

## Proconsumer

*DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Ley Nº 24.240 y Decreto reglamentario Nº 1798/94 Texto de la legislación vigente ilustrado con jurisprudencia concordante. Quinta Edición*

## Corte Suprema de Justicia de la Nación

*Derecho de los consumidores y usuarios / 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Corte Suprema de Justicia de la Nación, 2023.*

## Nuevas Sentencias Colectivas

*Colaboración del Dr. Matías LUCHINSKY*

# PROCONSUMER

*DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Ley N° 24.240 y Decreto reglamentario N° 1798/94 Texto de la legislación vigente ilustrado con jurisprudencia concordante. Cuarta Edición*

## **CAPÍTULO XIII** **DE LAS ACCIONES**

### **ART. 52° - [ACCIONES JUDICIALES]**

**Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.**

**La acción corresponderá al consumidor o usuario por su propio derecho, a las asociaciones de consumidores o usuarios autorizadas en los términos del artículo 56 de esta ley, a la autoridad de aplicación nacional o local, al Defensor del Pueblo y al Ministerio Público Fiscal. Dicho Ministerio, cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.**

**En las causas judiciales que tramiten en defensa de intereses de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores y usuarios que lo requieran estarán habilitadas como litisconsortes de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo, previa evaluación del juez competente sobre la legitimación de éstas.**

**Resolverá si es procedente o no, teniendo en cuenta si existe su respectiva acreditación para tal fin de acuerdo a la normativa vigente.**

**En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público Fiscal.**

*(Artículo sustituido por art. 24 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)*

### **REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94**

Se requerirá a las asociaciones de consumidores legalmente constituidas carta poder para reclamar y accionar jurídicamente, exceptuándolas de tal requisito en aquellos casos en que actúen en defensa de un interés general de los consumidores.

### **Jurisprudencia**

*52.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Falta de Legitimación para Accionar en una Acción de Clase.*

*“A través de la sentencia recaída en los autos: “Padec Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidos c/ Citibank s/ sumarísimo” que tramitó ante el Juzgado Comercial N° 11, se brindaron precisiones sobre las acciones de clase y los sujetos legitimados para interponerlas. Los hechos versaron sobre el reclamo que una asociación civil formula, pretendiendo representar a los clientes del banco de forma colectiva, sobre los gastos de mantenimiento de caja de ahorro y similares. Sostiene la magistrada que la CSJN ha reconocido tres categorías de derechos: los individuales, los de incidencia colectiva que tienen por objeto bienes colectivos, y de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos; y luego de analizar cada uno de ellos de acuerdo a la doctrina del cívico Tribunal, expone que para tornar procedente la acción colectiva en defensa de intereses individuales homogéneos es preciso que, el hecho generador que lesiona los derechos individuales del grupo sea único, provoque efectos comunes en todos y cada uno de sus integrantes y que, la extensión del interés singular afectado no justifique la promoción de una demanda individual. En el caso, una asociación civil se arrogó la representación de los titulares de las cajas de ahorro y aquellos que lo habían sido en el pasado. Pero la jueza afirma que el hecho de que la pretensión procesal se refiera a una pluralidad de sujetos afectados en sus derechos subjetivos, no predica per se que se trate de un derecho de incidencia colectiva y menos aún que lo sea en defensa de intereses individuales homogéneos. Derivación directa de no tratarse de derechos de incidencia colectiva, es aquella cuestión referida a que los intereses individuales de cada uno de los sujetos afectados no son homogéneos entre sí. Cada cliente tiene una relación especial y particular con el banco. Teniendo en cuenta todos estos argumentos, la magistrada de grado rechazó el reclamo por carecer de legitimada procesal para efectuarlo”.*

*“Padec Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidos c/ Citibank s/ sumarísimo” Juzgado Comercial N° 11, 10/2009*

*52.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Servicios Públicos. Energía eléctrica. Aumentos tarifarios. Medida cautelar innovativa. Procedencia. Nueva facturación conforme a los valores anteriores a la Resolución N° 1049. Abstención de cortes de suministro por falta de pago. Derechos de incidencia colectiva. Acciones de clase. Asociación de Usuarios y Consumidores. Legitimación.-*

*“En orden a la legitimación activa del amparista, a resultas de la reforma constitucional adquiere relevancia el segundo párrafo del art. 43°, al contemplar el andamiaje de la acción que nos ocupa, en el supuesto de estar afectados derechos de incidencia colectiva en general, legitimando activamente, al Defensor del Pueblo y a quienes propendan a la protección de tales derechos, incluidas a las asociaciones registradas conforme a la Ley. El enunciado precedente alude, dentro de los derechos de incidencia colectiva, a los referidos al medioambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor. Corresponde traer a colación que “los derechos colectivos pueden caracterizarse como aquellos que teniendo por titulares a una pluralidad indeterminada de personas, presentan como objeto de tutela una pretensión general de uso o goce de un bien jurídico insusceptible de fragmentación en cabeza de cada reclamante, desde que tienen ante todo carácter impersonal (conf. Fallos 330:2813).”*

*“Si bien en situaciones similares a la que nos ocupa me he pronunciado por la declaración de extemporaneidad de la acción, (“García Luza Laura Indiana c/DPEC s/amparo”, Expte. N° 32089 y Méndez Antonia Angela C/DPEC s/amparo, Expte. N° 313509), considerando que las fechas de emisión y vencimiento objeto de la protección, determinan el transcurso del plazo legal establecido, y, que quien desea utilizar la vía de la acción de amparo, instituto que actúa ante la falta de otros mecanismos procesales que pueden dirimir eficazmente el diferendo, debe ser diligente, - doctrina sentada en el caso Sagüés por la C.N. Civil, Sala D (E.D.429; L.L. 132-293 -, en el caso particular de autos, en orden a la falta de regulación de las denominadas acciones de clase para facilitar el acceso a la justicia, autoriza a mi entender, acceder a la apertura de la instancia.”*

*“Que la imprevisible e inesperada modificación del cuadro tarifario, en mi concepto, conlleva a producir una afectación al derecho de los consumidores, impidiéndoles realizar previsiones en el consumo en función presupuestaria, para así afrontar el pago de las liquidaciones de los períodos 06/08 y 01/09. Cabe reiterar que la reglamentación vigente a la fecha del presente decisorio, tal como se expuso, fue dictada con efecto retroactivo, y, en mi entender, sorprendió al consumidor que vio tarifado el consumo de energía por todo concepto, a un precio distinto – superior – al que venía abonando.”*

*“Se impone dejar en claro que, en modo alguno puede interpretarse que la medida a decretarse traslada al Organismo demandado la falta de responsabilidad en el consumo de energía de los usuarios, quienes en conocimiento del incremento vigente, deberán adoptar los recaudos necesarios a fin de adecuar su consumo y presupuesto a las necesidades básicas, por cuanto el servicio de energía eléctrica es público de carácter oneroso, no se presume gratuito y el corte de energía ante el incumplimiento de pago del usuario, es su resultado. Circunstancias éstas que, dada la relación contractual, nadie puede alegar su desconocimiento.”*

*"Asociación de Usuarios y Consumidores de la Provincia de Corrientes c/ Dirección Provincial de Energía de Corrientes y Estado de la provincia de Corrientes s/ amparo " –Juzgado Civil y Comercial N° 8 de Corrientes - Secretaria N° 16 - (Sentencia no firme). 17/03/2009*

*52.3. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Medidas Cautelares. Medidas Cautelares Genéricas y Normas Subsidiarias. Defensa del Consumidor. Obtención de Copias de Pólizas. Procedencia.*

*“En el marco de una acción promovida por una asociación de defensa de los derechos del consumidor, cabe admitir la medida preliminar solicitada por la actora que pretende que la demandada acompañe copia de las pólizas que instrumentaron contrataciones de seguros de vida de saldo deudor con sus clientes en los diez años anteriores a la promoción de esta demanda. ello así, pues la enumeración del art. 323 del código procesal no es limitativa, pues es dable otorgar a los jueces un razonable margen de arbitrio para acceder a la practica de diligencias, no previstas expresamente, cuando concurren circunstancias análogas a las contempladas por la ley o la denegatoria pueda comportar la frustración de los eventuales derechos de las partes (cfr. CNCIV. y Com. Federal, Sala 3, causa 2106/98, del 29/09/98; Palacio-Alvarado Velloso, "Código Procesal explicado y anotado", Tt. 7, Pág. 185, y jurisprudencia allí citada; Gozaini, "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", Pág. 192, y jurisprudencia allí citada). de otro lado, no debe soslayarse que el art. 42 de la constitución nacional ha dado preeminencia a los derechos habidos en la relación de consumo, y la Ley 24240 legitima a las asociaciones de consumidores y usuarios para promover las acciones tendientes a resguardarlos (arts. 52 y 55) (CNCOM, Sala E, in re "Unión de Usuarios y Consumidores c/ Citibank s/ Sumarísimo", del 12/05/06. En tales condiciones, debe facilitarse la producción de medidas como la solicitada con la finalidad de posibilitar la adecuada protección de los intereses de los consumidores”.*

*“Adecua c/ Hexagon Bank Argentina SA s/ Ord”. Cámara Comercial: Sala C. Monti - Caviglione Fraga - Ojea Quintana. 24/07/08*

*52.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Acciones judiciales. Telefonía móvil. Restitución de cargos indebidamente cobrados. Tasa de control, fiscalización y verificación. Aporte al Fondo Fiduciario del Servicio Universal.*

*“Corresponde ordenar a la empresa prestataria del servicio de telefonía móvil que restituya lo indebidamente cobrado a cada uno de los usuarios por los conceptos de “tasa de control, fiscalización y verificación” y de “aporte al Fondo Fiduciario del Servicio Universal” con más los intereses que aplica para el caso de mora en el pago de las facturas, los que serán computados desde que cada suma es debida y cuya tasa no podrá exceder el cincuenta por ciento (50%) de la tasa activa para descuentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago. Asimismo deberá indemnizar al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Dicha devolución deberá realizarse a través de la facturación de cada usuario afectado y dentro de los 60 días de notificada la presente (art. 31 de la Ley 24.240). Por otra parte, resulta procedente ordenar a la Comisión Nacional de Comunicaciones que comine a la prestataria y controle el cumplimiento del mecanismo de devolución implementado en plazo de 90 días y al Defensor del Pueblo -en carácter de colaboración- que a su vez era el contralor de lo actuado por la mentada Comisión e informe de su resultado al tribunal de origen, dentro del lapso de 20 días de concluido el plazo mencionado en primer término.*

*12.836/01 “Unión de Usuarios y Consumidores c/ Movicom Bell South y otro –Art. 52, 53 y 55 s/ amp.*

*proc. sumarísimo (art. 321 inc. 2 CPCYC)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, Uslenghi, Otero. 22/11/2007*

*52.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Acciones judiciales. Telefonía móvil. Restitución de cargos indebidamente cobrados. Tasa de control, fiscalización y verificación. Aporte al Fondo Fiduciario del Servicio Universal.*

*“Corresponde ordenar a la empresa prestataria del servicio de telefonía móvil que restituya lo indebidamente cobrado a cada uno de los usuarios por los conceptos de “tasa de control, fiscalización y verificación” y de “aporte al Fondo Fiduciario del Servicio Universal” con más los intereses que aplica para el caso de mora en el pago de las facturas, los que serán computados desde que cada suma es debida y cuya tasa no podrá exceder el cincuenta por ciento (50%) de la tasa activa para descuentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago. Asimismo deberá indemnizar al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Dicha devolución deberá realizarse a través de la facturación de cada usuario afectado y dentro de los 60 días de notificada la presente (art. 31 de la Ley 24.240). Por otra parte, resulta procedente ordenar a la Comisión Nacional de Comunicaciones que comine a la prestataria y controle el cumplimiento del mecanismo de devolución implementado en plazo de 90 días y al Defensor del Pueblo -en carácter de colaboración- que a su vez era el contralor de lo actuado por la mentada Comisión e informe de su resultado al tribunal de origen, dentro del lapso de 20 días de concluido el plazo mencionado en primer término.12.836/01”*

*“Unión de Usuarios y Consumidores c/ Movicom Bell South y otro –Art. 52, 53 y 55 s/ amp. proc. Sumarísimo (art. 321 inc. 2 CPCYC)”. C. NAC. CONT. ADM. FED., Sala IV, Uslenghi, Otero. 22/11/2007.*

*52.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Disposiciones Generales. Proceso Sumarísimo (art. 321). Amparo. Derechos de los Usuarios y Consumidores. Asociación de Defensa del Consumidor. Reclamo. Falta de Legitimación Activa. Procedencia. Ausencia de Inscripción en los Registros Respetivos.*

*“Procede confirmar la resolución que hizo lugar a la excepción de falta de legitimación activa de la accionante -asociación de consumidores- y rechaza la acción de amparo, ello así por cuanto, en primer lugar la cuestión traída no se refiere a la legitimación de la actora para reclamar en defensa de un interés difuso o de incidencia colectiva, sino a la necesidad de que aquella se encuentre registrada conforme lo disponen la Ley 24240 y la 12460 de la provincia de buenos aires y en la especie se ha comprobado que esta “no” se encuentra inscripta en el registro de asociaciones de consumidores ni a nivel nacional, ni en la provincia. es que la CN: 43, luego de la reforma del año 1994, estableció que pueden interponer la acción de amparo “...las asociaciones..., registradas conforme a la Ley la que determinara los requisitos y formas de su organización”. a mas, establecer como requisito para poder funcionar como tales el cumplimiento de determinados recaudos administrativos y la necesidad de inscribirse en un registro especial no se muestra como una exigencia irrazonable si se tiene en cuenta cual es la función de esas asociaciones”.*

*“Alotra c/ Teleinfor SA s/ Amparo”. Cámara Comercial: Sala A. Kölliker Frers - Miguez - Uzal. 1/11/07*

*52.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Disposiciones Generales. Proceso Sumarísimo (art. 321). Derechos de los Usuarios y Consumidores. Asociación de Defensa del Consumidor. Reclamo Patrimonial. Falta de Legitimación Activa. Improcedencia.*

*“Cabe revocar la resolución que rechazo in limine una demanda entablada por una Asociación de Defensa del Consumidor, con fundamento en la falta de legitimación activa para peticionar genéricamente la reparación del daño directo, cuando persigue la restitución, a todos los afiliados de ciertas compañías de seguros, de los importes en pesos mas coeficiente de estabilización de referencia (Cer) e intereses por mora, que se habrían percibido por los denominados “prestamos garantizados” que fueron canjeados por bonos entregados en la reestructuración de la deuda publica.*

*sin embargo, no surge que la actora pretenda una indemnización particular a cada uno de los asociados, sino una condena de carácter general y homogénea. El objeto de la acción, persigue la restitución general a favor de todos los afiliados de las aseguradoras demandadas, de los importes que se habrían obtenido si la rentabilidad no hubiera disminuido a raíz de la aceptación del canje de títulos públicos. como consecuencia de ello, y en virtud de las prescripciones contenidas en la constitución nacional: 43 y en la Ley 24240: 52, la actora se encuentra legitimada para accionar en el proceso”.*

*“Damnificados Financieros Asociación Civil p/ su Defensa c/ Siembra AFJP SA s/ Sumarisimo”. Cámara Comercial: Sala B. Bargallo – Piaggi. 12/04/07*

**52.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia. Competencia Ordinaria. Competencia en Razón de la Materia. Competencia Civil. Daños y Perjuicios. Relación entre Consumidor y Prestador del Servicio.**

*“Corresponde entender a la justicia civil cuando el conflicto motivo de la litis se circunscribe a la relación entre el consumidor y el prestador del servicio -daños y perjuicios por falta de reparación y entrega de un televisor- sin que se haya alegado en el escrito inaugural ningún hecho encuadrable en los supuestos previstos en la Ley 24240: 1”.*

*“Flores, Alberto c/ Minassian, Roberto s/ Sumarisimo. Cámara Comercial: A. Kölliker Frers - Miguez – Uzal”. 20/07/06*

**52.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Proceso Sumarisimo (art. 498). Amparo (CN 43). Habeas data. Legitimación. Unión de usuarios y consumidor. Fundamentos.**

