

EL ROL DEL JUEZ
EN LOS PROCESOS JUDICIALES DE CONSUMO
THE ROLE OF THE JUDGE IN CONSUMER JUDICIAL PROCEEDINGS

DOI: <https://doi.org/10.48162/rev.100.007>

Recibido: 31/10/2022 – Aceptado: 20/03/2023

Franco Raschetti¹



<http://orcid.org/0000-0001-6629-9621>

Pontificia Universidad Católica Argentina

francoraschetti@uca.edu.ar

¹ Abogado graduado con Diploma de honor, Pontificia Universidad Católica Argentina, Rosario, Santa Fe, Argentina. Doctor en Derecho (tesis sobresaliente), Pontificia Universidad Católica Argentina, Rosario, Santa Fe. Especialista en Derecho de Daños, Pontificia Universidad Católica Argentina, Rosario, Santa Fe Argentina. Profesor de “Defensa del Consumidor y del Usuario”, “Contratos Parte General” y “Contratos Parte Especial”, Pontificia Universidad Católica Argentina, Rosario, Santa Fe, Argentina.

Resumen

En tren de lograr la eficacia en la tutela de consumidores y usuarios, el rol del juez dentro del marco de un proceso judicial de consumo resulta un elemento fundamental. Dicho rol judicial se nutre de determinados aspectos de la disciplina de defensa del consumidor y del usuario que le imprimen a la tarea judicial un perfil activista, comprometido y proactivo.

Tal exigencia se funda en el especial cariz que tienen los derechos individuales o colectivos involucrados ya que éstos gozan de jerarquía constitucional. Asimismo, la asimetría jurídica y negocial entre el consumidor y proveedor impone una especial valoración de las soluciones legales establecidas en clave de permitir un goce efectivo del acceso a la justicia como así también la necesidad de reinterpretar reglas procesales ya existentes o de sanear la insuficiencia o deficiencia de la regulación.

Palabras clave: Proceso judicial; Sentencia; Eficacia; Defensa del consumidor.

Abstract

In order to achieve efficiency in the protection of consumers and users, the role of the judge within the framework of a consumer judicial process is a fundamental element. This judicial role is nurtured by certain aspects of the discipline of consumer and user protection that give the judicial task an activist, committed and proactive profile.

This requirement is based on the special nature of the individual or collective rights involved, since they enjoy constitutional hierarchy. Likewise, the legal and business asymmetry between the consumer and the supplier imposes a special assessment of the legal solutions established in order to allow an effective enjoyment of access to justice as well as the need to reinterpret existing procedural rules or to remedy the insufficiency or deficiency of the regulation.

Keywords: Judicial process; Sentence; Efficiency; Consumer protection; Judge.

Sumario

1. “Rol” y “modelo” de juez
2. El carácter de los derechos involucrados
3. La interpretación de las normas
4. El acceso a la justicia y la igualdad “formal” de las partes litigantes
5. Eficacia de la decisión judicial
6. Los procesos colectivos de consumo
7. A modo de colofón
8. Bibliografía

1. “Rol” y “modelo” de juez

U n primer aspecto para desbrozar se ve representado en delimitar el “modelo” de juez con 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 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 autores entre los que podemos destacar –sin pretender agotarlos– los trabajos de Ost discerniendo entre el juez Júpiter, Hércules y Hermes², el celeberrimo modelo de “juez racional” caro a la corriente del Neoconstitucionalismo³, el juez del “derecho

2 OST, François. “Júpiter, Hércules, Hermes: tres modelos de juez”. *Doxa. Cuadernos de filosofía del derecho*. 1993, Núm. 14, págs. 169-194.

3 VILLALONGA TORRIJO, Cristián. “Analizando el modelo de juez racional. Reflexiones sobre la teoría de la jurisdicción en el Neoconstitucionalismo”. *Revista Chilena de Derecho*. 2019, Vol. 46, Núm. 3, págs. 765-789.

de gestión”⁴ o las categorías de juez guardián, ejecutor, delegado y político⁵.

De la lectura de las categorías analíticas precitadas se desprende que la ocupación por el “modelo” judicial representa una cuestión que excede los márgenes de este opúsculo, en 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 la materia sobre la cual habrá de decidir en el caso concreto.

2. 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. Y en el ámbito de tutela al consumidor dicho carácter especial se ve justificado especialmente 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.

En dicho dispositivo normativo 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, 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 titulares⁶, por la manda de establecer “procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos”, es que se

4 PÉREZ, María G. “Aplicación y Creación del Derecho. El rol del Juez ante un nuevo Paradigma”. *Revista Jurídica UCES*. 2004, Núm. 8, págs. 283-290.

