

Corte Suprema de Justicia de la Nación

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

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-1625-97-0

1. Derechos del Consumidor. I. Título.

CDD 343.071

Índice

1.	Consumidor	3
2.	Relación y contrato	6
3.	Efectiva tutela de los consumidores	10
4.	Legitimación	12
5.	Autonomía Provincial.....	24
6.	Audiencias públicas.....	28
7.	Lealtad comercial.....	31
8.	Derechos de incidencia colectiva.....	35
9.	Servicios públicos.....	44
10.	Salud	52
11.	Bancos	56
12.	Obligación de seguridad.....	57
13.	Información.....	61
14.	Trato Digno	64
15.	Responsabilidad	65
16.	Legislación	69
17.	Competencia	72
18.	Costas.....	83

1. Consumidor

Los usuarios y consumidores son sujetos particularmente vulnerables a los que el constituyente decidió proteger de modo especial, y por lo tanto no corresponde exigirles la diligencia de quien celebra un contrato comercial.

[343:2255](#)

La norma contenida en el art. 42 de la Constitución Nacional revela la especial protección que el constituyente decidió otorgar a los usuarios y consumidores en razón de ser sujetos particularmente vulnerables y este principio protectorio juega un rol fundamental en el marco de los contratos de consumo donde el consumidor se encuentra en una posición de subordinación estructural.

[340:172](#)

Corresponde revocar la sentencia que rechazó la acción interpuesta por la Unión de Usuarios y Consumidores -en los términos del art. 55 de la Ley de Defensa del Consumidor- contra Trenes de Buenos Aires S.A. (TBA), el Estado Nacional y la Comisión Nacional de Regulación del Transporte ya que el art. 42 de la Constitución Nacional revela la especial protección que el constituyente decidió otorgar a los usuarios y consumidores en razón de ser sujetos particularmente vulnerables y garantiza un estándar mínimo de calidad que todo servicio público debe cumplir -sin que las razones de emergencia puedan servir de fundamento para sacrificar los derechos del individuo en pos de la supervivencia de las instituciones del gobierno- y el pronunciamiento recurrido se apartó, sin razones fundadas, de la abundante prueba producida en el expediente.

[337:790](#)

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

[344:791](#)

La Constitución Nacional obliga a los prestadores de servicios a los consumidores a brindarles un trato digno (art. 42 Constitución Nacional), lo que implica que se deben adoptar medidas para que sea atendido como una persona humana con dignidad, contemplando la situación de quienes tienen capacidades diferentes, o son menores, o no tienen la instrucción necesaria para comprender el funcionamiento de lo que se le ofrece, incluyendo la adopción de medidas para que el pasajero no descienda empujado por una marea humana con riesgo de su integridad física y para que viaje de un modo razonablemente cómodo.

[331:819](#)

La Constitución Nacional obliga a los prestadores de servicios públicos a brindarles un trato digno a los consumidores (art. 42, Constitución Nacional), que en el caso del pasajero transportado significa que se deben adoptar medidas para que éste sea atendido como una persona humana con dignidad, contemplando la situación de quienes tienen capacidades diferentes, o son menores, o no tienen la instrucción necesaria para comprender el funcionamiento de lo que se le ofrece, y ello incluye la adopción de las diligencias mínimas para que el tren, una vez en marcha, circule con las puertas correctamente cerradas, y para evitar que viajen pasajeros ubicados en lugares peligrosos para la seguridad del transporte.

[333:203](#)

Si bien el art. 42 de la Constitución Nacional reconoce a los usuarios y consumidores de bienes y servicios el derecho a la protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos, protección que fue receptada en la ley 24.240, ello no importa un reconocimiento en abstracto que prescinda del contexto en el que dichos derechos se encuentran inmersos; por el contrario, dicho reconocimiento se encuentra siempre circunscripto a una relación de consumo; es decir, que la referencia constitucional y legal que se ha admitido respecto de la relación de consumo acota los alcances de la protección, pues la ubica "dentro" de la relación específica entre proveedor y consumidor-usuario y no "fuera" de ella.

[344:3095 "A.C.U.D.E.N." \(Voto del juez Rosatti\)](#)

No cabe duda de que la determinación de la presencia de un vínculo jurídico de consumo constituye el punto de partida a partir del cual sólo puede entrar en juego la tutela preferencial que la Ley Fundamental ha consagrado a favor de aquellos.

[344:3095 "A.C.U.D.E.N." \(Voto del juez Rosatti\)](#)

El derecho consagrado en favor de los usuarios y consumidores en el art. 42 de la Constitución Nacional es un derecho operativo, ya que su obligatoriedad inmediata no

está condicionada a actuación reglamentaria ulterior del Congreso de la Nación, aunque por cierto se deje en manos de la autoridad legislativa, como sucede en el campo de todos los derechos (art. 28), la determinación circunstanciada de los diversos procedimientos y situaciones bajo los cuales tendría lugar el nuevo derecho.

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

La ley 24.240 de Defensa del Consumidor, según se desprende de los antecedentes parlamentarios, tuvo por fin llenar un vacío existente en la legislación al otorgar una mayor protección a la parte más débil de las relaciones comerciales -los consumidores- y recomponer, con un sentido ético de justicia y de solidaridad social, el equilibrio que deben tener los vínculos entre comerciantes y usuarios que se veían afectados ante situaciones abusivas que se les presentaban.

[338:1524 \(Disidencia de la jueza Highton de Nolasco\)](#)

Teniendo en cuenta la causa fundante del reclamo -en el caso, incumplimiento del deudor en el pago del crédito hipotecario asumido- no resulta razonable admitir que la posible existencia de una relación de consumo como base fáctica de un negocio jurídico torne aplicables, sin más, las disposiciones de la ley 24.240 a cualquier conflicto que pudiera presentarse entre sus integrantes; por el contrario, ello requiere además, a la luz de un examen armónico de la normativa y de la finalidad que inspiró su dictado que la cuestión litigiosa se vincule directa y específicamente al derecho de consumo.