*“Si la CN: 42 ha dado preeminencia a los derechos habidos en la relación de consumo, y la Ley 24240 legitima a las asociaciones de consumidores y usuarios para promover las acciones tendientes a resguardarlos (arts. 52 y 55), ello refuerza la postura en cuanto a que la CN: 43 no puede interpretarse aisladamente, sino en consonancia con los demás párrafos de la misma norma y con el resto del articulado de la Ley suprema, lo que permite extender la legitimación activa para proteger los derechos de información presuntamente afectados por una relación jurídica de consumo, a las asociaciones constituidas con ese fin”.*

*“Unión de Usuarios y Consumidores c/ Citibank s/ Sumarisimo”. (La Ley 10.7.06, f. 110520). Cámara Comercial: E. Ramirez - Arecha - Sala. 12/05/06*

**52.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Acciones Judiciales. Normas del Proceso. Ministerio Público. Parte. Improcedencia. Unión de Consumidores. Accionante.**

*“Cabe denegar, a la Sra. representante del ministerio publico, su pretendido reconocimiento del carácter de parte, en una acción iniciada por la unión de usuarios y consumidores, toda vez que, en el caso, no se ha configurado el desistimiento ni el abandono de las acciones por parte de dicha asociación, de manera que la intervención que le cabe es exclusivamente como "fiscal de la Ley" (Cfr. Ley 24240: 52). Disidencia del Dr. Sala: Cabe admitir el reclamo efectuado por la señora representante del ministerio publico y tenerla por parte en estas actuaciones, toda vez que se encuentra legitimada para promoverla (Ley 24240: 52) y ha mediado conformidad expresa de la accionante, por lo que bien puede ser admitida como "litisconsorte" de ella (Cpr: 90-2°); además ello se compadece con las funciones asignadas por la Ley orgánica del ministerio publico -Ley 24946: 25-a, b) y g)- y, se justifica, teniendo en cuenta el criterio amplio de apreciación que debe imperar en estos casos, por estar en juego el mandato constitucional referido al acceso a la justicia de los consumidores (Cn: 42 y 43), por lo cual, en supuestos conflictivos, debe preferirse una extensión normativa que tutele, adecuadamente, esos derechos y no una que los limite.”*

*“Unión de Usuarios y Consumidores c/ Citibank s/ Sumarisimo. Cámara Comercial: E. Arecha - Ramirez - Sala. 21/11/05*

**52.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Bancario y Financiero: Banco. Responsabilidad del**

*Banco. Tarjeta de crédito. Cargos prohibidos. Reintegro. Reclamo. Legitimación. Dirección General de Defensa del Consumidor.*

*“La Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor de la ciudad de Buenos Aires, esta legitimada para accionar contra una entidad bancaria a fin de que se impida el cobro y se proceda al reintegro de ciertos cargos impuestos por dicha entidad a los titulares y usuarios de tarjetas de crédito en el ámbito de la ciudad de Buenos Aires, que implicaron una modificación unilateral y abusiva de las condiciones contractuales asumidas por las partes, toda vez que se trata de una acción en defensa de intereses colectivos deducida por quien resulta ser la autoridad de aplicación -en el ámbito de la ciudad de Buenos Aires- de la Ley 24240 de Defensa del Consumidor y es su responsabilidad primaria vigilar el cumplimiento de dicha norma así como de la Ley 22802 de Lealtad Comercial (CN: 43; Ley 24240: 52; Decreto reglamentario 1798/94; Anexo II/12 de la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la ciudad autónoma de Buenos Aires) y, admitida la legitimación del accionante para accionar en defensa de los intereses de los consumidores de la ciudad de Buenos Aires, no se aprecia óbice para que la pretensión se concrete -como sucede en la especie- en defensa de intereses patrimoniales individuales”.*

*“Dirección Gral. de Defensa del Consumidor GCBA c/ Banca Nazionale del Lavoro s/ Sumarísimo (LL 24.6.05, f. 109062; JA15.6.05, 2005-II). Cámara Comercial: E. Sala - Arecha - Ramírez. 10/05/05*

*52.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho procesal: competencia. Competencia ordinaria. Competencia en razón de la materia. Competencia comercial. Contratos bancarios. Inversiones. Reintegro. Asesoramientos.*

*“Es competente el fuero comercial para entender en una causa en la que una asociación civil constituida en defensa de los damnificados financieros, solicitó una serie de diligencias preliminares dirigidas a ciertas entidades bancarias, tendientes a recabar informes a los fines de interponer contra ellas una acción por reintegro de las inversiones que los referidos damnificados, residentes en esta ciudad, habían realizado en función del asesoramiento emitido por las entidades financieras demandadas en favor de la compra de bonos de la deuda pública de la República Argentina, en el período enero-diciembre de 2001; ello así pues, las accionadas son sociedades anónimas, sujetos de comercio y regidas por la Ley 21526; el asesoramiento de inversión efectuado por ellas representa una actividad propiamente mercantil (CCOM: 8-3°), que no escapa a la competencia especial de este fuero aun cuando sea invocada la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24240); y se arguye responsabilidad contractual”.*

*“Damnificados Financieros Asociación Civil p/ Su Defensa c/ Banco Río de la Plata SA s/ Diligencia Preliminar”. Cámara Comercial: Sala D. Díaz Cordero - Monti - Cuartero (Sala integrada). 20/04/05*

*52.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia. Competencia Ordinaria. Competencia en razón de la materia. Competencia Comercial. Procedencia. Pretensión. Banco Defendido. Cese de débito de sumas dinerarias.*

*“Del dictamen fiscal 104851: resulta competente la justicia comercial para entender en un proceso en el que se persigue que el banco defendido se abstenga de aplicar intereses compensatorios o financieros en la financiación de planes de pago en cuentas, a sus clientes del sistema de tarjetas de crédito, compra o débito que emita por sí o por terceros, por violar el tope de tasas de interés aplicables previsto por la Ley 25065; y el reintegro de las sumas que por cualquiera de los referidos conceptos hayan sido retenidas por el accionado con base en un ejercicio abusivo de la actividad y violatorio de la Ley 24240: 4, 19, 37, 52 y concordantes. ello pues, deriva de una actividad propia de las entidades bancarias, en la especie, en el contexto referido a las tarjetas de crédito, contratos regidos por las leyes mercantiles, en los que prevalece la actividad lucrativa realizada de modo organizado en forma de empresa. a más, la cuestión es mercantil, no solo en lo referido a los contratos base sino también en lo que hace a la responsabilidad imputada al reclamado y sus clientes, circunstancia por la que procede la intervención de un juez de comercio para su dilucidación (CCOM: 8-3°)”.*

*“Proconsumer c/ Banco Credicoop Coop. ltdo. s/ Sumarísimo. Cámara Comercial: B. Díaz Cordero - Butty. 13/04/05*

52.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Diligencias preliminares. Accionante. Acción Reintegro de Inversiones. Medidas Solicitadas. Ausencia de Encuadre en el Cpr: 323. Procedencia de la Solicitud.

*“Del dictamen fiscal 104561: resulta improcedente rechazar la solicitud de diligencias preliminares formulada por el pretensor, quien anuncio la promoción de una acción de reintegro de inversiones a residentes en la ciudad de Buenos Aires, que a través de los futuros defendidos habrían sido asesorados para comprar bonos soberanos argentinos en el periodo enero de 2000 a diciembre de 2001, y que a la fecha no habrían recuperado el capital que colocaron. Ello así, toda vez que -como en el caso- si bien las medidas que se peticionan no encuadran en ninguno de los supuestos enumerados por el Cpr: 323, no tienden a preconstituir prueba, sino que resultan necesarias a los fines de procurar a la entidad accionante el conocimiento de hechos o de datos que no podría obtener sin intervención judicial y que resultan indispensables para que el proceso cuya iniciación anuncia pueda ser eficazmente planteado. ello no vulnera el derecho de defensa de la contraparte, pues las medidas que se solicitan, son pedidos de informes al banco central y a entidades sometidas al contralor de este, de datos objetivos que deben estar a disposición del publico consumidor. por otro lado, se pidieron datos globales y generales, por lo que tampoco se trata de información confidencial ni que afecte el secreto bancario. Máxime, teniendo en cuenta que la CN: 42 asegura el derecho de los consumidores y usuarios de bienes y servicios de obtener una información adecuada y veraz. Asimismo, la Ley 24240: 4 establece la obligación de suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los bienes o servicios. de modo pues, que lo peticionado es procedente por aplicación del principio de información que rige respecto de la operatividad o funcionamiento del mercado de capitales, por el cual todas las entidades emittentes de los títulos que se ofrecen públicamente o se negocian en dicho mercado, deben estar legalmente obligadas a ofrecer una información fidedigna, suficiente, efectiva, actualizada, continuada e igual para todos (Conf. Bercovitz, Alberto, "El derecho del mercado de capitales", pag. 103).*

*“Damnificados Financieros Asociación Civil p/ Su Defensa c/ Banco de Galicia y Buenos Aires s/ Diligencia Preliminar. Cámara Comercial: B. Piaggi - Díaz Cordero. 22/04/05*

52.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Mediación: Improcedencia. Accionante. Organismo Dependiente del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

*“Toda vez que la Ley 24573: 2-4° establece que el procedimiento de mediación obligatoria no será de aplicación en las causas en que el estado nacional o sus entidades descentralizadas sean parte si, - como en el caso-, la dirección general de Defensa del Consumidor del gobierno de la ciudad de Bs. As. acciono por ciertos conceptos en defensa de los intereses de los usuarios del servicio de tarjeta de crédito brindado por un banco, y sus consecuencias se extenderán -de prosperar la demanda- indiscriminadamente a todos los usuarios alcanzados por dichos conceptos, cabe precisar que el alcance de la materia propuesta a juzgamiento en cuanto persigue la protección de intereses colectivos no es susceptible de conciliación. mal podría, quien no resulta perjudicado directo del imputado incumplimiento, resignar en un tramite conciliatorio los derechos afectados, cuando su función es - justamente- la de interponer acciones judiciales cuando los intereses de consumidores y usuarios resulten afectados o amenazados (Ley 24240: 52-2° parr.).”*

*“Dirección General de Defensa del Consumidor GCBA c/ Banco Río de la Plata S.A. s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: Sala C. Di Tella - Caviglione Fraga - Monti. 7/12/04*

52.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Defensor Del Pueblo De La Ciudad. Legitimado. Medida Cautelar

*“Que, en las presentes actuaciones, la Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires interpone demanda sumarísima contra el Estado Nacional, conforme los términos de los arts. 52 y 53 de la Ley 24.240. Persigue la declaración de nulidad absoluta e insanable, y su inaplicabilidad, del decreto de necesidad y urgencia 2437/02, por el que se dispuso -con fecha 3 de diciembre próximo pasado- un aumento en las tarifas de los servicios de energía eléctrica y gas natural.... Por las razones*



*expuestas, Resuelvo: suspender, cautelarmente, los efectos y la aplicación del decreto de necesidad y urgencia 2437/02, hasta tanto se dicte la sentencia definitiva en las presentes actuaciones. Dicha medida, dados los alcances de la legitimación preliminarmente reconocida a la accionante, tendrá efectos únicamente respecto a los usuarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Exímese a la actora de prestar contracautela en los términos del art. 200, inc. 1º, del Código Procesal”. Causa 180.807 / 02*

*“Defensoria del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires C/ PEN-Mº de Economía- DTO 2437 / 02 S/ Procesode Conocimiento”. Ernesto Marinelli. Juez Federal 10/12/2002.*

#### 52.17. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. SERVICIOS PUBLICOS.

*“La Ley 24.420 de Defensa del Consumidor tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios (art. 1º), en su capítulo VI se dedica especialmente a tutelar a los usuarios de servicios públicos domiciliarios, y los faculta a iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados (art. 52). El art. 3º, a su vez, dispone que “las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas...”, concluyendo el precepto que “en caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor” (conf. Muratorio, J. I., “La Ley de Defensa del Consumidor y la protección de los usuarios de los servicios públicos”, enLLActualidad del 09-12-93; Cicero, N. K., “Los sistemas de protección del los usuarios de los servicios públicos”, enLL1996-C-420; Vázquez Ferreyra, R. y Romera, Oscar, en “Aplicación supletoria de la Ley de Defensa del Consumidor a los servicios públicos domiciliarios privatizados”, LL1996- B-973; Irigoyen, R., “Fundamentos de la cláusula constitucional sobre Defensa del Consumidor”, LL1994-E-1020). Debe agregarse que la Ley de Defensa del Consumidor no sólo ampara al “titular” del servicio sino también a las personas que por cualquier título derivado de aquél lo utilizan como usuarios (conf. art. 1º; Sala I, causa 18.210/ 96 del 04-11-97)”.*

*6.773/01. “Zarate Blanca Nelba c/ Edesur SA s/ daños y perjuicios”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala III., Dr. Martín D. Farrell - Dr. Eduardo Vocos Conesa - Dr. Francisco de las Carreras. 09/05/2002*

#### 52.18. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Medidas Cautelares.

*“El peligro en la demora es evidente, a poco que se repare en que una solución contraria a la aquí dispuesta implicaría un perjuicio para los usuarios de los servicios de muy difícil reparación ulterior. La naturaleza de los derechos en juego pone de manifiesto que no se trata de situaciones exclusivamente individuales y concretas sino de una situación generalizada, que hace innecesario y hasta contraproducente en la práctica a nivel jurisdiccional la exigencia de promover acciones particulares para obtener una tutela eficaz de aquellos derechos (conf. Gordillo, A., “Tratado de Derecho Administrativo, Tomo II -Defensa del Usuario y del administrado-”, p. II.6 y II.33). Por lo demás, las razones de oportunidad, mérito o conveniencia que tuvo el Poder Ejecutivo para el dictado de las normas citadas no forma parte de las cuestiones objeto de este proceso, ni resulta necesario pronunciarse sobre ellas para acceder a la petición cautelar realizada. Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de sus intereses económicos y a condiciones de trato equitativo y digno (conf. art. 42, Constitución Nacional) y aún en caso de duda se debe estar a la posición más favorable para el usuario (conf. arts. 3 y 37, Ley 24.240). Exímese al Defensor del Pueblo de prestar caución (arg. art. 200, Código Procesal)”.*

*11.503/2001. “Defensor del Pueblo de la Nación c/ Telecom Argentina Stet France Telecom S.A. y otros s/ medidas cautelares”. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala de Feria., Dr. Eduardo Vocos Conesa - Dr. Martín D. Farrell. 04/01/2002*

**52.19. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Acción de Amparo. Incoada por la Asociación de usuarios de líneas aéreas contra Aerolíneas Argentinas S.A. omisión de suministrar información sobre el “plan director”. Intereses difusos. Naturaleza compleja. Inexistencia de arbitrariedad o ilegalidad manifiesta. Ficha Nº 11.383.**

*“Si bien es cierto que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho a una*

*información veraz, no es menos cierto que en las presentes actuaciones se esta frente a temas de naturaleza compleja y opinable que descartan la existencia de una arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, presupuestos condicionantes del recurso o acción de amparo (Conf. esta Sala, causa 8695/00 del 28.11.2000; F.E. Juan Lima - A.M. Vietto Ferreiro, "La acción de amparo y la necesidad de mayor debate y prueba como causal de su improcedencia", LL 1997-d-660). El amparista no acredita en debida forma la existencia de un gravamen serio, insusceptible de reparación ulterior, ni tampoco prueba concretamente que la omisión que le imputa a Aerolíneas Argentinas SA de suministrar información acerca del "Plan Director", le ocasione un perjuicio grave e inminente a los usuarios de líneas aéreas. Esta circunstancia sella la suerte del recurso intentado. Por otra parte, Aerolíneas Argentinas SA es una empresa comercial -el estado nacional tiene una mínima participación accionaria- por lo que de hacerse lugar a la acción intentada se estaría incursionando en su actividad, desbordandose el marco previsto por los arts. 42 y 43, CN. En consecuencia, los argumentos que expone el amparista no son atendibles, pues no resultan conducentes con el principio de defensa del consumidor que se encuentra consagrado por el art. 42, CN y en la Ley de Defensa del Consumidor 24.240".*

*Asociación de Usuarios de Líneas Aéreas C/ Aerolíneas Argentinas SA S/ Amparo. Causa N° 5252/00. Cámara CIVCOMFED: Sala III, Amadeo – Bulygin. 12/06/2001*

