



**DERECHO DE LOS CONSUMIDORES Y GARANTÍAS
CONSTITUCIONALES EN LOS PROCESOS JUDICIALES**

Claudio Hugo Fede

Revista Jurídica - Universidad Nacional del Oeste: ISSN 3008-8062

Año: 02/ nro. 3 - Diciembre 2024

Recibido: 19/07/2024

Aprobado: 28/08/2024

DERECHO DE LOS CONSUMIDORES Y GARANTÍAS CONSTITUCIONALES EN LOS PROCESOS JUDICIALES

CONSUMER LAW AND CONSTITUTIONAL GUARANTEES IN JUDICIAL PROCESSES

Por Claudio Hugo Fede¹

Poder Judicial de la provincia de Buenos Aires, Argentina

Resumen: El presente trabajo efectúa un análisis generalizado del impacto en los diversos procesos judiciales producto del paradigma normativo consumeril y la necesidad de repensar nuevos constructos procedimentales a fin de lograr la efectiva tutela de los derechos de los consumidores.

Palabras clave: derecho de los consumidores, procesos judiciales, garantías constitucionales, nuevo paradigma, vulnerabilidad

Abstract: This work carries out a generalized analysis of the impact on the various judicial processes, a product of the consumer regulatory paradigm and the need to rethink new procedural constructs in order to achieve effective protection of Consumer Rights.

Keywords: consumer law, judicial processes, constitutional guarantees, new paradigm, vulnerability

¹ Juez en lo Civil y Comercial del Poder Judicial de la provincia de Buenos Aires. Abogado. Profesor universitario e investigador en derecho. Exdirector de la carrera de abogacía (Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad Católica de La Plata). Especialista en Problemáticas de las Organizaciones Familiares (Universidad Nacional de San Martín). Director de la *Revista Argentina de Derecho Común* y codirector de la *Revista Argentina de Derecho y Tecnología* (IJ Editores). Profesor titular en Derecho Civil Parte General (UCALP). Profesor adjunto en Derecho de Familia e Interpretación del Derecho (Universidad Abierta Interamericana). Codirector y profesor de la Diplomatura Nuevas Competencias en Escenarios de Cambio (Instituto de Estudios en Ciencias Jurídicas, UNSAM). Director de la investigación "La incidencia de los derechos del consumidor: impacto general en las relaciones jurídicas" (UAI). Autor de temas académicos de diversas especialidades. Identificador ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-6437-4839>. Correo electrónico: claudiohugofede@yahoo.com.ar

I - ALBORES DEL PARADIGMA DEL DERECHO CONSUMERIL EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO ARGENTINO

Liminarmente debemos identificar que, en el año 1993, nuestro país ingresó en un nuevo esquema o paradigma de derechos. Con la sanción y entrada en vigencia de la Ley 24.240, instauró un régimen de protección y defensa de los consumidores, creando así una nueva categoría de sujetos: aquellos quienes estaban insertos en el marco de una relación jurídica a la que se denominó la relación de consumo.

En el dictamen de las comisiones de Defensa del Consumidor, de Comercio y de Justicia, que tuvieron a cargo el tratamiento del proyecto legislativo que dio origen a la sanción de esta ley, se establecía que

esta noción, acuñada en los ámbitos especializados en política y derecho del consumo, incorporada por el artículo 42 a la Constitución Nacional en la Reforma de 1994 y empleada profusamente en la práctica cotidiana vinculada a esta temática, alude, precisamente, a lo que es foco y común denominador de las múltiples situaciones reguladas por esta legislación especial, sus reglamentaciones y otras normas complementarias. Sin embargo, hasta hoy hay que acudir a la doctrina o a la jurisprudencia para hallar una definición de lo que son las relaciones de consumo, por lo que establecer qué entiende la ley argentina por relación de consumo implica un avance hacia la seguridad jurídica para todos los actores en ella involucrados.²

Así, el consumo es parte de la premisa madre de dicha regulación, que nos posiciona a todos los sujetos en el marco de múltiples vínculos derivados de la sociedad consumista en la que habitamos.

Debe agregarse el tejido social actual, potenciado a raíz de la tecnología y el fenómeno de la globalización. Cada día el sujeto se encuentra más cercano al consumo, por lo que podría hablarse de hiperconsumo.