[338:1524 \(Disidencia de la jueza Highton de Nolasco\)](#)

Si las circunstancias personales de las partes, en cuanto coinciden con la formulación normativa que corresponde a los sujetos -consumidor y proveedor, respectivamente- de la relación de consumo (arts. 1º, 2º y 3º de la ley 24.240, texto de la ley 26.631), el negocio jurídico concertado entre ellas -en el caso, un pagaré- queda comprendido en las disposiciones de esa norma.

[C. 623. XLV. "Compañía Financiera", 10/12/2013](#)

2. Relación y contrato

La norma contenida en el art. 42 de la Constitución Nacional revela la especial protección que el constituyente decidió otorgar a los usuarios y consumidores en razón de ser sujetos particularmente vulnerables y este principio protectorio juega un rol fundamental en el marco de los contratos de consumo donde el consumidor se encuentra en una posición de subordinación estructural.

[340:172](#)

Frente a la problemática del desequilibrio contractual que se presenta de manera acentuada en el derecho del consumo el legislador fue estableciendo reglas que imponen deberes al predisponente y que describen conductas prohibidas porque abusan de la buena fe del consumidor, así como de su situación de inferioridad económica o técnica.

[340:172](#)

La tutela especial prevista en la ley 24.240 (arts. 8° bis y 37) y en el Código Civil y Comercial de la Nación (arts. 1097, 1098, 1119 y 1122) se acentúa aún más en los contratos bancarios celebrados con consumidores y usuarios, ya que debido a su celebración mediante la adhesión a condiciones generales predispuestas, provocan un contexto propicio para las cláusulas y prácticas abusivas.

[340:172](#)

En tanto el Código Civil y Comercial de la Nación señala que las cláusulas incorporadas a un contrato de consumo pueden ser declaradas abusivas aun cuando sean negociadas individualmente o aprobadas expresamente por el consumidor (art. 1118) frente a una cláusula de este tipo, la mayor o mejor información que se le brinde a la víctima acerca del aprovechamiento del que será objeto, no puede de ningún modo validar el acto.

[340:172](#)

La eventual existencia en los contratos de caja de ahorro, de cláusulas que impongan costos de mantenimiento de cuenta que por su valor puedan consumir no solo la tasa de interés que ofrece la entidad, sino también el capital depositado por el ahorrista, provoca la desnaturalización de la economía del contrato, desvirtúa la finalidad para el cual aquel ha sido concebido y afecta la capacidad de ahorro de los ciudadanos de indudable interés general.

[340:172](#)

El hecho de que el Banco Central, como entidad de contralor, admita la comisión de "mantenimiento de cuenta" en las cajas de ahorro sin establecer pautas concretas ni fijar tope alguno, no faculta a la entidad bancaria a determinarla sin justo motivo o de forma tal que desnaturalice la economía del contrato de que se trate.

[340:172](#)

La adhesión a cláusulas predispuestas de una empresa y la existencia de un servicio prestado para un consumidor final indica que debe darse tanto a la ley 24.754 como al contrato que vincula a las partes, entre todos los sentidos posibles, el que favorezca al consumidor de conformidad con el art. 42 de la Constitución Nacional y los arts. 3 y 37 de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

[330:3725](#)

Los argumentos referentes a la aplicación de la ley de Defensa del Consumidor, según la modificación de la ley 26.361, resultan insuficientes para modificar el criterio de la Corte - precedentes "Nieto", "Villarreal" y "Cuello" (Fallos: 329:3054 y 3488; 331:379 y 330:3483), en las causas CSJ 166/2007 (43-0)/CS1 "Obarrio, María Pía c/ Microómnibus Norte S.A. y otros" y CSJ 327/2007 (43-G)/CS1 "Gauna, Agustín y su acumulado c/ La Economía Comercial S.A. de Seguros Generales y otro", sentencias del 4 de marzo de 2008, y en la causa "Nieto, Nicolasa del Valle" (Fallos: 334:988), respecto del alcance de la franquicia estipulada en el contrato de seguro del transporte público de pasajeros.

[343:536](#)

Si no se encuentra controvertida la calidad de pasajero del actor ni que las lesiones sufridas han sido consecuencia de su caída a las vías del tren, correspondía a la empresa demandada demostrar los eximentes para poder interrumpir el nexo causal y exonerarse de responsabilidad, ya que por la obligación de seguridad que le compete debía trasladar al pasajero sano y salvo al lugar de destino, derecho previsto en la Carta Magna para los consumidores y usuarios, por lo que aun cuando se admita que el demandante adoptó un comportamiento imprudente, la cámara omitió considerar que la demandada tuvo a su alcance la posibilidad de evitar la producción del siniestro, ya

que su personal debió adoptar las diligencias del caso y controlar que no existiesen pasajeros ubicados en lugares peligrosos o que las puertas estuviesen cerradas cuando la formación se encontrase en marcha.

[336:298](#)

Resulta arbitraria la sentencia que se limita a mencionar que el sistema especial que habilita el secuestro prendario tuvo origen en una convención celebrada entre las partes y que, por ello, despejaba cualquier violación al derecho de defensa del consumidor, pues tal afirmación carece de fundamento o -si lo tiene- resulta solo aparente, si se repara en que además de tratarse de un contrato de adhesión, las disposiciones de la ley de defensa del consumidor debieron ser integradas en el análisis efectuado por la alzada en la inteligencia de que, ante la duda respecto a la forma en que debían ser articuladas con las normas prendarias debería primar la más favorable para el consumidor, como expresión del favor debilis (artículo 3° de la ley 24.240), por lo que se debió analizar y considerar la aplicación - bajo la perspectiva de protección especial del consumidor que tanto la Constitución Nacional como el sistema normativo del consumidor otorgan al usuario - de la regla prevista en el artículo 37, inciso b, de la ley 24.240, en tanto permite tener por no convenidas las cláusulas "...que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte".

[342:1004](#)

Corresponde tener por no convenidas las cláusula instrumentada mediante un contrato de adhesión, por medio de un texto conformado por cláusulas propuestas por el acreedor que autorizaba el trámite del secuestro prendario sin dar previamente audiencia al deudor toda vez que bajo la perspectiva de protección especial del consumidor que tanto la Constitución Nacional como el sistema normativo del consumidor - artículo 37, inciso b, de la ley 24.240 - otorgan al usuario.

