquéllas. Y al unísono, no debe perder de vista que son los patrocinantes y apoderados quienes –bajo su responsabilidad– encauzan y subsumen los hechos alegados en las reglas y principios jurídicos de fondo y forma que estimen pertinentes.

Así, la sentencia judicial es un acto –si se nos permite– inescindible e inexcusablemente vinculado a la dimensión jurídica, de manera que difícilmente pueda desapegarse de un razonamiento, lenguaje y expresiones técnicas que apareja, por su propia naturaleza, una dosis de especialidad y complejidad. La clave, como en todo, radica en el equilibrio, por ello es que la solución parece estribar no tanto en lo específico del lenguaje o razonamiento utilizado –del cual, ya dijimos, no puede el magistrado desentenderse–, sino en el modo a través del cual dicho saber es plasmado o presentado en la sentencia. De este modo, “el estilo” o la “técnica” suelen decantar la cuestión hacia lo comprensible o lo incomprensible.

Se nos ocurre que una paulatina adaptación de la estructura de desarrollo de una sentencia puede representar un punto de inicio en pos de la claridad del pronunciamiento. Es llamativo que, en muchos casos, más de la mitad de una sentencia discurra en una transcripción y repaso de todas las vicisitudes que ha tenido el expediente del cual, paradójicamente, la sentencia parece no formar parte. Un *racconto* breve, preciso, limitándose a reseñar lo fundamental de las posiciones sustentadas o el contenido de los pronunciamientos anteriores –en caso de una sentencia de instancia superior– es suficiente y, en caso de contar con una digitalización total del expediente, la remisión a las

110. *Ibidem*.

111. Que involucra desde reglas ortográficas y gramaticales, la delimitación de los contornos del “derecho a entender” y una inquietud filosófico-jurídica de lo que es el lenguaje. Ver Kemelmajer de Carlucci, Aída, “El lenguaje en el Código Civil y Comercial argentino”, *La Ley* 2019-E, 970, Cita Online: AR/DOC/3122/2019.

piezas procesales mediante el pertinente hipervínculo es una herramienta de interés.

También, las referencias bibliográficas y jurisprudenciales pueden citarse en notas al pie en un tamaño de fuente menor al del texto principal y no en el cuerpo de éste a los fines de no dificultar la lectura, y es de utilidad que al acometer su voto o fallo el juez explique brevemente qué sucesión lógica va a guiar su razonamiento posterior, dividiendo las etapas del mismo en un orden lógico<sup>112</sup>. No existen impedimentos a utilizar oraciones extensas o elaboradas, pero auxilia a su comprensión añadir luego de la misma una especie de conclusión o síntesis, llana, directa y breve, de lo que implica lo anterior para no renunciar a la formulación técnica y profunda y, a la vez, contar con una definición certera de lo dicho precedentemente.

Tampoco existen barreras para la utilización de latinismos, siempre que seguidamente se traduzca textualmente su significado, pero, esta vez, sí en el cuerpo del texto y no en una cita a pie de página. La extensión propiamente dicha de la sentencia también es un aspecto a considerar pues asiduamente nos topamos con casos de pronunciamientos sumamente extensos –por ejemplo, más de cien páginas–, los que pueden reducirse de utilizar las propuestas esbozadas.

En definitiva, junto a otras herramientas que pueden sumarse y que sin duda serán adicionadas en lo sucesivo<sup>113</sup>, presentamos en este apartado algunas pautas que pueden representar utilidad a la hora de pretender claridad en la exposición de los fundamentos de hecho y derecho que hacen a la esencia de un pronunciamiento judicial.

Son recomendaciones sencillas que, a nuestro criterio, permiten iniciar la senda de la adaptación y modernización de anquilosadas tradiciones para

112. Por ejemplo, en un caso de responsabilidad por daños en el marco de una relación de consumo, el magistrado puede describir que analizará primero el marco normativo aplicable al caso, luego si se origina o no en la especie la responsabilidad del proveedor analizando los cuatro presupuestos del deber de resarcir el daño causado (antijuridicidad, relación de causalidad, factor de atribución y daño resarcible) y si arriba a una respuesta afirmativa en tal sentido, ocuparse de cada cuenta indemnizatoria solicitada para el actor y, finalmente, pronunciarse por los intereses, las costas y (si corresponde) la regulación de honorarios de los profesionales intervinientes.

