

Universidad Abierta Interamericana

UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Sede Regional Rosario

El Juez del siglo XXI para el proceso del consumidor

Tesista: Carbone Agustín José

Tutor/a: Carbone Carlos Alberto/ Castro Verónica

Título a obtener: Abogado

Año: noviembre 2019

Teléfono: 0341-156064473

Email: agustincarbone@hotmail.com

1. AGRADECIMIENTOS

A mis padres por haberme regalado la vida. Ellos siempre son mi sostén y mi apoyo tanto en lo afectivo como en lo material. La vida con ellos es mucho mas fácil.

A mis hermanos con los que juntos hemos construido un grupo intrafamiliar, conformando un gran equipo de trabajo.

A mis sobrinos que me dan la sonrisa del día a día. Son ellos el motor de arranque de todas mis inquietudes.

A mi compañera de vida, que en ella encontré el anclaje equilibrado para sostenerme en el trascurrir cotidiano y nos acobijamos en nuestro lema "*espalda con espalda*" para luchar juntos esta vida.

Agradecer a los profesores universitarios que con su trabajo, dedicación y esfuerzo me mostraron el camino siguiendo mi vocación y adquiriendo no solo conocimientos sino una postura reflexiva y analítica del derecho y sus procesos. Especialmente agradecer a dos profesores : Gerónimo Martínez y Verónica Castro.

Gerónimo fue el impulsor de este trabajo final. Verónica no solo demostró paciencia y disponibilidad en su función de cotutora, sino que desde el inicio de la carrera estuvo atenta y servicial a todas mis inquietudes.

2. RESUMEN

El presente trabajo tiene por finalidad el estudio sistematizado del rol de los Jueces vinculado al derecho del consumidor a la luz del Código Civil y Comercial de la Nación.

La primera parte de esta tesis se desarrolló realizando la introducción y los fundamentos por los cuales fue elegido el tema. La segunda parte de la tesis se enuncia el estado de la cuestión, donde se refleja la evolución legislativa del tema analizado.

Seguidamente, se profundizaron los conceptos fundamentales en el Marco Teórico, partiendo de lo general hacia lo particular, analizando la regulación Constitucional, la necesidad de contar con un Juez activo sin descuidar su deber de motivar sus decisiones para luego centrarnos en los principios en materia del consumidor a partir de los principios generales del derecho sistematizado por la doctrina.

En el capítulo I se realizo un análisis breve de la incorporación novedosa en el Titulo II denominado “los contratos de consumo” en el Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. Dentro del mismo capitulo se trata ya de forma mas especifica la necesidad de un juez activo y el deber de motivación para luego adentrarse en el siguiente punto del deber que tienen los Jueces de resolver.

El capítulo II se analizaron los aspectos subjetivos y objetivos del Juez ante el abuso del derecho y su deber de interpretación, finalizando en el estudio del Juez competente en materia del derecho de consumo con relación al Juez y las pruebas del proceso.

En el capítulo III se analizó la situación del derecho de consumo en la Provincia de Santa Fe y se deja plasmado en el siguiente punto el nuevo régimen en la Justicia Nacional .

En el capítulo IV se estudiaron fallos relevantes correspondientes al tema abordado.

Finalmente desarrollé mis conclusiones respecto a todo lo analizado y estudiado, intentando dar un enfoque general de la problemática analizada y poder así generar una propuesta.

PALABRAS CLAVES:

ROL – JUEZ - CONSUMIDOR

3. INTRODUCCIÓN

Primeramente me parece oportuno esbozar "la cocina" de mi trabajo de estudio: Desde siempre me interesaron las cuestiones que nos involucran a las personas como consumidores o usuarios y que diariamente percibimos en el comercio, desde el vuelto con un caramelo en el quiosco o peor aun cuando te dicen: "te debo un peso," hasta los padecimientos en los contratos de adhesión de las distintas empresas de servicios y su burocracia.

Por otra parte siendo estudiante escuchaba a mi padre quejarse del proceso civil donde los jueces lo dejaban librado a un especie de ajedrez donde ganaba quien mejor sabia jugar sin que medie ningún tipo de intervención por parte de ellos para corregir los vicios. De ahí que en este trabajo presento el desafió de amalgamar las dos situaciones con el fin de que los consumidores o usuarios no salgan perjudicados.

El presento estudio tiene como objeto de análisis el derecho de consumidor y usuarios, pero, tomando la perspectiva del rol que los jueces deben tener a la hora de aplicar justicia para pueda-hacer valer sus derechos.
La problemática nos parece de vital importancia por cuanto en general, los estudios abarcan el análisis de las normas pertinentes, sus procedimientos, los derechos y la posición del consumidor relativamente débil frente a las empresas, pero sin profundizar a nuestro juicio el papel de la jurisdicción que proponemos
Contrariamente pretendemos persuadir que todas estas cuestiones pueden resultar dogmáticas o carentes de eficacia si los jueces no adoptan un rol distinto al que generalmente toman en los procesos civiles y comerciales ordinarios.

OBJETIVOS GENERALES:

- Analizar el rol de los jueces a la luz no solo de la ley del consumidor, el Código Procesal Civil y Comercial de Santa Fe, sino también, del Código Civil y Comercial de la Nación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer los principios generales en materia del Derecho del Consumidor.
- Descubrir las normas pertinentes de los instrumentos legales para buscar en ellos las facultades y deberes inherentes a los jueces competentes en dicha materia y delimitarlas.

4. ESTADO DE LA CUESTIÓN

El derecho de consumidores y usuarios, impactó en nuestra Carta Magna en el año 1994 – artículos 42 y 43- y asimismo en la Ley 24.240 y sus modificatorias. Recientemente, inserta en el articulado del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación Ley 26.994.

El "rol de los jueces", ante este cambio paradigmático, se encuentra cubierto de interrogantes y ansiedades: ¿Cómo será de aquí en más, la aplicación del derecho privado?

Debidamente, se han plasmado situaciones de hecho que hace años acontecían sin un marco jurídico adecuado. Como todo cambio, implica resistencias y críticas de algunos sectores, como elogios y aplausos de otros; pero la Ley 26.994, ya es un hecho y como operadores jurídicos, debemos conocerla y aplicarla.

"El mundo moderno, especialmente el de los últimos cincuenta años, nos presenta una estructura rápida y cambiante, donde todo parece efímero y donde, entre otras cuestiones, el consumismo, entendido por un lado como la acumulación, compra o consumo de bienes y servicios considerados no esenciales y, por otro, como una matriz social que provee dentro de un sistema político y económico las bases para la adquisición competitiva de riqueza como signo de status y prestigio dentro de un grupo social, coloca a los individuos dentro de problemas diversos y complejos..."[1]

El nuevo Código Civil y Comercial de la República Argentina, ha incorporado en hora buena, entre otros nuevos institutos, la tutela especial de los derechos de consumidores y usuarios, colocándose sin dudas a tono, con una realidad social y actual, ya que si bien, la materia se encontraba regulada desde el año 1993 con la Ley 24.240 y sus modificatorias; no estaba incorporada a dicho cuerpo legal. Maguer, sí existía y existe una fructífera jurisprudencia y doctrina, que ha ido evolucionando a favor de los consumidores.

En esta sociedad del siglo XXI, nadie puede negar que "todos somos consumidores", en mayor o en menor medida, sea de bienes, servicios o productos; a veces seremos actores, otras demandados, pero inmersos en este mundo del consumo en que vivimos.

1 WAJNTRAUB, Javier H. 2014, Justicia del Consumidor. Santa Fe. Editorial Rubinzal Culzoni, Primera Edición, página 15.

Ante este cambio paradagmatico, en el cual se regulan derechos, contratos y situaciones nuevas: tales como uniones convivenciales, protección de los aborígenes, personas vulnerables, tanto los jueces como los profesionales del derecho, están llamados a un nuevo desafío actuar activamente a efectos de lograr una tutela judicial efectiva.

Requerimos urgente de jueces, insertos en la realidad, comprometidos con la misma, activos, y decididos, como lo describe Barberio [2] : "Un juez activo, un juez involucrado con el caso que juzga y que dispone de ciertas iniciativas, no es un juez parcial, ni su accionar es inconstitucional, sino que, por el contrario, es un juez interesado en hacer justicia, en evitar que el proceso sea un mero juego de estrategias y ficciones y en lograr que la tutela sea efectiva."

Si confeccionáramos un censo estadístico, la mayoría de las personas ha padecido quizás mas de una vez, un engaño, un ardid y porque no, en ciertos casos ha sido víctima del delito de estafa, al ingresar a una relación de consumo.

Ante estos reclamos de justicia urgente, que reclama hoy la sociedad, el rol de los jueces adquiere nuevas latitudes. Nótese que en el código de fondo, se normativizaron artículos de raigambre constitucional, que se traducen en una obligada puesta en práctica de los derechos fundamentales.

El Código Civil y Comercial implica un avance fundamental en la constitucionalización del ordenamiento inferior marcando una nítida impronta de resguardo multiculturalista que, en tiempos de conformaciones sociales heterogéneas, no deja de ser una gran apuesta normativa y simbólica a la convivencia pacífica en el marco de las relaciones horizontales.

2 BARBERIO, Sergio José. 2009 La imparcialidad judicial, en obra colectiva Activismo y garantismo procesal. Editado Academia de derecho y ciencias sociales de Córdoba, página 34.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 REGULACIÓN CONSTITUCIONAL

La declaración y reconocimiento de los derechos de usuarios y consumidores implicó una modificación sustantiva a la ideología liberal de la Constitución histórica de1853-60 y hasta en la concepción social de la Ley Suprema, incorporada en 1957 con los derechos sociales del art. 14 bis.

El artículo 19 de la C.N., sin modificar por la Convención de 1994, consagra dos principios esenciales del sistema político: el principio de legalidad y el de privacidad. Para sostener este último, la Constitución impone una prohibición a los magistrados – y por extensión a toda autoridad- la de intervenir en las acciones privadas que de ningún modo ofendan al orden y a la moral pública, ni perjudiquen a un terceros.[3]

Reza el artículo 19 de la Constitución Argentina: "Las acciones privadas de los hombres que de ningún modo ofendan al orden y a la moral pública, ni perjudiquen a un tercero, están sólo reservadas a Dios, y exentas de la autoridad de los magistrados. Ningún habitante de la Nación será obligado a hacer lo que no manda la ley, ni privado de lo que ella no prohíbe."

A partir de 1990, comenzó un proceso de desregulación y privatización de empresas estatales en especial, de servicios públicos – operado no siempre desde la ortodoxia constitucional, por la utilización de los decretos de necesidad y urgencia- con sustento en los principios del liberalismo económico y en la necesidad de eficacia en la prestación del servicio. En medio de ese impulso privatista, con predominio mercantil, actos de fe liberal y retroceso del Estado, se produjo la reforma constitucional de 1994 que incorporó algunos de los llamados derechos de tercera generación. Así la protección de usuarios y consumidores ingresó en la Constitución, mientras el espacio público

3 GELLI, María A. 2004 Constitución de la Nación Argentina Comentada y Concordada, Segunda edición ampliada y actualizada. Buenos Aires. Editorial La Ley. página 370.

disminuía ostensiblemente y cada persona se tronaba usuario vulnerable, en un creciente mercado de consumidores.[4]

El artículo 42 de la Constitución Nacional, incorporado en el año 1994 establece: ... *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de 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 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 de las provincias interesadas, en los organismos de control."*

"La Constitución, que es la ley de las leyes y se halla en el cimiento de todo el orden jurídico positivo, tiene la virtualidad necesaria de poder gobernar todas las relaciones jurídicas nacidas en circunstancias sociales diferentes a las que existían en tiempos de su sanción. Este avance de los principios constitucionales, que es de natural desarrollo y no de contradicción es la obra genuina de los interpretes, en particular de los jueces, quienes deben consagrar la inteligencia que mejor asegura los grandes objetivos para los que fue dictada la Constitución".[5]

5.2 PRINCIPIOS GENERALES EN MATERIA DEL CONSUMIDOR

Los principios, son ideas matrices que rigen los procesos. Clemente Diaz[6] expresa que "los principios son los presupuestos políticos que determinan la existencia funcional de

4 GELLI, María A. 2004 Constitución de la Nación Argentina Comentada y Concordada, Segunda edición ampliada y actualizada, Buenos Aires. Editorial La Ley., página 371.

5 CS, 1992/03/03. - Yacimientos Petrolíferos Fiscales c. Provincia de Corrientes y Otro. LA LEY, 1992-B, 216- DJ, 1992-1-899-IMP, 1992-A, 715 -ED, 146-337.

6 DIAZ, Clemente A. 1968. Instituciones de Derecho Procesal. Buenos Aires. Editorial Abeledo Perrot, página 172.

un ordenamiento procesal cualquiera". Y el maestro Lino Palacio[7] considera "Principios procesales a las directivas u orientaciones generales en que se funda cada ordenamiento jurídico procesal".

Lo cierto es que éstos son esenciales ya que operan como pautas unificadoras, integradoras, orientadores, fuente subsidiaria en defecto de la ley y de la costumbre, colaboradores en la función interpretativa de las normas jurídicas, fundamentos de todo el ordenamiento jurídico; y deben ineludiblemente ser considerados por los magistrados, desde el comienzo hasta el fin del conflicto que se le presenta. Los mismos, concretan algunas de las garantías constitucionales, y en cada uno puede encontrarse una relación directa con las normas fundamentales contempladas en la Constitución Nacional. El Dr. Vigo, en una de sus clases expresaba: el centro de gravedad va desplazándose lentamente desde el sistema codificado a una casuística judicial orientada según principios.

Ab initio, los Principios Generales del Derecho deberían ser aplicados por todos los Jueces y Tribunales, en cualquier instancia, a falta de ley y costumbre que rijan la materia, y en el caso de leyes de igual jerarquía que fueren contradictorias. No es facultativo para el juez emplearlos o no, sino que es su obligación inexcusable emplearlos en los supuestos establecidos por el art. 16 del Código Civil aún vigente. Recuérdese que el artículo 16 del Código Civil "viejo" dispone expresamente que "si una cuestión civil no puede resolverse... si aún la cuestión fuere dudosa, se resolverá por los principios generales del derecho, teniendo en consideración las circunstancias del caso". Es decir que, en los casos previstos legalmente, su aplicación no es facultativa sino obligatoria para el juez. Es por ello, que cuando a los Jueces o Tribunales les conste la existencia de un principio y la falta de ley y costumbre aplicable al caso ellos deberán resolver la cuestión sub lite según el principio general sin necesidad de alegación o prueba de parte de su existencia o alcance, a mérito del principio iura novit curia. Pero lo normal es que las partes aleguen el principio que convenga a su derecho, de modo de evitar la posibilidad de que el juzgador no lo aplique ex oficio por desconocimiento, o acote su alcance indebidamente.

Jorge Mosset Iturrape y Javier H.Wajntraub[8], establecen "el Derecho del Consumidor se inspira en varios principios rectores que nuestra legislación no ha procedido a catalogar,

7 PALACIO, Lino.1977 .Manual de Derecho Procesal. Buenos Aires. Editorial Abeledo Perrot, página 70.

pero que se deducen de las normas que la componen. Éstos son fundamentales a la hora de interpretar la relación de consumo. Las mismas se resumen en el siguiente listado:

- La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por prácticas en el abastecimiento de productos o servicios.
- La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios que garanticen la libertad para escoger y la equidad de las contrataciones.
- La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios.
- La efectiva prevención y reparación de los daños patrimoniales y morales, individuales y colectivo, garantizando la protección jurídica, administrativa y técnica de los consumidores.
- El acceso a los órganos administrativos y jurisdiccionales.
- El otorgamiento de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos.
- La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivo y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimientos de productos y servicios.