*52.20. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Acción de Amparo. Colectiva. Derechos e Intereses Tutelados: Los Individuales y los de Incidencia General. Defensor del Pueblo de la Ciudad De Buenos Aires. Legitimación. Constitución de la Ciudad de Bs. .As., Arts. 137 y 14. Ámbito. Ficha N° 8816.*

*"La legitimación procesal que se otorga a la defensoria del pueblo es para cumplir con su mandato constitucional (Cfr. A. Morello y C. Vallefin, "El amparo. Régimen procesal", 3ra. edic., Lep., Cap. XXII, El amparo en la constitución de la ciudad de Buenos Aires, pag. 339; en igual sentido, artículo de los mismos autores en ED. 170-1020). Entre las funciones previstas en el art. 137 se incluye la defensa, protección y promoción de los derechos individuales tutelados por la Constitución Nacional, las leyes, la Constitución de la ciudad de Buenos Aires, frente a los hechos u omisiones de prestadores de servicios públicos. Si bien esta norma se asemeja a la prevista en el art. 86 Constitución Nacional, el constituyente de la ciudad de Buenos Aires, preciso que los derechos cuya protección se le encomienda al defensor del pueblo incluye a los individuales -además de los difusos y colectivos amparados constitucional o legalmente, mencionando entre los sujetos pasivos a los prestadores de los servicios públicos. De conformidad con este régimen constitucional, las mismas funciones fueron otorgadas a la defensoria del pueblo de la ciudad de Buenos Aires en el art. 2, Ley 3 (B.O. Ciudad de Bs.As. N° 394 del 27.2.98), previéndose entre sus atribuciones la de promover acciones administrativas y judiciales en todos los fueros, inclusive el federal (art. 13, inc. H). en tales condiciones, la competencia y legitimación prevista en el art. 137, Constitución de la ciudad de Buenos Aires resulta aun mayor que la otorgada por el art. 86, C.N. al Defensor del Pueblo de la Nación, el que no actúa como abogado privado sino cuando la situación de indefensión del particular es inocultable, restricción que no alcanza al órgano de la ciudad (Cfr. Quiroga Lavie, H.; Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, comentada", ed. Rubinzal-Culzoni, 1996, pag. 382). siendo el art. 137 la norma constitutiva de la defensoria del pueblo de la Ciudad de Buenos Aires -que no es contradictoria con las previsiones de la Constitución Nacional, sino que tiene por finalidad otorgar una protección mayor de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de la Ciudad de Bs.As, garantizados por ambas constituciones (arts. 42 C.N. y 46 de la ciudad) y por la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor (arts. 1 y 25), que en este supuesto resultaron afectados por la interrupción en el suministro de energía eléctrica que origino el presente juicio- no se advierte impedimento alguno para reconocer su aplicación al caso y admitir la legitimación invocada por la accionante".*

*"Defensoria del pueblo de la Ciudad de Buenos Aires c/ Edesur SA s/ Responsabilidad por daños". Causa N° 539/99. Cámara CIVCOMFED: Sala I, de las Carreras – Farrell. 14/03/2000*

*52.21. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Constitución Nacional. Protección de los Derechos del Consumidor. Ficha N° 7964.*

*"La reciente reforma constitucional consagra de manera definitiva el reconocimiento postergado de los Derechos del Consumidor en el art. 42 de manera autónoma y explícita, cuando enuncia: "los*

*consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en relación al consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y; a condiciones de trato equitativo y digno. las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y las provincias interesadas, en los organismos de control. pub. En la ley diario del 30.3.95, pag. 5”.*

*“Biestro de Bover Amelia T. c/ Telefónica de Argentina SA s/ Amparo”. Causa N° 8379/92. Cámara CIVCOMFED: Sala III, Vázquez. 16/12/1994*

*Ver Jurisprudencia: 35.3; 50.11; 53.5; 53.11; 53.15; 53.17.*

### **ARTICULO 52° bis -[Daño Punitivo]**

**Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley.**

*(Artículo incorporado por art. 25 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)*

### **Jurisprudencia**

*52bis.1. La Sala F de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil revocó la imposición de dicha multa civil, ya que tuvo en cuenta que los hechos que dieron lugar al juicio habían ocurrido antes de la entrada en vigencia de la reforma a la Ley de Defensa del Consumidor que introdujo en el derecho argentino la figura del daño punitivo. Por tal motivo, no podía aplicarse retroactivamente dicha sanción.*

*En concreto se trató de un caso en el cual el juez de primera instancia había aplicado a una empresa una multa civil en concepto de daño punitivo por \$ 6.000, en adición a otros rubros indemnizatorios por los que también se había condenado a la compañía.*

*El fallo deja aclarado entonces que los incumplimientos anteriores a la entrada en vigencia de la mencionada ley no pueden ser sancionados con daño punitivo. La importancia del antecedente radica en la existencia de varias acciones colectivas iniciadas por asociaciones de consumidores contra diversas empresas en las que, contrariamente a lo resuelto por la Sala F, se reclama la aplicación de daño punitivo por situaciones ocurridas antes del 7.04.2008.*

*Causa “Cañadas Perez” Juzgado Civil N° 39. Dictado por la Sala F de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil 18.11.2009*

*52bis.2 DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daño Punitivo - Prueba de Testigos - Relación de Consumo - Discapacitados - Discriminación - Garantías Constitucionales - Daños y Perjuicios - Indemnización - Daño Moral - Aplicación de Tratados Internacionales - Rampa Para Discapacitados*

1.-Corresponde confirmar la sentencia que hace lugar a la demanda de daños por la situación que viviera la actora al pretender ingresar al local comercial de la demandada y encontrarse con la valla que implica la ausencia de una rampa para el acceso de personas que se deslizan en sillas de ruedas, como también a la confirmación de la multa civil que se impusiera en el marco de la relación de consumo que vinculara a la partes.

3.-La sola circunstancia de no poder acceder al local de la demanda por no haber rampa, es una clara omisión de cumplimiento de la normativa vigente que tiene como finalidad la supresión de todas aquellas barreras arquitectónicas que impidan a los discapacitados motrices el ingreso a los edificios de uso público, implica un acto discriminatorio que debe ser reparado.

14.-Los daños morales son perceptibles por el Juez, pues el juzgador como hombre común, debe subrogarse mentalmente en la situación de la víctima para determinar con equidad si él, colocado en un caso análogo, hubiese padecido con intensidad suficiente como para reclamar una reparación

15.-Para que la actuación del proveedor merezca la sanción de la multa civil, la norma sólo exige el incumplimiento por parte de éste de sus obligaciones legales o contractuales para con el consumidor, en consecuencia, el daño punitivo resulta aplicable a todos los casos en los que se de cualquiera de los citados extremos, es decir, a todo vínculo jurídico dentro de la relación de consumo. Entonces, allí donde haya un reclamo por un derecho violado, dentro de esta relación, existirá a la par la potestad de exigir daños punitivos.

16.-La Ley 26.361, evidentemente, se apartó del restrictivo criterio que sostenía que sólo debía condenarse a pagar daños punitivos cuando existiera un previo cálculo de que los beneficios a pagar eran superiores al costo de hacer el producto más seguro. EL nuevo artículo 52 bis dice que se pueden imponer daños punitivos al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor. La norma tiene un indudable acierto que es la mención de obligaciones legales para terminar de despejar las dudas sobre si la responsabilidad por daño punitivo es contractual o legal.

17.-Si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada la multa civil, en cuanto se alude a cualquier incumplimiento legal o contractual, existe consenso dominante en el derecho comparado en el sentido de que las indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva.

18.-Acreditado el incumplimiento a normas de distinta jerarquía -universales, regionales, nacionales, provinciales y municipales- en el marco de la relación de consumo que ligaba a las partes y un derecho superior menoscabado del consumidor al no proporcionarle un trato digno en los términos del art. 8 bis de la Ley 24.240, lo que determina la aplicación de la multa civil -conf. art. 52 bis de la Ley citada -T. O. Ley 26.361-. (Expte. n° 143.790).

“Machinandiarena Hernández Nicolás c/ Telefónica de Argentina s/ reclamo contra actos de particulares”. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata. Sala II. Zampini - Monterisi - Loustaunau. 27/05/09

### **ART. 53° - [NORMAS DEL PROCESO]**

**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 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.**

**Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual, podrán acreditar mandato mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.**

**Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio.**

**Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio.**

*(Artículo sustituido por art. 26 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)*

### **REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94**

El mandato se acreditará por medio del instrumento público correspondiente o con carta poder, con firma del otorgante certificada por autoridad policial o judicial o por escribano público. Podrá también otorgarse mandato mediante simple acta poder certificada por la Autoridad de Aplicación. La misma deberá establecer la identidad y domicilio del mandante y la designación, identidad, domicilio y firma del mandatario.

### **Jurisprudencia**

#### *53.1 DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Competencia - Procesos de Conocimiento*

*1.-La actora promovió demanda contra United Airlines Inc. a fin de que se le ordene cesar en la práctica conocida como sobreventa de pasajes, como así también, para que pague una suma a toda las personas que durante los últimos tres años acrediten haber sufrido por tal motivo. En autos se debaten, prima facie, cuestiones vinculadas con el comercio aéreo y con la navegación aérea (art. 198, Código Aeronáutico), entendiéndose por comercio aéreo las actividades conectadas con la explotación de las aeronaves y reguladas por la legislación aeronáutica (conf. esta Cámara, Sala I, causa n° 13.243/95 del 8.6.95 -y sus citas-). Congruentemente, el peticionario, además de solicitar la subsunción del caso en la ley de defensa del consumidor, funda su pretensión en las disposiciones del Código Aeronáutico (arts. 94 y 141 a 143) y plantea la inconstitucionalidad de la resolución MEOSP n° 1532/98 que regula lo atinente al overbooking. A tenor de la legislación y jurisprudencia vigentes, corresponde que este fuero conozca en la contienda planteada, aun cuanto también pudieran ser aplicables disposiciones de derecho común o público (conf. los arts. 42 inc b), ley 13.998 y 198, Código Aeronáutico; Fallos 308:2164; esta Sala, 350/00 del 16.3.00; Sala I, causa n° 153/02 del 3.12.02; Sala III, causa n° 4.322/97 del 11.8.98, entre otros). N.R.: Sumarios provistos por la Sala de MJ-JU-M-51584-AR | MJJ51584.*

*“Proconsumer c/ United Airlines Inc s/ proceso de conocimiento”. Sala II. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal. 11/06/09*

#### *53.2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Competencia.*

*“Resulta competente la justicia en lo Civil y Comercial Federal para entender en un reclamo contra CTI Compañía de Teléfonos del Interior S.A., en los términos de la Ley 24240 para que se la condene a la devolución de la totalidad de sus clientes consumidores, que sean personas físicas, por aquellos importes cobrados en sus facturas en concepto de cargos por uso de redes de telefonía fija o por el uso de la red de telefonía pública nacional, en exceso al límite legal establecido. Ello así por cuanto, aun cuando no se reclaman deficiencias en la prestación del servicio de telefonía móvil sino el reintegro a los usuarios de cuestionados montos facturados, no es posible descartar la aplicación de normas federales para la solución del diferendo. Por lo tanto, ni la actividad comercial de la empresa privada ni la aplicación de normas de derecho común desplazan la competencia federal por aparecer*

*involucrada la prestación de un servicio público y la eventual interpretación de normas federales que la rigen (Sala B, 20.9.01, "Nahoum c/ Telefónica de Argentina s/ Sumarísimo"; Sala D, 5.8.99, "Metrogas S.A. c/ Segovia, Romulo s/ Ord."). así, dado que la tarifa de un servicio público esencial no es exclusivamente contractual, máxime que el régimen de suministro debe ser implementado y autorizado por cada ente regulador, la relación jurídica se enmarca en el ámbito federal".*

*"Proconsumer c/ CTI Compañía de Teléfonos del Interior SA s/ Sumarísimo". Cámara Comercial: Sala A. Kölliker Frers - Miguez - Uzal.18/09/07*

**53.3 DEFENSA DEL CONSUMIDOR.** Juicio Ejecutivo. Incompetencia declarada de oficio: procedencia. Derechos del Consumidor. Relación de consumo. Título abstracto: Análisis de la causa. Orden público. Aplicación de la Ley 24.240 vigente a las relaciones jurídicas anteriores

*"La reforma de la Ley 26.631 modificó el artículo 36 de la Ley de Defensa del Consumidor, fijando los requisitos de validez para las operaciones financieras y de crédito para el consumo. Entre otros aspectos, la nueva norma establece que será competente para entender en los litigios relativos a esa clase de contratos el juez del domicilio real del consumidor, siendo nulo cualquier pacto en contrario. Ante ello, corresponde examinar si la nueva disposición legal es aplicable a un juicio ejecutivo, en el cual se persigue el cobro de un pagaré librado por una persona física en la provincia de Salta a favor de una entidad financiera, con domicilio de pago en la Capital Federal. El título incluye una cláusula de jurisdicción optativa -por el domicilio del demandado o el lugar de pago- a opción del acreedor." (del Dictamen Fiscal)*

*"Desde esa óptica, la Ley 26.361 resulta aplicable al caso de autos dado que el reclamo judicial interpuesto constituye una mera consecuencia jurídica de la relación cambiaria preexistente. Máxime, considerando que la Ley de Defensa del Consumidor es una ley de orden público que se dirige a proteger los derechos de la parte débil de la relación jurídica (art. 65 LDC)." (del Dictamen Fiscal)*

*"Así lo ha sostenido reiteradamente la Corte Suprema de Justicia de la Nación al resolver que las leyes modificatorias de la competencia son de aplicación inmediata, aún a los hechos ocurridos con anterioridad a su vigencia (Fallos: 257:83); en tanto no desconozcan actuaciones válidamente cumplidas con anterioridad a su sanción (Fallos 241:123; 246:162; 247: 416; 256:440; Fallos 298: 82)." (del Dictamen Fiscal)*

*"Las circunstancias personales de las partes y las características de la operación de crédito instrumentada en el pagaré ejecutado ponen de manifiesto que nos hallamos ante una dación de crédito para el consumo en los términos del nuevo artículo 36 LDC. En efecto, de las constancias de autos surge que el demandado es destinatario final de la prestación de un crédito "en beneficio propio o de su grupo familiar o social", lo que encuadra en la categorización de los artículos 1 y 36 LDC. Para llegar a esa conclusión es relevante tener en cuenta el carácter de proveedor de la actora (art. 2), el monto del crédito otorgado y que el deudor es una persona física. A su vez, la entidad financiera actora es una persona jurídica de naturaleza privada, que se dedica con profesionalidad a proveer de crédito, Ello configura la situación jurídica del art. 2 de esa ley (conf. Sala A, "Daboul Juan c/ Banco Itau Buen Ayre SA s/ ordinario", sentencia del 7 de junio de 2007)" (del Dictamen Fiscal)*

*"En el sentido expuesto, ha dicho Farina que cuando se trata de discernir si nos hallamos ante un supuesto abarcado por el art. 36 LDC, debe presumirse -en favor del usuario o consumidor- que existe una relación de consumo "cada vez que el crédito sea otorgado a una persona física cuya ocupación y el monto que ha percibido no admitan suponer otro destino que el de adquirir bienes o servicios para el consumo o uso personal o bien para hacer frente a deudas pendientes" "(Farina Juan M., "Defensa del Consumidor y del Usuario", Astrea 3° edición actualizada y ampliada, Buenos Aires, 2004, pag. 365 y ss)." (del Dictamen Fiscal)*

*"En definitiva, toda vez que de las constancias de autos surge manifiesto que el litigio se refiere a una operación de crédito para el consumo, resulta aplicable la regla de competencia del artículo 36 LDC que establece que será competente el juez del lugar del domicilio del deudor y a su vez, proscribire -bajo pena de nulidad- "cualquier" clase de pacto de prorrogación de la jurisdicción. Tal proscripción abarca la fijación del lugar de pago del pagaré en el domicilio de la entidad financiera acreedora en Capital*

*Federal, el cual se halla impreso en el formulario suministrado al cliente.” (del Dictamen Fiscal)*