5 GARRIDO GÓMEZ, María I. “La predecibilidad de las decisiones judiciales”. *Ius et Praxis*. 2009, Vol. 15, Núm. 1, págs. 55-72.

6 CSJN. Fallos: 329:28. “Zubeldía, Luis y otros c. Municipalidad de La Plata y otro”. 2006.

redimensiona el rol judicial en tren de la construcción de la tutela efectiva para los individuos amparados por el texto constitucional.

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 Constitucional Nacional y del preámbulo que manda a “afianzar la justicia”, como así también de los Tratados de Derechos Humanos –por caso, artículos 8 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).

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, bregándose por una clara autonomía ya que la base de sustentación del sistema es el principio protectorio de base constitucional, lo que significa un estatuto protectorio de las personas vulnerables⁷. Esto redundo, 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 el orden público de protección y activismo judicial⁸.

Asimismo, resulta por demás de 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

7 LORENZETTI, Ricardo L. *Teoría de la decisión judicial. Fundamentos de Derecho*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni editores, 2006. Pág. 38.

8 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. Pág. 551 y ss. Cita Online: AR/DOC/640/2019.

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*”⁹ de introducir una subclasificación –que no obra en el CCCN pero replicada en numerosos fallos posteriores del Tribunal Cimero¹⁰– 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) derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos.

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 sólo 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 nocimiento causado con motivo de un incumplimiento contractual –derecho subjetivo–; el caso de impetrar el reclamo de tutela ambiental fundado en el consumo sustentable (artículo 43 LDC y 1094 CCCN) –derecho de incidencia colectiva sobre un bien colectivo– o, finalmente, la promoción de una acción por una asociación de

9 CSJN. Fallos 332:111. “*Halabi, Ernesto c/ P.E.N.-ley 25873 – DTO. 1563/04 s/amparo*”, 2009.

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

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.

3. 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 tonifica y potencia la protección, pero al mismo tiempo puede aparejar conflictos interpretativos por superposición o contradicción entre la variedad de normas aplicables al caso. Ya que tal diferendo habrá de ser zanjado por el juzgador se explica así, 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 pautas supraleales provenientes de una rotunda manda constitucional, como así también, y al unísono, la 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 modo 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 amparo¹¹,

“... 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 sus relaciones con los empresarios”¹²,

con soluciones propias, derivadas de su lógica específica y tendiente a realizar una justicia todavía más concreta y particular para determinados sectores¹³.

Del repaso hecho se patentiza la convergencia de normativa 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 fuentes¹⁴.

Luego, frente al pluralismo de fuente, 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 del 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.

11 GOZAÍNI, Osvaldo A. *Protección procesal del usuario y consumidor*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni editores, 2005, pág. 12

12 STIGLITZ, Rubén S; STIGLITZ, Gabriel A. “Ley de defensa del consumidor (una primera visión de conjunto)”. *La Ley Online*. Cita: 0003/011878.

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

14 SAHIÁN, José H. *Dimensión constitucional de la tutela a los consumidores*. Buenos Aires: La Ley, 2017. págs. 199-207; WAJNTRAUB, Javier H. *Régimen jurídico del consumidor comentado*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni editores, 2017, pág. 12.

Por un lado, en el artículo 3 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 prefiere expresamente en el artículo 7 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 sólo 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 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 interpretaciones 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 ciudadano¹⁵ para así mitigar, también, lo denunciado por Farina, esto es, que la vía judicial, tal como está organizada en nuestro país constituya un serio obstáculo para la defensa de los derechos de consumidor¹⁶.

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

16 FARINA, Juan M. *Defensa del consumidor y del usuario*. 3ª edición. Buenos Aires: Astrea, 2004. Pág. 527.

4. El acceso a la justicia y la igualdad “formal” de las partes litigantes

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 justicia¹⁷.

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: “subordinación estructural”¹⁸– que signa la relación de consumo entre un proveedor y un consumidor.

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 procesales¹⁹. 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”²⁰.

17 LORENZETTI, Ricardo L. *Consumidores*. 2ª edición. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni editores, 2009. Pág. 21.

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

19 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), pág. 85 y ss., Cita Online: AR/DOC/3380/2011.