5.3 PRINCIPIOS QUE RIGEN EN EL DERECHO CIVIL Y EL DERECHO DE CONSUMIDORES O USUARIOS

1- "Principio de Protección al Consumidor"- "Principio de Acceso al Consumo Sustentable"- "Principio de Interpretación Favorable"

El artículo 1094 del nuevo Código Civil y Comercial, titulado: "Interpretación y prelación normativa", enumera los tres Principios; Se busca una protección intensificada, una tutela especial.

"Tal tutela especial se fundamenta en el reconocimiento de una situación de debilidad y vulnerabilidad estructural, genética, y funcional de los consumidores y usuarios frente a los proveedores en las relaciones de mercado. La finalidad perseguida mediante la protección intensificada es la restauración del equilibrio jurídico y económico, puesto

8 MOSSET ITURRASPE, Jorge; WAJNTRAUB, Javier H. 2008. Ley de defensa del consumidor Ley 24.240. Santa Fe. Editorial Rubinzal- Culzoni, Página 63.

que, tratar como iguales a quienes son intrínsecamente desiguales incrementa la desigualdad ocasionando un traslado de riesgos injustificado y éticamente reprobado."[9]

En consecuencia todas las normas que regulan las relaciones de consumo: ley de lealtad comercial, ley de competencia desleal, ley de tarjetas de crédito y la ley 24.240, Ley de trato digno, entre otras, deberán ser aplicadas e interpretadas en función de ellos. Este artículo se relaciona con el artículo tercero de la Ley de Defensa del Consumidor, que ya estipulaba la interpretación más favorable, pero para el caso que existiera duda sobre los principios que establece la ley.

Es un gran avance a mi parecer, que los mismos estén legislados, brindándole un norte al juez, a la hora de dictar sentencia; ya que en las normas, muchas veces existen lagunas; y en ese caso el juez deberá integrar la misma; y deberá hacerlo siguiendo estos principios. Asimismo, es importante que estén legislados, porque de sobrevenir en un futuro una reforma a las leyes consumeriles, deberán respetarse estos principios dominantes.

Se trata en definitiva de un sistema integral para la protección del consumidor y usuario, de un estatuto del consumidor, que se encuentra abarcado actualmente, por las normas del nuevo código, por las leyes especiales citadas precedentemente y por el decreto reglamentario de la ley de defensa del consumidor N° 1798/94.

Este principio se encuentra regulado tanto en el artículo 3ª de la Ley 24.240, como en párrafo final del artículo 1094 del nuevo Código Civil. Estipulando, en ambas que en caso de dudas sobre la interpretación, -según el caso de la ley del consumidor o del código civil en el segundo- que debe darse a la norma con otras leyes especiales, prevalecerá la norma más favorable al consumidor. Así como en derecho penal, ante la duda, rige el adagio in dubio pro reo, aquí en caso de duda, también debe interpretarse a favor del consumidor. En el citado artículo 3 de la Ley del Consumidor, el mismo dispone que las disposiciones de dicha ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley Nº 22.802 de Lealtad comercial o la que en el futuro las reemplacen. Estas normas se integran con la normativa del consumidor, en un "paquete único" como suele decirse. "La norma del artículo tercero de la Ley de

9 LOVECE Graciela. 2015. Código Civil y Comercial de la Nación concordado, comentado y comparado con los Códigos de Vélez Sarfield y de Comercio. Buenos Aires. La Ley, tomo II, página 145.

Defensa del Consumidor apunta a lo que se ha dado en llamar "la integración del mercado", desde una visión más amplia, que alcanza tanto a las empresas como a los consumidores y de ahí que forme una especie de "paquete" intervencionista. Y estas normas integradas no dejan de mirar a los derechos fundamentales de consumidores y usuarios que, por tanto, tienen prioridad o privilegio, y en caso de duda debe estarse a ello, a la tutela o protección."[10]

El fundamento del principio, es otorgar protección a la parte que se considera más débil, ergo teniendo en cuenta que la normativa del consumidor, no se encuentra solo reglado en la ley, sino que está integrado también como dijimos supra por todas aquellas normas que resulten aplicables a la relación jurídica de consumo.

Con relación al Principio de Consumo Sustentable, podemos mencionar que durante la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro, en 1992, el Consumo Sustentable fue identificado como uno de los retos clave para lograr un desarrollo óptimo, por lo que se convirtió en el elemento central del capítulo 4 de la Agenda 21.

La definición más completa de consumo sustentable es la propuesta en el Simposio de Oslo en 1994 y adoptada por la tercera sesión de la Comisión para el Desarrollo Sustentable (CSD III) en 1995. El consumo sustentable se definió como: El uso de bienes y servicios que responden a necesidades básicas y proporcionan una mejor calidad de vida, al mismo tiempo minimizan el uso de recursos naturales, materiales tóxicos y emisiones de desperdicios y contaminantes durante todo el ciclo de vida, de tal manera que no se ponen en riesgo las necesidades de futuras generaciones. El desarrollo sustentable requerirá de un incremento sustancial en la eficiencia en el uso de los recursos y la energía (mencionado como factor X debido a que realmente nadie sabe la magnitud de los cambios requeridos) y una reducción razonable en los niveles de contaminación y otros daños ambientales.[11]. "El Código Civil y Comercial 2014 fija los criterios que deben primar al momento de interpretar las normas que regulan las relaciones de consumo, poniendo de relieve la misma protección del consumidor y el acceso al consumo sustentable, con la mira puesta en las futuras generaciones. Precisamente es muy importante no perder la perspectiva, de manera que "las leyes no deben ser interpretadas solamente en razón de sus circunstancias históricas sin

10 MOSSET ITURRASPE, Jorge – WAJNTRAUB, Ob. Cit. pág.19.

11 Masera Diego "Hacia un consumo sustentable" http://www2.inecc.gob.mz/publicaciones/libros/363/cap3.html,

consideración de las nuevas condiciones y necesidades de la comunidad, porque toda ley – y en especial la Constitución- tiene, por naturaleza una visión de futuro y está predestinada a recoger y regir hechos posteriores a su sanción."[12]

2- "Principio de Inmediación"- "Principio de Oralidad"-"Principio de Concentración": Resultan fundamentales estos principios ante los conflictos en esta materia; la inmediación significa en principio el contacto directo entre el juez, las partes y las pruebas. Los autores, hablan asimismo de inmediación virtual y sensorial. Con relación a la primera de ellas, Peyrano[13] manifiesta, citando a Pérez Ragone: "Predomina, todavía, un concepto de inmediación procesal circunscrito a la presencia física del juez en ocasión de la práctica de la prueba. Pero hoy, y cada vez con más fuerza, puede darse una inmediación virtual que permita al juez asista a la práctica de la prueba e inclusive, interaccione con sus protagonistas, en tiempo real, pese a su ausencia física del lugar donde se desarrolla aquélla. Estamos aludiendo a la videoconferencia para asegurar la inmediación en el supuesto de distancia física entre el tribunal y algún protagonista de la prueba a practicar; videoconferencia que, por ejemplo, posibilita una menos gravosa cooperación del testigo con el Servicio de Justicia." La inmediación sensorial no presencial, es el caso de la filmación de audiencias de prueba, en las cuales se graban las mismas, para luego reproducirse las imágenes y sonidos, y el juez percibe lo sucedido al observar las imágenes y escuchar; pudiendo ser ella, presencial o no por parte del mismo, sino tomadas por un audiencista. El Principio de Oralidad, contracara del Principio Escriturario, es aquel que prevee que los juicios se celebren en forma oral, se ve consagrado fundamentalmente en los procesos por audiencias, en donde la prueba, las alegaciones, etcétera, se rinden oralmente. Oralidad significa inmediación. Inmediación, reiteramos, es el contacto directo, inmediato, sin intermediarios, del juez con las partes, y con los elementos de convicción. Van unidos al "Principio de Concentración", que implica que los actos de prueba se realicen en el menor número posible de actos distintos, y si hubiere más de una audiencia, que sean lo más próximas temporalmente entre sí, porque de lo contrario, el juez pierde la visión global (artículo 544 del Código Procesal Santafesino).

12 WAJNTRAUB Javier H. 2014. Justicia del consumidor Nuevo Régimen de la Ley 26.993. Santa Fe. Rubinzal Culzoni, página 65.

13 PEYRANO Jorge W. 2010. Nuevas Tácticas Procesales. Rosario. Editorial Nova 1ª Edición,pág.78

En la Ley 24.240, vemos un atisbo de inmediatez, en lo que sería el ámbito extrajudicial, en el artículo 27; el cual establece como obligación a las empresas prestadoras, un "Registro de Atención Personalizada". La jurisprudencia ya venía fijando como criterio que el acceso a la atención personalizada era un derecho de los consumidores, toda vez que "es procedente la medida cautelar pedida en una acción de amparo para que los licenciatarios del servicio básico telefónico presten atención personalizada a sus usuarios." Allí veríamos la inmediación, con el consumidor y la empresa prestataria. Tento en la Ley 26.993 como en la ley de justicia comunitaria de pequeñas causas, establece este principio, como rector del procedimiento, unido a otros como el de celeridad y eficiencia. Asimismo, en el artículo 53 de la Ley 24.240, que refiere al procedimiento más abreviado que rige en la jurisdicción: observamos que generalmente en la práctica forense el procedimiento que se utiliza es el juicio sumarísimo, y en el mismo, es en la audiencia de vista de causa, donde realmente existirá el contacto directo entre las partes y el juez. En la etapa previa de mediación, rige plenamente en acción el mentado principio, ya que la misma se lleva a cabo a través de audiencias, entre las partes, mediadores, en su caso co mediadiores y los profesionales patrocinantes.

Sí, es importante notar que casi siempre el éxito de un principio depende de que concurran con el mismo otros principios procesales; así, el principio de oralidad depende para su consecución exitosa de la concomitancia de los principios de inmediación, concentración y publicidad.

3- "Principio de Celeridad": La Corte en el caso "Fornerón e hija vs. Argentina", si bien no se trataba de un caso de derecho de consumidores sino de la guarda de una menor, estableció que el derecho de acceso a la justicia debe asegurar la determinación de los derechos de la persona en un tiempo razonable, y que la falta de razonabilidad en el plazo constituye, en principio, por sí misma, una violación de las garantías judiciales. Por su parte el profesor Carbone[14] en su ponencia presentada en el XXVII Congreso Nacional de Derecho Procesal, expresa: "Ya destacamos que el derecho a un proceso rápido y eficaz es un derecho humano por cuanto – por citar algún instrumento internacional- la Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José de

14 CARBONE, Carlos A. 2013. XXVII Congreso Nacional de Derecho Procesal, Libro de Ponencias generales y ponencias seleccionadas. Santa fe. Editorial Rubinzal Culzoni, página 509.

Costa Rica) llama a todos los jueces a "inventar procedimientos" si fuere necesario para consagrar el derecho humano a obtener un pronunciamiento rápido y eficaz, más allá del cuándo de la sentencia."

4- "Principio de Gratuidad": El artículo 53 de la Ley 24.240 establece en su último párrafo que las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de la justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor, mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio. En la ciudad de Rosario, lamentablemente no todos los jueces cumplimentan este principio, y consideran que atento a ser la determinación de tributos provinciales, una facultad propia de las provincias, si las mismas estipulan el pago de sellado de la demanda, el actor, por más que sea consumidor, debe afrontarlo. Consideramos que no es acertado tal criterio, justamente porque la normativa pro consumidor debe prevalecer a nuestro criterio, y los jueces deben hacer un análisis global de la normativa del consumidor, entrando a jugar todos estos principios que venimos mencionando. Del artículo se desprende entonces, que el proveedor es quien deberá llevar a cabo el impulso de acreditar solvencia del consumidor, y si lo probara, el beneficio cesará. Este principio se ve plasmado asimismo, en la Ley de Pequeñas Causas para la Justicia Comunitaria.

6. CAPITULO I

6.1 NUEVO CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN LEY 26.994

El nuevo Código Civil y Comercial recepta en sus artículos números 1092 a 1122; novedosos artículos en materia de contratos de consumo, los cuales algunos se implementaron ya con la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 de 1993, y sus modificatorias 24.568, 24.787,24.999 y 26.361; e incluye regulaciones específicas de prácticas abusivas, derecho a la información y publicidad, modalidades especiales y cláusulas abusivas. Introduciendo nuevas categorías de contratos, que si bien en la realidad se vienen celebrando hace muchos años, no estaban legislados, como por ejemplo el contrato por adhesión a cláusulas predispuestas, a distancia, etcétera. Dando ahora al juez las directrices que deben guiarlos a la hora de interpretarlos, estableciéndose que cláusulas se tienen por no escritas, cual se considera el lugar de cumplimiento, oferta, revocación, y muchos otros conceptos.

En el Título III el Código Civil y Comercial de la Nación, regula la materia bajo el título "Contratos de Consumo" dividiéndolo en cuatro capítulos, a saber: 1- Relación de consumo, 2- Formación del consentimiento, 3- Modalidades especiales y 4- Cláusulas abusivas.

La temática del consumidor es sumamente amplia, posee una terminología específica, y variedad de institutos diferentes que la integran: acciones colectivas, el deber de información, la publicidad, las cláusulas abusivas, la revocación, la oferta, etcétera. Siendo intención del presente trabajo, por una cuestión de metodología e imposibilidad material, atento a ser un trabajo monográfico referirnos solo al tema del rol de los jueces ante la nueva normativa nacional.

6.2 LOS JUECES Y EL DEBER DE RESOLVER MEDIANTE UNA DECISIÓN RAZONABLEMENTE FUNDADA:

Algunos de los nuevos deberes, facultades y obligaciones de los jueces; se ven plasmados en el nuevo Código Civil y Comercial nos remitimos al artículo tercero de citado ordenamiento siguiendo la manda constitucional Constitución Nacional y lo fijado por el artículo 95 de la Constitución Provincial de Santa Fe, le impone al juez el "Deber de Resolver": Expresa: Artículo 3: Deber de Resolver: "El juez debe resolver los asuntos que sean sometidos a su jurisdicción mediante una decisión razonablemente fundada." Es decir, no basta ya con una sentencia fundada, sino que adquiere un matiz superior, el decisorio deberá ser "razonablemente" fundado; y ¿qué significa ello nos preguntamos?: El Dr. Carbone[15], por ejemplo con relación a la debida motivación manifiesta: "Por eso no basta en un sistema democrático que el juez resuelva, y que lo haga a su tiempo, sino que además su decisión debe tener debida fundamentación: hacer constar su juicio lógico, su razonamiento, de ordinario en los "considerandos" de la resolución, donde debe seleccionar los hechos que serán objeto de la traba de la litis, de las argumentaciones de las partes, todo siempre que sean conducentes a la dilucidación del proceso teniendo en cuenta los hechos nuevos y los que generan el ius superveniens, valorando las pruebas en base al tema del litigio aplicando el derecho a los hechos constitutivos de la litis, lo que no significa que siempre debe mencionar la norma que regirá en el caso.

Los jueces son en definitiva quienes, al dictar sentencia, deberán aplicar las sanciones pertinentes y amparar los derechos garantizados y reconocidos en este artículo; tanto a usuarios, consumidores y asociaciones. Así lo establece la Constitución de la Provincia de Santa Fe, en su artículo 95: … "las sentencias y autos interlocutorios deben tener motivación suficiente, so pena de nulidad…" y el artículo 127 del CPCCSF, manda a fundamentar siempre autos y sentencias bajo pena de nulidad; y decretos y providencias bajo la misma sanción cuando la ley expresamente lo imponga.

Incluso, el artículo 402 inciso 5° del Código de rito, establece en los requisitos que debe contener toda sentencia: los hechos que se consideran probados dando los fundamentos.

Al constituir "los derechos de los consumidores" materias en que se abarcan derechos constitucionales, donde existen personas vulnerables, siempre, y en todos los supuestos; sea que el juez dicte una sentencia definitiva, un auto interlocutorio u otras medidas que

15 CARBONE, Carlos A. 2008. Requisitos constitucionales de las intervenciones telefónicas, Santa fe. Editorial Rubinzal Culzoni, página 193.

puedan afectar éstos derechos amparados por la Constitución; deberá el juez fundar su decisorio. Ello en virtud de garantizar el debido proceso. Propugnamos por un juez activo, atento, especialista en la materia.