113. Piénsese en la vinculación entre la utilización de nuevas tecnologías. Puede memorarse la polémica que generó recurrir a la aplicación Google Street View para verificar si efectivamente había una rotonda en el lugar de un accidente de tránsito (Cám. Civ. Com., Morón, Sala II, 23/04/2019, “Fleitas, Olga Esther c/ Empresa del Oeste S.A. de Transporte y otros”, *La Ley* Cita Online: AR/JUR/8560/2019), también utilizada para constatar el estado de una vereda en la Ciudad de Buenos Aires (CNCiv., Sala M, 13/07/2022, “S., E. J. c/ B. C., E. J. y otros”, *La Ley* Cita Online: AR/JUR/94777/2022).

el modo de redacción de sentencias judiciales, en el entendimiento de que los vaivenes drásticos y traumáticos poco aportan en tal sentido y recomendando, en consecuencia, un cambio paulatino pero constante en pos del norte de la claridad de los fallos a la par del mantenimiento de su profundidad y estricto contenido técnico-jurídico de los mismos.

## Conclusiones generales

Admitiendo que se trata de un tópico vasto y proceloso, no hemos procurado agotar todas las posibilidades que pueden desprenderse de la labor judicial en procesos judiciales que involucren derechos de consumidores y usuarios sino, mejor, brindar ciertas pautas generales derivadas de las características propias del sistema de protección en nuestro derecho que puedan ser de auxilio o guía a la hora de, precisamente, motorizar en un caso concreto dicha tarea.

Es que de poco serviría el vasto reconocimiento de derechos si no se acompaña a los mismos de una aplicación concreta efectiva. Y si bien dicha tarea no es privativa del Poder Judicial, pues intervienen una multiplicidad de actores en el sistema –desde la Autoridad de Aplicación nacional o las provinciales hasta los abogados litigantes–, sin dudas que su desempeño al decidir el derecho aplicable al caso particular importa una trascendencia mayúscula en este norte, resultando central que dicha actuación no quede a la zaga de la especificidad del sistema que debe aplicar, respetando sus principios y normativas tuitivas propias.

Dentro del “rol” judicial explicitado hemos podido propugnar, entre otras, la esencial tarea valorativa del tipo de derechos que se encuentra involucrado en el pleito, fundando qué motivos llevan al convencimiento del magistrado sobre tal calificación, pues no sólo el hecho de hallarse en el ámbito consumeril implica una especial atención, sino que en adición a ello el carácter individual o supraindividual de los derechos –especialmente los derechos de incidencia colectiva– le imprimen una actitud especial a la labor del juez.

Luego, el juez en su faena deberá interpretar normas y, dependiendo del caso, cláusulas contractuales. Para ambos casos, legalmente se han disciplinado pautas especiales sobre cómo proceder en tan conflictiva tarea pero amén de la referencia lacónica a algún dispositivo legal, creemos que en ambos casos se debe argumentar con suficiencia sobre, primero, la existencia de una relación de consumo explicando en qué tipo de vínculo jurídico se justifica, para luego, y en base a las particulares de ocurrencia y prueba del

caso, valorar críticamente cómo dichas pautas son de utilidad para la solución del pleito.

Finalmente, confluyen también en cabeza del juzgador la necesidad de cohonestar la igualdad formal de las partes en un litigio con las modernas soluciones procesales que tienden a la tutela de una de ellas, como así también la de propender a que la tarea de un juez no se agote en redactar un sentencia de un elevado número de carillas<sup>114</sup> o erradicar la creencia de que por el solo hecho de presidir una o dos audiencias a lo largo del proceso ya ha echado por tierra la inoperancia que muchas veces deja traslucir un proceso. Por el contrario, debe tener un ojo avizor en lo que importa toda sentencia como declaración de derechos y, a partir de ello, intentar que la misma sea eficaz y no un mero agrupamiento de cuartillas que clausura un frío expediente judicial. También en esta lógica se imbrica la necesidad de adscribir a una técnica de escritura y presentación del contenido jurídico que sea clara para la totalidad de los destinatarios del pronunciamiento sin que por ello se descuide el inexcusable lenguaje específico y técnico que apareja la ciencia jurídica como tal.