20 HERNÁNDEZ, Carlos A. “Anotaciones sobre un valioso precedente de la CSJN que refuerza la tutela ju-

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 la cual se busca traspasar de la idea “igualdad formal” a una de “igualdad de trato en igualdad de circunstancias”²¹ o a una “igualdad real”²². Se trata, dice Alferillo, de una exigencia procesal –la igualdad procesal formal– que se torna relativa dado que, por imperio de su naturaleza de orden público, debe aplicar los principios protectorios propios del derecho del consumidor²³. 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 1, 2 y 3 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 como ser, por caso, el aspecto económico.

dicial efectiva de los consumidores. A propósito de las ejecuciones prendarias”. *Jurisprudencia Argentina*. 18/09/2019, pág. 79 y ss., Cita Online: AR/DOC/2634/2019.

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

22 LOVECE, Graciela I. “El consumidor, el beneficio de la justicia gratuita y las decisiones judiciales”. *Responsabilidad Civil y Seguros*. 2017, Núm. 10, pág. 233 y ss., Cita Online: AR/DOC/1704/2017.

23 ALFERILLO, Pascual E. “El modelo de juez para la resolución de los conflictos de consumo”. *Revista de Derecho Comercial y de las Obligaciones*. 2021, Tomo 308 (Mayo/Jun.), pág. 87 y ss., Cita Online: AR/DOC/955/2021.

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 no debe ser conculcado por imposiciones económicas o factores derivados de la subordinación estructural entre los sujetos de una relación de consumo.

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, 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”²⁴. También debe destacarse que, efectuando una interpretación sistemática de la normativa, la presente disposición deberá integrarse con el artículo 37 inciso c) de la misma ley 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 cohonstar 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 facultad²⁵.

5. Eficacia de la decisión judicial

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”²⁶ sino que reconoce una virtualidad por demás de 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 consolidación del sistema protectorio.

Está en juego, creemos, la posibilidad de avanzar en la concepción del proceso 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

25 Como bien señala Arazi, no siempre el incumplimiento de una carga apareja un perjuicio (por ejemplo, sino 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*. Santa Fe: Rubinzal–Culzoni. 200, tomo 2005–1, pág. 188.

26 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), págs. 238 y ss. Cita Online: AR/DOC/1679/2021.

se requiere²⁷ debiéndose, en consecuencia, buscar soluciones procesales que utilicen las vías más expeditivas a fin de evitar la frustración de derechos fundamentales²⁸. De este modo, al unísono se cumplimentará con 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 justicia²⁹ pues, en palabras de la Corte Nacional, es una necesidad que los particulares conozcan de antemano las “reglas claras de juego”³⁰.

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 inútiles³¹ 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”³².

27 CSJN. Fallos: 334:1691. “P. H. P. y otro c/ Di Cesare Luis Alberto y otro s/ Art. 250 C. P. C.”, 2011.

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

29 SODERO, Eduardo. “Sobre el cambio de los precedentes”. *Isonomía: revista de teoría y filosofía del derecho*. México: Instituto Tecnológico Autónomo de México. 2004, núm. 21 octubre, págs. 232-233.

30 CSJN. Fallos: 321:1248. “IBM. Argentina S. A. c/ Administración Nacional de Aduanas”, 1998; CSJN. Fallos: 325:1578. “Yudí, Abdon s/ amparo”, 2002.

31 COLMENARES URIBE, Carlos. “El rol del Juez en el Estado Democrático y Social de Derecho y Justicia”. *Academia & Derecho*. 2012, núm. 5, pág. 80.

32 TOLLER, Fernando M. “La resolución de los conflictos entre derechos fundamentales. Una metodología de in-

Finalmente, hacemos hincapié en la necesaria eficacia de la decisión judicial para evitar que posteriormente en los hechos se verifique un cierto desfase 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 perfectible³³ e incluso 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 proveedores³⁴.

6. 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 legal y, segundo, 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 normativo aplicable a los procesos

interpretación constitucional alternativa a la jerarquización y el *balancing test*". FERRER MC GREGOR POISOT, Eduardo (coord.). *Interpretación Constitucional*. México: Porrúa-UNAM, 2005. Tomo II. págs. 1248-1249.

33 De hecho, se encuentran en trámite legislativo a nivel nacional sendos proyectos de reforma a la ley 24.240 que tienden (ambos) al establecimiento de un "Código de 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.

34 Con valor anecdótico memoramos que el artículo 2 de la LDC reza: "*Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley*" cuando resulta notorio la innecesaridad de que una norma explicité que la misma es de cumplimiento obligatorio por los sujetos alcanzados por la misma.