6.3 NECESIDAD DE UN JUEZ ACTIVO y DEBER DE MOTIVACIÓN

El poder judicial, no es sin dudas, un campo apto para la experimentación y el ensayo. El juez, es protagonista junto a las partes, pero con una mayor responsabilidad ya que es aquel sujeto dotado por el órgano estatal, para impartir justicia, para "decir el derecho" por medio de sus sentencias. Debiendo, ser impartial, imparcial e independiente; llegar a su sentencia fundada en un razonamiento lógico, de una investigación y estudio en un tiempo oportuno, basándose en sus conocimientos y experiencias, a través de la utilización de la valoración probatoria por medio del criterio de la sana crítica, motivando la misma de manera clara, y resolviendo finalmente el caso planteado.

Vega Gustavo Javier[16], con relación a lo establecido en el Código Iberoamericano de Ética Judicial, sobre "motivación judicial" expresa: "Es por ello, que otro de los deberes fundamentales que se le imponen al juez, a la hora de dictar cualquier tipo de resolución, sea de mero trámite, interlocutoria o aquella que pone fin al proceso por expedirse sobre el fondo del asunto llevado a su conocimiento, es que las mismas se encuentren motivadas. En relación con este requisito, se ha dicho que "supone expresar, de manera ordenada y clara, razones jurídicamente válidas, aptas para justificar la decisión" (art. 19 del CIEJ).

A excepción del caso de las resoluciones de mero trámite, la postura señalada es la que adopta nuestro Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, que en su art. 34, inciso 4, establece el deber del juez de "fundar toda sentencia definitiva o interlocutoria, bajo pena de nulidad, respetando la jerarquía de las normas vigentes y el principio de congruencia".

Sin perjuicio de que podríamos decir que los motivos son las razones de hecho y los fundamentos las de derecho o que resultan de distintos tiempos en la actividad del

16 VEGA, Gustavo J. 2013 . Los deberes de los jueces. Código Iberoamericano de Ética Judicial,L.L Sup. Act.

juzgador, a los efectos del presente trabajo, los tomaremos como que ambos hacen referencia a que una decisión debe tener sustento sobre la base de la prueba obrante en autos y en la norma jurídica aplicada al caso en concreto que trae como resultado una decisión jurídicamente seria.

El CIEJ no requiere solamente este requisito de "fondo", sino que se le agrega uno "formal" de comenzar por la normativa Superior (Constitución Nacional, Tratados Internacionales con jerarquía Constitucional y con jerarquía superior a las leyes), para luego pasar a las leyes y demás normativa inferior. Entendemos sumamente importante este deber, ya que permite una mayor comprensión del razonamiento efectuado por el magistrado interviniente para arribar a la decisión

Expresa la magistrada de la cercana ciudad de San Nicolás, Dra. Amalia Fernández Balbis[17]: "Las necesidades de los tiempos actuales exigen de un juez (civil) estar a la altura de las circunstancias. No se trata de una elección. Habrá aquel juez que ejerce debidamente su función y habrá aquel que no. Estaremos frente al juez que se consume en el estudio del Derecho guiado por una férrea convicción en los valores jurídicos, o estaremos frente al juez que cómodamente y sin inmiscuirse demasiado en los problemas de las partes -pues esto lleva compromiso y sacrificio- cree cumplir su función acatando los ritos seculares sin cuestionamiento alguno. Veremos un juez que, sin menoscabar la seguridad jurídica, permanentemente- frente a un caso concreto- se cuestiona los dogmas procesales que como tales y por obra de añeja autoridad de otros tiempos nadie se atreve a cuestionar. Claro que el ejercicio de la función judicial- como debe ser- implica un sacrificio que no todos están dispuestos a padecer; pues entonces; que no lo padezcan y se aparten.

¿Qué es una sentencia?, nos preguntamos: La sentencia es el modo normal de extinción del proceso. "Es la resolución judicial que resuelve el fondo de la relación jurídica sustancial controvertida, admitiendo o rechazando la pretensión y la que, aun sin emitir pronunciamiento sobre el mérito de la pretensión pone fin al proceso"[18]. Sus requisitos de forma se hayan estipulados en el artículo 577 del Código Procesal Civil y Comercial

17 FERNANDEZ BALBIS, Amalia, 2013. Nuevas Herramientas Procesales. Santa Fe, Editorial Rubinzal- Culzoni,1ª Edición,, página 36.

18 CARRILLO, Hernán, EGUREN, María Carolina, GARCIA SOLA, Marcela, PEYRANO, Marcos. 2006 . Código Procesal Civil y Comercial de la provincia de Santa Fe. Santa Fe. Editorail Juris,, 2ª Edición,, página 301.

de Santa Fe, los cuales deben cumplirse, bajo pena de nulidad: entonces, la sentencia debe: contener el lugar y fecha en la cual se dicte, el nombre y apellido de las partes, la exposición sumaria de los puntos de hecho y de derecho, en la de primera instancia; los motivos de hecho y de derecho, con referencia a la acción deducida y derecho controvertido; La admisión o el rechazo, en todo o en parte, de la demanda, y, en su caso de la reconvención; La firma del juez o miembros del tribunal.

El funcionamiento del Poder Judicial se cristaliza en decisiones de gran significación, que hoy son preocupaciones contemporáneas de toda la sociedad, ya que inciden sobre derechos subjetivos e intereses individuales, sectoriales y sociales. Hoy la sociedad ha cambiado, reclama y proclama sus derechos. Cuantas marchas vemos en los medios y carpas en las puertas de nuestros tribunales, casi a diario, aclamando nada menos que ese valor tan preciado "justicia".

Es por ello que el juez, no debe limitarse a ser un "espectador" y "director" del proceso. Sabemos que hoy, incluso los jueces se encuentran posibilitados, en casos excepcionales, de efectuar el llamado control de constitucionalidad de una norma. Para ello resulta imprescindible que ese juez exhiba virtudes personales, como la justicia y la prudencia, y que también "tenga ciencia" del Derecho que está llamado a aplicar No otra cosa significa el conocido brocárdico "iura novi curia" - el juez conoce el derecho. Sin el conocimiento del Derecho, el juez carece de una de las idoneidades esenciales de su oficio. Y como a su vez el conocimiento del derecho nunca es pleno o acabado, esta existencia se traduce en un deber de estudiar y capacitarse permanentemente.

Resulta interesante, las tipologías de jueces a las que se refiere el maestro Dr. Jorge W. Peyrano; clasificándolas en dos: "juez distribuidor de justicia" por un lado y "juez dador de paz social"; Aclaro que propugnamos por la primera de ellas; expresa el maestro: "mientras algunos jueces se encuentran hondamente preocupados por distribuir el pan de la justicia de la mejor manera que se pueda, otros se conforman con solucionar el conflicto y otorgar la correspondiente paz social, con lo que se siente, como fuere, y sin mayores miramientos. Los primeros poseen una tarea más ardua y comprometida, ya que requiere, por ejemplo, despachar pruebas oficiosas cuando correspondiere y generar nuevas herramientas procesales aptas para solucionar adecuadamente el caso"[19].

19 PEYRANO, Jorge W. 2010. El juez distribuidor de la justicia vs. El juez dador de paz social. Nuevas tácticas procesales. Rosario. Editorial Nova Tesis, páginas 37 y ss.

En síntesis, se requiere especialmente, de jueces, que procuren la resolución de los conflictos mediante procedimientos auto y heterocompositivos; que apliquen el concepto de cargas probatorias dinámicas, y se atrevan a flexibilizar el principio dispositivo, que se encuentren informados y especializados en la materia, y se transformen en protagonistas junto a las partes, utilizando sus poderes de instructor y director del proceso, tomando en cuenta las normativas respecto de la legitimación para accionar en la materia de las asociaciones de consumidores.

6.4. EL ROL ACTIVO QUE EL CCYC DISEÑA PARA EL JUEZ

Aída Kemelmajer no duda que los jueces tienen un rol importantísimo con la sanción del Código Civil y Comercial , independientemente de la conducta que cada uno asumió antes de la entrada en vigencia, frente a los vientos de cambio.

Enfatiza que todos juntos *"construiremos molinos y desecharemos muros",* para que el nuevo instrumento sirva de sólido puente entre el derecho que fue y el que vendrá en un mundo cambiante que apasiona, aunque se muestre pleno de incertezas.

En contrapunto de lo que expone, se acuerda de Jean Buguet, profesor en Dijon, quien sostuvo: "Yo no conozco el derecho civil; solo enseño el Código Napoleón. “El juez, aquél que en la época de Vélez era sólo "la boca de la ley", tiene desde hace tiempo un rol activo, que el nuevo Código Civil acentúa: Debe llenar los conceptos indeterminados con valores”

Esto lo relaciona con el referido proceso de constitucionalización del derecho privado, hoy comprensivo de los tratados de Derechos Humanos, recogido expresamente en los arts. 1 y 2 del nuevo código, que obliga al juzgador no sólo a subsumir los hechos en las reglas, sino a ponderar los principios en la gran cantidad de casos en los que éstos entran en conflicto. Por el método de interpretación, más preocupado por los "fines de la ley" que por la "intención del legislador”.

El gran cambio reside en la mudanza de los grandes paradigmas, es decir, en el modo en que están organizadas las reglas. [20]

20 KEMELMAJER DE CARLUCCI, Aída . 2015. La entrada en vigencia del nuevo Código Civil y Comercial de la República Argentina . Editorial La ley .Cita Online: AR/DOC/2588

Por eso bien la doctrina ha visto en los principios generales del código donde resaltan la primacía de los derechos humanos con el fenómeno de la constitucionalización del derecho privado que dimos cuenta antes, un nuevo modelo del juez civil argentino, superador de trabas procesales que conspiran contra la eficacia, celeridad, rapidez, búsqueda de la verdad jurídica objetiva y respuesta judicial útil.

Porque las normas procesales incorporadas al Código Civil y Comercial tienen como cometido que el juez deje ya de ser un mero espectador en el proceso atado a reglas procesales rígidas que en algunos supuestos inmovilizan su accionar, conducirlo en calidad de director del mismo con facultades de mayor amplitud para ordenar su tránsito a fin de llegar a una sentencia en la forma más activa. Sin que esto no implique que deba suplir a las partes en sus pretensiones, pero si, se involucre activamente aún en arbitrando y resolviendo las cuestiones incidentales desde análisis constitucional y convencional.[21]

6.5 REFERENCIA NORMATIVAS AL ROL DE JUEZ

Para concluir que el Código Civil y Comercial termina con la dicotomía de pergeñar un juez activista o un juez garantista (calificación mezquina por cuento no hay dudas que el primero es quien más se ampara en la constitución para el logro de una tutela efectiva y no meramente formal ceñida a una igualdad aparente), muestra un modelo activista, solidarista, no solo por el ideario que generan las normas que vamos a citar, sino por que este activismo proviene de las propias mormas que le exigen inmediación y compromiso. Veamos. En materia de capacidad, como faro hacia otras cuestiones sensibles, se diseña un juez activo bajo el principio de inmediación, soslayado en la praxis escrita. Así el Artículo 35 dispone que "El juez debe garantizar la inmediatez con el interesado durante el proceso y entrevistarlo personalmente antes de dictar resolución alguna, asegurando la accesibilidad y los ajustes razonables del procedimiento de acuerdo a la situación de aquél… Del mismo modo el artículo 36 impone que al juez garantizar la inmediatez con el interesado durante el proceso y entrevistarlo. El art. 40 le otorga la potestad de fijar un plazo mayor al establecido en

21 Palacio de Caeiro, Silvia B. 2015. El Código Civil y Comercial y el federalismo. Buenos Aires. Editorial La Ley

esta norma para la revisión de la sentencia declarativa de incapacidad. Art. 43 a su vez deja en sus manos evaluar la propuesta de un interesado en apoyo del incapaz pudiendo ampliar también el juez total, el juez puede ampliar la nómina de actos afectados por su sentencia mientras que el artículo 119 le impone fijar las sumas requeridas para la educación y alimentos del niño, niña o adolescente, ponderando la cuantía de sus bienes y la renta que producen, sin perjuicio de su adecuación conforme a las circunstancias. Siguen las referencias al juez en los Art. 50, 53, 64,67,69,71,81,82,83,89,98, 104,105.106 a 114, 117,118,122 a 127,130, 131, 135, 137,139, 140. Destacamos el artículo 164 en cuanto lo faculta disponer la suspensión de la persona jurídica. También al 220 facultando al juez resolver las diferencias ante la divergencia de lo herederos en el acta constitutiva de la persona jurídica. El art. 245 en materia de vivienda bien de familia en cuanto a su desafectación en el art. 255 cuando existan beneficiarios incapaces o con capacidad restringida, lo faculta resolver lo que sea más conveniente para el interés de éstos.

El artículo 316 lo faculta a determinar en qué medida el defecto excluye o reduce de enmiendas del documento escrito esenciales del acto no salvadas, mientras que el artículo siguiente apreciar rigurosamente la fuerza probatoria del instrumento, de consumo con lo normado en el art. 319 incluido respecto del valor probatorio de los libros contables que refiere allí. El artículo 387 en materia de nulidad absoluta lo faculta a declararla, aun sin mediar petición de parte, integrando el acto en caso de nulidad parcial. El artículo 404 en cuanto a la falta edad nupcial le ordena que la decisión judicial debe tener en cuenta la edad y grado de madurez, al igual que en caso nulidad por vicios del consentimiento. En divorcio respecto de la propuesta regulatoria de lo efectos, faculta al juez ordenar, de oficio o a petición de las partes, que se incorporen otras cuestiones que se estiman pertinentes, debiendo convocar a los cónyuges a una audiencia. Siguen las referencias judiciales en los Artículos 440-1-2-3-4-5; 460-71-9-84-99.506-21-24-5-6-37.41.44. 52-3-55-7. 579-80-1-6- 596-8. 604-7-8-9-11-12-13-14- 515-6-7- 21-2-3-5-6. 539. 631.2.3-4-5. 651-3-6-7-662-4-7- 76-8. 688.93-4-6- 701-9-11-6-7-8-9-20- 721-2-9.770-80-1-3-5-7-90- Pago: 906-28. Contratos:989,1018-78.91. Consumo:1102-32- Compraventa 1157 71,1248,1255.1261.1322. 1350. Cosa hurtada1537. 1610. 1643.1646-55-1677. 1679-81.7.9.Acción1679-81.7.9.Acción preventiva 1714-5.8.daños cargas dinámicas

1735.40.2.51747.-1770. Protección de la vida privada. El que arbitrariamente se entromete en la vida ajena y publica retratos, difunde correspondencia.. a pagar una indemnización que debe fijar el juez, de acuerdo con las circunstancias Concurso público recompensa 1810. títulos valores1851.62-3-64-66.72.75.6.7.8-9-80-1-96. Hallazgo 1955-6 Inmuebles 1963-73.2001.2.51.63- 2133- 2169 2191.2203. 2229.-2236. 2246. 2261 2268 2270 2327.8-2330.36,8.9. Sucesiones 2343.49.41.2.5-7.65.73De esta última ristra destacamos el Art. 706 que tiende a facilitar el acceso aplicando ritos a los vulnerables. Merecen citarse especialmente la creada Acción preventiva de los artículos 1714-5.8 y las cargas dinámicas de los arts. 1735.40.2.5 que lo ponen a la cabeza de los roles protagónicos que debe desplegar

En materia de derecho internacional resalta el artículo 2610 de igual trato de ciudadanos y residentes permanentes en el extranjero.