Tal como expresé en trabajos anteriores (Fede, 2023), el que desea necesita, y el que necesita desea. Es por ello por lo que podemos afirmar que todo el sistema actual está fundado en la conexión de los sujetos con los productos, y que la condición inacabada existencial de estos permite que el sistema se perpetúe y se profundice.

Es decir, el contexto sociohistórico posiciona al sujeto en determinados aspectos que alteran su vida diaria, sirviendo el derecho de guía rectora y de encauce contextual.

En esa sintonía, el derecho categorizó a los consumidores y usuarios como aquellos sujetos que se encontraban expuestos a la relación de consumo, pero con una condición

²Honorable Cámara de Diputados de la Nación. Disponible en: <http://www4.hcdn.gob.ar/dependencias/dcomisiones/periodo-124/124-306.pdf>. Orden del Día 306/2006, p.13.

particular: que dentro de la cadena consumeril fueran el eslabón final; es decir, que no re-ingresasen el producto o servicio al sistema consumeril, puesto que de esta manera perderían la categoría de consumidores (Diazzi, 2015).

Destáquese que la ley no diferenció al consumidor únicamente como persona física, sino que también lo hizo extensivo a las personas jurídicas.

Además, se pensó la idea del equiparado en la relación de consumo; esto es, a quien se le hace extensiva la relación por el contacto indirecto con el bien o el servicio, sin haberlo adquirido directamente. Por ejemplo, el caso de las personas físicas cuando adquieren un bien o servicio no solo para su beneficio propio o particular, sino para el de su grupo familiar.

Por otra parte, dentro de la relación jurídica se previó la existencia de un proveedor del bien o del servicio, es decir, aquellos que pertenecen a la cadena de consumo, pero participando de la composición, producción, generación, comercialización, etcétera, de aquello que se coloca en la cadena consumeril y que llega a los sujetos para su utilización.

Lo importante del contexto y de la adecuación jurídica es la comprensión de la condición del consumidor frente al proveedor, que no es más que la condición de vulnerabilidad. Y producto del hiperconsumo que se refirió precedentemente, agravado por el impacto de las nuevas tecnologías y las plataformas digitales, el consumidor se encuentra en una situación de hipervulnerabilidad.

Es así que, a partir de la incorporación de este paradigma, constitucionalizado a partir de 1994 con la reforma, el derecho fondal argentino constituyó un nuevo sustrato, del cual se requería, en lo general y particular, el *aggiornamento* desde el derecho adjetivo.

II - LA INCORPORACIÓN DE LA CATEGORÍA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS A LA CONSTITUCIÓN NACIONAL Y LA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Posterior a la sanción y entrada en vigor de la ley referenciada precedentemente, se propulsó la necesidad de incorporar a la Constitución nacional un hilo rector en la materia (Truscello, 2013).

Es así que, hace treinta años, con la reforma constitucional de 1994, se incorporó el artículo 42, el cual regula el derecho de los usuarios y consumidores de bienes y servicios, en el marco de la relación consumeril, a la protección integral, que congloba todos los aspectos de la vida del sujeto, tales como cuestiones inherentes a la salud, la seguridad, los intereses económicos, la información, la libertad de elección, las condiciones de trato digno y equitativo, entre otras.

El Estado argentino ha otorgado una garantía fundacional a este tipo de sujetos, por lo que las políticas deben estar destinadas a la tutela efectiva de esta categoría de derechos.

En ese sentido, se prevé que un modo de garantizar la efectiva tutela se da a través de la instauración de procedimientos especiales y eficaces de prevención, como así también de resolución de conflictos.

También las provincias comenzaron a incorporar en sus constituciones la categoría en tratamiento: Buenos Aires (art. 38), CABA (arts. 14, 46, 138 y 139), Catamarca (art. 57), Córdoba (art. 29), Corrientes (arts. 48, 67 y 233), Chaco (arts. 19, 45, 46 y 47), Chubut (arts. 33 y 89), Entre Ríos (arts. 30 y 56), Formosa (art. 74), Jujuy (arts. 93 y 228), La Rioja (arts. 51 y 60), Misiones (art. 50), Neuquén (art. 55), Río Negro (art. 30), Salta (art. 31), Santa Cruz (art. 46), San Juan (art. 69), Santiago del Estero (art. 36), Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur (art. 22) y Tucumán (art. 42).

Como ejemplo, la provincia de Buenos Aires positiviza el derecho del consumidor en su artículo 38, identificando como la Constitución nacional los derechos y garantías que los consumidores tienen dentro de la relación de consumo.