[342:1004](#)

Resulta arbitraria la sentencia que fundó la independencia entre el tramo terrestre y el tramo aéreo -y, en definitiva, la falta de responsabilidad de las líneas aéreas- en un supuesto consentimiento prestado por el actor si, por el contrario, el tramo terrestre fue elegido, contratado y pagado por la empresa aérea, sin intervención del actor y sin su consentimiento expreso y voluntario.

[341:1179](#)

La ley 24.240 de Defensa del Consumidor, según se desprende de los antecedentes parlamentarios, tuvo por fin llenar un vacío existente en la legislación al otorgar una mayor protección a la parte más débil de las relaciones comerciales -los consumidores- y recomponer, con un sentido ético de justicia y de solidaridad social, el equilibrio que deben tener los vínculos entre comerciantes y usuarios que se veían afectados ante situaciones abusivas que se les presentaban.

[338:1524 \(Disidencia de la jueza Highton de Nolasco\)](#)

Teniendo en cuenta la causa fundante del reclamo -en el caso, incumplimiento del deudor en el pago del crédito hipotecario asumido- no resulta razonable admitir que la posible existencia de una relación de consumo como base fáctica de un negocio jurídico torne aplicables, sin más, las disposiciones de la ley 24.240 a cualquier conflicto que pudiera presentarse entre sus integrantes; por el contrario, ello requiere además, a la luz de un examen armónico de la normativa y de la finalidad que inspiró su dictado que la cuestión litigiosa se vincule directa y específicamente al derecho de consumo.

[338:1524 \(Disidencia de la jueza Highton de Nolasco\)](#)

Teniendo en cuenta la causa fundante del reclamo -en el caso, incumplimiento del deudor en el pago del crédito hipotecario asumido- no resulta razonable admitir que la posible existencia de una relación de consumo como base fáctica de un negocio jurídico torne aplicables, sin más, las disposiciones de la ley 24.240 a cualquier conflicto que pudiera presentarse entre sus integrantes; por el contrario, ello requiere además, a la luz de un examen armónico de la normativa y de la finalidad que inspiró su dictado que la cuestión litigiosa se vincule directa y específicamente al derecho de consumo.

[338:1524 \(Disidencia de la jueza Highton de Nolasco\)](#)

Si las circunstancias personales de las partes, en cuanto coinciden con la formulación normativa que corresponde a los sujetos -consumidor y proveedor, respectivamente- de la relación de consumo (arts. 1º, 2º y 3º de la ley 24.240, texto de la ley 26.631), el negocio jurídico concertado entre ellas -en el caso, un pagaré- queda comprendido en las disposiciones de esa norma.

[C. 623. XLV. "Compañía Financiera", 10/12/2013](#)

3. Efectiva tutela de los consumidores

La efectiva vigencia del mandato constitucional, que otorga una tutela preferencial a los consumidores (art. 42 Constitución Nacional), requiere que la protección que la Constitución Nacional encomienda a las autoridades no quede circunscripta solo al reconocimiento de ciertos derechos y garantías sino que además asegure a los consumidores la posibilidad de obtener su eficaz defensa en las instancias judiciales.

[344:2835 "ADDUC"](#)

Es arbitraria la sentencia que omitió darle intervención previa al Ministerio Público Fiscal en tanto con ello el a quo dejó de lado las disposiciones legales aplicables (artículos 120 de la Constitución Nacional, 52 de la ley 24.240 y 2° inc. e y 31 de la ley 27.148), sin dar motivos valederos, lo cual descalifica su decisión como acto judicial válido.

[343:1233](#)

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

[344:791](#)

Si bien es cierto que lo atinente a la existencia o inexistencia de cosa juzgada es un problema de hecho y derecho procesal, ajeno como regla a esta instancia extraordinaria, ello no impide a la Corte conocer en un planteo de tal naturaleza cuando la alzada ha extendido su valor formal más allá de los límites razonables y ha prescindido de una adecuada ponderación de los aspectos relevantes de la causa, todo lo cual redundaría en un evidente menoscabo de la garantía consagrada en el artículo 18 de la Constitución Nacional y de la efectiva tutela de los derechos de los consumidores consagrada por el artículo 42 de la Constitución Nacional.

[344:1499](#)

Al obstaculizar el normal desarrollo de las actividades de producción de bienes o de prestación de servicios en las que los trabajadores se desempeñan, las medidas de acción directa no solo perjudican al empleador sino que también afectan los intereses de los destinatarios de dichos bienes y servicios, es decir, de los consumidores o usuarios, por lo que el desarrollo de la huelga provoca una evidente tensión con el ejercicio de los derechos del empleador así como también con derechos de terceros o de la sociedad que también cuentan con protección constitucional.

[339:760](#)

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

[337:1361 "Kersich"](#)

Los sistemas de refinanciación hipotecaria, aplicados a deudores con escasa capacidad de pago, que incluyen el pago por parte de un tercero con subrogación legal, son justificados en función de la tutela de los consumidores prevista en la Carta Magna. En cuanto al monto del crédito y la afectación del derecho de propiedad, la ley 26.167 introduce un reparto equitativo que es consistente con el que podría resultar de una valoración judicial del caso de conformidad con la excesiva onerosidad sobreviniente, la frustración del fin del contrato y la afectación de derechos fundamentales.

[330:855 \(Voto de los jueces Lorenzetti y Zaffaroni\)](#)

La Constitución, al tutelar a los consumidores, obliga a sostener una interpretación coherente del principio protectorio, que en el caso en que -en virtud del dictado de leyes de emergencia- se encuentra comprometida la vivienda única y familiar de los deudores por mutuos hipotecarios celebrados en moneda extranjera, se refiere, concretamente, al problema del "sobreendeudamiento".

[330:855 \(Voto de los jueces Lorenzetti y Zaffaroni\)](#)

4. Legitimación

El artículo 43, segundo párrafo, de la Constitución Nacional solo reconoce legitimación anómala o extraordinaria para intervenir en el proceso en defensa de derechos de incidencia colectiva al afectado, al Defensor del Pueblo y a las asociaciones que propendan a los fines indicados en la norma y no habilita la actuación de las autoridades locales —provinciales o municipales— para interponer acciones judiciales en defensa de derechos de esta naturaleza.