*“De modo que la declaración de incompetencia de oficio no sólo es procedente, sino que constituye un deber del tribunal, porque la aplicación de las normas en que está interesado el orden público no es disponible para las partes, quienes no pueden renunciar ni desistir de su aplicación (art. 21 del Código Civil). Justamente, tratándose de normas que protegen un interés público, general o social que prevalece sobre los intereses particulares, es el juez quien debe velar por su aplicación oficiosa.” (del Dictamen Fiscal)*

*“En el caso, se trata de una norma específica sobre competencia que tiende a resguardar el derecho de acceso a la justicia y la defensa en juicio de la parte débil en una relación comercial asimétrica, en la inteligencia de que el ejercicio de esos derechos se ve obstruido si la causa judicial se aleja de los jueces de su domicilio. Resultaría un contrasentido postular que sólo el afectado puede plantear la incompetencia cuando la operatividad de la norma presupone que el acceso a la jurisdicción del afectado está restringido. Es el juez quien, advertido de que ha promovido el juicio contra el consumidor en tribunales ajenos a su domicilio, debe hacer respetar la nueva disposición legal para garantizar el derecho a una tutela judicial efectiva, que es el fundamento del artículo 36 de la Ley de Defensa del Consumidor.” (del Dictamen Fiscal).-*

*“En definitiva, la función económica del caratular que justifica que se le atribuya abstracción y autonomía para garantizar la circulación y la celeridad en el cobro, no permite justificar la trasgresión de una norma de orden público vinculada a la competencia, porque ésta protege derechos de índole superior -no patrimoniales- como la garantía del debido proceso y la defensa en juicio de los derechos. Estos últimos son derechos fundamentales, cuyo respeto define a un sistema jurídico como un Estado de Derecho.” (del Dictamen Fiscal)”.-*

*"Compañía Financiera Argentina SA c/ Barrionuevo, Juan Manuel s/ ejecutivo" - CNCOM - 26/05/2009*

*53.4. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derechos Del Consumidor. Reclamo sustentado en el ámbito de aplicación de la Ley 24240. Procedimiento. Art. 53 Ley 24240 (Texto según Ley 26.361). Aplicación de las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente. Juicio sumarísimo.*

*"...en la exposición de los hechos y del derecho contenidos en esta demanda, el recurrente ha sustentado su reclamo en el ámbito de aplicación de la Ley 24.240 (t.o. Ley 26.361, sancionada el 12/3/08 y promulgada parcialmente el 3/4/08). En ese marco, apuntase que el Art. 53 de la Ley 24.420 -t.o. 26.362) dispone que a los juicios promovidos con fundamento en esa normativa se le aplicarán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, a menos que el juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más adecuado. En la especie, la a quo no ha esgrimido tal fundamento. Desde esta perspectiva pues, en supuestos como el de marras, en donde el accionante se presenta como un consumidor en particular que pretende revisar una relación determinada no se aprecia necesario, en principio al menos, un trámite de conocimiento más amplio que el sumarísimo contemplado en nuestro código ritual, pues no se advierte que el análisis de las cuestiones involucradas revistan una complejidad tal que amerite una solución distinta de la aquí propuesta. Por todo ello, de conformidad con lo establecido por la ley citada corresponde imponer a estas actuaciones el trámite dispuesto por el Art. 321 CPCC, (Cfr. esta Sala, 26.04.07, "**Proconsumer** c. Adval S.A. s. Ordinario"), por lo que el agravio ensayado sobre el punto será recepcionado."*

*"Geddes Enrique c/General Motors de Argentina SRL s/ ordinario" - CNCOM - 31/03/2009*

*53.5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Actos Procesales. Resoluciones Judiciales. Sentencia Definitiva de Primera Instancia (art. 163). Cosa Juzgada. Cosa Juzgada Formal. Modificación. Fundamentos. Improcedencia.*

*“No puede el sentenciante, luego de haberse dictado contra la ejecutada -que no opuso excepciones-, sentencia que mandó seguir adelante la ejecución, la que se encuentra largamente firme y pasada en autoridad de cosa juzgada, disponerse no seguir adelante con una ejecución, acudiendo para ello al*

recurso de un no reclamado -e imposible en este tipo de juicio- examen causal de la obligación; a una indagación sustancial que, en definitiva, el legislador -y no por rigorismo formal- ha trasladado al juicio ordinario posterior previsto por el CPR: 553, el cual solo puede tener lugar después de cumplida la condena impuesta en el ejecutivo; a presunciones hominis de dudosa fuerza argumental; a un vicio del consentimiento -por carencia de libertad- que no ha sido probado en su existencia debidamente y que tampoco podría serlo en el marco de un juicio ejecutivo; o al orden público que anima al régimen de la Ley 24240, ya que el respeto por la cosa juzgada es uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta nuestro régimen constitucional y, por ello, no es susceptible de alteración ni aún por vía de la invocación de leyes de orden público, toda vez que la estabilidad de las sentencias, en la medida en que constituyen un presupuesto ineludible de la seguridad jurídica, es también exigencia del orden público con jerarquía superior (Cfr. CSJN, fallos 328:4801)".

"Asociación Civil Mater Dei c/ Kelly de Correa Keen, Margarita s/Ejecutivo". Cámara Comercial: Sala D. Vassallo - Dieuzeide - Heredia. 21/10/08

53.6. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia. Competencia Ordinaria. Competencia en Razón de la Materia. Competencia Comercial. Seguros. Contrato de Ahorro para Fines Determinados.

"Del dictamen fiscal 117774: resulta competente el fuero comercial para entender en una demanda ordinaria incoada por una asociación de defensa de los derechos de los consumidores contra una entidad financiera y ciertas compañías aseguradoras, tendiente a que se permita a los clientes de la entidad financiera demandada la elección de la compañía aseguradora con quien contratar el seguro de vida de deudores, pues la falta de dicha opción, constituye a su juicio, una violación de la Ley 24240. en ese marco, la acción entablada corresponde al conocimiento de la justicia en lo comercial, por cuanto deriva de una actividad propia de la accionada y las empresas aseguradoras por ella contratadas, en el contexto referido a los mutuos y seguros, contratos regidos por las leyes mercantiles, en los que prevalece la actividad lucrativa realizada de modo organizado en forma de empresa. en efecto, la cuestión es comercial no solo en lo referido a los contratos base sino también en lo que hace a la responsabilidad imputada a la entidad, donde se ventila la relación jurídica entre la entidad de ahorro para fines determinados y sus clientes, circunstancia por la que procede la intervención de un juez de comercio para su dilucidación (CCOM: 9-3° y 6°; Cfr. CNCOM, Sala C, 14.5.04, in re "Unión de Usuarios y Consumidores c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ Sumarísimo", entre otros)".

"Adecua c/ Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados s/ Ordinario". Cámara Comercial: Sala C. Caviglione Fraga - Monti - Ojea Quintana. 12/11/07

53.7. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Proceso Sumarísimo (art. 498). Tramite. Determinación. Procedencia.

"Procede admitir la queja por apelación denegada contra la resolución que imprimió al proceso el tramite de juicio ordinario, por cuanto de conformidad con lo establecido por la Ley 24240: 53 que dispone que a los juicios promovidos con fundamento en dicha ley se le aplicaran las normas del proceso de conocimiento mas abreviado que rija en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, correspondiendo imprimir a estas actuaciones el tramite dispuesto por el CPR: 321, tramite al que deberá ajustar su pretensión la parte actora (Cfr. esta Sala, 26.4.07, "Proconsumer c/ Adval s/ Ord.").

"Monti, Eduardo c/ Maynar Ag SA s/ Sumarísimo -s/ Queja". Cámara Comercial: Sala A. Kölliker Frers - Miguez - Uzal. 17/07/07

53.8. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Disposiciones Generales. Proceso Sumarísimo (art. 321). Derechos de los Usuarios y Consumidores. Asociación de Defensa del Consumidor. Aplicación de Ley 24240: 53. Vía Sumarísima. Proceso Mas Abreviado en la Jurisdicción Competente.

"Del dictamen fiscal 114687: resulta improcedente la pretensión del demandado en cuanto a la aplicación del CPR: 319 a una demanda iniciada por una asociación de consumidores, en cuanto dispone que todas las contiendas judiciales que no tuvieran señalada una tramitación especial, serán



ventiladas en juicio ordinario. ello así, pues toda vez que la materia sobre la que versa la pretensión del actor se refiere a los derechos de consumidores financieros, resulta aplicable la Ley 24240: 53, que establece que se aplicaran las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente”.

*“Damnificados Financieros Asociación Civil p/ Su Defensa c/ Siembra AFJP SA s/ Sumarísimo”.* Cámara Comercial: Sala B. Bargallo - Piaggi. 12/04/07

53.9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Competencia: Daños Materiales y Moral por Incumplimiento de Contrato de Servicio de Telefonía Móvil. Atribución a la Justicia en lo Comercial.

*“La actora adquirió en la firma Garbarino S.A. un aparato de telefonía celular con línea de Telecom Personal y número asignado, el que rápidamente dejó de funcionar. Ante ello, reclamó el cambio del artefacto sin resultado, siéndole ofrecida otra línea más sin la anulación de la anterior, produciéndose con posterioridad -sin ninguna clase de aviso- la suspensión y baja de la respectiva línea pese a haber pagado puntualmente las dos facturas recibidas. Con base en esas circunstancias, considera la actora violados el principio de la buena fe, las normas de la compraventa comercial y los preceptos de la Ley de Defensa del Consumidor y reclama la pertinente indemnización de los daños materiales y moral que el hecho le significó. Los hechos y las relaciones convencionales habidas no exceden el marco del derecho privado y no comprometen ningún interés nacional ni ponen en movimiento las normas federales que rigen las comunicaciones telefónicas, toda vez que lo sustancial del problema suscitado se vincula específicamente con una situación jurídica previa y que, dentro de algunas aristas de cierta complejidad, se desarrolla en la esfera particular de las convenciones mercantiles (arts. 7 y 8, inc. 1°, del Código de Comercio)”.*

9.376/05. *“Decoud Viviana Leonor C/ Garbarino Saciei y Otros s/ Daños y Perjuicios”.* Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala II., Dr. Eduardo Vocos Conesa - Dr. Hernán Marcó - Dr. Santiago Bernardo Ciernan. 14/02/2007

53.10. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Proceso: tipo establecido por Ley. Irrecorribilidad de todas las providencias en las cuales se establece la clase de proceso aplicable. Art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor.

*“El caso el trámite procesal sumarísimo (art. 321 del Código Procesal) resulta impuesto por lo prescripto por el art. 53 de la Ley 24.240 (texto legal en el cual, entre otras normas, se sustentó la pretensión deducida en autos) que establece que para las acciones previstas por dicha ley se aplicarán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, cabe concluir que el señor juez no estaba habilitado para determinar el tipo de proceso con prescindencia del específicamente previsto por la norma citada. Corresponde, pues, hacer excepción en el caso de lo dispuesto por el art. 319, último párrafo, del ritual, en cuanto eleva a la categoría de principio general la irrecorribilidad de todas aquellas providencias en las cuales se establece la clase de proceso aplicable (cfr. esta Sala, causas 1996/97 del 23-4-98 y sus citas, 4773/99 del 9-9-99, 539/99 del 16-3-2000, publ. enLLdel 8-6-2000, 13.172/02 del 26-2-04 y 12.378/02 del 27-4-04; Palacio, Lino E., Estudio de la reforma procesal, pág. 214; Loutayf Ranea, Roberto G., El Recurso ordinario de apelación en el proceso Civil, T. I, pág. 371; Falcón, Enrique, Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, T. II, págs. 531/32 y nota 11; Fenochietto-Arazi, Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, t. 2, págs. 62/63)”. 5.822/06.*

*“Campaini Rafael Luís c/ Telefónica de Argentina S.A. s/ Recurso de Queja”.* Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal., Sala I., Dra. María Susana Najurieta - Dr. Francisco de las Carreras Dr. Martín Diego Farrell. 04/07/2006

53.11. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Mediación: Procedencia. Asociación. Representación Colectiva de Usuarios. Pedido de Exhibición. Improcedencia. Ley 24573: 2. Excepciones. Enumeración Taxativa.

*“En el marco de una acción iniciada por una asociación de defensa de usuarios financieros, dirigida contra una sociedad de ahorro para fines determinados, en la que se persigue la restitución de sumas*

de dinero y la declaración de nulidad de las pólizas de seguros de vida colectivo tomadas por los clientes suscriptores de planes de ahorro; corresponde desestimar el pedido de eximición del trámite de mediación formulado por la entidad actora. Ello así, pues la Ley 24573: 2 hace una enumeración taxativa de las excepciones al procedimiento de mediación obligatoria, entre las cuales no se encuentra la acción deducida. No obsta a tal solución lo argumentado por el accionante en cuanto a que se encontraría imposibilitado de conciliar los derechos colectivos de terceras personas: los usuarios representados, y que tampoco se decreto la inconstitucionalidad de la Ley 24240, puesto que la ley no prevé ninguna de esas circunstancias como hipótesis de exclusión de la mediación previa (Cfr. CNCOM, Sala D, 18.9.97, in re "De Arizmendi, Fernando M. c/ Arizmendi S.A. s/ Medidas Precautorias s/ Incidente de Apelación"; idem, 17.4.07 in re "Masi, Mauro c/ Sanford S.A.C.I.F.I. y A. y otros s/ Ordinario"). por lo demás, si bien la actora podría estar ciertamente limitada en sus facultades conciliatorias, no cabe presumir sin más el fracaso de la mediación por esta sola circunstancia. (en igual sentido: Sala E, 25.9.07, "Damnificados Financieros Asociación Civil para su Defensa c/ Efectivo SI, Compañía Financiera Argentina s/ Sumarisimo").

*"Damnificados Financieros Asociación Civil para su Defensa c/ Bainter SA de Ahorro para Fines Determinados s/ Sumarisimo". Cámara Comercial: Sala D. Vassallo - Dieuzeide - Heredia. 10/05/07*

53.12. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia. Competencia Federal. Competencia en Razón de la Materia. Procedencia. Servicios Públicos Privatizados. Fondo Fiduciario del Servicio Universal. Decreto 764/00. Ley Nacional de Telecomunicaciones 19798.

*"Resulta competente la justicia federal para intervenir en un acción en la que se persigue evitar la pérdida de los aportes al fondo fiduciario del servicio universal a los que se encontrarían obligadas a ingresar las demandadas en virtud de las prescripciones contenidas en el decreto 764/00, pues la pretensión esgrimida se relacionaría con el sentido y alcance de normas federales como son las dictadas por el Estado Nacional en ejercicio de las facultades que le confiere la Ley Nacional de Telecomunicaciones 19798. (en el caso, se trato de una demanda entablada por la Unión de usuarios y consumidores en los términos de la Movistar S.A., CTI, Telecom Personal y Nextel Communications Argentina S.A.)".*

*"Unión de Usuarios y Consumidores c/ Movistar SA s/ Sumarisimo". Cámara Comercial: Sala B. Bargallo - Diaz Cordero. 9/05/07*

53.13. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Art. 53- Proceso ordinario. Improcedencia.

*"... del relato de los hechos vertido en escrito... se observa que la responsabilidad que se le atribuye a la demandada radica en el alegado mal funcionamiento del sistema de seguridad (airbag) del automotor... la Ley 24.240 dispone que cuando se entable una acción judicial se aplicaran las normas del proceso de conocimiento mas abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente (art 53). En este sentido, asiste razón al recurrente en cuanto a que no cabe aplicar en la especie el art. 319 del código procesal que determina el procedimiento del juicio ordinario para todas las contiendas judiciales que no tuvieran señalada una tramitación especial. ... de conformidad con lo dispuesto, en sentido concordante, por el art 321 inc, 3° del ordenamiento legal citado, corresponde atender la queja. ... corresponde proveer la demanda conforme las pautas del art 498 del código procesal... "*

*(CNac.A.Civ. Sala E., Lorenzino, Gerardo A. c/ Sursuto S.A). 05-02-2004*

53.14. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Prestación de servicios. Inversor accionante. Pretensión. Sociedad de bolsa defendida. Rendición de cuentas. Procedencia.