En miras de esa tutela otorgada por el ordenamiento jurídico, si se estima configurada una relación jurídica consumeril, se habilitará la aplicación de toda norma tuitiva de la legislación.

Así, podemos observar que nos encontramos en presencia de un paradigma inserto en nuestra sociedad que salpica todas las ramas del derecho y que merece ser estudiado profundamente, como también debemos analizar si las normas de fondo se encuentran programáticas en el marco del cumplimiento de las reglas procedimentales, tal como se ha expuesto.

III - LOS PROCESOS DE CONSUMO, LA NECESIDAD DE REGULACIONES ESPECÍFICAS Y LA ADAPTABILIDAD

Nuestro país, a partir del andamiaje construido y referenciado, ha otorgado una serie de garantías específicas a fin de resguardar la tutela efectiva de esta categoría de derechos. En lo referente a procedimiento, la Ley 24.240³ ha dispuesto un capítulo específico en materia de acciones.

Conforme el capítulo XIII, se regularon cuestiones inherentes a la acción en materia consumeril, la legitimación propia del consumidor y la atribuida a organizaciones regladas por la ley, denominadas Asociaciones de Consumidores (art. 52).

Además, la norma previó reglas específicas en materia de proceso, tales como lo dispuesto en el artículo 53:

En las causas iniciadas por ejercicio de los derechos establecidos en esta ley regirán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal

³ Disponible en: <https://servicios.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/norma.htm>

ordinario competente, a menos que a pedido de parte el Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más adecuado.

Lo que resulta de gran complejidad práctica.

En los procesos en los que se ventile en el marco del ejercicio de derechos por parte de consumidores, regirán las reglas del proceso de conocimiento más abreviado de la jurisdicción local, quedando a la interpretación de la procedencia respecto de la situación analógica inversa, esto es, aquellas causas que sean iniciadas por proveedores contra los consumidores.

Se advierte que el impacto procesal es notorio, y allí es donde las reglas de procedimiento se han ido transformando. Esto es, en aquellas causas donde exista un consumidor en el ejercicio de sus derechos, debe brindarse una acción expedita, rápida y de conocimiento.

Derivado de ello, se han dado transformaciones prácticas. Por ejemplo, a lo largo de la jurisprudencia⁴ se han visto casos en los que se declaró la improcedencia de la vía ejecutiva respecto de los pagarés suscriptos por consumidores, debiendo tramitar la cuestión por el proceso sumarísimo, tal como dispone el artículo 53. De allí se construyó la doctrina del pagaré de consumo. Los magistrados, la doctrina y todo operador jurídico debieron repensar las reglas de juego.

La Ley 24.240 también ha determinado aspectos centrales en materia de acciones colectivas (art. 54) y sobre la publicidad de las sentencias (art. 54 bis).

No obstante, sabido es que los procedimientos de cada unidad federativa son propios e inherentes a las decisiones de sus Gobiernos a partir de la sanción normativa, conforme el artículo 5 de la Constitución nacional, que establece:

Cada provincia dictará para sí una Constitución bajo el sistema representativo republicano, de acuerdo con los principios, declaraciones y garantías de la Constitución Nacional; y que asegure su administración de justicia, su régimen municipal, y la educación primaria. Bajo de estas condiciones el Gobierno federal, garante a cada provincia el goce y ejercicio de sus instituciones.

Es por ello por lo que se afirma que cada provincia organiza, según sus propios medios y disposiciones normativas, su sistema jurisdiccional, ajustándose a su realidad y recursos. garante a cada provincia el goce y ejercicio de sus instituciones.

⁴ Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires, "Cuevas", C. 109305, del 1 de septiembre de 2010; "Crédito para todos S.A. c/ Estanga, Pablo Marcelo s/ Cobro ejecutivo", C. 117.245, del 3 de septiembre de 2014; "Asociación Mutual Asis", C. 121.684, del 14 de agosto de 2019; y otros.

Lo cierto es que el artículo 65 de la Ley 24.240 dispone que esta es de orden público y se aplica a todo el territorio nacional, por lo que su aplicación es a partir desde su entrada en vigor.

Otro ejemplo de necesidad de adecuación de los procesos a las normas consumeriles es el de la aplicación de los derechos de consumidores y usuarios en materia concursal y de quiebras.