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

La limitación vinculada a que la Corte o cualquier tribunal puedan intervenir en asuntos donde el peticionario carece de legitimación es particularmente aplicable a un proceso como el de autos – acción de amparo iniciada por un intendente contra la empresa distribuidora de energía a fin de que se garantice cautelarmente la continuidad del servicio que ésta presta-, pues admitir una medida cautelar por quien carece ostensiblemente de legitimación deformaría las atribuciones del Poder Judicial en sus relaciones con el Ejecutivo y con la legislatura y lo expondría a la imputación de ejercer el gobierno por medio de medidas cautelares.

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

La ley 24.240 legitima a las autoridades locales de aplicación para accionar judicialmente (artículo 52) pero establece específicamente que esas autoridades son las provincias y la Ciudad de Buenos Aires (artículo 42); es claro, por lo tanto, que dicha ley no reconoce como legitimados anómalos para la defensa colectiva de los derechos de los usuarios residenciales que habitan en el municipio a ningún organismo municipal.

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

La legislación local invocada en la demanda – art. 26 del Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (ley 13.133 de la Provincia de Buenos Aires)- no puede ampliar la legitimación colectiva fijada en las normas nacionales para litigar ante la justicia federal en defensa de los derechos de terceras personas.

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

El artículo 26 de la ley 13.133 de la Provincia de Buenos Aires, que reconoce legitimación a los municipios a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) en cuestiones de defensa del consumidor, solo podría justificar la legitimación colectiva del actor - intendente - para accionar en la jurisdicción provincial.

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

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

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

El intendente carece de legitimación para promover una acción de amparo contra la empresa distribuidora de energía y el Ente Nacional Regulador de la Energía Eléctrica a fin de que se ordene una medida cautelar para garantizar la continuidad del servicio que presta la empresa, pues no se advierte que exista una clase homogénea que agrupe al municipio y a los usuarios residenciales del partido, lo que impide reconocer la legitimación colectiva invocada por el actor aun cuando el municipio pudiera ser considerado un sujeto afectado en los términos del artículo 43 de la Constitución Nacional.

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

El carácter de intendente y la afectación del servicio en dependencias municipales invocados por el actor son insuficientes para representar a los habitantes del partido afectados por los cortes de suministro de energía ante los tribunales federales; ello, sin perjuicio de la nueva situación jurídica que podría suscitarse en casos ulteriores cuando se concrete la transferencia de la empresa demandada a la jurisdicción provincial ordenada por el artículo 124 de la ley 27.467.

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

De la ampliación de los sujetos legitimados según la modificación del texto constitucional (art. 43, segundo párrafo), no se sigue una automática aptitud para demandar sin un examen previo de la existencia de una cuestión susceptible de instar el ejercicio de la jurisdicción.

[344:575 \(Voto del juez Maqueda\)](#)

La pauta a la cual es menester atenerse, como principio, a fin de determinar en cada caso la existencia de legitimación procesal -entendida como la aptitud para ser parte de un determinado proceso- está dada por la titularidad, activa o pasiva, de la relación jurídica sustancial controvertida en el pleito.

[344:575 \(Voto del juez Maqueda\)](#)

El ordenamiento jurídico contempla casos de legitimación anómala o extraordinaria que se caracterizan por la circunstancia de que resultan habilitadas para intervenir en el proceso, como partes legítimas, personas ajenas a la relación jurídica sustancial en el que aquél se controvierte; en estos casos se produce una disociación entre los sujetos legitimados para demandar y los sujetos titulares de la respectiva relación sustancial.

[344:575 \(Voto del juez Maqueda\)](#)

El intendente carece de legitimación para promover una acción de amparo contra la empresa distribuidora de energía y el Ente Nacional Regulador de la Energía Eléctrica por la cual se solicitó cautelarmente que se garantice la continuidad del servicio, pues la invocación de los intereses de los habitantes del municipio que el actor dice defender no autoriza la intervención de las autoridades locales en los términos del segundo párrafo del art. 43 de la Constitución Nacional, en tanto no resultan legitimadas activas de acuerdo con el texto constitucional citado que sólo menciona al afectado, al Defensor del Pueblo, y a las asociaciones que propenden a los fines indicados en la norma, sin que pueda considerarse que las provincias, sus gobiernos -o los municipios, constituyan una organización no gubernamental o una asociación intermedia de esa naturaleza.

[344:575 \(Voto del juez Maqueda\)](#)

El intendente carece de legitimación para promover una acción de amparo contra la empresa distribuidora de energía y el Ente Nacional Regulador de la Energía Eléctrica

por la cual se solicitó cautelarmente que se garantice la continuidad del servicio, pues si bien aduce que acciona por derecho propio al encontrarse afectado el servicio de energía eléctrica en las dependencias a su cargo y en la vía pública del Municipio, en su presentación inicial, antes que alegar y demostrar los perjuicios concretos que las interrupciones del servicio acarrearían al establecimiento municipal, pretende proteger una supuesta afectación de los intereses de los ciudadanos, circunstancia que descarta la posibilidad de que se trate de un interés directo del actor que la transforme en parte sustancial.

[344:575 \(Voto del juez Maqueda\)](#)

El intendente carece de legitimación para promover una acción de amparo contra la empresa distribuidora de energía y el Ente Nacional Regulador de la Energía Eléctrica por la cual se solicitó cautelarmente que se garantice la continuidad del servicio, pues el debate gira en torno a un eventual incumplimiento del contrato de concesión y del marco regulatorio de energía eléctrica suscripto y dictado por autoridades nacionales sobre una cuestión de orden federal, que excede, en principio, la normal competencia del municipio de velar por la administración de los bienes locales.

[344:575 \(Voto del juez Maqueda\)](#)

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

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

El intendente, como titular del departamento ejecutivo municipal, invocando su calidad de afectado tiene legitimación para promover una acción de amparo contra la empresa de distribución de energía eléctrica y el Ente Regulador de la Energía Eléctrica a fin de que se garantice la continuidad del servicio, pues su atribución no puede quedar limitada a la habilitación para presentarse ante los tribunales provinciales, en tanto implicaría vedar al municipio la posibilidad de hacer valer sus intereses, por medio del Intendente, ante conflictos con el Gobierno Federal -o entidades que actúen en su nombre en la órbita federal-, que son dirimidas ante tribunales del mismo carácter.