Un proyecto de intervención para culminar una carrera de especialización como el que ha servido de base para esta breve obra en modo alguno puede arribar a una descripción última y total del obrar judicial pues, a diario, se presentan los interrogantes más variados sobre cuestiones originales y novedosas. Pero frente a dicha realidad no aparece como una respuesta válida permanecer impávido, sino que le corresponde al intérprete bucear en las procelosas aguas para hallar la clave oculta que permita descifrar la incógnita. Se trata, en definitiva, de avanzar frente a aquella sensación señalada por Borges de que la “certidumbre de que todo está escrito nos anula o nos afantasma”<sup>115</sup>, para poder reafirmar de tal modo que la ciencia se crea, pero nunca está creada<sup>116</sup>, en un afán de que la misma irroque sus efectos prácticos y concretos en la realidad diaria de los usuarios y consumidores.

114. De las cuales más de la mitad suelen ser un cansino y fútil relato de los antecedentes de la causa.

115. Borges, Jorge L., “La biblioteca de Babel”, en *Borges. Obras completas*, T. V, Buenos Aires, Sudamericana, 2011, p. 80.

116. Ramón y Cajal, Santiago, *Los tónicos de la voluntad*, Buenos Aires, Espasa-Calpe Argentina S.A., 1941, p. 30, atribuyéndole dicha frase a Jean Baptiste Carnoy (1836-1899).

## BIBLIOGRAFÍA CITADA<sup>1</sup>

- AA. VV., *Derecho del consumo y normas antimonopolio*, Buenos Aires, La Ley, 2022.
- Alferillo, Pascual E., “El modelo de juez para la resolución de los conflictos de consumo”, *Revista de Derecho Comercial y de las Obligaciones* 308, Cita Online: AR/DOC/955/2021.
- Andruet (h.), Armando S., “El compromiso cívico y el Poder Judicial”, *La Ley* 2009-B, 940, Cita Online: AR/DOC/937/2009.
- Arangio-Ruiz, Vincenzo, *Instituciones de Derecho Romano*, Buenos Aires, Depalma, 1986.
- Arazi, Roland, “Carga de la prueba”, *Revista de Derecho Procesal 2005-1*, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni editores, 2005.
- Arias, María P. - Trivisonno, Julieta B., “La protección del consumidor frente a la economía de servicios”, *JA* del 30/03/2016, 25, Cita Online: AR/DOC/4197/2016.
- Arias Cáu, Esteban J. - Garzino, María C., “Una nueva polémica sobre la legitimación de las asociaciones de consumidores y el daño punitivo”, *Revista de Derecho Comercial, del Consumidor y de la Empresa* 2014 (junio), Cita Online: AR/DOC/1714/2014.
- Ariza, Ariel C., *Interpretación de los contratos*, Buenos Aires, Hammurabi, 2005.
- Bellusci de González Zavala, Florencia - Solá, Victorino, “Los principios en el proceso de consumo”, *Revista de Derecho Comercial, del Consumidor y de la Empresa* 2011 (octubre), Cita Online: AR/DOC/3380/2011.

---

1. Seguidamente se detalla la bibliografía efectivamente citada en el desarrollo del trabajo ordenada según criterio alfabético y comprendiendo tanto la bibliografía general como la específica sin distinciones entre la tipología de la obra (v. gr., artículo, obra, tratado), formato (v. gr., electrónico o físico) o fecha de publicación.