7. CAPITULO II

7.1 EL JUEZ ANTE EL ABUSO DEL DERECHO

El nuevo Código Civil y Comercial, estipula en el artículo 10: "El ejercicio regular de un derecho propio o el cumplimiento de una obligación legal no puede constituir como ilícito ningún acto. La ley no ampara el ejercicio abusivo de derechos. Se considerará tal el que contraría los fines del ordenamiento jurídico o el que excede los límites impuestos por la buena fe, la moral y las buenas costumbres. El juez debe ordenar lo necesario para evitar los efectos del ejercicio abusivo o de la situación jurídica abusiva y, si correspondiere, procurar la reposición al estado de hecho anterior y fijar una indemnización."; y en el artículo siguiente establece que ello se aplica asimismo cuando se abuse de una posición dominante en el mercado.

Se observa, en el articulado, el amplio margen que dio el legislador a los jueces, al establecer esta norma: "ordenar lo necesario" para evitar los efectos del ejercicio abusivo o de una situación abusiva; dando a los mismos un abanico amplio de posibilidades en sus decisiones ante una situación de ejercicio abusivo o situación jurídica; incluso le ordena procurar volver la reposición al estado anterior. Y aún más, fijar una indemnización. Evidentemente, se busca un juez, con el perfil que citaramos ut- supra: Un juez activo y no un mero espectador, un juez que imparta justicia y no solamente dador de paz social.

Recordemos que el abuso del derecho, se encuentra regulado en el Código Civil, hoy vigente, en el artículo 1071 y asimismo veamos el concepto de abuso: Éste implica efectuar un uso irregular que excede los límites de la normalidad y de la buena fe, ejerciendo el derecho de un modo contrario a la finalidad y función social para la cual fue otorgado.

Las cláusulas abusivas y su regulación normativa, se encuentran legisladas en los artículos 1117 a 1122: Capítulo 4: "Cláusulas abusivas".

En el artículo 1117, estipula que se aplican en ese capítulo las leyes especiales y los artículos 985 a 988 del Código; los cuales tratan los contratos celebrados por adhesión a cláusulas predispuestas. El artículo 1118, faculta el control de la incorporación en los contratos de consumo de cláusulas abusivas; aún cuando las mismas fueren negociadas

individualmente o aprobadas expresamente por el consumidor. En el Código de Vélez, contábamos con los artículos 954 y 1071, como herramientas fundamentales.

Las cláusulas particulares, son aquellas que los contratantes negociaron libremente; y en caso de discordancia con las cláusulas generales, prevalecen las primeras. Ello es así, ya que la mayoría de las contrataciones se efectúan por contratos uniformes, estandarizados. Ejemplos: contrato de seguro, de obra social, de turismo.

Los artículos 1119, 1120 y 1121 del Código Civil y Comercial, establecen cuando se considera abusiva una cláusula: ... "sin perjuicio de lo dispuesto por leyes especiales, es abusiva la cláusula que, habiendo sido negociada o no negociada individualmente, tiene por objeto o por efecto provocar un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor." El término "significativo", es considerado inadecuado por algunos autores, por permitir interpretaciones variadas. Asimismo, establece qué se considera situación jurídica abusiva y establece los límites, es decir, cuando una cláusula no puede ser declarada abusiva.

El artículo 1122 estipula: … "Control Judicial: El control judicial de las cláusulas abusivas se rige, sin perjuicio de lo dispuesto en la ley especial, por las siguientes reglas: a. la aprobación administrativa de los contratos o de sus cláusulas no obsta al control; b. las cláusulas abusivas se tienen por no convenidas; c. si el juez declara la nulidad parcial del contrato, simultáneamente lo debe integrar, si no puede subsistir sin comprometer su finalidad;d. Cuando se prueba una situación jurídica abusiva debe aplicar lo dispuesto en el artículo 1075.

De su lectura, se extrae claramente la tarea encomendada a los jueces: el control judicial de cláusulas incluso aprobadas administrativamente en el primer inciso; En el segundo, establece que se tendrán por no convenidas las cláusulas abusivas (el artículo 988 establece, que se tendrán por no escritas); el tercer inciso plantea la integración judicial del negocio, para el caso de que sea necesario mantenerlo, como sucede generalmente y finalmente, le fija a los jueces el camino a seguir, cuando se prueba una situación jurídica abusiva "derivada de contratos conexos", remitiéndolos al artículo 1075, que nos hablan de la "excepción de incumplimiento contractual" y "principio de conservación".

En síntesis; este artículo establece al juez deberes, facultades, que ya efectuando, conforme surge de la jurisprudencia, pero el ordenamiento, brinda herramientas

puntuales, precisas para que efectúen los jueces esta tarea: "el control de cláusulas abusivas" y "la integración de los contrato"; quienes deberán hacerlo en pos de la defensa de los consumidores y usuarios.

7.2 EL JUEZ Y EL DEBER DE INTERPRETACIÓN:

En materia de contratos en el título II del Código "Contratos en General", en las Disposiciones Generales, el artículo 960 refiriéndose a las facultades de los jueces, establece: … "Los jueces no tienen facultades para modificar las estipulaciones de los contratos, excepto que sea a pedido de una de las partes cuando lo autoriza la ley, o de oficio cuando se afecta, de modo manifiesto, el orden público."

Es decir, continúa rigiendo en el nuevo digesto la llamada "autonomía de la voluntad", artículo 958 del nuevo ordenamiento y número 1097 en el Código de Vélez. La cual implica que las partes libremente pueden contratar, determinando sus derechos y obligaciones. Sin embargo, el propio ordenamiento establece que dicha libertad, debe ser dentro de los límites impuestos por la ley, el orden público, la moral y las buenas costumbres.

Es decir, en dos supuestos claramente,el juez debe intervenir cuando una de las partes se lo solicita:- cuando lo autoriza la ley; y de oficio: cuando se encuentra afectado el orden público en forma manifiesta.

El principio de libertad de contratación y el de la fuerza obligatoria, ya habían sido receptados por el código de Vélez Sarfield, el nuevo Código, les da un tratamiento mejorado, con una visión más clara y abarcativa.

Esta norma nos remite al artículo 1091, que trata la teroía de la imprevisión, y en la cual la parte afectada por la excesiva onerosidad sobreviniente, puede pedir al juez su revisión.

El juez es soberano del derecho y conocido es el adagio "iura novit curia", que implica expresar "el juez conoce el derecho"; Y es que en virtud de su conocimiento, también le incumbe a ellos la tan ardua tarea de interpretar la norma jurídica, a veces clara y otras, sumamente ambigua.

"La interpretación en lo que a la ciencia jurídica se refiere es una actividad dirigida a reconocer y reconstruir el significado que habrá de atribuirse a las formas

representativas en la órbita del ordenamiento jurídico, es un proceso que involucra una actividad de análisis general y particular tendiente a decidir y tomar posición en una situación dada."[22]

El nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, en el artículo 1094, nos fija dos pautas de interpretación que necesariamente debe considerar el juez al interpretar las "normas" que rigen las relaciones de consumo: ... *"Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de "protección del consumidor" y el "de acceso al consumo sustentable..."*. Principios que vimos precedentemente, que establece que en caso de duda sobre como debe interpretarse este Código o las leyes especiales "prevalece la norma más favorable al consumidor"; principio éste que traducimos como "In dubio pro Consumidor".

El artículo 1095 del Código se refiere, no ya a la interpretación que corresponda entre dos normas, sino a la interpretación que debe darse al "Contrato de Consumo" que se encuentra conceptualizado en el artículo 1093. Artículo 1095: … "El contrato se interpreta en el sentido más favorable al consumidor. Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la menos gravosa…"

Este artículo encuentra sus concordancias con los artículos 1061 a 1068 del mismo cuerpo legal, y con el artículo 37 de la Ley 24.240.

En las relaciones de consumo, existen dos fuentes legales de las obligaciones: el contrato, por un lado y la ley por el otro. Para su interpretación, rige el principio protectorio, en virtud de la situación de debilidad en que se encuentra el consumidor.

7.3 JUEZ COMPETENTE

Infinitas veces los justiciables en esta materia, quizá por desconocimiento o simplemente porque así lo hayan estipulado en su contrato, se ven compelidos a iniciar una demanda judicial resultandoles dificultoso resolver la disyuntiva de cual es el juez competente, quien es aquel apto para resolver su conflicto; Ello es debido a la amplia gama de contratos que se celebran en modalidades atípicas hasta el momento, o por lo menos no reguladas en el Código Civil; como lo son el contrato de compraventa realizado por Internet, contrato a distancia, contratos de adhesión, etcétera.

22 LOVECE- GARCÍA OCIO, *Derechos del Consumidor,* La Ley, Buenos Aires, 2005, página 86.

Competencia es la aptitud que tiene una autoridad, (el juez), para procesar, juzgar y, en su caso, ejecutar la decisión que resuelva un litigio y un particular (arbitro) para procesar y laudar..."[23].

Nuestro Código Procesal Santafesino, da al actor, en el artículo 4, la opción, ante un juicio contencioso, de entablar su demanda ante varios lugares de demandabilidad: el lugar de cumplimiento de la obligación convencional, el del lugar donde se realizó el hecho, acto o contrato por el cual se reclama, el del lugar donde tiene su domicilio real el demandado o de cualquiera de ellos si son varios y las obligaciones indivisibles y solidarias. Estableciendo asimismo que el que no tiene domicilio conocido puede ser demandado donde se encuentre o en el lugar de su último domicilio o residencia. Brindando asimismo otros lugares de demandabilidad, en el artículo 5, para supuestos específicos.

En la actualidad, gran número de contratos, son celebrados fuera de los establecimientos comerciales, los contratos a distancia, contratos vía correo electrónico, compras telefónicas, por Internet, etc.

El nuevo Código Civil, en el artículo 1104, expresa que están comprendidos dentro de la categoría de "contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales del proveedor" aquel que resulta de una oferta o propuesta sobre un bien o servicio concluido en el domicilio o lugar de trabajo del consumidor, en la vía pública, o por medio de correspondencia, los que resultan de una convocatoria al consumidor o usuario al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objetivo de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación, o se trate de un premio u obsequio. Situaciones éstas harto frecuentes en nuestra vida cotidiana: cuantas veces nos encontramos sopresivamente con un mensaje de texto, que nos ofrece premios maravillosos, u ofertas increíbles, que luego resultan falsas, engañosas, porque faltó poner el impuesto por ejemplo. En estas prácticas abusivas, nos vemos como usuarios o consumidores, perturbados en nuestra intimidad, vulnerados en nuestros derechos. Similar a esta norma, es la estipulada en el articulo 32 de la Ley 24.240 y sus modificaciones que ya incorporaba este excelente concepto, ya que el concepto "fuera de los establecimientos", hace ampliar el margen de protección a todas situaciones en

23 ALVARADO VELLOSO. 2009. Lecciones de Derecho Procesal Civil. Compendio del libro Sistema Procesal adaptado a la legislación procesal de Provincia de Santa Fe por Andrea A. Meroi. Rosario. Editorial Juris, página129.

que el consumidor se vea afectado: ejemplos: venta de tiempos compartidos, turismo, etcétera.

El artículo 1109, establece que el lugar de cumplimiento en los contratos celebrados fuera de los establecimientos, es aquel donde el consumidor recibió o debió recibir la prestación. Y expresa que ése es el lugar que fija la jurisdicción aplicable a los conflictos derivados del contrato. La cláusula de prórroga de jurisdicción se tiene por no escrita.

Entonces, el juez ante este tipo de contratos, deberá estar atento, atender a esta pauta tan importante para determinar su competencia;ya que la norma impone la imposibilidad de modificación por cláusulas contractuales. Deberá analizar cual es el lugar donde el consumidor recibió a debió recibir su prestación. Evidentemente, la norma con buen criterio, acerca la justicia a la parte más débil, al permitirle accionar ante un juez cercano, ya que seguramente, el lugar fijado para la recepción del producto, mercadería, cosa, era precisamente en este ámbito.

El artículo 36 de la Ley 24.240, y sus modificatorias, estipula que el juez competente para entender en el conocimiento de litigios relativos a los contratos en operaciones de crédito, es el del domicilio del consumidor; siendo nulo cualquier pacto en contrario.

7.4 EL JUEZ Y LAS PRUEBAS EN EL PROCESO

Primeramente partimos de un principio al cual adherimos “Los jueces no están obligados a considerar una por una todas las pruebas de la causa, sino sólo aquellas que estimen conducentes para fundar sus conclusiones, como tampoco están constreñidos a tratar minuciosamente todas las cuestiones expuestas por las partes ni analizar los argumentos que a su juicio no posean relevancia. La exigencia constitucional de que los fallos judiciales sean motivados, sólo requiere una fundamentación suficiente, no una fundamentación óptima por lo exhaustiva”[24]

Aclarada nuestra postura, diferenciemos primeramente los términos fuente, objeto y medio de prueba. Extrayendo los conceptos citados en el libro del profesor Jorge Peyrano[25] : Fuente: es el lugar donde se extrae la prueba. Fuente de prueba: es un elemento de la realidad con que se cuenta antes de la existencia del proceso y con

24 CCyC de Rosario, sala 3, 29/7/2010, “Piancatelli c/ Ryan de Grant”, www.legaldoc.com.ar

independencia de la existencia de éste. Objeto de la prueba: es el hecho a probar. Objeto de la prueba judicial es todo aquello que siendo susceptible de interés para el proceso "puede ser" susceptible de demostración histórica como algo que ha sucedido, sucede o puede llegar a suceder. Medio de prueba es la actividad concreta realizada por el juez encaminada a adquirir conocimiento del hecho a probar. Es la actividad regulada por las leyes procesales tendiente a incorporar al proceso las fuentes de prueba.

"Mas aún: hoy resulta válido pergeñar nuevas definiciones del proceso civil, ahora desde la perspectiva probatoria. Así, considerarlo como un espacio democrático de reconstrucción de lo pretérito. Existe un renovado interés- adoptando ideas firmemente defendidas por Taruffo- por favorecer que la solución del litigio sea justa y para que así ocurra es menester resolver valorando adecuadamente los elementos de convicción allegados a la causa, intentándose de eludir, en la medida de lo posible, soluciones in extremis que confesamente se apartan de la búsqueda de la verdad. Repetimos: en los tiempos que corren no es bienvenida la idea de que el órgano jurisdiccional es un mero solucionador, de conflictos, como fuere y con renuncia a desentrañar la realidad de los hechos."[26]

La "libertad probatoria" es regla en materia procesal civil y en el derecho al consumo: cualquier medio de los enumerados en el código es hábil para demostrar los hechos que se pretenden probar: confesional, documental, testimonial, informativa, pericial, presunciones e indicios.

El artículo 1019 del nuevo Código Civil y Comercial fija esta norma procesal: "Artículo 1019: Medios de Prueba. Los contratos pueden ser probados por todos los medios aptos para llegar a una razonable convicción según las reglas de la sana crítica, y con arreglo a lo que disponen las leyes procesales, excepto disposición legal que establezca un medio especial. Los contratos que sea de uso instrumentar no pueden ser probados exclusivamente por testigos."

El Código Civil de Vélez, trataba la prueba de los contratos en los artículos 1190 a 1194, estableciendo en el primero de ellos que los contratos se prueba por el modo que dispongan las leyes de procedimientos de las provincias federadas; y establecía

25 PEYRANO, Jorge W. 2004. Lecciones de Procedimiento Civil, Rosario. Editorial Zeus S.R.L, 2ªEdición, pág.109.

26 PEYRANO, Jorge W. 2010. Nuevas Tácticas Procesales. Rosario. Editorial Nova Tesis, 1ª Edición,pág.1.

determinados medios de prueba: instrumentos públicos, particulares firmados o no firmados, confesión de partes, presunciones legales o judiciales, juramento judicial, y testigos. Era insuficiente, criticaban algunos autores; Sin embargo, cuantos años hemos transitado el camino contractual sin inconvenientes.

La incorporación del artículo 1019, consideramos ha sido una incorporación de gran acierto, ya que los medios probatorios, con los avances científicos y tecnológicos, se han incrementado; generaban dudas a los operadores jurídicos a la hora de incorporarlos al proceso, por ejemplo pruebas de e-mails, de grabaciones, filmaciones, etcétera. El límite, sí continúa, en cuanto a la remisión a las leyes procesales: es decir: el plazo en que debe presentarse una prueba en el proceso por ejemplo, lo determinará la norma procesal.