*"Procede la acción por la cual el pretensor persigue que una sociedad de bolsa (defendida) le rinda cuentas de ciertas operaciones que realizo -denominadas cauciones bursátiles-, con el producido de inversiones en títulos públicos, contradiciendo una orden previa en contrario dada por el y sin mantenerlo Informado de la gestión, como así también que realizo operaciones no autorizadas con sus fondos cuando la orden había sido la compra de bonex. ello así cuando, -como en el caso-, se verifica*

que las piezas documentales agregadas a la causa no contienen una explicación concreta y clara de todas y cada una de las operaciones que la accionada habría llevado a cabo con los fondos del accionante, toda vez que si bien los papeles acompañados exhiben datos que han de estar relacionados con la gestión que la reclamada habría hecho de los valores y el dinero del inversor, no exteriorizan una información con la especificidad y la claridad deseables para una correcta y completa rendición de cuentas. En tal sentido cabe precisar, que se trata de planillas o constancias de operaciones con diferentes metodologías de exposición de datos -en lugar de un sistema uniforme de información- y con abreviaturas o códigos poco conocidos en general, lo que agrega más confusión al lector. si bien estos métodos de exponer información sobre inversiones bursátiles pueden ser tal vez usados en plaza, hay que tener presente que el inversor no tiene por que ser necesariamente un avezado hombre de negocios, hábil para interpretar cualquier explicación contable o financiera. por el contrario, con frecuencia se estará, como parece suceder en la especie, ante personas no habituadas a operar en el mercado bursátil y que, precisamente por eso, confían sus capitales a las agencias que actúan ante las bolsas de comercio. A través de ellas el mercado de capitales capta indiscriminadamente el ahorro de potenciales inversores, simples miembros del público que suelen desconocer las vicisitudes posibles de ese mundo peculiar y, actualmente, menos aun las modalidades para presentar las cuentas concernientes a la gestión de sus agentes. (en el caso, el agente de bolsa no explico con precisión por que habría aconsejado a su cliente solicitar la conversión a pesos. si bien invoco las normas de emergencia económicas, no indico cuales "en concreto" habrían obligado a aconsejar o instar a sus clientes a requerir esa conversión, que habría de significar a la actora una notable reducción del activo con que contaba como saldo (Conf. CCOM: 229 y 245, y CCIV: 1907, 1908, 1910, 1915 y conc.), maxime teniendo en cuenta las obligaciones específicas que pesaban sobre el "agente de bolsa" según lo dispuesto por la ley 17811: 2, 6-a, c, d y f, 7 y 39). Fundamentos del Dr. Monti, al que no adhieren los Dres. Di Tella y Caviglione Fraga: en el contexto de la litis, la nota invocada por la demandada, donde la inversionista aparece autorizando que sus fondos en dólares se conviertan a pesos, no puede tener los efectos pretendidos de una renuncia a sus derechos respecto del agente, a quien había entregado sus fondos y a quien confiara la gestión adecuada de ellos. Acordar eficacia a las expresiones introducidas en un formulario preimpreso, confeccionado por el agente bursátil relevándose a si mismo de sus deberes, implicaría contrariar el deber de buena fe (CCIV 1198) y consumir "una notable desproporción de las prestaciones" (CCIV 954), ya que la "autorización a pesificar" importaba una sustancial disminución de los derechos de la inversora que la firmo a instancias de su agente. Además, podría resultar ineficaz (Arg. Ley 24240: 37-1-b) en tanto "renuncia o restricción de los derechos del consumidor".

*"Coppo, Cora c/ Lacoste y Compañía S.A. de Bolsa s/ Ordinario. Cámara Comercial: C. Monti - Caviglione Fraga - Di Tella. 4/06/04*

53.15. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia. Competencia Ordinaria. Generalidades (art. 5). Competencia en Razón de la Materia. Competencia Comercial. Servicio Telefónico.

*"Del dictamen fiscal 113054: resulta competente el fuero comercial y no el fuero Civil y Comercial Federal, para entender en una demanda en los términos de la Ley 24240 iniciada contra Telefónica Móviles SA, tendiente a que se declare la nulidad de una cláusula contractual y el reintegro de ciertas sumas, toda vez que la acción deriva de una actividad propia de contratos regidos por las leyes mercantiles, en el que prevalece la actividad lucrativa de la empresa, estructurada bajo la forma de sociedad anónima, tipo legal que acredita la comercialidad del acto (Cfr. Sala E, in re, 16.11.89, "Bco. de Crédito Liniers SA c/ Corbalan, Julia s/ Sum."). Además, la Cuestión es comercial en lo que hace a la responsabilidad imputada a la entidad, donde se ventila la relación jurídica entre la accionada y sus clientes, circunstancia por la que procede la intervención de un juez de comercio para su dilucidación (CCOM 8-3º; Cfr. dictamen N° 98476 del 31.3.04, in re "Unión de Usuarios y Consumidores c/ Bco. de la Prov. de Buenos Aires s/ Sumarísimo", con fallo de la Sala C que remitió a sus fundamentos)".*

*"Unión de Consumidores de Argentina c/ Telefonica Móviles SA s/ Ord". Cámara Comercial: C. Monti - Caviglione Fraga. 22/09/06*

53.16. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia. Competencia Ordinaria. Competencia en razón de la materia. Competencia civil. Director general de la dirección de defensa

*del consumidor del gobierno de la ciudad de buenos aires. Atribuciones conferidas por el decreto GCBA 512/02. Autoridad de aplicación de la Ley 24240. Pretensión. Banco defendido. Usuarios de tarjeta de crédito. Cese del debito de cargos. Reintegro a usuarios de sumas cobradas.*

*“Resulta competente la justicia nacional en lo civil para entender en una acción promovida por el director general de la dirección de defensa del consumidor del gobierno de la ciudad autónoma de Bs. As. en uso de las atribuciones que le confiere el decreto GCBA 512/02 y como autoridad de aplicación de la Ley 24240 en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Bs. As, en protección de una pluralidad indeterminada de sujetos en cuanto usuarios de servicios de tarjeta de crédito emitidas por un banco; por medio de la cual se peticiona una sentencia que disponga el cese del debito del cargo indicado en la demanda así como el reintegro a los usuarios de las sumas que con afectación al mismo hubieran cobrado. Ello pues, la cuestión contractual y de naturaleza mercantil que se invoca, cobraría relevancia si la contienda fuera entre los contratantes del servicio y la entidad emisora de la tarjeta en cuestión, mas resulta un dato no dirimente en la Presente. Por el contrario, la legitimación del accionante que no deriva de dicha contratación particular sino de los superiores fines que justificaran su creación y lo dotaran de aptitud para representar un interés colectivo, tornan operativa la regla establecida en el decreto 1285/58: 43-b), reformado por la Ley 23637. a mas, la incompetencia del fuero mercantil resulta de la naturaleza del propio accionante, quien destaca que la identificación de los sujetos no interesa a los fines del reclamo. en tal sentido cabe precisar, que la indeterminación propia de los beneficiarios de la acción característica de este tipo de proceso, torna secundario la índole comercial de los contratos celebrados. el pretensor, es parte de la estructura organizativa de la secretaria de desarrollo económico del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, continuador de la municipalidad de Bs. As. (Ley 24558: 5), cuyos litigios deben dirimirse ante la justicia civil de la Capital Federal”.*

*“Dirección Gral. de Defensa del Consumidor GCBA c/ Bbva Banco Francés S.A. s/ Sumarísimo. Cámara Comercial: A. Peirano - Miguez - Viale. 19/05/04*

*53.17. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Diligencias preliminares. Solicitud de Información. Procedencia. Acción por Reintegro de Inversiones. Bonos. Asesoramiento. Principio de Información. CN: 42. Ley 24240: 4.*

*“Cabe hacer lugar a la solicitud de diligencias preliminares, tendiente a recabar informes de ciertas entidades bancarias, a los fines de interponer contra ellas, una acción de reintegro de inversiones a residentes de esta ciudad, quienes, a través de los futuros accionados, habrían sido asesorados para comprar bonos soberanos argentinos en el periodo comprendido entre enero de 2000 y diciembre de 2001, capital este que aun no habrían recuperado; toda vez que si bien, las medidas que se peticionan no encuadran en ninguno de los supuestos enumerados por el Cpr: 323, no tienden a preconstituir prueba, sino que resultan necesarias a los fines de procurar a la accionante el conocimiento de hechos o datos que no podrían obtenerse sin intervención judicial, y que resultan indispensables para que el proceso cuya iniciación anuncia pueda ser planteado eficazmente; tal petición, además, resulta procedente por aplicación del principio de información que rige respecto de la operatividad o funcionamiento del mercado de capitales, por el cual todas las entidades eminentes de los títulos ofrecidos públicamente, deben estar legalmente obligadas a ofrecer información fidedigna, suficiente, efectiva, actualizada, continuada e igual para todos (Cfr. Bercovitz, Alberto, "El Derecho del Mercado de Capitales", p. 103; CN: 42; Ley 24240: 4)”.*

*“Damnificados Financieros Asociación Civil p/ su Defensa c/ Banco Río de la Plata S.A. s/ Diligencia Preliminar. Cámara Comercial: D. Díaz Cordero - Monti - Cuartero (Sala integrada). 17/08/05*

*53.18. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Derecho Procesal: Competencia. Competencia Ordinaria. Excepciones. Conexidad. Improcedencia. Acción colectiva deducida en los términos de la Ley 24240.*

*“Del dictamen fiscal 104068: si un magistrado rechaza la radicación por conexidad solicitada y se declaro incompetente para entender en una acción colectiva deducida en los términos de la Ley 24240: 55 contra una entidad bancaria, por la que se persigue la declaración de nulidad de los actos jurídicos respecto de las tasas de interés aplicadas y cargos abusivos derivados de un contrato masivo -calificado de irregular por el pretensor- y, que se condene al defendido a la reparación del daño patrimonial*

*directo causado por la aplicación de las mentadas tasas y cargos improcedentes respecto de todo el grupo de usuarios titulares de determinadas tarjetas de crédito emitidas por una entidad bancaria cuyo continuador es el actual accionado; resulta improcedente que el juez desinsaculado con posterioridad resista la asignación atribuida por considerar que en virtud que la presente demanda es una suerte de juicio ejecutivo posterior, ordene la devolución de la causa al tribunal de origen en los términos del CPR: 553. ello así cuando, -como en el caso-, si bien surge que tramite en el tribunal cuyo titular rechazo la radicación de un expediente en el que fue demandado el presente accionante, sin embargo, no se advierten razones de conexidad ni de economía procesal que justifiquen la aplicación del principio de la perpetuatio jurisdictionis, para que proceda el desplazamiento de la competencia al magistrado que intervino en la citada ejecución, así como tampoco inconvenientes que no puedan subsanarse mediante la remisión de los autos ad effectum videndi”.*

*“Padec (Prevención Ases. y Defensa del Consumidor) c/ Banco Frances S.A: s/ Ordinario. Cámara Comercial: Sala B. Piaggi - Butty. 23/02/05*

*53.19. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal: Competencia. Competencia Ordinaria. Competencia en razón de la materia. Competencia comercial. Daños y perjuicios. Responsabilidad del fabricante. Procedencia.*

*“Resulta competente la justicia comercial para entender en una causa en la que se reclama el incumplimiento atribuido a un fabricante derivado de los perjuicios que dice haber experimentado la pretensora con fundamento en la Ley 24240, y la obligación de garantía que asume frente al consumidor. Ello pues, así se considere que la responsabilidad del fabricante configura un supuesto de ensanchamiento de la responsabilidad contractual o se ubique en la órbita extracontractual, la eventual obligación de indemnizar bien puede ser, de todos modos, de índole mercantil (CCOM: 5 y su Doctrina; V. Fontanarrosa, R. O., "Derecho comercial argentino, Parte general", 5ta. Edición revisada y ampliada, pags. 159 y 160, nros. 129 y 130, Bs. As., 1976; V. Fernandez, R. I., "Código...", T. I, vol. I, pags. 64 y 65, Bs. As., 1970; V. Satanowsky, M., "Tratado...", T. 2, pags. 67/75, bs. as., 1957). en tal sentido cabe precisar, que se trata de una cuestión subsumible en la previsión del art. 43 bis que atribuye competencia a los jueces nacionales de primera instancia en lo comercial de la capital federal en todas las cuestiones regidas por las leyes comerciales cuyo conocimiento no haya sido expresamente atribuido a los jueces de otro fuero. (En la especie, resultaría ser comercial la invocada obligación de indemnizar; en virtud de la aparente conexión de los hechos denunciados con la actividad mercantil de la defendida)”.*

*“Freinman, Harold Joseph y Otra c/ Turinaut S.A. y Otros s/ Sumario”. Cámara Comercial: B. Díaz Cordero - Piaggi – Butty. 17/10/02*

*53.20. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Diligencias Preliminares. Prueba anticipada (art. 326). Improcedencia.*

*“Resulta improcedente deducir una solicitud de prueba anticipada por medio de la cual se requiere que una fabrica de automóviles brinde completa información sobre problemas detectados en un vehiculo, procedimientos para hacerlo, posibles consecuencias, siniestros registrados, técnicas de solución y demás puntos de interés respecto del modelo del rodado en cuestión con base, -como en el caso-, en que la defendida no habría atendido un anterior requerimiento extrajudicial y en la necesidad de contar con tal información para definir su proceder frente a la fabricante, considerando la insuficiencia de ciertas comunicaciones de la accionada. Ello así, toda vez que lo solicitado por el pretensor no puede encuadrarse en los términos del CPR: 326; puesto que lo manifestado no se dirige a fundar el temor concreto sobre la dificultad o imposibilidad de producción de la prueba en la etapa pertinente; sino en la necesidad de contar con cierta información para la promoción de una futura demanda resarcitoria contra el fabricante del rodado, con apoyo en lo dispuesto por la CN: 42 y la Ley 24240. de modo pues, que la hipótesis puede subsumirse en la previsión del CPR: 323 que enuncia distintas situaciones que permiten a quienes están legitimados a actuar como parte en un juicio futuro, prepararlo mediante medidas preliminares, es decir, que la petición debe fundarse, justificándose fehacientemente que la diligencia es imprescindible y útil para entablar correctamente la demanda”.*

*“Stratta, Maria Gerogina c/ Renault Argentina S.A. s/ Diligencia Preliminar”. Cámara Comercial:*

Sala B. Díaz Cordero - Piaggi - Butty. 16/10/02

53.21. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Daños y Perjuicios: Responsabilidad Contractual. Contratos Bancarios. Accionante. Pretensión. Cobro de suma dineraria. Rescate de Bocones. Procedencia.

“Procede la acción mediante la cual el pretensor persigue el cobro de cierta suma de dinero de una entidad bancaria, proveniente del producido del rescate de bocones y de las consecuencias que se desprenden de la falta de acreditación por parte del banco de la determinación de quien fue quien cobro el precio de dicha operatoria cuando, -como en el caso-, se verifica que si bien el defendido informo acerca de la venta de determinada cantidad de bonos con cuyo producido adquirió dólares, acompañando a tal fin fotocopia del comprobante de venta respectivo, sin embargo, aclaro que utilizaba un formulario en el que no constaba el recibo de conformidad de los fondos por parte del beneficiario, y que la venta de dichos bonos fue ordenada por una persona distinta del accionante, sin que por su parte, surja que persona cobro dicho importe. Ello pues, el accionado debería haber tomado mayores recaudos a la hora de manejar los fondos propiedad del reclamante, no resultando serio que no guarde constancia alguna sobre el real y efectivo destino de los fondos librados por su cuenta a un tercero que -en principio- estaba autorizado por el titular de los mismos. en definitiva, la complejidad del tráfico hace exigible la protección responsable del consumidor (Cn: 42 y Ley 24240), y la confianza como principio de contenido ético impone a los operadores un inexcusable deber de honrar estas expectativas”.

“Eufemia Bausero c/ Banco Credicoop Coop. Ltda. s/ Ordinario. Cámara Comercial: B. Piaggi -Díaz Cordero - Butty. 28/06/02

53.22. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal especial. Procesos de Conocimiento. Diligencias Preliminares. Situaciones dudosas. Protección del Derecho de Defensa.