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

Es arbitraria la sentencia que admitió la excepción de cosa juzgada en virtud de la existencia de una sentencia firme dictada en una causa iniciada anteriormente por otra asociación de consumidores, pues el a quo omitió considerar las particulares características de la acción iniciada que involucra contratos celebrados en períodos distintos a los reclamados en aquella causa, como así también que al momento de iniciar la acción la Corte ya había establecido que de acuerdo a las disposiciones del artículo 43 de la Constitución Nacional, las asociaciones de usuarios y consumidores se encuentran legitimadas para iniciar acciones colectivas relativas a derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos, incluso de naturaleza patrimonial, siempre que demuestren: la existencia de un hecho único susceptible de ocasionar una lesión a una pluralidad de sujetos; que la pretensión esté concentrada en los efectos comunes para toda la clase involucrada y; que de no reconocerse la legitimación procesal podría comprometerse seriamente el acceso a la justicia de los integrantes del colectivo cuya representación se pretende asumir.

[344:1499](#)

Corresponde dejar sin efecto la sentencia que revocó el pronunciamiento de primera instancia que desestimó la excepción de falta de legitimación activa y rechazó la demanda si, lejos de examinar la legitimación de la actora para representar el colectivo que esta describió y que había sido cuestionada por la apelante, la alzada argumentó sobre la base de un innegable dogmatismo.

[340:1346](#)

En la Ley de Defensa al Consumidor la actuación de las autoridades de aplicación nacional en las jurisdicciones provinciales es la regla general, mientras que las facultades de las autoridades locales tienen su fundamento en una expresa habilitación (arts. 42 y 43, último párrafo), conclusión que se infiere de la propia naturaleza de las normas en juego que resultan ser de las denominadas federales en cuanto atribuyen competencia a la Secretaría de Industria y Comercio de la Nación (o un organismo jerárquicamente dependiente) para iniciar las actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a la ley y para aplicar las sanciones que correspondan.

[328:2671](#)

El defensor del pueblo de la Ciudad Autónoma no constituye la autoridad de aplicación de la ley 24.240 en el ámbito local, pues no es un órgano de gobierno local ni actúa por delegación de él, sino con absoluta independencia funcional y sin sujeción a instrucciones u órdenes.

[329:4542](#)

Si bien el objeto de la pretensión se refiere a un negocio regulado por el derecho común -al tratarse de una medida autosatisfactiva, en la que se invocan intereses difusos de los consumidores, tendiente a que se restituyan los vínculos por donde circula la parte más importante del tráfico de Internet en el país- cuyo juzgamiento, en principio, corresponde a las jurisdicciones ordinarias locales (art. 75, inc. 12 de la Constitución Nacional), no es aplicable la regla general que determina que los gobiernos provinciales y la Municipalidad de Buenos Aires actúan como autoridades locales de aplicación (art. 64 de la ley 24.240) pues no están afectados sólo intereses locales.

[327:6043](#)

De acuerdo a las disposiciones del art. 43 de la Constitución Nacional, las asociaciones de usuarios y consumidores se encuentran legitimadas para iniciar acciones colectivas relativas a derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos, incluso de naturaleza patrimonial, siempre que demuestren: la existencia de un hecho único susceptible de ocasionar una lesión a una pluralidad de sujetos, que la pretensión esté concentrada en los "efectos comunes" para toda la clase involucrada y que de no reconocerse la legitimación procesal podría comprometerse seriamente al acceso a la justicia de los integrantes del colectivo cuya representación se pretende asumir.

[338:1492](#)

En materia de legitimación procesal corresponde delimitar tres categorías de derechos: individuales, de incidencia colectiva que tienen por objeto bienes colectivos y de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos y, en todos esos supuestos, la comprobación de la existencia de un "caso" es imprescindible ya que no se admite una acción que persiga el control de la mera legalidad de una disposición, y dicho "caso" tiene una configuración típica diferente en cada uno de los supuestos, lo que resulta esencial para decidir sobre la procedencia formal de las pretensiones.

[338:1492](#)

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

[337:762](#)

Cabe dejar sin efecto la sentencia que rechazó la demanda deducida por la Unión de Usuarios y Consumidores contra la empresa de servicio telefónico, con el objeto de que se ordene a dicha prestataria el cese de la imposición a los usuarios del servicio del pago de la "Tasa de control, fiscalización y verificación" y del "Aporte al fondo fiduciario del servicio universal" y asimismo, el reintegro de las sumas ya percibidas, pues de no reconocer legitimación procesal a la actora, se produciría una clara vulneración del acceso a la justicia, ya que no aparece justificado que cada uno de los posibles afectados del colectivo involucrado promueva su propia demanda, ello así, ante la escasa significación económica de las sumas en cuestión, que individualmente consideradas, permite suponer que el costo que insumiría a cada usuario accionar en forma particular resultaría muy superior a los beneficios que derivarían de un eventual pronunciamiento favorable.

[337:196](#)

Cabe dejar sin efecto la sentencia que rechazó la demanda deducida por la Unión de Usuarios y Consumidores contra la empresa de servicio telefónico, con el objeto de que se ordene a dicha prestataria el cese de la imposición a los usuarios del servicio del pago de la "Tasa de control, fiscalización y verificación" y del "Aporte al fondo fiduciario del servicio universal" y asimismo, el reintegro de las sumas ya percibidas, pues la legitimación activa de la entidad surge directamente del art. 55 de la ley 24.240, más allá del régimen constitucional de la acción de amparo en relación con este tipo de derechos, para promover el dictado de una sentencia con efectos sobre todo un grupo de personas que no son parte en el juicio, conclusión que no implica abrir juicio sobre el fondo del asunto.

[337:196 \(Voto de la jueza Argibay\)](#)

De la ampliación constitucional de los sujetos a quienes se reconoce legitimación procesal para requerir el amparo no se sigue la automática aptitud para demandar, sin examen de la existencia de cuestión susceptible de instar el ejercicio de la jurisdicción.