Por su parte, ya la Ley 24.240, establecía con relación a la prueba, en el artículo 53, artículo que se refiere a las normas del proceso: que los proveedores son quienes "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. Entonces, vemos como el legislador de 1993, establece directamente un deber de probar, en la parte empresarial, en los proveedores; fijándoles a ellos, un deber de aportar prueba; como asimismo el deber de colaboración. Es decir, cambian los cánones con los que históricamente se manejaba el tema de la prueba, con aquellas teorías de que el que alega debe probar. Consideramos más que acertada la norma, ya que en general, la empresa, el proveedor, es quien posee la mayor cantidad de prueba en su poder, llámese por ejemplo en una compra de automotor: el contrato de venta, las condiciones generales de contratación, las constancias de servicio post venta, los manuales de gararantías, las facturas; sin dudas quien lleva registro obligatorio, o debería llevarlo, es la parte empresarial.

Cargas Dinámicas Probatorias en el Derecho del Consumidor

Rige plenamente en la materia la llamada "Teoría de las Cargas Dinámicas Probatorias": "Se conoce como doctrina de fundamento excepcional de las reglas de distribución de la carga probatoria, de modo que las consecuencias desfavorables de la falta de acreditación de hechos esenciales pesan sobre la parte que se encuentra en mejores

condiciones de aportar la prueba y no lo hizo. Como resulta de la definición que antecede, la doctrina tiene incidencia en la denominada "carga objetiva", vale decir, la operatividad de las reglas distributivas de la carga probatoria, que , ante la ausencia de prueba, funcionan como parámetro decisorio o regla de juicio, indicándole al juzgador cómo decidir ante la ausencia de prueba de hechos esenciales.[27]

¿Y por qué dinámicas?: Justamente, como su nombre lo indica, se llaman dinámicas porque precisamente se trasladan del actor al demandado y viceversa; y se dan en supuestos particulares en que una parte tiene mayores posibilidades probatorias, y en el cual existe el deber de colaboración en el aporte de los medios de convicción.

El ideario de tan importante instituto, es el maestro Jorge W. Peyrano, quien advirtió sin dudas la desigualdad e injusticia, que generaba imponer toda la carga de la prueba en cabeza del actor "regla estática", y sobre todo la necesidad de morigerar la rigidez de las reglas contenidas en los códigos procesales sobre distribución subjetiva de la carga probatoria que, al funcionar como regla de juicio al tiempo de apreciar la prueba en la etapa decisoria, conducían en ocasiones a abstracciones teóricas desconectadas de la realidad o que no se hacían cargo de las particulares circunstancias del caso a resolver.

En síntesis, debemos recalcar que es un instituto de excepción sólo aplicable a casos de prueba difícil, siendo necesario que exista actividad probatoria de la parte a quien beneficie. Pero, en materia de consumidor, diferenciemos, ya que en el artículo 53 de la Ley 24.240 le impone el deber de probar, no como excepción, a los proveedores, sino como regla. No estaríamos, en "ese" supuesto, aplicando la teoría como la consideramos, a modo de excepción.

La utilización de esta doctrina por los jueces al sentenciar, indudablemente es una aplicación de la sana crítica de los medios probatorios, asimismo es una derivación del valor indiciario de la conducta en el proceso como elemento de convicción corroborante de las pruebas.[28]

La sana crítica, se refiere entonces a conclusiones que hace el juez y que se apoyan en argumentos lógicos: quien oculta una prueba o no facilita su producción, por algo lo hace y ello es generalmente porque no tiene razón.

27 DE LOS SANTOS Mabel, PEYRANO W. ESPERANZA Silvia y PAULETTE Ana . 2013. Nuevas Herramientas Procesales. Santa Fe. Editorial Rubinzal-Culzoni primera edición, página 375.

28 PEYRANO, Jorge W. 1979. Valor Probatorio de la Conducta Procesal de las Partes, pag 1053.

Sintetizando: en el marco de los procesos de consumo, en los que el interés público comprometido radica esencialmente en asegurar la tutela efectiva de los derechos involucrados, la aplicación de la doctrina de las cargas dinámicas resulta un instrumento apto e idóneo a ese fin.

8. CAPITULO III

8.1 SITUACIÓN EN LA PROVINCIA DE SANTA FE

A) Ley 13.178:"Justicia Comunitaria de Pequeñas Causas":

En la Provincia de Santa Fe, se ha sancionado la Ley 13.178, de Justicia Comunitaria de Pequeñas Causas, reformando así la Ley Orgánica del Poder Judicial, y el procedimiento ante los jueces de paz legos del Código Procesal Civil y Comercial . "Entre las causas que tramitan por esta vía y ante estos jueces se encuentran las acciones judiciales en los términos del artículo 52 de la Ley Nº 24.240 y sus modificatorias, en la medida en que sean ejercidas en forma individual por el consumidor o usuario."[29]; es decir, se excluyen las acciones colectivas.

Coincidiendo con la joven autora rosarina del libro "Justicia Comunitaria de las Pequeñas Causas en Santa Fe" Dra. María Belén Redondo:[30] … "nuestra legislatura provincial al organizar la Justicia Comunitaria de Pequeñas Causas en el marco de la Ley 13.178, nos ha introducido en el grupo de aquellas provincias con una legislación de avanzada, en donde se da cumplimiento a las medidas de acción positivas reguladas en la Constitución Nacional tendientes a alcanzar uno de los fines más importantes del Estado que es el de lograr la igualdad real de oportunidades que rompe con la brecha que surge a causa de cuestiones económicas, culturales y geográficas en la sociedad y que proveen al desarrollo último de la humanidad para que el acceso a la justicia sea visible, tangible y no meramente un hecho anecdótico.".

La ley fue dictada con el fin de solucionar conflictos de baja complejidad, escaso monto, conflictos entre vecinos; ofreciendo un procedimiento ágil, sencillo y económico; en el cual se respeten todas las garantías constitucionales, iniciándose con

29 MEROI, Andrea A. Ponencia: 2013 . La ejecución de la sentencia y laudos en los procesos de consumo. Santa Fe. Libro XXVII Congreso Nacional de Derecho Procesal, Ponencias generales y ponencias seleccionadas. Editorial Rubinzal Culzoni.

30 REDONDO, María. 2014,. Justicia Comunitaria de las Pequeñas Causas de Santa Fe, Juris Editorial online, página 193.

una etapa de mediación previa, instalándose un debate oral en donde las partes se hallen en pie de igualdad y puedan controlar las pruebas que se produzcan en la audiencia de vista de causa, y para el caso de fracaso de la misma culminando con una sentencia que debe respetar lo estipulado en el artículo 95 de la Constitución Provincial, y los requisitos de nuestro código de rito; la cual podrá ser recurrida ante el superior en caso de disconformidad.

En virtud de la Ley 13.178 publicada en el Boletín Oficial en fecha 2 de mayo de 2011, se agregan al Código Procesal de Santa Fe, los artículos 571 a 579 bis, a cuya lectura nos remitimos, estableciendo los mismos un procedimiento ante la Justicia Comunitaria de Pequeñas Causas, caracterizado por ser expedito y basado en los principios de oralidad, simplicidad, informalidad, inmediatez, economía procesal y celeridad, resguardándose fundamentalmente el derecho de las partes.

El artículo 574 bis, faculta al juez, a pedido de parte, a decretar medidas cautelares en caso de urgencia acreditada y cuando peligren derechos por la demora. Quedando a su criterio la exigencia de fianza que garantice la reparación por los eventuales daños y perjuicios, de ser trabadas sin derecho, y estableciendo un procedimiento previo de mediación gratuita.

En la ciudad de Rosario, el consumidor o usuario vulnerado en sus derechos, puede optar, previo a iniciar la instancia judicial, dirigirse a la vía administrativa; sea a la Secretaría de Industria y Comercio dependiente de la Provincia o a la Oficina Municipal de Asistencia al Consumidor; formulando su reclamo; y luego el organismo se encarga "gratuitamente" de citar a la parte contraria a una audiencia de conciliación. Para acudir a la vía judicial, no es necesario el haber agotado la instancia administrativa; Pero sí la instancia de mediación previa obligatoria estipulada por la ley. Agotada la vía administrativa no es necesario realizar la mediación previa judicial.

Creemos que al momento de acceder a la justicia, hoy por hoy, según la suerte que corra el consumidor, se generan al mismo inconvenientes de índole económica, Ya deberá ab initio, abonar los honorarios del abogado para patrocinarlo en la mediación previa, y del mediador; sea que esta resulte fructuosa o infructuosa. Y por otro lado, si bien en la Ley Nº 24.240 se estableció el beneficio de gratuidad, al no existir una ley provincial que adhiera a la misma, numerosos jueces locales, desoyendo la normativa específica Ley 24.240 y los principios rectores en la materia, entienden que el consumidor no goza de

tal beneficio de gratuidad, porque debería existir una legislación local que así lo diga; y por ser la Administración Provincial de Impuestos la que fija el sellado. Es decir, se torna sumamente oneroso muchas veces, y porque no decirlo imposible, para el consumidor entablar la demanda. Quedando en el olvido su reclamo.

Florencia Ferreyra, delegada de Usuarios y Consumidores Unidos, narra un ejemplo de la situación: … "en el caso de una persona a la que se le haya interrumpido el servicio de telefonía fija, fracasados sus intentos llamando al servicio de atención al cliente; previo a entablar una demanda deberá "pasar" por mediación. Esta instancia tiene algunas dificultades. Si bien dispone un sistema de mediación gratuita la misma no se aplica en materia del consumidor, y entonces este cliente privado de su servicio público de telefonía, deberá en primer lugar desembolsar una suma considerable para adelantos de gastos del mediador, más los gastos para las notificaciones . Fijada la audiencia, si la empresa requerida no se presenta, debe volver a notificar (cargando nuevamente con los costos), y recién en la segunda audiencia podrá cerrar el caso.

Resalto la situación de que la empresa no se presente, porque en general los casos de consumo son contra grandes empresas, contra bancos y redes comerciales de gran entidad, en infinidad de ocasiones ni siquiera se toman la molestia de concurrir (esto se agrava en pueblos del interior del país).Entonces el consumidor resignado porque la propia justicia le impone la carga de abonar, decide (empujado por esta injusticia) no seguir reclamando más. Es que muchas veces se torna oneroso acceder a la justicia, y el consumidor baja los brazos en su lucha, quedando su conflicto impune, situación inaceptable desde todo punto de vista..[31]

B) Código Procesal Civil y Comercial de Santa Fe y Ley de Defensa del Consumidor

Con relación al proceso, continúa vigente la normativa del artículo 53 de la Ley 24.240 y sus modificatorias. ¿Cuál es el procedimiento entonces en nuestra provincia?, ¿Por cuál de los procedimientos que regula nuestro Código Procesal Civil y Comercial deberemos entablar nuestra demanda?: el artículo de referencia nos remite al "proceso

31 Información de página web. http://ucu.org.ar/justicia-para-los-consumidores-en-santa-fe-una-verdadera-utopia/

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. La mayoría de los autores, se inclinan por sostener que el trámite entonces es el sumarísimo, salvo que el mismo signifique para el consumidor un menoscabo; en cuyo caso a pedido de parte, como lo estipula el artículo de marras, será facultad del juez, otorgar un trámite más amplio, que podrían ser el sumario u ordinario. Recordemos que en nuestro ordenamiento santafesino, el juicio sumarísimo, se encuentra legislado en los artículos 413 a 415. Y está caracterizado por los principios de inmediación, economía y celeridad procesal, ya que por ejemplo: toda la prueba deberá ofrecerse con la demanda.

Sin embargo, en la práctica forense, a pesar de haberse diseñado este procedimiento, para que se realice en un plazo breve; ya que la vista de causa debería celebrarse dentro de los treinta días; lamentablemente para los justiciables, puede llevar mucho más tiempo de lo pensado, el juicio sumarísimo se termina ordinarizando.

A nuestro criterio, otra posibilidad, sería recurrir al procedimiento verbal y no actuado, establecido en el 689 del código procesal; en el cual el juez puede ordenar las medidas que el estime conducentes.

8.2 NUEVO RÉGIMEN EN LA JUSTICIA NACIONAL: LEY 26.993:

No podemos dejar de mencionar la novedosa normativa, sancionada y promulgada por el Congreso de la Nación, el 17 y 18 de septiembre del año 2014, a cuya normativa deberá remitirse el lector para un estudio profundizado del tema. La ley denominada "Sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo" crea un servicio de conciliación previa en las relaciones de consumo y crea un nuevo fuero, que los autores han dado en llamar "fuero del consumidor". Estableciendo asimismo mecanismos de arbitraje.

Pregunta obligada, es qué sucede con la Ley Nº24.240 y sus modificatorias, así con el nuevo texto inserto en el nuevo código civil, a mi parecer no cabe duda alguna de que las mismas mantienen su plena vigencia; y deben aplicarse conjuntamente con esta normativa, salvo expresas modificaciones. El sistema normativo con relación a

consumidores y usuarios está constituido por un conjunto de normas destinadas a proteger a los mismos en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones. Tenemos por un lado los citados artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional, y por otro un amplio plexo normativo abarcativo de la Ley 24.240 y sus modificatorias, normas procesales, leyes especiales como las de lealtad comercial, competencia desleal, tarjetas de crédito.

La Ley 26.993 crea una serie de organismos especializados en la materia que serán los encargados de intervenir en los conflictos entre consumidores y usuarios. En primer lugar, crea el COPREC, cuyo significado es "Servicio de conciliación previa en las relaciones de consumo". Es una instancia obligatoria previa, gratuita para el consumidor para dirimir conflictos derivados de las relaciones de consumo, que tiene un límite de hasta cincuenta y cinco salarios, mínimos, vitales y móviles.

Crea además la "Auditoría de Relaciones de Consumo", que sería como una instancia administrativa que va a actuar como una especie de apelación administrativa de las determinaciones que tome el COPREC y tiene un límite de hasta quince salarios mínimos.

En tercer lugar, crea la "Justicia Federal y Nacional en las relaciones de consumo", que es en el ámbito nacional. En el caso de la justicia federal con asiento en la Capital Federal va a estar compuesta por ocho juzgados federales y nacionales de primera instancia y una cámara federal de apelaciones. Será competente para atender en aquellas causas en la cuales el monto reclamado no supere el equivalente a cincuenta y cinco salarios mínimos. Con relación al principio de gratuidad para el consumidor, se mantiene vigente.

Se crea un "Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo", fijándose los requisitos para ser conciliador, estableciendo de una manera breve de como debe ser el reclamo; incorporando los medios electrónicos para las notificaciones; fija además el plazo de treinta días para la duración del trámite, y excepcionalmente de quince días mas.

En caso de que se llegue a un acuerdo el secretario de Comercio lo va a homologar y será ejecutivo. Si no lo homologa lo devuelve y se dicta un nuevo acuerdo. Si concluye sin acuerdo, el usuario tiene dos alternativas: va a la Auditoría en las Relaciones de

Consumo o va directamente a la Justicia Federal y Nacional en las Relaciones de Consumo.

Establece un fondo de financiamiento. En el caso de la auditoría, lo novedoso es que se deja constancia bajo grabación fílmica. Es decir, se trata de simplificar, agilizar bajo principios de gratuidad y de rapidez para la resolución del conflicto en las relaciones de consumo.[32]

Resulta más que interesante; la partición tripartita que hace la ley, dividiendo en tres grandes bloques el sistema de protección: Uno, el de las pequeñas causas de consumo; otro el de las causas de consumo de montos superiores a los que indica la ley; y el último: el de los procesos colectivos de consumo, los cuales merecen tratamiento aparte, ante la complejidad que presentan, ya que en ellos se encuentran en juego intereses individuales homogéneos.