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”³⁵, los contornos de los procesos colectivos en atención a la inexistente regulación orgánica³⁶ 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 (N°32/2014 y N°12/2016), mecánica que se replica en algunas provincias –por caso, la Provincia de Entre Ríos mediante la Acordada N° 33/16 del Superior Tribunal de Justicia– aunque otras carecen derechamente de cualquier tipo de regulación al respecto –por ejemplo, la Provincia de Santa Fe–. Se aprecia sin hesitaciones la presencia de una actualidad compleja en el derecho argentino atento la inexistencia de regulación legal y la consecuente construcción metodológica a partir del análisis de casos lo cual dificulta sobremanera el seguimiento y 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”³⁷ o “activista”³⁸ 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

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

36 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, pág. 10) aquí el operador jurídico se ve conminado a reflexionar necesariamente “en la oscuridad”.

37 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.

38 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), págs. 136 y ss., Cita Online: AR/DOC/1714/2014.

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 colectivos³⁹.

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 escenario⁴⁰ y refuerzan el rol del juez como director del proceso conforme lo establecido en los ordenamientos procesales sobremanera cuando este tipo de procesos los cuales tienen un “importante grado de complejidad que no resulta adecuadamente regulado en la LDC”⁴¹.

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 validez⁴²; 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 perdidosa la posición del colectivo no lo afectará el pronunciamiento⁴³; c) a brindar ciertas pautas sobre al faz de ejecución de sentencia cuando se demande sobre el resarcimiento de daños y perjuicios⁴⁴.

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

40 RUSCONI, Dante D. “Casos de fraudes a grupos de consumidores”. *La Ley*. Tomo 2014–C, pág. 120. Cita Online: AR/DOC/1277/2014.

41 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, pág. 321.

42 “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...”.

43 “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”

44 “Si la cuestión tuviese contenido patrimonial establecerá las pautas para la reparación económica o el

Luego, podemos indicar el artículo 55⁴⁵ que establece la legitimación de las asociaciones de consumidores junto al beneficio de justicia gratuita para las acciones colectivas junto a los restantes artículos del capítulo XIV de la LDC (56, 57 y 58) en donde 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 41 de la LDC⁴⁶– 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 2 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 involucrada en

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”.

45 “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”.

46 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).

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.

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.

7. A modo de colofón

Como cierre de este opúsculo nos permitimos realizar una reflexión final. 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 judicial vaya a la zaga de la especificidad del sistema que debe aplicar, respetando sus principios y normativas tuitivas propias.

Finalmente, recordamos contundentes palabras de nuestra Corte, para quien 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 Constitución⁴⁷.

En tal sentido, vaya nuestro aporte.

8. Bibliografía citada

- ALFERILLO, Pascual E. "El modelo de juez para la resolución de los conflictos de consumo". *Revista de Derecho Comercial y de las Obligaciones*. 2021, Tomo 308 (Mayo/Jun.), pág. 87 y ss., Cita Online: AR/DOC/955/2021.
- ARAZI, Roland. "Carga de la prueba". *Revista de Derecho Procesal*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni. 200, tomo 2005-1.
- 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), págs. 136 y ss., Cita Online: AR/DOC/1714/2014.
- 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.
- CAMPS, Carlos E. "La dimensión actual del principio dispositivo". *La Ley Online*. Cita: 0003/012230.
- CHAMATROPULOS, Demetrio A. (coords.) *Suplemento Especial Comentarios al Anteproyecto de LDC*. Buenos Aires: La Ley, 2019. Pág. 551 y ss. Cita Online: AR/DOC/640/2019.
- COLMENARES URIBE, Carlos. "El rol del Juez en el Estado Democrático y Social de Derecho y Justicia". *Academia & Derecho*. 2012, núm. 5.
- FARINA, Juan M. *Defensa del consumidor y del usuario*. 3ª edición. Buenos Aires: Astrea, 2004.
- GALDÓS, Jorge M. "La sanción punitiva en el Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor". En SANTARELLI, Fulvio G.;
- 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.
- GARRIDO GÓMEZ, María I. "La predecibilidad de las decisiones judiciales". *Ius et Praxis*. 2009, Vol. 15, Núm. 1.
- GOZÁINI, Osvaldo A. *Protección procesal del usuario y consumidor*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni 2005.

47 CSJN. Fallos: 337:47. "Arte Radiotelevisivo Argentino S. A. c/ Estado Nacional - JGM - SMC s/ amparo ley 16.986", 2014, considerando 10°.