[321:1352](#)

Según surge de sus arts. 42, 43 y 86, la Constitución Nacional reconoce legitimación para promover la acción de amparo a sujetos potencialmente diferentes de los afectados en forma directa

[321:1352](#)

Es admisible el recurso extraordinario si la sentencia apelada se funda en la interpretación de los arts. 42, 43 y 86 de la Constitución Nacional y la decisión ha sido contraria a los derechos que los recurrentes sustentaron en dichas normas.

[321:1352](#)

No existe cuestión justiciable si la supuesta lesión a los derechos de los consumidores invocada por los amparistas contra el art. 2° del decreto 92/97 no sólo no es de carácter general, sino que la misma norma ha dado lugar a numerosas acciones judiciales en las que se persigue el mantenimiento del régimen impugnado, por ser éste favorable a importantes sectores de habitantes del interior del país.

[321:1252](#)

No corresponde reconocer legitimación a la actora para iniciar una acción colectiva si no se advierte que la promoción de acciones individuales respecto de la cuestión planteada resulte inviable o de muy difícil concreción, ni que la naturaleza del derecho involucrado revista una trascendencia social que exceda el interés de las partes a quienes se refieren las cláusulas o que éstas afecten a un grupo tradicionalmente postergado o débilmente protegido.

[C. 161. XLIX. REX "Consumidores Financieros Asociación Civil p/su Defensa", 27/11/2014](#)

La asociación de usuarios y consumidores carece de legitimación para iniciar un proceso judicial colectivo si la cláusula de los contratos de seguro que se cuestiona - exclusión de la cobertura de seguro de automotor por parentesco- es invocada por las aseguradoras en el marco de juicios en los que la víctima de un siniestro formula un reclamo indemnizatorio; es decir que es evidente que será en ese ámbito en el que

podrá discutirse la validez de tal disposición contractual sin que se advierta que se ponga en riesgo los derechos de los usuarios y consumidores consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y en la ley 24.240.

[C. 161. XLIX. REX "Consumidores Financieros Asociación Civil p/su Defensa", s/ordinario 27/11/2014](#)

Los diputados presentantes, el Secretario General de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y el Partido Justicialista de dicho Estado carecen de legitimación para actuar en representación del colectivo conformado por todos los usuarios del servicio de energía eléctrica del ámbito geográfico de la Provincia de Buenos Aires.

[339:1223 "Abarca"](#)

La condición en la cual el partido político pretende incorporarse al frente activo demandante "como asociación" y, desde esta calificación, sumarse como representante del colectivo de usuarios de energía eléctrica, importa exorbitar las facultades del partido a competencias que la Constitución Nacional pone en cabeza de otra clase de personas jurídicas que tienen por objeto la defensa de los usuarios y consumidores y de olvidar que los partidos políticos existen por y para el régimen representativo, y en ese alto propósito no deben distraer esfuerzos ni recursos en la continua misión que les asiste para profundizar los derechos políticos de los ciudadanos y la calidad institucional dentro de una sociedad democrática.

[339:1223 "Abarca"](#)

Si el alcance y delimitación de la subcategoría de representación colectiva invocada por un club social y deportivo no son claros corresponde reenviar las actuaciones al juez de primera instancia a fin de que verifique si dicha entidad representa alguna categoría determinada de clubes, teniendo presente que, respecto de los clubes de barrio y de pueblo estarían involucrados "intereses individuales homogéneos", exigencia que requiere examinar si su tutela mediante procedimientos individuales comprometería seriamente el acceso a la justicia.

[339:1223 "Abarca"](#)

Cabe dejar sin efecto la sentencia que hizo lugar a la excepción opuesta por la demandada y consideró que la asociación actora no estaba legitimada para demandar a la empresa de medicina prepaga con el objeto de que se declarara la ineficacia de determinadas cláusulas del contrato de adhesión que aquella suscribe con sus afiliados

y que la habilitan a aumentar el valor de las cuotas mensuales que éstos abonan, dado que dicha asociación tiene entre sus propósitos la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios tutelados por el art. 42 de la Constitución Nacional y los tratados con jerarquía constitucional y la defensa de aquéllos cuando sus intereses resulten afectados y/o amenazados, mediante la interposición de acciones administrativas y judiciales y la petición a las autoridades ya sea en representación grupal, colectiva o general, por lo que no se advierten óbices para que deduzca, en los términos del párrafo segundo del artículo 43 de la Constitución Nacional, una acción colectiva, sin que obste a ello la circunstancia de que se haya demandado por la vía de un proceso ordinario, pues el propio texto constitucional autoriza el ejercicio de acciones apropiadas para la defensa de intereses colectivos con prescindencia de las figuras expresamente diseñadas en él o en las normas procesales vigentes.

[336:1236 "PADEC"](#)

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

[336:1236 "PADEC"](#)

Cabe dejar sin efecto la sentencia que hizo lugar a la excepción opuesta por la demandada y consideró que la asociación actora no estaba legitimada para demandar a la empresa de medicina prepaga pues de la lectura de las normas constitucionales en cuestión se desprende que la interpretación que el tribunal a quo hizo de ellas, podría conducir a vaciar de contenido la protección que el art. 43 de la Constitución Nacional otorgó a los consumidores, al legitimar a las asociaciones para la defensa de sus derechos, y la Cámara no tuvo en cuenta que la diversidad en materia de intereses económicos es una característica que necesariamente se da entre los consumidores de cualquier producto o servicio, omitiendo considerar que toda afectación de los intereses del grupo repercutirá de manera distinta en sus integrantes, de acuerdo con la situación económica individual de cada uno de ellos.

[336:1236 "PADEC" \(Voto del juez Petracchi\)](#)

Cabe dejar sin efecto la sentencia que hizo lugar a la excepción opuesta por la demandada, pues la legitimación activa de la entidad surge directamente del art. 55 de la ley 24.240, más allá del régimen constitucional de la acción de amparo en relación con este tipo de derechos, para promover el dictado de una sentencia con efectos sobre todo un grupo de personas que no son parte en el juicio, conclusión que no implica abrir juicio sobre el fondo del asunto.