Un tema que merece destacar, que es ya de política legislativa, pero sería interesante adoptar: es la invitación que surge del artículo 77 de la ley a las distintas provincias para adherirse a la ley, adecuando sus regímenes procesales y/o procedimentales.

Como dice la Dra. Mabel de los Santos: … "Cabe puntualizar que a luz de los nuevos paradigmas no es suficiente que en el trámite del proceso se respeten las garantías constitucionales, sino que es menester que tales garantías se armonicen con una directriz teológica, de modo que se asegure el dictado de sentencias justas, debidamente fundadas y basadas en la verdad de los hechos e la causa..."[33]

Y porque el "proceso" según la Corte Interamericana de Derechos Humanos: "es un mecanismo destinado a cambiar la realidad" (Corte IDH, Caso Furlán y familiares vs. Argentina, sentencia del 31 de Agosto de 2012).

32 WAJNTRAUB, Javier. 2014. Justicia del Consumidor- Nuevo régimen de la ley 26.993. Santa Fe. Editorial Rubinzal Culzoni, 1ª Edición, páginas 252/3.

33 DE LOS SANTOS, Mabel. 2012 . El debido proceso ante los nuevos paradigmas, L.L.

9. CAPITULO IV. ANÁLISIS DE FALLOS JURISPRUDENCIAL

9.1 FALLO I:

JURUN, ESTEBAN C/ BANCO PATAGONIA SA S/ MEDIDA AUTOSATISFACTIVA CUIJ N.º 21-02845348-2 Juzg. 1ra. Inst. Civil y Comercial 14ta, Rosario, Santa Fe.

Y VISTOS: Los caratulados JURUN, Esteban c/ Banco Patagonia S.A. s/ Medida Autosatisfactiva, CUIJ 21-02845348-2, donde a fs. 6 Esteban Jurun, por derecho propio inicia medida autosatisfactiva para que se ordene al Banco Patagonia S.A., con domicilio en calle Rioja 1205 de Rosario, la realización de las prestaciones tendientes al cumplimiento de trato equitativo y digno, consistentes en: a) instalación de baños en lugar de acceso a todo el público con señalización visible; b) implementación de sistema de turnos en la atención de clientes y usuarios y; c) colocación de asientos para los usuarios del servicio de cajas; todo ello bajo apercibimiento de astreintes diarios por cada día de incumplimiento desde la fecha que se determine por la suma de $ 1.500 y con el destino que VS determine y/o la aplicación de daño punitivo. Reseña que por conexidad con los caratulados JURUN, Esteban s/ Aseguramiento de pruebas, CUIJ 21-01563490-9 se constató que en el domicilio de la demandada, sito en calle Rioja 1205 de Rosario, se evidenció que la gente hace cola para el ingreso a las cajas debiendo permanecer parada, que el acceso a los baños es por ascensor o escalera y que la señalización no es visible. Destaca que, conforme la ley provincial 13.034, que adhiere al decreto 1285/07 se puntualiza que los usuarios del servicio financiero tienen derecho en la relación de consumo a condiciones de trato equitativo y digno, agregando posteriormente que se deberán adoptar las acciones necesarias para garantizar estos derechos. Cita asimismo la Ordenanza 8311/2008 de la Municipalidad de Rosario. Explicita, e invoca por analogía, la normativa vigente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Alega su carácter de legitimado para iniciar la presente acción remitiéndose a lo reseñado en la causa conexa (fs. 4 a 7) destacando que por razones profesionales y personales frecuenta a diario instituciones bancarias, habiendo advertido

que no se garantizan las condiciones mínimas de trato digno hacia los clientes y demás personas que concurren. Invoca (dada la remisión formulada) el art. 43 de la Constitución Nacional, refiriendo a los llamados derechos de incidencia colectiva y arts. 8 bis y 52 de la ley 24.240, destacando entender que en el presente nos encontramos ante derechos de incidencia colectiva que recaen sobre bienes colectivos o sobre derechos individuales homogéneos. Finalmente reseña que es ésta (la acción autosatisfactiva), la vía procesal más idónea a tal fin, citando doctrina y jurisprudencia que considera avala su posición. Finalmente ofrece la prueba que entiende hace a su derecho. A fs. 12 de autos el Tribunal fija una audiencia del art. 19 CPCyCSF a fin de requerir explicaciones al peticionario y al destinatario de la medida e intentar una conciliación integral de intereses. Celebrada la misma (vide fs. 19 y 21) el Banco Patagonia S.A. informa que comenzó un proyecto de colocación de un sistema de filas con un sistema de asignación de turnos y posiciones de espera, el cual se inició con anterioridad a esta convocatoria; proyecto de implementación progresiva que no se limita a la sucursal objeto de este pleito y que estimará comenzará en el año 2016, acordando las partes pasar a un cuarto intermedio .Requerido el Banco a fs. 25 que informe el estado de las obras indicadas nada contesta, disponiendo el Tribunal se efectúe una nueva constatación (la originaria se había desarrollado en el contexto del aseguramiento de pruebas) a fin de informar la situación del Banco Patagonia S.A. en relación al reclamo instaurado (vide fs. 27).Que dicha medida fue notificada al Banco a fs. 35 y efectivizada a fs. 40.Finalmente, a fs. 57 se corre traslado al Ministerio Público Fiscal en los términos del art. 52 de la ley 24.240, la que es contestada a fs. 58, y notificada a las partes, ante lo cual el Banco Patagonia S.A. solicita la celebración de una nueva audiencia de conciliación. Fijada la misma el demandado no concurre, y cumplimentados los recaudos de ley en relación al aseguramiento de pruebas obrante por cuerda (exigencias del art. 274 CPCyCSF) quedan los presentes en condiciones de resolver.

RESUELVO: 1) Hacer lugar a la medida autosatisfactiva planteada, y en consecuencia intimar al requerido a fin de en un plazo de 30 días a partir de que la presente pase a autoridad de cosa juzgada: a) se instalen baños en lugar de acceso a todo el público con la correspondiente señalización; b) se implemente un sistema de turnos en la atención de clientes y usuarios y; c) se coloquen asientos para los usuarios que esperan ser atendidos

por el servicio de cajas. 2) Todo ello bajo apercibimiento de astreintes que se determinan en $ 1000.- diarios por cada día de demora en el cumplimiento de la presente manda judicial. 3) Imponer el pago de la suma de $ 100.000.- en concepto de daño punitivo, suma que se distribuirá de la siguiente manera: $ 20.000.- al actor, y $ 80.000.- al Instituto de Protección Jurídica del Consumidor perteneciente al Colegio de Abogados de Rosario a fin de que el mismo destine dichos fondos a la capacitación de profesionales y/o del público en general en la tutela y defensa de los consumidores y usuarios, con especial referencia a las condiciones de trato digno y equitativo y, naturalmente, bajo el cargo de oportuna rendición de cuentas de los fondos asignados. 4) Imponer las costas del presente al requerido (arg. Art. 251 CPCC). 5) Diferir la regulación de honorarios hasta tanto las partes acompañen las constancias fiscales respectivas. 6) Notificar el presente al Ministerio Público Fiscal en los términos del Art. 52 Ley 24.240.

ANÁLISIS DEL FALLO

En un fallo sin precedentes, el Juez del Juzgado Civil y Comercial Nº 14, Marcelo Quaglia, condenó al banco Patagonia por no tratar dignamente a sus clientes exigiéndoles que en un plazo de 30 días coloque asientos en una de sus sucursales para que la gente no haga largas colas parada, implemente un sistema de turnos y construya baños en un sitio accesible y con señalización visible. Este fallo también le fija a la entidad el pago de 100 mil pesos. El 80 por ciento de ese dinero deberá ser destinado al Instituto de Protección Jurídica del Consumidor del Colegio de Abogados, con el objetivo de que se capacite a los profesionales y a la gente en lo que refiere al trato digno de los consumidores; al tiempo que el 20 restante será para quien entabló la demanda. Una vez cumplido el plazo para que se coloquen asientos y se construyan los baños, el banco tendrá una multa diaria de 1.000 pesos por cada día en que incumpla con esa orden.

El actor es el abogado Dr. Jurún, quien en representación de todo un colectivo de clientes a quienes no se trataba dignamente en los bancos, inició la demanda por daños y perjuicios contra estas entidades para lograr un cambio en el modo de atención al público.

A mi entender este fallo no tiene antecedentes. Si bien existen fallos que condenan a estas entidades por daños y perjuicios, pero son generalmente por incumplimientos contractuales. Pero en este caso es absolutamente distinto, el juez lo condena por trato indigno, el primer fallo en en materia de derechos al consumidor. El fundamento del fallo es una condena a las entidades por menospreciar el trato a los clientes.
Es un fallo ejemplificador poniendo al consumidor en un lugar de respeto y trato digno.

Mediante contstaciones reales en los domicilios a través de los oficiales de justician, se logro probar la falta de muchos elementos que hacen al trato digo de los consumidores, turneros, asientos baños entre otros.

9.2 FALLO II:

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO INTERIOR Y S C/ FALABELLA S.A. PRESUNTA INFRAC. LEY 24.240 (CONSU) - (EXPTE. 319/15) (CUIJ 21-04945716-9) S/ CONTETENCIA 21-04945716-9. Santa Fe, 1 de agosto del año 2017

VISTOS : los autos "DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO INTERIOR Y SERVICIOS contra FALABELLA S.A. PRESUNTA INFRAC.
LEY 24240 (CONSU) (EXPTE. 319/15) (CUIJ 21-04945716-9) sobre COMPETENCIA" (Expte. C. S. J. CUIJ N.º 21-04945716-9) para dirimir el conflicto negativo de competencia suscitado entre la Sala Primera de la Cámara de Apelación en Io Civil y Comercial y la Cámara de Io Contencioso Administrativo , ambas de la ciudad de Rosario; y, CONSIDERANDO:1. De las constancias de autos surge que en fecha 25 . 03 . 14la Dirección General de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe sancionó a la firma CMR Falabella S.A. con $5000 (Pesos Cinco Mil) de multa, por infracción a los artículos 4, 8 bis y 19 de la ley 24240 (fs. 31/34) Apelada dicha decisión por la sancionada (fs . 40/46) , y elevadas las actuaciones a la Sala Primera de la Cámara de Apelación en Io Civil y Comercial de la ciudad de Rosario, sus integrantes declararon la incompetencia de dicho Tribunal para entender en la causa (fs . 61/63) , argumentando que "siendo la facultad de imponer multas una actividad administrativa inherente al poder de policía, los recursos contra las decisiones de la autoridad provincial de

aplicación de la Ley 24240, cuyas funciones implican un ejercicio efectivo del poder de policía de los derechos del consumidor, serán de competencia de Cámara de lo Contencioso Administrativo, según el domicilio del recurrente (art . 59 inc. 2. a) Ley 10160)".Agregaron que la ley 10160 no reconoce a las Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial competencia funcional o material para conocer en casos como el presente y que, si bien el último párrafo del artículo 45 ' de la ley de Defensa del Consumidor establece que "la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación, estableciendo en sus respectivos ámbitos un procedimiento compatible con sus ordenamientos locales bajo los principios aquí establecidos", existe un vacío legal en tal sentido el que deberá integrarse conforme al plexo constitucional y normativo vigente (arts. 72 inc. 1 y 93 de la Constitución provincial, ley 11330 y art. 59 de la ley 10160) , del que resulta que la cuestión aquí debatida es de competencia contencioso administrativa en razón de ser "la más idónea para conocer dichos planteos" Recibidos los caratulados por la Cámara Contencioso Administrativo, sus miembros no aceptaron la radicación de los mismos por ante sus estrados. Para ello, señalaron que la decisión adoptada se apoya en Io dispuesto por el artículo 93, inc. 2 de Ia Constitución provincial que refiere al recurso contencioso administrativo, en las disposiciones contenidas en la ley 11330, reglamentaria de ese recurso y que establece los casos y modos de su ejercicio y en el artículo 59, inc. 2, ap. a) de la ley 10160, que estatuye la competencia en materia contencioso administrativa "a la Cámara con sede en la Circunscripción Nro. 2, en los recursos contencioso administrativos que se deduzcan contra los actos de: a) la Provincia, cuando el recurrente se domicilie en las Circunscripciones Nro. 2 y 3, y el litigio verse sobre empleo público, previsión social y sanciones administrativas aplicadas en ejercicio de la potestad de policía" (fs. 65/68) . que el presente caso difiere de los supuestos enunciados por la norma transcripta, puesto que se trata de una multa aplicada por un ente público provincial dentro del marco de una relación de consumo derivada de un contrato de tarjeta de crédito, no pudiendo asimilarse esta situación con la aplicación de una sanción administrativa impuesta en ejercicio del poder de policía. Afirmaron, asimismo, que el contenido del acto emanado de la autoridad de aplicación provincial se encuentra regido por normas y principios propios del derecho privado —Ley de Defensa del Consumidor y Ley de Tarjetas de Crédito—.Por último, expresaron que, teniendo en cuenta que

sanción la ha sido impuesta como consecuencia de un conflicto suscitado en el marco de una relación de consumo —perteneciente al ámbito del derecho privado— en la que deben analizarse diversas cuestiones relacionadas con esa rama del Derecho, resulta conveniente atender al principio de especialidad y, por lo tanto, someter el caso a la revisión de la competencia del fuero civil y comercial ya que se encuentra comprometida la tutela y defensa de los intereses del consumidor. En consecuencia reenviado los caratulado Tribunal de su primigenia radicación, dicho Órgano ratificó la decisión adoptada, fundamentando la misma en que "la pretensión de la apelante se dirige a atacar un acto administrativo consistente en la imposición de una multa, y que el mismo fue dictado en ejercicio del poder de policía por la Dirección General de Comercio Interior", que es la autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en el ámbito local, mediante el ejercicio de una función materialmente administrativa Para reforzar la postura de que el presente caso se encuadra en el ejercicio del poder de policía de la Administración, la Sala afirmó que el procedimiento de aplicación de la sanción sólo beneficia al consumidor de forma indirecta, por cuanto su resultado no se traduce en una prestación en su favor, ni tampoco influye en sede judicial, donde aquél "puede obtener una sentencia favorable a sus pretensiones aunque la autoridad de aplicación haya desestimado la denuncia contra la empresa. Además, una vez que ha formulado la denuncia, el consumidor queda fuera del trámite en la órbita administrativa y carece de legitimación para intervenir , no pudiendo siquiera apelar la resolución del órgano de aplicación cuando no esté conforme con la misma" . En último término , el Tribunal aseveró que es indiscutible que lo relacionado a la aplicación de multas administrativas por transgresiones la Ley 24240 constituye un contenido de Derecho Público que forma parte del Derecho del Consumidor pero que se encuentra gobernado por las reglas y principios propios de la revisión de los actos de la autoridad administrativa" Y que "no se encuentran reunidos los caracteres para considerar, en el caso, que la relación entre el administrado y la administración deba ser juzgada con criterios propios del derecho privado". Asimismo, dispuso la elevación de los autos a esta Corte a los fines de dirimir el conflicto negativo de competencia suscitado .

Para decidir el presente conflicto de competencia entre la Cámara Civil y Comercial de la ciudad de Rosario —Sala 1— y la Cámara en lo Contencioso Administrativo Nro. 2 es necesario realizar algunas consideraciones previas .