“Si bien las diligencias preliminares constituyen una excepción al trámite normal del proceso, no debiendo ser permitidas mas allá de lo estrictamente necesario, ante el silencio en que incurriera una entidad bancaria frente al reclamo de un ex cliente tendiente a que le proporcione cierta información necesaria para promover juicio ordinario en los términos del CPR: 553 –al haberle sido desestimadas las defensas que opuso en el juicio ejecutivo-, y atento la finalidad tuitiva de los derechos del consumidor plasmada en la Ley 24240 invocada por el accionante, cabe admitir la medida preliminar solicitada por este, limitándola únicamente a la obtención de ciertas copias requeridas, a fin de resguardar debidamente el derecho de defensa del promoviente”.

“Daboul, Juan Elías c/ Banco Itaú Buen Ayre S.A. s/ Diligencia Preliminar” Cámara Comercial: Sala A. Viale – Miguez. 27/12/01

53.23. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Derecho Procesal. Competencia. Competencia Ordinaria. Competencia en razón de la Materia. Competencia Civil. Daños y Perjuicios. Ilícitos.

“Es competente el fuero civil para entender en una causa por la que se reclama, en los términos de la Ley 24240, el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados al accionante por la presunta conducta ilícita atribuida a ciertas sociedades -en el caso, con motivo de la promoción y entrega de cupones efectuada por una estación de servicios, concesionaria de YPF, referida al sorteo de un automóvil del que el reclamante dice haber sido ganador-; ello así independientemente del tipo comercial que revisten las accionadas, toda vez que el reclamo excede la relación de un vínculo comercial, pues encuadra en un presunto hecho ilícito provocado por la supuesta conducta anómala atribuida a las imputadas, que conforme al decreto Ley 1285/58: 43-b (texto según Ley 24290), corresponde a la jurisdicción civil. (En igual sentido: Sala E, 9.8.04, "Rubini, Jorge c/ Nobleza Piccardo SAICFf s/ Ordinario", dictamen 100.565)”.

“Mayotti, Juan Carlos c/ Rullo Automotores S.A. y otros s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: Sala C. Monti - Caviglione Fraga - Di Tella. 19/10/01

53.24. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Derecho procesal. Partes. Intervención de terceros. Citación. Improcedencia. Fundamento. Tercero citado. Domicilio en el exterior.

*“Si se promovió acción tendiente al resarcimiento de los perjuicios que se dicen derivados del atribuido incumplimiento de la Ley 24240 (Defensa del Consumidor) por parte del accionado, resulta improcedente que este solicite la citación de una compañía extranjera en calidad de tercera (CPR: 94), con fundamento en que la cuestión planteada por el pretensor involucra productos elaborados por ella cuando, -como en el caso-, surge que esa tercera tiene domicilio en la Ciudad de Caracas (República de Venezuela), toda vez que esa citación se presenta como manifiestamente inconveniente”.*

*“Quinteros, Daniel y otros c/ Inter Rep SRL y Otros s/ Ord. s/ Inc. de Apelación”. Cámara Comercial: Sala D. Rotman – Cuartero, 31/03/00.*

53.25. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial. Procesos de Conocimiento. Proceso Sumarísimo. Trámite. Determinación. Procedencia. Accionante. Reclamo. Entrega de Bienes. Beneficiario de sorteos organizado por el accionado.

*“Procede imprimir el trámite sumarísimo a una demanda en la que el pretensor reclama, -como en el caso-, la entrega de ciertos bienes -o su equivalente en dinero en efectivo- en su calidad de beneficiario de ciertos sorteos organizados por su contrario. Ello así, toda vez que, en esta instancia liminar y sin que importe adelantar juicio sobre lo que corresponda resolver, en definitiva, la entrega de los premios reclamados aparece íntimamente unida a la comercialización y venta de productos de diversos rubros ofrecidos por el defendido. de modo pues, que lo expuesto sitúa -al menos provisoriamente- tal supuesto dentro del ámbito de la Ley 24240, y justifica la adopción del proceso mas abreviado que rija en la jurisdicción del tribunal ordinario pertinente (ley 24240: 53). (en la especie, se desestimo la pretensión del reclamante, en cuanto a que el objeto de la demanda no podía regirse por la citada Ley, toda vez que refiere al cumplimiento de ciertos sorteos organizados "sin obligación de compra”).*

*“Saldivia, Maria Fabiana c/ Sprayette S.A. s/ Sumarísimo”. Cámara Comercial: Sala B. Butty - Díaz Cordero. 17/02/00*

53.26. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Contrato de turismo. Accionantes. Pretensión. Resarcimiento de Daños. Procedencia. Accionada. Incumplimiento contractual. Hotelería y pasajes. Omisión de reserva. Fundamento. Consumidor. Otorgamiento de protección responsable (CN 42 y Ley 24240).

*“Procede la acción judicial deducida contra una empresa de turismo, por la cual los accionantes persiguen el resarcimiento de los daños padecidos como consecuencia del incumplimiento en que incurrió la accionada respecto del contrato de viaje y turismo celebrado con el pretensor (el que tuvo por objeto la venta de pasajes y 7 días de estadía), consistente en la falta de reserva del hotel y del pasaje de regreso, lo que motivo que los reclamantes debieran alquilar un departamento y proveer del regreso por medios distintos a los acordados. En tal sentido es de ponderar, que la complejidad del tráfico hace exigible una protección responsable del consumidor (CN 42 y Ley 24240); y en tales circunstancias no debe otorgarse un tratamiento similar a sujetos que son diferentes en aspectos sustanciales: poder de negociación, experiencia y conocimientos (Conf. Mosset Iturraspe, Jorge "Introducción al Derecho del Consumidor", Revista de derecho privado y comunitario 5, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe 1996, pag. 11). y, siendo que en tales ocasiones la comercialización impide al consumidor cerciorarse a fondo sobre diversos aspectos de las operaciones que realiza, lo que no comprueba por si mismo debe asumirlo como un acto de confianza (Conf. Rezzonico, Juan Carlos "Principios Fundamentales de los Contratos", Ed. Astrea, Buenos Aires 1999, pag. 382); Razón por la cual el usuario recurre a los servicios de profesionales en los cuales deposita confianza para celebrar sus transacciones. Por ende, la confianza como principio de contenido ético impone a los operadores un inexcusable deber de honrar las expectativas; y, su quiebre implica contravención de los fundamentos de toda Organización Jurídica y torna inseguro el tráfico (Conf. Rezzonico, OB. CIT., pag. 376). (En igual sentido: Sala E, 15.5.07, "Creaciones Dairen S.A. c/ Transportes Arias S.A. s/ Sumario.”).*

*“Gismondi, Adrián Alejandro y otro c/ Ascot Viajes S.A. s/ Sum”. Cámara Comercial: Sala B. Díaz Cordero - Butty – Piaggi. 17/12/99.*

53.27. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho procesal. Competencia. Competencia ordinaria.

*Competencia en razón de la materia. Competencia civil. Locación de servicios. Procedencia. Accionada. Empresa prestadora del servicio de telefonía celular. Pretensión. Resarcimiento de daños y perjuicios. Invocación. y normas del CCIV.*

*“Resulta competente la justicia civil para conocer en un proceso en el que -como en el caso- se acciona contra una empresa prestadora del servicio de telefonía celular en los términos de la Ley 24240 y las correspondientes normas del CCIV, tendiente al resarcimiento de los daños y perjuicios que, según el pretensor, le fueron ocasionados por la presunta conducta ilícita atribuida a la accionada, con motivo de la promoción efectuada en la vía pública referida a la concesión en propiedad de dos aparatos sin cargo como premio, con la condición de la posesión -por parte del favorecido- de una tarjeta de crédito con determinado número. Ello así, pues: a) en un precedente en el que se invocó la ley de defensa del consumidor, la corte suprema asignó la competencia a la justicia civil para entender en temas análogos al que se plantea en la especie (“Safar Retamar, María E. c/ Moño Azul S.A. s/ Daños y Perj. s/ Sum”, del 31-3-99); y b) lo reclamado, independientemente del tipo comercial que reviste la accionada, excede la relación de un vínculo mercantil, pues encuadra en un presunto hecho ilícito provocado por la supuesta conducta anómala atribuida a la defendida, situación cuya dilucidación, conforme lo dispuesto por la Ley 23637: 43-b), corresponde a la jurisdicción Civil. (En igual sentido: Sala E, 9.8.04,*

*“Rubini, Jorge c/ Nobleza Piccardo Saicf s/ Ordinario”, dictamen 100.565; Sala C, 15.2.08, “Russian de Linares Font, Graciela c/ Repsol YPF Gas S.A. s/ Ord.”). “kavanagh, Patricia c/ Compañía de Radiocomunicaciones Móviles S.A. s/ Sum.” Cámara Comercial, Sala D. Rrotman – Cuartero. 11/11/99*

*53.28. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho procesal. Competencia. Competencia ordinaria. Competencia en razón de la materia. Competencia civil. Locución de servicios. Procedencia. Accionada. Empresa prestadora del servicio de telefonía celular. Pretensión. Resarcimiento de daños y perjuicios. Invocación. Normas del CCIV.*

*“Resulta competente la justicia civil para conocer en un proceso en el que -como en el caso- se acciona contra una empresa prestadora del servicio de telefonía celular en los términos de la Ley 24240 y las correspondientes normas del CCIV, tendiente al resarcimiento de los daños y perjuicios que, según el pretensor, le fueron ocasionados por la presunta conducta ilícita atribuida a la accionada, con motivo de la promoción efectuada en la vía pública referida a la concesión en propiedad de dos aparatos sin cargo como premio, con la condición de la posesión -por parte del favorecido- de una tarjeta de crédito con determinado número. Ello así, pues: a) en un precedente en el que se invocó la ley de Defensa del Consumidor, la Corte Suprema asignó la competencia a la justicia civil para entender en temas análogos al que se plantea en la especie (“Safar Retamar, María E. c/ Moño Azul S.A. s/ Daños y Perj. s/ Sum”, del 31-3-99); y b) lo reclamado, independientemente del tipo comercial que reviste la accionada, excede la relación de un vínculo mercantil, pues encuadra en un presunto hecho ilícito provocado por la supuesta conducta anómala atribuida a la defendida, situación cuya dilucidación, conforme lo dispuesto por la Ley 23637: 43-b), corresponde a la jurisdicción civil. (En igual sentido: Sala E, 9.8.04, “Rubini, Jorge c/ Nobleza Piccardo Saicf s/ Ordinario”, dictamen 100.565; Sala C, 15.2.08, “Russian de Linares Font, Graciela c/ Repsol YPF Gas S.A./Ord.”).*

*“Kavanagh, Patricia c/ Compañía de Radiocomunicaciones Móviles S.A. s/ Sum.” Cámara Comercial, Sala D Rotman - Cuartero (JA 18.10.00) 11/11/99*

*53.29. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Competencia. Daños y perjuicios. Responsabilidad por productos elaborados. Demanda interpuesta contra el fabricante y el vendedor.-*

*“Promovida una acción por violación a la Ley 24240 de defensa del consumidor, contra el fabricante y el vendedor de los productos que estarían contaminados, corresponde que entienda la justicia comercial, en tanto el art. 3º de la Ley 24240 y el art. 4º de la Ley 22262, de Defensa de la Competencia y Lealtad Comercial establecen la competencia mercantil en la materia.-“*

*“Herrera, Zulema Z. c/ Silvia Sacifa s/ Daños Y Perjuicios. C. H254028. Civil - Sala H”. 03/11/99*

*53.30. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho procesal. Acumulación de procesos. Procedencia.*



*Causa radicada en el fuero civil. Acumulación a expediente tramitado en sede comercial. Identidad de la pretensión resarcitoria. Productos alimenticios. Contaminación. Envases de hojalata. Defecto de fabricación. Fundamento de derecho.*

*“Procede disponer la acumulación de una causa radicada en un juzgado civil a otra que tramita en el fuero comercial, cuando -como en el caso- se verifica que: a) ambos procesos tramitan en la vía de conocimiento regulada en el CPR 486, b) la pretensión resarcitoria formulada en ambos juicios fue fundada en un mismo antecedente, esto es, la contaminación que habrían exhibido productos alimenticios, por consecuencia de supuestos defectos de fabricación de los envases de hojalata continentales de aquellos, c) hay coincidencia entre casi todos los accionantes de una y otra controversia, instadas ambas con base en el mismo fundamento de derecho: la protección al consumidor instituida por la Ley 24240. Ello así, pues la suma de las descriptas circunstancias autoriza a disponer la acumulación de la controversia iniciada ante la Justicia Civil, a la ya radicada en el fuero mercantil, por configurarse el supuesto previsto en el CPR 188 y 189”.*

*“Guzman, Jorge c/ Canale S.A. s/ Sum. (LL, 8.2.2000, 99810)”. Cámara Comercial: Sala D. Rotman – Cuartero. 15/07/99*

*53.31. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Competencia. Daños y perjuicios. Responsabilidad por productos elaborados.-*

*“Corresponde intervenir al fuero comercial en la acción de daños y perjuicios enderezada contra el fabricante del producto adquirido, cuya supuesta deficiencia motiva el reclamo. Ello en razón de que la cuestión queda enmarcada en el ámbito de los derechos del consumidor, esto es, en la responsabilidad por productos elaborados actualmente regulada en el art. 40 de la Ley 24240 introducido por la Ley 24999, cuyas pautas se integran con la Ley 22262 que atribuye competencia a dicho fuero para conocer en las acciones civiles que resulten de ese cuerpo normativo”.-*

*“Cocchi, Miguel Angel A. c/ Industrias Pentagono de Confiables S.A. S/ Daños y Perjuicios”. C. 1007709, Civil - Sala I. 29/04/99*

*53.32. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Competencia. Daños y perjuicios. Responsabilidad frente al Consumidor por productos elaborados.-*

*“Resulta competente el fuero Comercial en la acción por daños y perjuicios provocados por la ingesta de alimentos contaminados, por aplicación de lo dispuesto en los arts. 3º de la Ley 24240 de Defensa al Consumidor y 4º de la Ley 22262 de Lealtad y Competencia”.-*

*“Obregon, Julio César c/ Agro Industrias INCA S.A. y Otro s/ Sumario - Competencia Cámara en Civil - Sala S”. 25/03/99*

*53.33. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Competencia. Daños y perjuicios. Infracción a las Leyes 24240 de Defensa del Consumidor y 22262 de Lealtad Comercial y Competencia.-*

*“Promovida una acción por la presunta violación al Código Alimentario Argentino y a la Ley de Defensa del Consumidor, aquélla debe sustanciarse ante la Justicia en lo Comercial, toda vez que el art. 4 de la Ley 22262 y el art. 3 de la Ley 24240 establecen expresamente la competencia de ese fuero en las acciones civiles basadas en dichos cuerpos normativos”.-*

*“Safar Retamar c/ Moño Azul S.A. s/ Daños y Perjuicios Cámara en lo Civil - Sala M”. 28/10/98*

*53.34. DEFENSA AL CONSUMIDOR. Derecho Procesal. Competencia Ordinaria. Competencia en Razón de la Materia. Competencia Comercial. Procedencia.*

*“Resulta competente el fuero comercial para entender en una acción orientada a obtener una indemnización de daños por violación a la Ley de Defensa al Consumidor, si se verifica que el titular del juzgado mercantil desestimo una recusación sin causa deducida por el accionante, pues tal desestimación constituyo ejercicio de la potestad de juzgar que implico asunción del pleito”.*

*“Veiga, Clelia c/ Valmar S.A. s/ Sumarisimo”. Cámara Comercial: Sala D. Rotman - Cuartero – Alberti. 10/12/97*

53.35. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho procesal. Competencia ordinaria. Competencia en razón de la materia. Competencia Civil. Daños y perjuicios. Hechos ilícitos. Defensa del consumidor.