[336:1236 "PADEC" \(Voto de la jueza Argibay\)](#)

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

[335:1080](#)

Cabe confirmar la sentencia que rechazó in limine la demanda de amparo entablada por una asociación de consumidores contra una empresa de medicina prepaga, a fin

de que provea de equipos de ventilación mecánica y accesorios para el tratamiento del "síndrome de apnea obstructiva severa" a todos sus afiliados que padezcan dicha enfermedad y requieran tratamiento, pues no concurre el presupuesto mencionado en el precedente "Halabi" (Fallos: 332:111) respecto a que la pretensión esté concentrada en los efectos comunes y no en lo que cada individuo puede peticionar, ya que, conforme surge de la documentación acompañada y de los términos de la demanda, la pretensión se encuentra focalizada exclusivamente en las particulares circunstancias del actor y no en efectos comunes de un obrar de la demandada que pudiera extenderse a un colectivo determinado o determinable, correspondiendo en consecuencia, rechazar la pretensión de la asociación de consumidores por carecer de legitimación activa, sin perjuicio de que la causa continúe su trámite respecto del co-actor afiliado.

[335:1080](#)

La Constitución Nacional admite una tercera categoría, conformada por derechos de incidencia colectiva referentes a los intereses individuales homogéneos, cuando hace alusión, en su art. 43, a los derechos de los consumidores y a la no discriminación; en estos casos no hay un bien colectivo, ya que se afectan derechos individuales enteramente divisibles, sin embargo, hay un hecho, único o continuado, que provoca la lesión a todos ellos y por lo tanto es identificable una causa fáctica homogénea.

[329:4593 \(Disidencia del juez Lorenzetti\)](#)

5. Autonomía Provincial

Si bien el art. 45, último párrafo, de la ley 24.240 faculta a las provincias para establecer su régimen de procedimiento y de regular la actuación de las autoridades provinciales para aplicar la ley, la competencia de éstas -directa o delegada- se limita al control, vigilancia y juzgamiento del cumplimiento de la ley de defensa del consumidor y de sus normas reglamentarias (art. 41, texto conf. ley 26.361), sin que correlativamente se extienda al contralor y juzgamiento de las eventuales infracciones a las normas jurídicas que regulan el mercado y que son dictadas en el marco de una específica asignación legal de competencia, aun cuando, por hipótesis, se tratara de circunstancias acaecidas en su ámbito territorial.

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

El art. 42 de la Constitución Nacional justifica la existencia de disposiciones provinciales complementarias que tengan por finalidad lograr, junto a las normas nacionales en la materia, una aplicación más efectiva de los derechos del consumidor.

[344:1557 \(Voto de los jueces Highton de Nolasco y Lorenzetti\)](#)

La competencia concurrente en materia de regulación y promoción de productos cuyo consumo importe un riesgo para la salud de la población también está fundada en el principio de aplicación eficaz de los derechos del consumidor ya que en tanto la norma impugnada pretende proteger la salud de quienes consumen cigarrillos, que constituyen un grupo especialmente vulnerable, el art. 42 de la Constitución Nacional justifica la existencia de disposiciones provinciales complementarias que tengan por finalidad lograr, junto a las normas nacionales en la materia, una aplicación más efectiva de los derechos del consumidor.

[338:1110 \(Voto del juez Lorenzetti\)](#)

La ley 24.240 legitima a las autoridades locales de aplicación para accionar judicialmente (artículo 52) pero establece específicamente que esas autoridades son las provincias y la Ciudad de Buenos Aires (artículo 42); es claro, por lo tanto, que dicha ley no reconoce como legitimados anómalos para la defensa colectiva de los derechos de los usuarios residenciales que habitan en el municipio a ningún organismo municipal.

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

La legislación local invocada en la demanda –art. 26 del Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (ley 13.133 de la Provincia de Buenos Aires)- no puede ampliar la legitimación colectiva fijada en las normas nacionales para litigar ante la justicia federal en defensa de los derechos de terceras personas.

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

El artículo 26 de la ley 13.133 de la Provincia de Buenos Aires, que reconoce legitimación a los municipios a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) en cuestiones de defensa del consumidor, solo podría justificar la legitimación colectiva del actor - intendente - para accionar en la jurisdicción provincial.

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

En materia de protección de los consumidores, consagrada expresamente en la reforma de 1994, la Ley Fundamental establece la competencia concurrente entre Nación y provincias. El régimen federal y el principio de descentralización federal llevan a sostener esa conclusión

[330:2115 \(Disidencia del juez Lorenzetti\)](#)

A los fines de determinar si la Secretaría de Defensa del Consumidor provincial, como órgano de aplicación local de la ley 24.240, tiene facultades para iniciar sumario a la actora y aplicarle sanciones o si dicha potestad es exclusiva de la Comisión Nacional de Comunicaciones, el ordenamiento jurídico debe interpretarse mediante una armónica integración, por lo que ambas autoridades pueden entender en todos aquellos asuntos que se relacionan con la atribución de velar por los derechos de los consumidores según las previsiones de la ley 24.240, no obstante las cuestiones técnicas del servicio quedan reservadas, exclusivamente, al conocimiento y decisión de la Comisión Nacional de Comunicaciones.

[339:728](#)

Corresponde dejar sin efecto la sentencia que confirmó la aplicación de multas por parte de la Dirección Nacional de Comercio Interior al Banco de la Provincia de Buenos Aires en virtud de los arts. 4° y 19 de la ley 24.240 y 27 de la ley 25.065 ya que equiparó a dicha entidad con cualquier particular sin contemplar las especiales circunstancias que hacen a su status jurídico y sin tener en cuenta que la provincia goza de suficientes prerrogativas para aplicar la ley nacional de defensa del consumidor en su jurisdicción y está facultada para aplicar sanciones al banco, que es una entidad autárquica

autónoma de derecho público provincial -según lo establecido en los arts. 1° y 8° de la ley local 9434-.

337:205 (Disidencia del juez Petracchi)

Las restricciones al fraccionamiento de vinos -impuestas por la Provincia de Mendoza al dictar la ley 6059, que ratificó el "Tratado Interprovincial de Defensa de la Vitivinicultura y de los Consumidores"- constituyen el legítimo ejercicio de facultades concurrentes que la autorizan, con fundamento en los poderes de policía para la protección de la salubridad pública, a reglamentar la actividad de ciertas industrias y facultades que sólo pueden ser reputadas en contradicción con las ejercidas por la autoridad nacional cuando median condiciones que las tornen inconciliables.