- Berizonce, Roberto O., “Recientes tendencias en la posición de juez”, *Revista de Estudios Constitucionais, Hermenêutica e Teoria do Direito*, Vol. 1, N° 2 julio-diciembre (2009).
- Blanco Muiño, Fernando - Vázquez Ferreyra, Roberto A., “El derecho del consumidor en la hora actual”, *La Ley* 2022-E, 686, Cita Online: AR/DOC/2533/2022.
- Borges, Jorge L., “La biblioteca de Babel”, en *Borges. Obras completas*, T. V, Buenos Aires, Sudamericana, 2011.
- Bueres, Alberto J. (director) - Picasso, Sebastián - Gebhardt, Marcelo (coordinadores), *Código Civil y Comercial de la Nación y normas complementarias*, T. 3C, Buenos Aires, Hammurabi, 2018.
- Camps, Carlos E., “La dimensión actual del principio dispositivo”, *La Ley* Online Cita: 0003/012230.
- Ciuro Caldani, Miguel A., *La debilidad del consumidor en la sociedad de consumo*, Libro de Ponencias, Jornadas Uruguayas-Santafesinas (2ª etapa), Santa Fe, 1997.
- Colmenares Uribe, Carlos, “El rol del juez en el Estado Democrático y Social de Derecho y Justicia”, *Academia & Derecho*, N° 5, 2012.
- Davini, Oscar A., “Multa, título ejecutivo y derechos humanos de las personas vulnerables. El lenguaje claro en las decisiones judiciales: ¿dónde y cómo?”, *LLNOA* 2020 (diciembre), 8, Cita Online: AR/DOC/3913/2020.
- Dworkin, Ronald M., *El imperio de la Justicia. De la teoría general del derecho e interpretación de los jueces y de la integridad política y legal como clave de la teoría y práctica*, Barcelona, Gedisa, 1988.
- Farina, Juan M., *Defensa del consumidor y del usuario*, 3ª edición, Buenos Aires, Astrea, 2004.
- Ferrer Mac-Gregor Poisot, Eduardo (coord.), *Interpretación Constitucional*, T. II, México, Porrúa-UNAM, 2005.
- Gardella, Luis L., “Tutela procesal del consumidor”, *La Ley* Online Cita: 0003/007602.
- Garrido Gómez, María I., “La predecibilidad de las decisiones judiciales”, *Ius et Praxis*, año 2009, Vol. 15, Núm. 1.
- González Zurro, Guillermo D., “¿A quiénes les hablan los jueces?”, *Diario La Ley* del 11/04/2023, p. 1, Cita Online: AR/DOC/726/2023.
- Gozaíni, Osvaldo A., *Protección procesal del usuario y consumidor*, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni editores, 2005.
- Guibourg, Ricardo A., “Magia, cultura y derecho”, *Isonomía*, N° 32, 2010.
- 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”, *Jurisprudencia Argentina* del 18/09/2019, Cita Online: AR/DOC/2634/2019.
- Hernández, Carlos A., “Estado actual del derecho del consumidor. A 25 años de vigencia de la Ley de Defensa del Consumidor”, *JA* del 07/11/2018, 77, Cita Online: AR/DOC/3574/2018.
- Hernández, Carlos A., “El ‘contrato de consumo’ en el contexto de la ‘teoría general del contrato’. A propósito del Código Civil y Comercial (expresión de una nueva estructura tipológica)”, *JA* 30/03/2016, 11, Cita Online: AR/DOC/4158/2016.
- Hernández, Carlos A., “El contrato por adhesión en el Código Civil y Comercial de la Nación”, *Sup. Esp. Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. Contratos 2015* (febrero), 51, Cita Online: AR/DOC/428/2015.
- Holmes, Oliver W., *Natural Law*, Harvard Law Review, Vol. 32, Núm. 1, noviembre 1918.
- Ibáñez, Carlos M., *Contratos. Parte general*, Buenos Aires, Hammurabi, 2021.
- Ingenieros, José, *El hombre mediocre*, Buenos Aires, Ediciones Libertador, 2005.
- Junyent Bas, Francisco - Garzino, María C. - Rodríguez Junyent, Santiago, *Cuestiones claves de derecho del consumidor a la luz del Código Civil y Comercial*, Córdoba, Advocatus, 2017.
- Kemelmajer de Carlucci, Aída, “El lenguaje en el Código Civil y Comercial argentino”, *La Ley* 2019-E, 970, Cita Online: AR/DOC/3122/2019.
- Lafaille, Héctor, *Derecho Civil*, T. VIII, Buenos Aires, Ediar, 1943.
- López Santa María, Jorge, *Sistemas de interpretación de los contratos*, Chile, Ediciones Universitarias Valparaíso, 1971.
- López Simpson, Francisco - Gisvert, María V. - Gallo, Juan M. - Pérez, Fernando S. - Manterola, Nicolás I., *Legitimación colectiva de sujetos vulnerables: con especial foco en consumidores*, Buenos Aires, La Ley, 2023.
- Lorenzetti, Ricardo L., *Teoría de la decisión judicial. Fundamentos de Derecho*, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni editores, 2006.
- Lorenzetti, Ricardo L., *Consumidores*, 2ª edición, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni editores, 2009.
- Lorenzetti, Ricardo L., “La interpretación de los contratos”, en *Suplemento Especial Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, Contratos 2015* (febrero), 191, Cita Online: AR/DOC/237/2015.
- Lorenzetti, Ricardo L. (director) - De Lorenzo, Miguel F. - Lorenzetti, Pablo (coordinadores), *Código Civil y Comercial comentado*, T. V, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni editores, 2015.