*“Si se demanda el resarcimiento de daños y perjuicios derivados de hechos ilícitos -en el caso, violación a la ley de Defensa del Consumidor, por responsabilidad de un supermercado, en virtud de contaminación alimenticia-, corresponde que sea la Justicia Nacional en lo Civil quien conozca en el caso, con independencia de que resulten o no aplicables las disposiciones de la Ley 24240, o de la relación de estas con normas del derecho mercantil (DL 1285/58, ref. por Ley 23637: 43-b). En igual sentido: "Ocampo, Juan Carlos c/ Cica sa alimenticia s/ Ord.", Sala C, 16.9.98, dictamen fiscal 79293; "Prassino, Estela c/ Benvenuto Saci s/ Sumarisimo", Sala A, 26.2.99).*

*“Larche, Isabel c/ Industrias Alimenticias Mendocinas Alco s/ Sumarisimo”. Cámara Comercial: Sala C. Di Tella – Caviglione Fraga – Monti. 12/11/97*

*Ver Jurisprudencia: 2.4; 25.3; 36.2; 40.24; 45.1; 52.4; 52.6; 52.10; 52.11; 52.13; 52.14; 55.6.*

#### **ART. 54° - [ACCIONES DE INCIDENCIA COLECTIVA]**

**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.**

**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.**

**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.**

*(Artículo incorporado por art. 27 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)*

#### **REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO 1798/94**

Observado por el Decreto N° 2089/93

## Jurisprudencia

54.1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Derecho Procesal Especial: Procesos de Conocimiento. Proceso Sumarísimo (art. 498). Amparo (CN 43). Habeas Data. Unión de Usuarios y Consumidores. Sentencia. Cosa Juzgada Erga Omnes.

*“La sentencia que recaiga en un reclamo efectuado por una asociación de usuarios y consumidores, en resguardo de los intereses patrimoniales individuales de los consumidores, tiene efectos de cosa juzgada Erga Omnes, ya sea esta condenatoria o absolutoria, sin que obste a ello que la Ley 24240: 54 haya sido vetada por el Presidente de la Nación al promulgar ese cuerpo normativo, pues lo que el proyecto de ley pretendía legislar era que el rechazo de la acción promovida por estos organismos no hiciera cosa juzgada para la demandada, de modo que quedaran a salvo las acciones que pudieran interponer individualmente cada uno de los afectados; pero, si la demanda fuera acogida, habiéndose dado plena intervención y posibilidad de defensa a la accionada, no caben dudas de que ese pronunciamiento alcanzara los derechos individualmente determinados de cada uno de los integrantes del grupo en cuya defensa actuó la Asociación de usuarios; de otro modo no se explicaría la legitimación que tanto la Constitución Nacional, como las Leyes de jerarquía inferior (VGR: Ley 24240) han acordado a estas organizaciones intermedias (V. en este sentido, Gozaini, Osvaldo Alfredo, "tutela de los derechos de incidencia colectiva", publicado en revista jurídica la ley, ejemplar del 12.4.05)”.*

*“Unión de Usuarios y Consumidores c/ Citibank s/ Sumarísimo”. (LL 10.7.06, f. 110520). Cámara Comercial: E. Ramírez - Arecha - Sala. 12/05/06*

*Ver Jurisprudencia: 53.11.*

# Corte Suprema de Justicia de la Nación

*Derecho de los consumidores y usuarios / 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Corte Suprema de Justicia de la Nación, 2023.*

## Derechos de incidencia colectiva

*Frente al interés general involucrado en las acciones de incidencia colectiva y a la ausencia de una norma integral que las regule, se impone un plus en la intervención de los jueces en orden a la dirección de estos litigios, que atienda al fin tuitivo que rige en la materia y posibilite el conocimiento por parte de los consumidores de los pleitos iniciados para resguardar sus intereses; ello a los efectos de tutelar a las partes más vulnerables en las relaciones de consumo, equilibrando las asimetrías que existen en los vínculos entre los agentes del mercado.*

[344:791](#)

*COM 28880/2007/1/RH1" Asociación Civil Cruzada Cívica p/la Def. de. C. y U.S.P. c/ GPAT Compañía Financiera S.A. y otros s/ sumarísimo". 29/04/2021*

*El art. 54 de la ley 24.240, tocante a la homologación de acuerdos en acciones colectivas, dispone que la restitución de sumas de dinero se hará por los mismos medios que fueron percibidas y, de no ser ello posible mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a la reparación, previendo, además, para el caso de que no pudieran ser individualizados, que el juez fije el modo en que se instrumentará el resarcimiento, en la forma que más beneficie al grupo.*

[344:791](#)

*COM 28880/2007/1/RH1" Asociación Civil Cruzada Cívica p/la Def. de. C. y U.S.P. c/ GPAT Compañía Financiera S.A. y otros s/ sumarísimo". 29/04/2021*

*Es arbitraria la sentencia que admitió la excepción de cosa juzgada en virtud de la existencia de una sentencia firme dictada en una causa iniciada anteriormente por otra asociación de consumidores, pues el tribunal a quo no valoró las particulares características de la acción y sus diferencias con aquella causa, así como también omitió dar tratamiento al planteo de la apelante relativo a la necesidad de analizar los requisitos de admisibilidad de la acción colectiva en el caso de derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos -incluso de naturaleza patrimonial- a la luz de la jurisprudencia de la Corte Suprema.*

[344:1499](#)

*COM 22017/2011/1/RH1 "ADECUA c/ Nuevo Banco de Santa Fe S.A. s/ ordinario". 24/06/2021*

*Corresponde calificar en los términos de la causa "Halabi" (publicada en Fallos: 332:111) a la acción promovida como un proceso colectivo, pues procura la tutela de un derecho de incidencia colectiva referido a uno de los componentes del bien colectivo ambiente: el agua potable, el objeto de la pretensión -por su carácter- resulta insusceptible de apropiación individual y la pretensión incoada persigue que la provisión domiciliaria en red de ese bien se realice con características y contenidos que cumplan con los estándares normativos vigentes.*

[337:1361 "Kersich"](#)

*CSJ 42/2013 (49-K) RECURSO DE HECHO "Kersich, Juan Gabriel y otros c/ Aguas Bonaerenses S.A. y otros s/ amparo."02/12/2014*

*Corresponde revocar la sentencia que hizo lugar a la excepción de falta de legitimación activa opuesta por la demandada y rechazó la demanda iniciada por una asociación civil contra una compañía de seguros con el objeto de que se le ordenara cesar en la práctica de cobrar a sus clientes, en los contratos de seguro con cobertura patrimonial, intereses sobre las cuotas de la prima que no se encontraban vencidas al momento en que se producía el siniestro, ya que el derecho cuya protección se procura es de incidencia colectiva referente a intereses individuales homogéneos, existe un hecho único susceptible de ocasionar una lesión a los derechos de una pluralidad de sujetos, la pretensión está concentrada en los "efectos comunes" para toda la clase involucrada y de no reconocerse legitimación procesal a la demandante podría comprometerse seriamente el acceso a justicia de los integrantes del colectivo cuya representación se pretende asumir.*

[337:762](#)

*C. 519. XLVIII. "Consumidores Financieros Asociación Civil p/ su defensa c/ La Meridional Compañía Argentina de Seguros S.A. s/ ordinario.24/06/2014*

*Si bien el art. 43 de la Constitución Nacional admite la posibilidad de que el propio afectado interponga una acción colectiva en defensa de intereses individuales de otras personas, para ello, es necesario, entre otros recaudos, que el afectado que invoca la representación anómala esté en una situación similar a la del resto de las personas alcanzadas por su acción.*

[344:575 \(Voto de los jueces Rosenkrantz y Highton de Nolasco\)](#)

*FLP 177/2016/2/RH2 "Grindetti, Néstor Osvaldo c/ Edesur S.A. y otro s/ amparo colectivo".15/04/2021*

*La admisión formal de toda acción colectiva requiere la verificación de ciertos recaudos elementales que hacen a su viabilidad y exige que, de manera previa a su inscripción, los tribunales verifiquen si la acción fue promovida como colectiva, dicten la resolución que declare formalmente admisible la acción, identifiquen en forma precisa el grupo o colectivo involucrado en el caso, reconozcan la idoneidad del representante y establezcan el procedimiento para garantizar la adecuada notificación de todas aquellas personas que pudieran tener un interés en el resultado del litigio.*

[344:575 \(Voto de los jueces Rosenkrantz y Highton de Nolasco\)](#)

*FLP 177/2016/2/RH2 “Grindetti, Néstor Osvaldo c/ Edesur S.A. y otro s/ amparo colectivo”.15/04/2021*

*Corresponde revocar la sentencia que hizo lugar a la acción de amparo promovida por un intendente contra la empresa de distribución de energía eléctrica y el ente regulador a fin de que se garantice la continuidad del servicio, pues los tribunales intervinientes no examinaron el cumplimiento de los recaudos de la acción colectiva ni dictaron la resolución de certificación exigida en las acordadas de la Corte (artículo 3° de la acordada 32/2014 y artículos V y VIII de la acordada 12/2016), sino que se limitaron a otorgar -sin dar fundamentos para ello- una medida con efectos erga omnes dentro del municipio.*

[344:575 \(Voto de los jueces Rosenkrantz y Highton de Nolasco\)](#)

*FLP 177/2016/2/RH2 “Grindetti, Néstor Osvaldo c/ Edesur S.A. y otro s/ amparo colectivo”.15/04/2021*

*Corresponde revocar la sentencia que hizo lugar a la acción de amparo promovida por un intendente contra la empresa de distribución de energía eléctrica y el ente regulador a fin de que se garantice la continuidad del servicio, pues de ninguno de los pronunciamientos dictados en el expediente surge con claridad la identificación del colectivo involucrado en el caso, ni la individualización de los requisitos tenidos en cuenta para considerar que el actor es representante adecuado de los intereses de los usuarios del municipio, como tampoco se estableció un procedimiento para garantizar la adecuada notificación de todos aquellos que podrían tener un interés en el resultado del litigio o bien que quisieran no ser alcanzados por la sentencia.*

[344:575 \(Voto de los jueces Rosenkrantz y Highton de Nolasco\)](#)

*FLP 177/2016/2/RH2 “Grindetti, Néstor Osvaldo c/ Edesur S.A. y otro s/ amparo colectivo”.15/04/2021*

*El carácter de intendente, por sí mismo, resulta insuficiente para representar derechos de incidencia colectiva sobre intereses individuales homogéneos de los ciudadanos del municipio ante los tribunales federales; los poderes que los ordenamientos provinciales y municipales le confieren no alteran el texto del artículo 43 de la Constitución Nacional que, en su letra, ha individualizado a los sujetos habilitados para accionar en defensa de esos derechos.*

[344:575 \(Disidencia del juez Rosatti\)](#)

*FLP 177/2016/2/RH2 “Grindetti, Néstor Osvaldo c/ Edesur S.A. y otro s/ amparo colectivo”.15/04/2021*

*La importancia del proceso colectivo como una forma de garantizar el acceso a la justicia cobra especial importancia en el reclamo relacionado a las tarifas de gas y a los usuarios residenciales ya que el costo que significaría demandar individualmente supera claramente el beneficio que cada de dichos usuarios podría obtener de la sentencia dictada en la causa respectiva, y una interpretación que restringiera a este grupo la posibilidad de demandar de manera colectiva equivaldría lisa y llanamente a negar efectividad a la tutela constitucional frente a un acto lesivo.*

[343:637 \(Voto de los jueces Maqueda y Lorenzetti\)](#)

*FRO 17423/2014/CS1 FRO 17423/2014/9/RH4 FRO 17423/2014/11/RH6 “Usuarios y Consumidores Unidos c/ Secretaría de Energía de la Nación y otros s/ Ley de Defensa del Consumidor”.23/07/2020*

*De modo previo a evaluar los términos del acuerdo conciliatorio en un proceso colectivo resulta esencial que el juez determine si se está en presencia de uno de tal tipo y de ser así, es indispensable que se 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; asimismo 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.*

[344:782 \(Disidencia de la jueza Highton de Nolasco\)](#)

*COM 19073/2007/1/RH1 “ADECUA c/ Banco Privado de Inversiones S.A. s/ ordinario”.29/04/2021*

*En los procesos colectivos los jueces deben extremar el cuidado para evitar homologar convenios en los que los diversos aspectos propios de este tipo de procesos (tales como la notificación a los miembros del colectivo, los mecanismos para ejercer el derecho de exclusión o los derechos emergentes de la propuesta transaccional) aparezcan combinados de un modo que genere resultados disfuncionales o que frustre la efectiva realización de los derechos que surgen de lo pactado.*

[344:782 \(Disidencia de la jueza Highton de Nolasco\)](#)

COM 19073/2007/1/RH1 "ADECUA c/ Banco Privado de Inversiones S.A. s/ ordinario".  
29/04/2021

*Aunque la acción ha sido iniciada con expresa invocación de las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor, si la conducta por la que se reclama la reparación pecuniaria involucra un bien (cemento portland) que, atento a sus características y el destino para el que es empleado, en muchos casos no es comercializado por las demandadas en forma directa con consumidores, dicha circunstancia, que marca una clara distinción con otros supuestos examinados por la Corte -en los que la relación entre el proveedor del servicio y el consumidor no aparecía intermediada-, impide afirmar que el comportamiento que se imputa a las demandadas haya afectado, de igual forma, a todos los sujetos que integran el colectivo que se pretende representar y, por lo tanto, no permite tener por corroborada, con una certeza mínima, la existencia de efectos comunes que, conforme la doctrina sentada en el precedente "Halabi" (Fallos: 332:111), permitan tener por habilitada la vía intentada.*

[338:40](#)

CSJ 566/2012 (48-A) CSJ 513/2012 (48-A) /RH1 CSJ 514/2012 (48-A) /RH1 "Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur c/ Loma Negra Cía. Industrial Argentina S.A. y otros".10/02/2015

*Si las distintas estrategias de venta de un producto que puede haber asumido cada uno de los intermediarios impiden afirmar que la conducta imputada a las empresas demandadas - cementeras- haya tenido idénticas consecuencias. Respecto de todos los consumidores que se intenta representar, no es posible corroborar una afectación uniforme que habilite la posibilidad de resolver el planteo de autos mediante un único pronunciamiento.*

[338:40](#)

CSJ 566/2012 (48-A) CSJ 513/2012 (48-A) /RH1 CSJ 514/2012 (48-A) /RH1 "Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur c/ Loma Negra Cía. Industrial Argentina S.A. y otros".10/02/2015

*Teniendo en cuenta que se ha advertido un incremento de causas colectivas con idénticos o similares objetos que provienen de distintos tribunales del país, lo que genera, además de un dispendio jurisdiccional, el riesgo cierto de que se dicten sentencias contradictorias y de que las decisiones que recaigan en uno de los procesos hagan cosa juzgada respecto de las planteadas en otro y también favorece la objetable multiplicación de acciones procesales con objetos superpuestos tendientes a ampliar las posibilidades de obtener alguna resolución - cautelar o definitiva- favorable a los intereses del legitimado activo o de interferir en la decisión dictada en el marco de otro expediente, se estima necesaria la creación de un Registro de Acciones Colectivas -a través de una acordada- en tanto los aludidos inconvenientes podrían conllevar a situaciones de gravedad institucional.*

[337:1024 "Municipalidad de Berazategui"](#)

M. 1145. XLIX. "RECURSO DE HECHO Municipalidad de Berazategui el Cablevisión S.A. s/ amparo".23/09/2014



*Las sentencias no pueden ser interferidas o revisadas, por una vía inadecuada, por otras que se dictan en causas diferentes (Fallos: 178:278; 254:95; 270:431) pues con ello se afectaría el adecuado respeto que merecen las decisiones judiciales que impide que se las obstaculice con medidas innovativas dictadas en juicios diferentes (Fallos: 319:1325). Por ello, eventualmente, los litigantes no solo se deben someter a sus jueces naturales, sino que ante ellos deben efectuar los reparos que consideren de su deber formular por las vías autorizadas por las leyes correspondientes (Fallos: 147:149).*

[337:1024 "Municipalidad de Berazategui"](#)

*M. 1145. XLIX. "RECURSO DE HECHO Municipalidad de Berazategui el Cablevisión S.A. s/ amparo".23/09/2014*

*Frente a una pluralidad de cautelares contradictorias (Fallos: 326: 75) debe considerarse la importancia de la preferencia temporal y de su gravitación en los procesos vinculados a bienes colectivos (Fallos: 315: 1492, considerando 25) con el fin de aventar el peligro de que se dicten sentencias disímiles o contradictorias sobre idénticos puntos (Fallos: .332:1111, considerando 20 in fine) y que, por esta vía, un grupo de personas incluidas en el colectivo obtengan el beneficio de ciertas pretensiones y otras resulten excluidas contrariando uno de los fundamentos que, precisamente, le da razón de ser a la acción colectiva.*

[337:1024 "Municipalidad de Berazategui"](#)

*M. 1145. XLIX. "RECURSO DE HECHO Municipalidad de Berazategui el Cablevisión S.A. s/ amparo".23/09/2014*

*Corresponde revocar la decisión que hizo lugar a la medida cautelar innovativa y ordenó refacturar el servicio prestado a los usuarios del partido de Berazategui con sujeción a las resoluciones 50/2010 y 36/2011 de la Secretaría de Comercio Interior si, bajo la apariencia de una pretensión con base en la relación de consumo, el planteo del accionante resulta inherente a una situación jurídica propia del derecho administrativo con relación a la cual no cabe extenderle, sin más, la legitimación representativa prevista por la ley 24.240 para la autoridad de aplicación (arts. 45 y 52), en tanto el debate gira en torno a un eventual incumplimiento de una norma emanada de una autoridad nacional sobre una cuestión federal, que excede, en principio, la normal competencia del municipio de velar por la administración de los intereses locales (arts. 190 y 191 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires).*

[337:1024 "Municipalidad de Berazategui"](#)

*M. 1145. XLIX. "RECURSO DE HECHO Municipalidad de Berazategui el Cablevisión S.A. s/ amparo".23/09/2014*

*Para la admisión formal de toda acción colectiva se requiere la verificación de ciertos recaudos elementales que hacen a su viabilidad tales como la precisa identificación del grupo o colectivo afectado, pues resulta razonable exigir a quienes pretenden iniciar procesos colectivos una definición cierta, objetiva y fácilmente comprobable de la clase, lo cual exige caracterizar suficientemente a sus integrantes de forma tal que resulte posible a los tribunales*

corroborar, en la etapa inicial del proceso, tanto la existencia de un colectivo relevante como determinar quiénes son sus miembros.