El Congreso de la Nación, mediante la Ley 24240, legisló sobre la defensa del consumidor o usuario. Estableció, en lo que ahora es de interés, un procedimiento administrativo a los efectos de determinar las presuntas infracciones a las disposiciones de la ley, sus normas reglamentarias y de resoluciones que en consecuencia se dicten, fijando las correspondientes sanciones en caso de verificarse una infracción ordenamiento jurídico del consumidor (capítulo XII) . Expresamente prescribe que "la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones" (art. 41) ,agregando que "Los actos administrativos que dispongan sanciones, únicamente serán impugnables mediante recurso directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo, o ante las Cámaras de Apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda"; Y que "la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación, estableciendo en sus respectivos ámbitos un procedimiento compatible con sus ordenamientos locales bajo los principios aquí establecidos" (art. 45, párrafos 11 y 14) . En ese marco legal, el Poder Ejecutivo de la provincia de Santa Fe en el ejercicio de sus atribuciones designó a la Dirección General de Comercio Interior del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Industria Y Comercio como autoridad de aplicación de la Ley Nacional N 24240, considerando para ello que dicha Dirección es miembro titular del Consejo Federal de Defensa del Consumidor (COFEDEC) y que su personal tiene experiencia en la atención y tramitación de

planteos formulados por consumidores (Decreto N ° 850/94). Como se advierte , únicamente se ha determinado —mediante acto administrativo— el órgano competente local para actuar como organismo de aplicación de la Ley 24 . 240, pero no se han regulado otros aspectos sobre la cuestión, principalmente, el referido a la competencia judicial • para controlar la actividad administrativa sancionatoria en materia de derecho de consumo cuando se determina una sanción al proveedor.

Siendo ello así, corresponde este Tribunal determinar dentro del ordenamiento jurídico vigente, el órgano judicial competente para resolver la presente causa.

En ese aspecto es de destacar, que la Provincia de Santa Fe no tiene una jurisdicción

única para demandar a la autoridad administrativa, sino que hay múltiples tribunales para reclamarle, ya sean estos civiles y comerciales , laborales, de responsabilidad extracontractual, de faltas,

Es oportuno recordar, además, que si bien para determinar la competencia corresponde atender de modo principal a la exposición de los hechos que el actor hace en la demanda, y después , sólo en la medida en que se adecue a ello, al derecho que invoca como fundamento de la acción (doctrina de Fallos: 323.470 y 2341; 325:483, entre otros) , también se ha dicho que, a tal fin, se debe indagar la naturaleza de la pretensión, examinar su origen, así como la relación de derecho existente entre las partes (Fallos: 321:2917; 322:617).

Por lo que, debe seleccionarse para resolver el presente caso a los jueces que —por su especial idoneidad en la materia— se encuentran en mejores condiciones para resolver la cuestión de fondo, aplicando los preceptos y principios de la rama del derecho que rija la relación que vincula a las partes en conflicto.

Y si bien puede entenderse que los actos sancionatorios dictados por la Dirección de Comercio Interior como órgano de aplicación de la Ley 24240 desde una cierta perspectiva podrían importar el ejercicio del "poder de policía" de un órgano administrativo , competencia que , como principio , atribuida a las . Cámaras de Io Contencioso Administrativo (art. 59, ley 10. 160) , es de advertir que el control sustancial que sobre dichos actos debe efectuarse, no está relacionado con la aplicación de normas administrativas, sino, por el contrario, de normas de derecho común dictadas por el Congreso de la Nación.

En esa línea, debe señalarse que el máximo Tribunal nacional —haciendo suyo lo dictaminado por la Procuración General — ha sostenido que la ley 24240 "integra el derecho común, toda vez que resulta complementaria de los preceptos allí contenidos en los códigos Civil y de Comercio" (Fallos: 324: 4349) .

Siendo ello así, la pretensión del recurrente, en Io sustancial, debe ser resuelta por la aplicación de un derecho que no es administrativo sino privado, por lo tanto la competencia judicial para controlar, en el caso, la actividad de la Administración es de naturaleza civil y no contencioso administrativo . Encuadra, pues, el supuesto de autos en el artículo 6 inciso b de la ley 11330 que excluye del conocimiento de la justicia

especializada a "los actos que se relacionen con derechos o intereses que tutela el derecho privado" . No empece a la solución propuesta el hecho de que el consumidor no resulta parte en las presentes actuaciones —tal como Io sostiene la Cámara Civil y Comercial — puesto que Io importante para resolver el conflicto pasa por la normativa que rige el caso —Ley de Defensa del Consumidor— que es de naturaleza civil y comercial, razón por cual resulta más acorde la selección del Tribunal especializado en dicha materia. Por lo demás, decidir que la sanciones impuestas por el órgano de aplicación provincial de la Ley de Defensa del Consumidor deben ser recurridas mediante recurso de apelación ante la Cámara de Apelación en Io Civil y Comercial, además de adecuarse a los principios que deben regir relaciones de esta naturaleza, no es una solución extraña al ordenamiento jurídico provincial. En efecto, se advierten una serie de decisiones legislativas donde actos dictados por organismos administrativos provinciales son impugnados directamente a través de un recurso de apelación ante las Cámaras de Apelaciones excluyéndose a la competencia contencioso administrativa . Así tenemos, por ejemplo, las leyes 7945, 10160 Y 10468 que disponen la competencia de las Cámaras de Apelación en Io Laboral para entender de los recursos interpuestos contra resoluciones de autoridad administrativa provincial en cuestiones relacionadas con el Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social; o, la ley 9319 sobre unidad económica, que prevé un recurso directo ante la Cámara de Apelaciones en 1'0 Civil y Comercial contra las decisiones del Ministerio de Agricultura y Ganadería (hoy Ministerio de Producción) .

RESUELVE: Disponer que siga entendiendo en autos la Sala Primera de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de la ciudad de Rosario, a quien se remitirá la causa con noticia a la Cámara de lo Contencioso Administrativo de la misma ciudad Rosario.

9.3 FALLO III.

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO INTERIOR Y S C/ FRANCISCO PESADO CASTRO Y OTROS - PRESUNTA INFRAC. LEY 24.240 LEY CONSUM." (EXPTE. 257/14) (CUIJ 21-049452224-9) S/ COMPETENCIA 21-04945224-9. Santa Fe, 1 de agosto del año 2017

VISTOS : los autos "DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO INTERIOR Y S contra FRANCISCO PESADO CASTRO Y OTROS ‗PRESUNTA INFRAC. LEY 24.240 LEY CONSUM. (EXPTE. 257/14) (CUIJ 21-049452224-9) sobre COMPETENCIA" (Expte .CUIJ: 21—04945224—9) , para dirimir el conflicto negativo de competencia suscitado entre la Sala Primera de la Cámara de Apelación en Io Civil y Comercial y la Cámara de lo Contencioso Administrativo, ambas de la ciudad de Rosario; CONSIDERANDO:1. De las constancias de autos surge que en fecha 12 . 05 . 14 la Dirección General de Comercio Interior y servicios de la Provincia de Santa Fe sancionó a las firmas Volkswagen Argentina S.A. y a Francisco Pesado Castro S.A. con $ 70000 (Pesos Setenta Mil) y $40000 (Pesos Cuarenta. Mil) de multa, respectivamente, por infracción al artículo19 de la ley 24240 en el primer caso y a los artículos 4, 8, 19 y 40 del mismo cuerpo legal, en el segundo (fs. 205/236) .Apelada dicha decisión por Volkswagen Argentina S.A. y Francisco Pesado Castro S.A (fs. 239/251 y 252/262 respectivamente) y elevadas las actuaciones a la Sala Primera de la Cámara de Apelación en Io Civil y Comercial de la ciudad de Rosario, sus integrantes declararon la incompetencia de dicho Tribunal para entender en la causa is285/288) , argumentando que siendo la facultad de imponer multas una actividad administrativa inherente al poder de policía, los recursos contra las decisiones de la autoridad provincial de aplicación de la Ley 24240, cuyas funciones implican un ejercicio efectivo del poder de policía de los derechos del consumidor , serán de competencia de la Cámara de lo Contencioso Administrativo , según el domicilio del recurrente (art. 59 inc. **2. a) Ley** 10160) Agregaron que la ley 10160 no reconoce a las Cámaras de Apelación en Io Civil y Comercial competencia funcional o material para conocer en casos como el presente y que, si bien el último párrafo del artículo 45 de la ley de Defensa del Consumidor establece que "la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación, estableciendo en sus respectivos ámbitos un procedimiento compatible con sus ordenamientos locales bajo los principios aquí establecidos", existe un vacío legal en tal sentido, el que deberá integrarse conforme al plexo constitucional y normativo vigente (arts . 72 inc. 1 y 93 de la Constitución provincial, ley 11330 y art. 59 de la ley 10160) , del que resulta que la cuestión aquí debatida es de competencia contencioso administrativa en razón de ser "la más idónea para conocer dichos planteos".Recibidos los caratulados por la Cámara

Contencioso Administrativo, sus miembros no aceptaron la radicación de los mismos por ante sus estrados. Para ello, señalaron que la decisión adoptada se apoya en lo dispuesto por el artículo 93, inc. 2 de la Constitución provincial que refiere al recurso contencioso administrativo , en las disposiciones contenidas en la ley 11330, reglamentaria de ese recurso y que establece los casos y modos de su ejercicio y en el artículo 59, inc. 2, ap. a) de la ley 10160, que estatuye la competencia en materia contencioso administrativa a Cámara con sede en la Circunscripción Nro. 2, en los recursos contencioso administrativos que se deduzcan contra los actos de: a) la Provincia, cuando el recurrente se domicilie en las Circunscripciones Nro. 2 y 3, y el litigio verse sobre empleo público, previsión social Y sanciones administrativas aplicadas en ejercicio de la potestad de policía" .Señalaron que el presente caso difiere de los supuestos enunciados por la norma transcripta, puesto que se trata de una multa aplicada por un ente público provincial con motivo de una relación de consumo en la que se habría configurado un posible incumplimiento de un contrato de compra de un vehículo en el marco de la ley nacional Nro. 19279, no pudiendo asimilarse esta situación con la aplicación de una sanción administrativa impuesta en ejercicio del poder de policía. Afirmaron, asimismo, que el contenido del acto emanado de la autoridad de aplicación provincial se encuentra regido por normas y principios propios del derecho privado —Ley de Defensa del Consumidor y Ley Nacional 19279—. Por último, expresaron que, teniendo en cuenta que la sanción ha sido impuesta como consecuencia de un conflicto suscitado en el marco de una relación de consumo —perteneciente al ámbito del derecho privado— en la que deben analizarse diversas cuestiones relacionadas con esa rama del Derecho, resulta conveniente atender al principio de especialidad y, por lo tanto, someter el caso a la revisión de la competencia del fuero civil y comercial ya que se encuentra comprometida la tutela y defensa de los intereses del consumidor . En consecuencia, reenviados los caratulados al Tribunal de su primigenia radicación, dicho Órgano ratificó la decisión adoptada, fundamentando la misma en que la pretensión de la apelante se dirige a atacar un acto administrativo consistente en la imposición de una multa, y que el mismo fue dictado en ejercicio del poder de policía por la Dirección General de Comercio Interior", que es la autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en el ámbito local, mediante el ejercicio de una función materialmente administrativa (fs. 299/303) .Para reforzar la

postura de que el presente caso se encuadra en el ejercicio del poder de policía de la Administración, la Sala afirmo que el procedimiento de aplicación de la sanción sólo beneficia al consumidor de forma indirecta, por cuanto su resultado no se traduce en una prestación en su favor, ni tampoco influye en sede judicial, donde aquél "puede obtener una sentencia favorable a sus pretensiones aunque autoridad de aplicación hay desestimado la denuncia contra la empresa . Además, una vez que ha formulado la denuncia, el consumidor queda fuera del trámite en la órbita administrativa y carece de legitimación para intervenir, no pudiendo siquiera apelar la resolución del órgano de aplicación cuando no esté conforme con la misma" . En último término , el Tribunal aseveró que es indiscutible que Io relacionado a la aplicación de multas administrativas por transgresiones a la Ley 24240 constituye un contenido de Derecho Público que forma parte del Derecho del Consumidor pero que se encuentra gobernado por las reglas y principios propios de la revisión de los actos de la autoridad administrativa" y que "no se encuentran reunidos los caracteres para considerar, en el caso, que la relación entre el administrado y la administración deba ser juzgada con criterios propios del derecho privado". Asimismo, dispuso la elevación de los autos a esta Corte a los fines de dirimir el conflicto negativo de competencia suscitado.

2. Deberá continuar entendiendo en la presente causa la Sala Primera de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de la ciudad de Rosario.

En efecto, como surge del relato precedente , las circunstancias relevantes de la apelación deducida resultan sustancialmente análogas a las consideradas y decididas por esta Corte en la causa "Dirección General de Comercio Interior c/ Falabella S.A.", resuelto en el día de la fecha, a cuyos fundamentos corresponde remitir —mutatis mutandi— en honor a la brevedad y adoptar para la especie idéntica solución. Por todo Io expuesto, la Corte Suprema de Justicia de la Provincia RESUELVE: Disponer que siga entendiendo en autos la Sala Primera de la Cámara de Apelación en Io Civil y Comercial de Rosario, a quien se remitirá la causa con noticia a la Cámara de Io Contencioso Administrativo de la misma ciudad.

COMENTARIO A LOS FALLOS II y III.

El asunto que traen los casos fallados por la Corte Suprema de Justicia es en mucha importancia para el consumidor porque trata del órgano judicial competente para revisar las multas que impongan los organismos administrativos a las empresas que violen los derechos de aquél.

Es que tener la certeza del tribunal revisor repercute en la esfera de sus derechos porque se ahora en más no se dilatarán la aplicación de tales sanciones en la búesque del juez competente.

La Dirección General de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe sancionó a la firma CMR Falabella S.A. con $5000 (Pesos Cinco Mil) de multa, por infracción a los artículos 4, 8 bis y 19 de la ley 24240 (fs. 31/34). En el segundo de los casos en fecha 12 . 05 . 14 la Dirección General de Comercio Interior y servicios de la Provincia de Santa Fe sancionó a las firmas Volkswagen Argentina S.A. y a Francisco Pesado Castro S.A. con $ 70000 (Pesos Setenta Mil) y $40000 (Pesos Cuarenta. Mil) de multa, respectivamente, por infracción al artículo19 de la ley 24240 en el primer caso y a los artículos 4, 8, 19 y 40 del mismo cuerpo legal, en el segundo (fa. 205/236).

Dichas sanciones motivaron sendas apelaciones de la sancionadas en la Sala Primera de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de la ciudad de Rosario, que declaró la incompetencia de dicho Tribunal "siendo la facultad de imponer multas una actividad administrativa inherente al poder de policía, los recursos contra las decisiones de la autoridad provincial de aplicación de la Ley 24240, cuyas funciones implican un ejercicio efectivo del poder de policía de los derechos del consumidor, y por tanto serán de competencia de Cámara de lo Contencioso Administrativo, según el domicilio del recurrente (art . 59 inc. 2. a) Ley 10160)" tribunal que resistió los envíos y los elevó a la Corte para que dirima estos similares conflictos negativos de competencia por ser el superior común de ambos órganos judiciales.

En definitiva la Corte entendió que bien puede entenderse que los actos sancionatorios dictados por la Dirección de Comercio Interior como órgano de aplicación de la Ley 24240 desde una cierta perspectiva podrían importar el ejercicio del "poder de policía" de un órgano administrativo , competencia que , como principio , atribuida a las . Cámaras de Io Contencioso Administrativo (art. 59, ley 10. 160) , el control sustancial que sobre dichos actos debe efectuarse, no está relacionado con la aplicación de normas

administrativas, sino, por el contrario, de normas de derecho común dictadas por el Congreso de la Nación.

Por tanto dispuesto que la revisión de aquella multa debe ser resuelta por la aplicación de un derecho que no es administrativo sino privado, por lo tanto la competencia judicial para controlar, en el caso, la actividad de la Administración es de naturaleza civil y no contencioso administrativo . Encuadra, pues, el supuesto de autos en el artículo 6 inciso b de la ley 11330 que excluye del conocimiento de la justicia especializada a "los actos que se relacionen con derechos o intereses que tutela el derecho privado".

10. CONCLUSIÓN

La introducción de la materia del consumo en el Código Civil Argentino, ha sido un importante avance; se han regulado institutos que venían jurisprudencialmente brindando a los jueces numerosas herramientas.

Como diseña un juez activo para todo el país superando las regulaciones provinciales que nada digan al respecto, es que proponemos que en cada proceso del consumidor lo asuman derechamente.