- Lovece, Graciela I., “El consumidor, el beneficio de la justicia gratuita y las decisiones judiciales”, *Responsabilidad Civil y Seguros 2017-X*, Cita Online: AR/DOC/1704/2017.
- Machado, José O., *Exposición y comentario de Código Civil Argentino*, T. I, Buenos Aires, Félix Lajouane editor, 1898-1902.
- Márquez, José F. - Calderón, Maximiliano R., “Contratos por adhesión a condiciones generales en el Proyecto de Código Civil y Comercial de 2012”, en *Revista de Derecho Privado y Comunitario 2014-1: “Problemática contractual. Contratos en general”*, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni editores, 2014.
- McCormick, Neil, “Argumentación e interpretación en el Derecho”, en *Doxa. Cuadernos de Filosofía del Derecho* N° 33, Alicante, 2010.
- Moia, Luis A., “La responsabilidad bancaria por la defectuosa custodia de las chequeras no entregadas al consumidor”, *Revista Código Civil y Comercial 2021* (julio), Cita Online: AR/DOC/1679/2021.
- Montolío Durán, Estrella - Tascón Ruiz, Mario, *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*, Madrid, Catarata, 2020.
- Morello, Augusto M., *Indemnización del daño contractual*, T. I, Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 1967.
- Nicolau, Noemí L., “La tensión entre el sistema y el microsistema en el Derecho Privado”, en *Revista de Estudios del Centro*, UNR, Facultad de Derecho, N° 2, 1997.
- Ost, François, “Júpiter, Hércules, Hermes: tres modelos de juez”, en *Doxa. Cuadernos de Filosofía del Derecho* N° 14, Alicante, 1993.
- Pérez, María G., “Aplicación y creación del Derecho. El rol del juez ante un nuevo Paradigma”, *Revista Jurídica UCES*, 2004, N° 8.
- Peyrano, Jorge W., “Los roles actuales del juez argentino”, *La Ley* 2017-C, 1044, Cita Online: AR/DOC/1020/2017.
- Picasso, Sebastián, “La culpa de la víctima en las relaciones de consumo. Precisiones de la Corte Suprema”, *La Ley* 2008-C, 562, Cita Online: AR/DOC/1466/2008.
- Picasso, Sebastián - Vázquez Ferreyra, Roberto A. (directores), *Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada*, T. III, Buenos Aires, La Ley, 2011.
- Poe, Edgar A., “La carta robada”, en *Narraciones extraordinarias*, Buenos Aires, Libertador, 2009.
- Posner, Richard A., “El rol del juez en el siglo XXI”, *Themis. Revista de Derecho* N° 58, 2010, p. 201.