- 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*. 18/09/2019. Cita Online: AR/DOC/2634/2019.
- 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.
- LORENZETTI, Ricardo L. *Consumidores*. 2ª edición. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni editores, 2009.
- LORENZETTI, Ricardo L. *Teoría de la decisión judicial. Fundamentos de Derecho*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni editores, 2006.
- LOVECE, Graciela I. "El consumidor, el beneficio de la justicia gratuita y las decisiones judiciales". *Responsabilidad Civil y Seguros*. 2017, Núm. 10. Cita Online: AR/DOC/1704/2017.
- 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.
- NICOLAU, Noemí L. "La tensión entre el sistema y el microsistema en el Derecho Privado". *Revista de Estudios del Centro*. UNR, Facultad de Derecho. 1997, núm. 2.
- OST, François. "Júpiter, Hércules, Hermes: tres modelos de juez". *Doxa. Cuadernos de filosofía del derecho*. 1993, Núm. 14.
- PÉREZ, María G. "Aplicación y Creación del Derecho. El rol del Juez ante un nuevo Paradigma". *Revista Jurídica UCES*. 2004, Núm. 8.
- PICASSO, Sebastián. "La culpa de la víctima en las relaciones de consumo. Precisiones de la Corte Suprema". *La Ley*. Tomo 2008-C. Cita Online: AR/DOC/1466/2008;
- POE, Edgar A. *La carta robada*. En: *Narraciones extraordinarias*. Buenos Aires: Libertador, 2009. Pág. 10) aquí el operador jurídico se ve conminado a reflexionar necesariamente "en la oscuridad".
- RUSCONI, Dante D. "Casos de fraudes a grupos de consumidores". *La Ley*. Tomo 2014-C. 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*. 12/09/2018. Cita Online: AR/DOC/3413/2018.
- SAHIÁN, José H. *Dimensión constitucional de la tutela a los consumidores*. Buenos Aires: La Ley, 2017.
- SODERO, Eduardo. "Sobre el cambio de los precedentes". *Isonomía: revista de teoría y filosofía del derecho*. México: Instituto Tecnológico Autónomo de México. 2004, núm. 21 octubre.
- STIGLITZ, Rubén S; STIGLITZ, Gabriel A. "Ley de defensa del consumidor (una primera visión de conjunto)". *La Ley Online*. Cita: 0003/011878.

- TOLLER, Fernando M. "La resolución de los conflictos entre derechos fundamentales. Una metodología de interpretación constitucional alternativa a la jerarquización y el *balancing test*". FERRER MC GREGOR POISOT, Eduardo (coord.). *Interpretación Constitucional*. México: Porrúa-UNAM, 2005. Tomo II.
- VILLALONGA TORRIJO, Cristián. "Analizando el modelo de juez racional. Reflexiones sobre la teoría de la jurisdicción en el Neoconstitucionalismo". *Revista Chilena de Derecho*. 2019, Vol. 46, Núm. 3.
- WAJNTRAUB, Javier H. "Los consumidores con vulnerabilidad agravada en la reciente normativa". *Diario La Ley*. 16/06/2020. Cita Online: AR/DOC/1929/2020.
- WAJNTRAUB, Javier H. *Régimen jurídico del consumidor comentado*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni editores, 2017.

Jurisprudencia citada

- CSJ Sta.F. AyS. "Belfer c/ Electronica Megatone". 04/04/2017, tomo 274, pp. 280/286.
- CSJN. Fallos 332:111. "Halabi, Ernesto c/ P.E.N.-ley 25873 – DTO. 1563/04 s/amparo", 2009.
- CSJN. Fallos 336:1236. "Padec v. Swiss Medical SA s/nulidad de cláusulas contractuales", 2013.
- CSJN. Fallos 338:29. "Asociación Civil para la Defensa en el Ámbito Federal e Internacional de Derechos v. Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados s/amparo", 2015.
- CSJN. Fallos 339:1077. "Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad (CEPIS) y otros c/ Ministerio de Agricultura y Minería s/ amparo colectivo", 2016.
- CSJN. Fallos: 321:1248. "IBM Argentina S. A. c/ Administración Nacional de Aduanas", 1998.
- CSJN. Fallos: 324:677 "Etcheverry, Roberto Eduardo c/ Omint Sociedad Anónima y Servicios", 2001.
- CSJN. Fallos: 325:1578. "Yudi, Abdon s/ amparo", 2002.
- CSJN. Fallos: 329: 5239. "Di Nunzio Daniel F. c/ The First National Bank of Boston y otros s/ hábeas data", 2006.
- CSJN. Fallos: 329:28. "Zubeldía, Luis y otros c. Municipalidad de La Plata y otro". 2006.

CSJN. Fallos: 334:1691. “P. H. P. y otro c/ Di Cesare Luis Alberto y otro s/ Art. 250 C.P.C.”, 2011.

CSJN. Fallos: 337:47. “Arte Radiotelevisivo Argentino S. A. c/ Estado Nacional – JGM – SMC s/ amparo ley 16.986”, 2014, considerando 10°.

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