Sin embargo, no es suficiente para que logremos alcanzar el acceso pleno, real y efectivo del consumidor o usuario a la llamada "Tutela Judicial Efectiva".

Para que los derechos del consumidor no se transformen en letra muerta, para que las justicia les llegue "en debido tiempo, aquí y ahora", proponemos:

- La adhesión provincial a la Ley 26.993; con la consecuente creación de un "fuero específico del consumo"; integrado por juzgados, cuyos integrantes sean jueces especialistas en la materia, con su consecuente capacitación, comprometidos con su rol para dar efectivas soluciones a los consumidores, dando las garantías suficientes para que los procesos se resuelvan rápidamente y buscando la solución más justa, equitativa y económica para ambas partes.
- La imperiosa necesidad de reforma a nuestro Código Procesal Civil y Comercial de Santa Fe y Ley Orgánica del Poder Judicial, a efectos de regular un proceso especial del consumidor y consagrar el rol activo de los jueces
- Que el proceso a crearse se encuentre plasmado por los "principios de oralidad, igualdad, celeridad, economía, eficiencia y gratuidad" con mecanismos ágiles, sencillos, acotados en el tiempo y sin gastos para el justiciable; en los cuales esté regulada la distribución de la carga de la prueba y otros institutos modernos, tales como: conciliación previa, acciones colectivas, reparaciones colectivas, tutelas preventivas, medidas

autosatisfactivas, sentencias anticipadas; y procedimientos monitorios para ejecutar las sentencias como herramientas básicas el juez activo.

- Creación de un "Registro de Incumplidores" a la normativa del consumo, cuyo acceso sea libre mediante el acceso a Internet.
- Como el fenómeno tecnológico ha ido incorporándose a la vida forense; , la quinta propuesta acorde a los tiempos que corren y a la tendencia actual de la informatización del proceso judicial, es la aplicación de las nuevas tecnologías al proceso como las notificaciones electrónicas, filmaciones de audiencias, expediente digital, etc.

11. BIBLIOGRAFÍA

- WAJNTRAUB, Javier H. 2014. Justicia del Consumidor. Santa fe. Editorial Rubinzal Culzoni, Primera Edición, página 15.

- BARBERIO, Sergio J. La imparcialidad judicial, en obra colectiva Activismo y garantismo procesal, cit., página 34.

- GIL DOMINGUEZ, Andrés. 2012 . La estructura constitucional del proyecto de Código unificado. Buenos Aires. Editorial La Ley. 2012-D, 574 - DFyP (noviembre), 01/11/2012, 113 comentario a fallo del Tribunal Colegiado de Familia Nro. 7 de Rosario ~ 2012-03-07 ~ F., M. Y L., S. s/divorcio presentación conjunta".

- GELLI, María A. 2004. Constitución de la Nación Argentina Comentada y Concordada, Segunda edición ampliada y actualizada Buenos Aires. Editorial La Ley, página 370.

- CS, 1992/03/03. - Yacimientos Petrolíferos Fiscales c. Provincia de Corrientes y Otro. LA LEY, 1992-B, 216- DJ, 1992-1-899-IMP, 1992-A, 715 -ED, 146-337.

- VEGA, Gustavo J. 2013. Los deberes de los jueces. Código Iberoamericano de Ética Judicial.

- FERNANDEZ BALBIS, Amalia,. 2013. Nuevas Herramientas Procesales . Santa Fe. Editorial Rubinzal- Culzoni, página 36.

- CARRILLO, Hernán, EGUREN, María C. GARCIA SOLA, Marcela, PEYRANO, Marcos; 2006. Código Procesal Civil y Comercial de la provincia de Santa Fe. Editorial Juris, 2ª Edición, página 301.

- PEYRANO, Jorge W., 2010. Nuevas tácticas procesales. El juez distribuidor de la justicia vs. El juez dador de paz social. Rosario. Editorial Nova Tesis, páginas 37 y ss.

- PALACIO, Lino. 1977. Manual de Derecho Procesal. Buenos Aires. Editorial Abeledo Perrot, página 70.

- DIAZ, Clemente A. 1968. Instituciones de Derecho Procesal. Buenos Aires. Editorial Abeledo Perrot, página 172.

- Masera Diego "Hacia un consumo sustentable" http://www2.inecc.gob.mz/publicaciones/libros/363/cap3.html, acceso el 28-04-15

- LOVECE, Graciela, 2015. Código Civl y Comercial de la Nación concordado, comentado y comparado con los Códigos de Vélez Sarfield y de Comercio. Buenos Aires. Editorial La Ley. Tomo II, página 145.

- MOSSET ITURRASPE, Jorge – WAJNTRAUB, Javier H. 2008. Ley de Defensa del Consumidor- Protección procesal de usuarios y consumidores. Santa Fe. Editorial Rubinzal Culzoni, 1ª Edición, pág.19.

- WAJNTRAUB, Javier H. 2014. Justicia del consumidor Nuevo Régimen de la Ley 26.993. Santa Fe. Editorial Rubinzal Culzoni,, página 65.

- CARBONE, Carlos A.2013. XXVII Congreso Nacional de Derecho Procesal, Libro de Ponencias generales y ponencias seleccionadas. Santa Fe. Editorial Rubinzal Culzoni, página 509

- CARBONE, Carlos A. 2008. Requisitos constitucionales de las intervenciones telefónicas. Santa Fe. Editorial Rubinzal Culzoni , primera edición, página 193.

- LOVECE- GARCÍA OCIO. 2013. Derechos del Consumidor. Buenos Aires. Editorial La Ley página 86.

- ALVARADO VELLOSO Adolfo. Lecciones de Derecho Procesal Civil. 2009. Rosario. Editorial Juris, página129.
- PEYRANO, Jorge W. 2004. Lecciones de Procedimiento Civil. Rosario. Editorial Zeus S.R.L, 2ªEdición, pág.109.

- DE LOS SANTOS MABEL, 2013. Nuevas Herramientas Procesales. Santa fe. Editorial Rubinzal-Culzoni primera edición, Santa Fe, página 375.

- PEYRANO, Jorge W. 1979. Valor Probatorio de la Conducta Procesal de las Partes", en L.L. pagina 1053.

- MEROI, Andrea A. 2013. Ponencia: "La ejecución de la sentencia y laudos en los procesos de consumo. Libro XXVII Congreso Nacional de Derecho Procesal, Ponencias generales y ponencias seleccionadas. Santa Fe. Editorial Rubinzal Culzoni.

- REDONDO, María B. 2014. *J*usticia Comunitaria de las Pequeñas Causas de Santa Fe. Santa Fe. Editorial Juris online, página 193.

- DE LOS SANTOS, Mabel. 2012. El debido proceso ante los nuevos paradigmas. L.L. Del 9-4-12.

- PEYRANO, Jorge W. 2010. Nuevas Tácticas Procesales. Rosario. Editorial Nova Tesis, 1ª Edición, pág.61.

12 ANEXO: Entrevista realizada al Dr. Benitez Osvaldo, Director de la Oficina de derecho del consumidor en Rosario, Provincia de Santa Fe

1. **¿Cuál es es rol de la oficina de defensa del consumidor y cual es la reglamentación vigente en Santa Fe ?**

El rol de la oficina cosiste en defender al usuario de sus derechos vulnerados de forma rápida justa y gratuita. En cuanto a la reglamentación es un problema. Santa fe no cuenta con una regulación legal de procedimiento en materia de Consumo. El consumidor se encuentra totalmente desamparado debido a la falta de políticas publicas por parte de la Provincia. Provincias como Neuquén, Rio Negro y Jujuy entre otras cuentan con una legislación moderna que permiten una intervención real y calificada por las oficinas de defensa del consumidor. Sugiere que hace falta políticas educativas serias en Santa Fe como por ejemplo la que tiene la Provincia de Chaco que cuenta con una ley modelo y en donde se les enseña distintos aspectos y conceptos en materia de consumo desde muy temprana edad en los colegios primarios y secundarios.

2. **¿Como palean esta situación desde la oficina de defensa del consumidor?**

Bajo mi gestión comenzamos a innovar ideas. Ante la desrregulacion en la materia las empresas conocedoras de estas falencias nos plantean falta de legitimidad y con ello nos dejan afuera. Para que esto no suceda o suceda lo menos posibles, logramos firmar distintos tipos de convenios con empresas tales como Telecom, Moovistar, Arnet, Personal, Mercado Libre, Al Mundo y ADT entre otras, gracias al decreto ley 4174 (actuación administrativa via online) en donde se comprometen a someterse a la jurisdicción administrativa que realiza la oficina de defensa del consumidor. Con esto reducimos considerablemente las recusaciones y así poder tener intervención directa en los reclamos. Estos reclamos se realizan via web.

3. **¿ Como esta compuesta la oficina de defensa del consumidor en Rosario y cuantas denuncias promedio mensual ingresan ?**

Actualmente en la oficina de Rosario somos 6 personas. Contamos con muy pocos recursos. Para un mejor funcionamiento necesitamos contratar personal capacitado. Hace falta políticas publicas. Pese a ello se realiza un muy buen trabajo.
Ingresan al rededor de 500 denuncias por mes. El grado de resolución es alto. Aproximadamente 300 de ellas son resueltas.

4. ¿ Como funciona el sistema de denuncias y como es su tratamiento ?

Existen un orden de prelacion en las denuncias. Hay denuncias que por su utilidad en la vida comercial diaria son reiteradas y a ellas tratamos de darle un tratamiento diferenciado. Las denuncias que consisten o que tienen que ver en lo relativo a la medicina prepaga, automotores y electrodomésticos automáticamente fijamos audiencias que nos permite el art 43 inc. F de la ley del consumidor.

Con respecto a las empresa que tenemos acuerdo firmado el tramite es mas sencillo, una vez recibida la denuncia notificamos vía web la denuncia radicada por los usuarios.

Con respecto a las demás empresas Una vez ingresada la denuncia, se procede a realizar una notificación formal por carta documento o carta certificada a las empresas infractoras, intimidalas para que fijen un domicilio electrónico. Una vez fijado el domicilio electrónico, la Oficina manda vía Internet la denuncia realizada por el consumidor para que en el plazo de 5/10 dependiendo del domicilio de las empresas, para que presenten una propuesta conciliatoria. La mayoría de la veces las empresas hacen un ofrecimiento al consumidor y se da por finalizada la negociación exitosa. El gran problema que se presenta en materia de la imposición de multas ante las infracciones ocasionadas por las empresas. En caso de no haber acuerdo queda agotada la vía administrativa para que los usuarios puedan interponer la demanda pertinente. En Santa Fe también contamos con el " expediente electrónico" llamado tramite a distancia. Es una creación muy novedosa, parecería que viene a solucionar el problema de la celeridad administrativa pero insisto en que hace falta políticas publicas y gente calificada para poder armar el expediente electrónico, escanear solo la documentación necesaria etc . Podemos encontrarla a través en la pagina de la Provincia, Santafe.gov.ar defensa del consumidor. Se ingresa con la clave fiscal o clave ciudadana.

5. ¿ Cuentan con un apoyo a nivel Nación?

Recientemente y muy novedoso a nivel Nación se creo la "Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor" que designará el método más apropiado para dar resolución al conflicto (jurisdicciones provinciales, Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo o Consumo Protegido) a través de su citio web https://www.argentina.gob.ar/iniciar-un-reclamo-ante-defensa-del-consumidor. En ella se crea la figura del defensor del cliente . Con Defensor del cliente se pueden hacer reclamos de manera directa a empresas adheridas voluntariamente a este sistema. En que consiste ? Cada empresa designó a una persona dedicada a resolver conflictos de manera ágil y gratuita. Si los consumidores o usuarios se ven vulnerados en sus derechos con alguna de ellas, pueden ponerse en contacto y las empresas deberán resolverlo en no más de 15 días corridos. Algunas de las empresas colaboradoras son: ADT, CARREFOUR, DESPEGAR, GARBARINO, HSBC Y MERCADO LIBRE.
Si hubiera algún conflicto que por su naturaleza o complejidad requiera más de 15 días, se le va a dar un plazo adicional de 15 días para su resolución. Tanto la designación del Defensor del Cliente como el reglamento de tramitación de reclamos redactado previamente por las empresas, son validados por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor. Las empresas interesadas podrán asignar un defensor del cliente en el sitio web para la tramitación por este medio.

El problema de esta novedosa creación es que solo acceden a ella el 30% de los usuarios o consumidores vulnerados. Las personas que no tienen acceso a Internet sobre todas las personas mayores adultas quedan fuera de este sistema

6. ¿ Cual es el ámbito de competencia en materia de recursos para las multas impuestas a las empresas ?

Hasta el fallo Flores automotores se entendía que el órgano competente para entender en esta materia eran los Tribunales Federales. Pero a raíz este novedoso fallo, la Justicia Federal entendió que la competencia de este Tribunal es exclusiva y restrictiva y determino que la autoridad competente para recurrir la imposición de multas impuestas

por la Dirección de Comercio y los organismos de aplicación de la ley 24.240 eran los Tribunales de la Provincia.

El problema que surgió posteriormente era determina que sala era la competente para en entender en esta materia. Después de muchos años de idas y vueltas entre la Cámara Contenciosa Administrativa y Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial, la Corte Suprema de la Justicia de la Provincia de Santa Fe a través del fallo FLORES , fija que la competencia para entender en la materia es es la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial.

7 ¿ Que tipos de denuncias atiende la Oficina de Defensa del Consumidor?

Es muy amplia la red que abarca este organismo, por que entendemos todo tipo de denuncias, solo las derivadas de la ley de defensa del consumidor, sino también las derivadas de la ley de Lealtad Comercial ley Nº 22.802, ley de Defensa de la Competencia ley N.º 27442 , ley de Trato Digno ley N° 13712, ley de Talle ley N.º 12841, ley de Grandes Superficies Comerciales ley N° 12069 entre otras.

INDICE

Portada.....Pág.1
1.Agradecimientos.....Pág. 2
2. Resumen..... Pág. 3
3. Introducción..... Pág. 4
4. Estado de la cuestión ..... Pág. 6
5. Marco Teórico ..... .Pág. 8
5.1 Regulación Constitucional..... Pág. 8
5.2 Principios generales en materia del consumidor..... Pág. 9
5.3 Principios que rigen en el derecho civil y el derecho de consumidores.... Pág. 11

6. **CAPÍTULO I** ..... Pág. 17
6.1 Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación Ley 26.994..... Pág. 17
6.2 Los Jueces y el deber de resolver mediante una decisión razonablemente fundada ..... Pág. 17
6.3 Necesidad de un Juez activo y deber de motivación..... Pág. 19
6.4 Rol activo que el CCYC diseño para el Juez..... Pág. 22
6.5 Referencias normativas al rol del juez…… ..Pag. 23

7. **CAPÍTULO II**
7.1 El Juez ante el abuso del derecho..... Pág. 26
7.2 El Juez y el deber de interpretación..... Pág. 28
7.3 Juez competente ..... Pág. 29
7.4 El Juez y la prueba del proceso ..... Pág. 31

8. **CAPÍTULO III** ……..Pág. 36
8.1 Situación en la Provincia de Santa fe..... Pág. 36
8.1. a) Ley 13.178:"Justicia Comunitaria de Pequeñas Causas"..... Pág. 36
8.1. b) Código Procesal Civil y Comercial de Santa Fe y Ley de Defensa

del Consumidor ..... Pág. 38
8.2 Nuevo régimen en la Justicia Nacional..... Pág. 39

9. **CAPÍTULO IV** – ANÁLISIS DE FALLOS JURISPUDENCIAL..... Pág. 42
9.1 Fallo I..... Pág. 42
9.2 Fallo II..... Pág. 45
9.3 Fallo III……..Pág. 50
10. **CONCLUSIÓN**..... Pág. 56
11. **BIBLIOGRAFÍA** .....Pág. 58
12. **ANEXOS**..... Pág. 61
12.1 Entrevista al Dr. Benitez Osvaldo ..... Pág. 61