- Priori Posada, Giovanni, “El principio de la buena fe procesal, el abuso del proceso y el fraude procesal”, en *Derecho & Sociedad* N° 30, Lima, 2008.
- Quaglia, Marcelo C., “Particularidades del régimen de tutela a los consumidores y usuarios”, *El Derecho* 258-60, Cita Online: ED-DCCLXXIV-527.
- Quaglia, Marcelo C., “La carga de la prueba en el ámbito de las relaciones de consumo”, *DCCyE* 2013 (octubre), 85, Cita Online: AR/DOC/3660/2013.
- Ramón y Cajal, Santiago, *Los tónicos de la voluntad*, Buenos Aires, Espasa-Calpe Argentina S.A., 1941.
- Real Academia Española, *Libro de estilo de la justicia*, dirigido por Muñoz Machado, Santiago, Barcelona, Espasa, 2017.
- Rusconi, Dante D.(director), *Manual de Derecho del Consumidor*, 2ª edición, Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 2015.
- Rusconi, Dante D., “Casos de fraudes a grupos de consumidores”, *La Ley* 2014-C, 120, Cita Online: AR/DOC/1277/2014.
- Sagüés, Néstor P., “El trámite del amparo colectivo nacional y los roles nomogenéticos de la Corte Suprema”, *Jurisprudencia Argentina* del 12/09/2018, Cita Online: AR/DOC/3413/2018.
- Sahían, José H., *Dimensión constitucional de la tutela a los consumidores*, Buenos Aires, La Ley, 2017.
- Santarelli, Fulvio G. - Chamatropulos, Demetrio A. (coords.), *Suplemento Especial Comentarios al Anteproyecto de LDC*, Buenos Aires, La Ley, 2019.
- Santiago, Alfonso, “Sistema jurídico, teoría del derecho y rol de los jueces: las novedades del Neoconstitucionalismo”, *Díkaion. Revista de Fundamentación Jurídica*, Año 22 – N° 17, 2008.
- Sastre Domínguez, Icíar, “Un recorrido por la modernización del lenguaje jurídico en la actualidad: nuevas vías de simplificación de las sentencias en lengua española”, *Ars Iuris Salmanticensis*, Vol. 10, junio 2022.
- Saux, Edgardo I., “Teoría general de los actos jurídicos en la doctrina autoral y judicial. Consideraciones a la luz del Código Civil y Comercial de la Nación”, *JA* del 07/11/2018, 363, Cita Online: AR/DOC/3340/2018.
- Saux, Edgardo I., “Algunas consideraciones sobre las reformas proyectadas en la parte general del Código Civil y Comercial de la Nación”, *JA* del 21/11/2018, 3, Cita Online: AR/DOC/3572/2018.
- Saux, Edgardo I., “Las facultades judiciales y la ineficacia de cláusulas contractuales en temas regulados por estatutos con tutela constitucional”, *RCyS* 2011-XI, tapa, Cita Online: AR/DOC/4128/2011.
- Sodero, Eduardo, “Sobre el cambio de los precedentes”, *Isonomía: Revista de Teoría y Filosofía del Derecho*, N° 21, octubre 2004.

- Stiglitz, Gabriel A., “La defensa del consumidor en el Código Civil y Comercial de la Nación”, en *Sup. Esp. Nuevo Código Civil y Comercial 2014* (noviembre), 137, Cita Online: AR/DOC/3858/2014.
- Stiglitz, Rubén S. - Stiglitz, Gabriel A., “Ley de Defensa del Consumidor (una primera visión de conjunto)”, *La Ley Online* Cita: 0003/011878.
- Taruffo, Michele, “Racionalidad y crisis de la ley procesal”, en *Doxa. Cuadernos de Filosofía del Derecho* N° 22, Alicante, 1999.
- Vega Vega, José A., *Derecho mercantil electrónico*, Madrid, Reus, 2015.
- Villalonga Torrijo, Cristián, “Analizando el modelo de juez racional. Reflexiones sobre la teoría de la jurisdicción en el Neoconstitucionalismo”, *Revista Chilena de Derecho* Vol. 46, N° 3, 2019.
- Wajntraub, Javier H., *Régimen jurídico del consumidor comentado*, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni editores, 2017.
- Wajntraub, Javier H., “Los consumidores con vulnerabilidad agravada en la reciente normativa”, *Diario La Ley* del 16/06/2020, Cita Online: AR/DOC/1929/2020.
- Zimmermann, Reinhard, *The new german law of obligations. Historical and comparative perspectives*, Oxford, Oxford University Press, 2005.