La Ley 24.522 es la norma que regula los procesos falenciales en Argentina, tales como los concursos preventivos y quiebras, que derivan de un estado de cesación de pagos. Siendo así, en la materia se han observado numerosos casos en donde el procedimiento fue iniciado por un consumidor y, atendiendo la condición particular del sujeto involucrado y su vulnerabilidad, debió ser encausado en virtud de los aspectos centrales que rigen la materia consumeril.

En estos casos, un claro supuesto habitual de adecuación es la no exigencia documental, frente al requisito de pedido previsto en el artículo 11, inciso 5, de la Ley de Concursos y Quiebras, por no haber recibido el consumidor una información clara y detallada, como prevé el artículo 4 de la norma, por parte del proveedor. Por ejemplo, cuando el consumidor se endeuda a través de contratos de mutuo con cualquier entidad financiera y no se le entrega copia del contrato.

Este supuesto actualmente es denominado por la doctrina y por académicos⁵ como los casos de consumidores sobreendeudados. Y es en el marco de dichos procesos que los magistrados deben evaluar, conforme un formato procedimental previsto para un contexto sociohistórico y económico, condiciones de personas físicas en un contexto sociohistórico y económico diferente, atravesado por los fenómenos globales, la tecnología y los impactos ya señalados.

Finalmente, se resaltan cuestiones que también han sido suscitadas a partir de la entrada en vigor del Código Civil y Comercial de la Nación, que reguló aspectos centrales también en materia del consumidor en el Libro III, Título III "Contratos de consumo", artículo 1092 y siguientes.

Sobre esto podemos advertir el impacto generado por el artículo 1109, que legisla en materia de competencia:

Lugar de cumplimiento. En los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales, a distancia, y con utilización de medios electrónicos o similares, se considera lugar de cumplimiento aquel en el que el consumidor recibió o debió recibir la prestación. Ese lugar fija la jurisdicción aplicable a los conflictos derivados del contrato. La cláusula de prórroga de jurisdicción se tiene por no escrita.

⁵ Entre ellos, Ganino (2023).

De la norma se advierte la determinación de competencia territorial, como así también que en aquellos casos en donde se ha pactado la prórroga de competencia, en materia contractual, esta se entiende por no escrita, incluso aunque sea una cuestión estrictamente patrimonial.

En síntesis, la normativa consumeril ha generado un notorio impacto en los procesos jurisdiccionales, debiendo los operadores jurídicos efectuar interpretaciones extensivas, con base en diversos fundamentos. Es por ello que la diversidad de criterios puede afectar sobremanera las garantías constitucionales que se referenciaron oportunamente, generándose así inseguridad jurídica.

IV - CONCLUSIÓN

La inseguridad jurídica no debe ser permitida. Es así que deben existir acciones positivas tendientes a la construcción de procesos judiciales que garanticen la efectiva tutela de derechos, atendiendo los contextos involucrados.

Todo se centra en el respeto de la dignidad humana, dado que resulta el reservorio general de los derechos humanos. Y, frente a la aparición de nuevos sustratos fundales normativos, es necesaria la legislación que permita la aplicación programática de esos derechos, en miras del espíritu perseguido.

Bueres (2015) expresa que el Código Civil y Comercial se encuentra en sintonía con la Constitución nacional y los tratados internacionales, colocando a la persona humana en un estado en donde su consideración tiene un valor intrínseco absoluto y cuya condición no puede ser instrumentalizada.

La ley debe resguardar y el Estado debe proveer los entramados normativos para la aplicación práctica de las leyes que otorgan garantías a los ciudadanos.

Tal como he afirmado oportunamente, más vale la presencia efectiva que una excelsa proclama de derechos.

REFERENCIAS

- BUERES, A. (2015). *Código Civil y Comercial de la Nación analizado, comparado y concordado*. Hammurabi.
- DIAZZI, A. J. (2015). Régimen de pequeño concurso y quiebra aplicado al consumidor final. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/48427>
- FEDE, C. H. (2023). El deseo y la necesidad: elementos rectores en la vulnerabilidad consumeril. *El Dial*.

GANINO, A. (2023). Reglamento de actuación para la prevención y solución del sobreendeudamiento de las y los consumidores en el ámbito de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo de la Nación. *El Derecho-Diario*, tomo 303, Ed- IV-DCCLXXII-848.

TRUSCELLO, P. (2013). Evolución y actualidad del Derecho del Consumidor en Argentina y el Mercosur. *Ratio Iuris. Revista de Derecho*, 1(2). <https://publicacionescientificas.uces.edu.ar/index.php/ratioiurisB/article/view/69>