[338:1492](#)

CSJ 1193/2012 (48-C) /CS1 "Consumidores Libres Cooperativa Ltda. Prov. Servo Acc. Como c/ AMX Argentina (Claro) s/ proceso de conocimiento".09/12/2015

*Si la propia actora encuadró su acción en los términos del art. 52 de la Ley de Defensa del Consumidor, debió cumplir de un modo razonable con la carga de precisar el grupo relevante de usuarios que, no obstante haber contratado como responsables inscriptos el servicio de telefonía de la demandada, le otorgaron a este un destino compatible con el ámbito subjetivo previsto en el art. 1° de la ley 24.240.*

[338:1492](#)

CSJ 1193/2012 (48-C) /CS1 "Consumidores Libres Cooperativa Ltda. Prov. Servo Acc. Como c/ AMX Argentina (Claro) s/ proceso de conocimiento".09/12/2015

*Cabe dejar sin efecto la sentencia que rechazó la demanda deducida por la Unión de Usuarios y Consumidores contra la empresa de servicio telefónico, con el objeto de que se ordene a dicha prestataria el cese de la imposición a los usuarios del servicio del pago de la "Tasa de control, fiscalización y verificación" y del "Aporte al fondo fiduciario del servicio universal" y asimismo, el reintegro de las sumas ya percibidas, pues el derecho cuya protección se procura es de incidencia colectiva referente a intereses individuales homogéneos, y se encuentran cumplidos los recaudos para hacer viable una acción colectiva en los términos de la doctrina sentada en el precedente "Halabi" (Fallos: 332:111), de modo que existe un hecho único susceptible de ocasionar una lesión a los derechos de una pluralidad de sujetos -imposición de tasa y aporte- a los usuarios y la pretensión de la recurrente está concentrada en los "efectos comunes" para toda la clase de los sujetos afectados, en tanto la conducta cuestionada afectaría por igual a todos los usuarios del servicio de telefonía móvil prestado por la demandada.*

[337:196](#)

U. 2. XLV. Unión de Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Comunicaciones Personales S.A. - ley 24.240 y otro s/ amp. proc. sumarísimo. (art. 321, inc. 2°, C.P.C. y C.).06/03/2014

*Cabe dejar sin efecto la sentencia que rechazó la demanda deducida por la Unión de Usuarios y Consumidores contra la empresa de servicio telefónico, con el objeto de que se ordene a dicha prestataria el cese de la imposición a los usuarios del servicio del pago de la "Tasa de control, fiscalización y verificación" y del "Aporte al fondo fiduciario del servicio universal" y asimismo, el reintegro de las sumas ya percibidas, pues de la lectura de las normas constitucionales en cuestión se desprende que la interpretación que el tribunal a quo hizo de ellas, podría conducir a vaciar de contenido la protección que el art. 43 de la Constitución Nacional otorgó a los consumidores, al legitimar a las asociaciones para la defensa de sus derechos, y la Cámara no tuvo en cuenta que la diversidad en materia de intereses económicos*

*es una característica que necesariamente se da entre los consumidores de cualquier producto o servicio, omitiendo considerar que toda afectación de los intereses del grupo repercutirá de manera distinta en sus integrantes, de acuerdo con la situación económica individual de cada uno de ellos.*

[337:196 \(Voto del juez Petracchi\)](#)

*U. 2. XLV. Unión de Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Comunicaciones Personales S.A. - ley 24.240 y otro s/ amp. proc. sumarísimo. (art. 321, inc. 2°, C.P.C. y C.).06/03/2014*

La definición del colectivo es crítica para que los procesos colectivos puedan cumplir adecuadamente con su objetivo y el incumplimiento de tal recaudo por parte de los jueces actuantes en dichos procesos ha conllevado el dictado de decisiones sectoriales sin distinción de categorías de usuarios, tratando de manera igual situaciones heterogéneas.

[339:1223 "Abarca"](#)

FLP 1319/2016/CS1 "Abarca, Walter José y otros c/ Estado Nacional - Ministerio Energía y Minería y otro s/ amparo" ley 16.986.06/09/2016

La adecuada y detallada determinación del conjunto de perjudicados por una conducta o acto permite delimitar los alcances subjetivos del proceso y de la cosa juzgada y, además, aparece como un recaudo esencial para que los tribunales de justicia puedan verificar la efectiva concurrencia de los requisitos para la procedencia de la acción; solo a partir de una certera delimitación del colectivo involucrado el juez podrá evaluar, por ejemplo, si la pretensión deducida se concentra en los efectos comunes que el hecho o acto dañoso ocasiona o si el acceso a la justicia se encuentra comprometido de no admitirse la acción colectiva.

[339:1223 "Abarca"](#)

FLP 1319/2016/CS1 "Abarca, Walter José y otros c/ Estado Nacional - Ministerio Energía y Minería y otro s/ amparo" ley 16.986.06/09/2016

El análisis sobre la concurrencia de los recaudos para la determinación del conjunto de perjudicados debe ser más riguroso cuando se trata de una medida cautelar tomada en el marco de un proceso colectivo; resulta imprescindible acentuar la apreciación de los parámetros legales exigidos para su procedencia, ya que las garantías del debido proceso y la igualdad ante la ley se ven particularmente comprometidas.

[339:1223 "Abarca"](#)

FLP 1319/2016/CS1 "Abarca, Walter José y otros c/ Estado Nacional - Ministerio Energía y Minería y otro s/ amparo" ley 16.986.06/09/2016

*Cabe dejar sin efecto la sentencia que hizo lugar a la excepción opuesta por la demandada y consideró que la asociación actora no estaba legitimada para demandar a la empresa de medicina prepaga con el objeto de que se declarara la ineficacia de determinadas cláusulas del contrato de adhesión que aquélla suscribe con sus afiliados y que la habilitan a aumentar el valor de las cuotas mensuales que éstos abonan, pues el derecho cuya protección procura la actora es de incidencia colectiva, referente a intereses individuales homogéneos y se encuentran cumplidos los recaudos para hacer valer una acción colectiva en los términos del precedente "Halabi" (Fallos: 332:111) y de no reconocérsele legitimación procesal se produciría una clara vulneración del acceso a la justicia, ya que no aparece justificado que cada uno de los afectados del colectivo involucrado promueva su propia demanda puesto que la escasa significación económica individual de las sumas involucradas permite suponer que el costo que insumiría a cada usuario accionar en forma particular resultaría muy superior a los beneficios que derivarían de un eventual pronunciamiento favorable.*

### [336:1236 "PADEC"](#)

*P.361.XLIII "PADEC c/ Swiss Medical S.A. s/ nulidad de cláusulas contractuales".21/08/2013*

Cabe confirmar la sentencia que rechazó in límine la demanda de amparo entablada por una asociación de consumidores contra una empresa de medicina prepaga, a fin de que provea de equipos de ventilación mecánica y accesorios para el tratamiento del "síndrome de apnea obstructiva severa" a todos sus afiliados que padezcan dicha enfermedad y requieran tratamiento, pues no concurre el presupuesto mencionado en el precedente "Halabi" (Fallos: 332:111) respecto a la verificación de una causa fáctica común, toda vez que la asociación no ha logrado identificar la existencia de ese hecho -único o complejo- que cause una lesión a una pluralidad relevante de sujetos, y de las constancias de la causa y de los dichos de los actores surge que el afiliado solicitó la provisión del equipamiento, necesario para el tratamiento de la afección que padece, y que la demandada no dio respuesta a su reclamo, por lo que no se advierte que la situación planteada lesione intereses individuales homogéneos que la asociación pueda válidamente defender, al no extraerse siquiera de manera indiciaria la intención de la prepaga de negarse sistemáticamente a atender planteos de sus afiliados semejantes a los del requirente.

### [335:1080](#)

*c. 36. XLVI. "Cavalieri, Jorge y otro c/ Swiss Medical S.A. s/ amparo".26/06/2012*

Cabe confirmar la sentencia que rechazó in límine la demanda de amparo entablada por una asociación de consumidores contra una empresa de medicina prepaga, a fin de que provea de equipos de ventilación mecánica y accesorios para el tratamiento del "síndrome de apnea obstructiva severa" a todos sus afiliados que padezcan dicha enfermedad y requieran tratamiento, pues no concurre el presupuesto mencionado en el precedente "Halabi" (Fallos: 332:111) respecto a que la pretensión esté concentrada en los efectos comunes y no en lo que cada individuo puede peticionar, ya que, conforme surge de la documentación acompañada y de los términos de la demanda, la pretensión se encuentra focalizada exclusivamente en las particulares circunstancias del actor y no en efectos comunes de un

obrar de la demandada que pudiera extenderse a un colectivo determinado o determinable, correspondiendo en consecuencia, rechazar la pretensión de la asociación de consumidores por carecer de legitimación activa, sin perjuicio de que la causa continúe su trámite respecto del co-actor afiliado.

[335:1080](#)

c. 36. XLVI. *“Cavalieri, Jorge y otro c/ Swiss Medical S.A. s/ amparo”*.26/06/2012

*La acción de amparo interpuesta por un abogado en virtud de considerar que las disposiciones de la ley 25.873 y de su decreto reglamentario 1563/04 vulneran los derechos establecidos en los artículos 18 y 19 de la Constitución Nacional en la medida en que autorizan la intervención de las comunicaciones telefónicas y por Internet sin determinar "en qué casos y con qué justificativos" esa intromisión puede llevarse a cabo, cabe calificarse como un supuesto de ejercicio de derechos de incidencia colectiva referentes a los intereses individuales homogéneos, pues tal intervención importa una violación de sus derechos a la privacidad y a la intimidad y pone en riesgo el "secreto profesional" que como letrado se ve obligado a guardar y garantizar (arts. 6° inc. f, 7°, inc. c y 21, inc. j, de la ley 23.187), dado que su pretensión no se circunscribe a procurar una tutela para sus propios intereses sino que, por la índole de los derechos en juego, es representativa de los intereses de todos los usuarios de los servicios de telecomunicaciones como también de todos los abogados.*

[332:111 “Halabi”](#)

H. 270. XLII. *“Halabi, Ernesto c/ P.E.N.” - ley 25. dto. 1563/04 s/ amparo ley 16.986.24/02/2009*

*Es arbitraria la decisión que rechazó las medidas complementarias solicitadas por la actora tendientes a fortalecer la difusión del acuerdo alcanzado en el marco de una acción colectiva, por el cual la demandada debía reintegrar las primas de seguros cobradas en demasía a los clientes y exclientes, con sostén en la existencia de cosa juzgada, si ello se presenta revestido de un excesivo ritualismo y de una inadecuada valoración de aspectos relevantes del proceso, amén de que soslaya disposiciones procesales y de orden público de ineludible ponderación en el ámbito de las relaciones de consumo (art. 42, CN; y ley 24.240).*

[344:791](#)

# NUEVAS SENTENCIAS COLECTIVAS

## *Colaboración del Dr. Matías LUCHINSKY*

**ADUC C/ TELEFONICA DE ARGENTINA** La definición de la legitimación activa (colectiva) y la representatividad adecuada no puede ser diferida al momento de la sentencia definitiva. Ejes argumentales: Garantías constitucionales comprometidas de defensa en juicio, debido proceso, adecuada estructuración del caso colectivo. Consecuencias: duración juicios, gestión del riesgo, manejo de contingencias, etc.

**CODEC C/ TELEFÓNICA** Objeto: nulidad del cobro del "cargo SVA TB" (servicios de valor agregado de telefonía básica). La Cámara confirmó la sentencia de primera instancia. Nulidad de los cargos. Orden de devolver los cobros más intereses. Multas: 25% de lo cobrado en carácter indemnizatorio y daño punitivo. Ejes argumentales: falta de consentimiento de los usuarios, falta al deber de información e improcedencia del cobro por servicios no solicitados. CÁMARA FEDERAL DE LA PLATA SALA I – 7/11/2024

<https://www.perfil.com/noticias/economia/por-que-telefonica-tendra-que-pagar-a-sus-usuarios-mas-de-20000-millones.phtml>

**UUC C/ S4 S.A. Y OTROS \*** Objeto: cese del cobro del "cargo de patente" y restituir el monto cobrado. La sentencia confirmó el fallo apelado y ordenó cesar con el cobro del cargo de patente + restituir los montos. Ejes argumentales: ilicitud del "cargo de patente" como práctica contractual y responsabilidad solidaria de las demandadas. CÁMARA COMERCIAL SALA E – 6/8/2024

(\*S4 S.A. empresa de alquiler de autos)

**M. F. I. Y OTROS C/ OSDE** Objeto: dejar sin efecto los aumentos realizados en los servicios de salud y la inconstitucionalidad del DNU 70/2023. Declaró inconstitucional los arts. 267 y 269 del DNU 70/2023. Dejó sin efecto los aumentos de las cuotas a partir del mes de enero de 2024. Ejes argumentales: inconstitucionalidad del decreto 70/2023 e ilegitimidad de los aumentos de las cuotas. PARANÁ - CÁMARA FEDERAL – 16/8/2024

<https://observatoriociudad.org/sentencia-hist%C3%B3rica-en-defensa-de-los-usuarios-de-las-prepagas/>

**CONSUMIDORES FINANCIEROS C/ TELEFÓNICA CCIVIL Y COM FEDERAL SALA I – 3/9/2024**  
Objeto: cargo por gestión de cobranza. La sentencia de primera instancia rechazó la demanda. La Cámara revocó la sentencia apelada y condenó a la demandada a limitarse a percibir los intereses correspondientes al lapso efectivo por el cual se extendió la mora y a reintegrar lo cobrado en exceso. Ejes argumentales: cobro indebido de intereses por mora y aplicación de la tasa más favorable al consumidor (tasa pasiva art. 31 de la LDC)

**PROCONSUMER C/ TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A.** Objeto: Devolución de aumentos dispuestos a partir del mes de noviembre de 2009. Daño punitivo. Ejes argumentales: falta de información, trato digno (art. 8 bis LDC) y falta de notificación conf. Resolución 9/04 de la ex Secretaría de Coordinación Técnica del Ministerio de Economía de la Nación, que exigía una antelación no inferior a sesenta días de su entrada en vigencia. Se condenó a la demandada a cesar con el cobro de los importes que en exceso esté percibiendo como consecuencia de los aumentos de tarifas practicados en los meses de noviembre de 2009, abril de 2010 y agosto de 2010; + daño punitivo por \$5.000.000.- JUZGADO COMERCIAL N°22 SEC N°43 - Sentencia no firme.