## Detalle jurisprudencial<sup>2</sup>

### 1) Corte Suprema de Justicia de la Nación

- CSJN, “Manzanares”, *Fallos*: 249:37 (1961).
- CSJN, “Chammás, Eduardo Teodoro y otro c/ Banco de Córdoba”, *Fallos*: 304:1416 (1982).
- CSJN, “Banco Nación Argentina c/ Rodríguez, José y otro s/ demanda ejecutiva”, *Fallos*: 310:2674 (1987).
- CSJN, “Zubeldía, Luis y otros c/ Municipalidad de La Plata y otro”, *Fallos*: 329:28 (2006).
- CSJN, “Halabi, Ernesto c/ PEN - Ley N° 25873 - Decreto N° 1.563/2004 s/ amparo”, *Fallos*: 332:111 (2009).

2. Se aclara que se organizará la jurisprudencia efectivamente citada en función de dos parámetros: primero, según el órgano jurisdiccional, se divide este apartado en tres acápite (Corte Suprema de Justicia de la Nación, Máximos tribunales provinciales, otros tribunales); segundo, dentro de cada una de las categorías apuntadas, los precedentes jurisprudenciales son citados según su orden de aparición en el texto del trabajo.

- CSJN, “Padec c/ Swiss Medical S.A. s/ nulidad de cláusulas contractuales”, *Fallos*: 336:1236 (2013)
- CSJN, “Asociación Civil para la Defensa en el Ámbito Federal e Internacional de Derechos c/ Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados s/ amparo”, *Fallos*: 338:29 (2015).
- CSJN, “Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad (CEPIS) y otros c/ Ministerio de Agricultura y Minería s/ amparo colectivo”, *Fallos*: 339:1077 (2016).
- CSJN, “Di Nunzio, Daniel F. c/ The First National Bank of Boston y otros s/ hábeas data”, *Fallos*: 329:5239 (2006).
- CSJN, “Etcheverry, Roberto Eduardo c/ Omint Sociedad Anónima y Servicios”, *Fallos*: 324:677 (2001).
- CSJN, “Arte Radiotelevisivo Argentino S. A. c/ Estado Nacional - JGM - SMC s/ amparo Ley N° 16.986”, *Fallos*: 337:47 (2014).
- CSJN, “P.H.P. y otro c/ Di Cesare, Luis Alberto y otro s/ Art. 250 CPC”, *Fallos*: 334:1691 (2011).
- CSJN, “Martínez, Sergio Raúl c/ Agua Rica LLC Suc. Argentina y su propietaria Yamana Gold Inc. y otros s/ acción de amparo”, *Fallos*: 339:201 (2016).
- CSJN, “I.B.M. Argentina S.A. c/ Administración Nacional de Aduanas”, *Fallos*: 321:1248 (1998).
- CSJN, “Yudi, Abdon s/ amparo”, *Fallos*: 325:1578 (2002).
- CSJN, “ADECUA c/ Banco Privado de Inversiones S.A. s/ ordinario”, *Fallos*: 344:782 (2021).

### *II) Máximos tribunales provinciales*

- CSJSF, 04/04/2017, “Belfer c/ Electrónica Megatone”, A. y S., t 274, pp. 280/286.

### *III) Otros tribunales*

- Juzg. Trab. N° III, Tucumán, 07/03/2022, “Fernández, Lucas Sebastián c/ Asociart ART s/ amparo”, Cita Online: AR/JUR/21349/2022.
- Trib. Lab. 4, Morón, 23/12/2020, “Muñoz, Jorge Alberto c/ Membrana Alu-mantec S.R.L y otro/a s/ despido”, Cita Online: AR/JUR/79344/2020.

- Cám. Civ. Com., Sala III, Santa Fe, 14/12/2021, “Iglesias, Mariano Francisco y otros c/ Asociación Mutual del Personal Jerárquico de Bancos Oficiales Nacionales s/ ordinario”, *La Ley* Cita Online: AR/JUR/216770/2021.
- CNFed. Civ. y Com., Sala II, 26/05/2021, “UCU c/ Obra Social UPCN”, *La Ley* Cita Online: AR/JUR/57791/2021.
- Cám. Civ. Com., Morón, Sala II, 23/04/2019, “Fleitas, Olga Esther c/ Empresa del Oeste S.A. de Transporte y otros”, *La Ley* Cita Online: AR/JUR/8560/2019.
- CNCiv., Sala M, 13/07/2022, “S., E. J. c/ B. C., E. J. y otros”, *La Ley* Cita Online: AR/JUR/94777/2022.