322:2780

Es formalmente admisible el recurso extraordinario si se ha puesto en tela de juicio la incompatibilidad de una ley local -ley 6907 de La Rioja- con una nacional -ley 24.240- y la Constitución Nacional y la decisión apelada ha sido a favor de la validez de la ley provincial (art. 14, inc. 2°, ley 48).

330:2081

No se advierte que la ley 6907 de La Rioja vulnere el principio de jerarquía constitucional previsto en el art. 31 de la Constitución Nacional, toda vez que dicha norma fue dictada dentro del marco de atribuciones propias de la legislatura local en tanto involucra cuestiones vinculadas al procedimiento que deben seguir las empresas prestadoras de servicios públicos provinciales en el momento de emitir las facturas, y se trata de una modalidad de prestación de un servicio público sujeto a regulación provincial, prevista por las autoridades locales en el marco de sus competencias constitucionales (art. 121 de la Ley Fundamental).

330:2081

El carácter de orden público de la ley nacional de protección al consumidor no impide que las provincias e incluso las municipalidades, dentro de sus atribuciones naturales, puedan dictar normas que tutelen los derechos de los usuarios y consumidores, en la medida que no los alteren, supriman o modifiquen en detrimento de lo regulado en la norma nacional.

330:2081

Cuando el art. 25 de la ley 24.240 dispone que "los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, serán regidos por esas normas, aplicándose la presente ley supletoriamente", ello significa que la supletoriedad debe ser entendida como su aplicación en ausencia de previsión, pero no una subordinación del microsistema del consumo, ya que en supuestos de pluralidad de fuentes, no cabe la solución jerárquica, sino la integración armónica.

[330:2081 \(Votos del juez Lorenzetti y de la jueza Argibay\)](#)

Si se trata de un procedimiento en el que el debate se ha planteado entre la empresa y el estado emisor de la norma, desvinculado de la situación de hecho que la ley provincial está destinada a regular, el interés invocado es mediato e hipotético, pues su concreción supone, primero, la omisión de incluir en las facturas la leyenda establecida en el art. 2° de la ley 6907 de La Rioja, luego, que dicha omisión sea invocada por el usuario para no pagar su deuda y, finalmente, que un juez le otorgue a dicha omisión el efecto temido por la empresa.

[330:2081 \(Voto de la jueza Argibay\)](#)

El bienestar de los ciudadanos, el federalismo, la descentralización institucional, y la aplicación efectiva de los derechos del consumidor constituyen una estructura de principios suficiente para sustentar la competencia concurrente en materia de derechos del consumidor.

[330:3098 \(Disidencia de los jueces Lorenzetti y Zaffaroni\)](#)

6. Audiencias públicas

El debate público mejora la legitimidad de las decisiones al requerir criterios comprensivos de las distintas posiciones para arribar a un consenso entrecruzado, que si bien no conducirá a lo que cada uno desea individualmente permitirá en cambio lo que todos deseamos, es decir, vivir en una sociedad ordenada sobre la base de un criterio más realista de justicia.

[339:1077](#)

Corresponde confirmar la sentencia que hizo lugar al amparo colectivo iniciado por una unión de usuarios y consumidores y dejó sin efecto de forma retroactiva el esquema tarifario de gas ordenando la restitución de los importes indebidamente percibidos por la distribuidora, toda vez que el incremento del precio del gas natural dispuesto en la resolución 226/2014 de la Secretaría de Energía de la Nación no fue precedido de debate alguno que garantice el derecho constitucional de participación ciudadana reconocido en el art. 42 de la Constitución Nacional; resultando insuficiente para tener por cumplido el recaudo constitucional citado la audiencia pública llevada a cabo el 30 de agosto de 2005, en la ciudad de San Nicolás, con relación a los aumentos contemplados en la resolución 2850/2014 del Ente Nacional Regulador del Gas.

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

La cláusula del art. 42 de la Constitución Nacional -incorporada por la Convención Reformadora de 1994- reconoce en esta materia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas con un contenido amplio, traduciendo una faceta del control social que puede manifestarse de maneras distintas y cuya ponderación ha sido dejada en manos del legislador, al que corresponde prever el mecanismo que mejor asegure aquella participación en cada caso.

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

Las audiencias públicas con las que se estructuró el derecho de participación reconocido a los usuarios en el caso del servicio de gas constituyen una de las varias maneras de participación ciudadana en la toma de decisiones públicas pero no son la única alternativa constitucional, en tanto el art. 42 no las prevé ni explícita ni implícitamente, sino que deja en manos del legislador la previsión del mecanismo que mejor asegure aquella participación en cada caso.

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

La participación de los usuarios con carácter previo a la determinación de la tarifa constituye un factor de previsibilidad, integrativo del derecho constitucional a una información "adecuada y veraz" (art. 42 CN) y un elemento de legitimidad para el poder administrador, responsable en el caso de garantizar el derecho a la información pública, estrechamente vinculado al sistema republicano de gobierno (art. 1° CN), al mismo tiempo que otorga una garantía de razonabilidad para el usuario y disminuye las estadísticas de litigación judicial sobre las medidas que se adoptan.

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

El debate público mejora la legitimidad de las decisiones al requerir criterios comprensivos de las distintas posiciones para arribar a un consenso entrecruzado, que si bien no conducirá a lo que cada uno desea individualmente permitirá en cambio lo que todos deseamos, es decir, vivir en una sociedad ordenada sobre la base de un criterio más realista de justicia.

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

El incumplimiento a la obligación de llamar a audiencia pública conforme lo exige el marco regulatorio previsto en la ley 24.076 (arts. 46, 47 y 68), en línea con el art. 42 de la Constitución Nacional, fulmina de nulidad a las normas que modifican el importe de la tarifa final que abonan los usuarios, independientemente de la denominación adoptada para los nuevos conceptos y aun cuando estos no produzcan pérdidas ni beneficios al distribuidor ni al transportista.

[343:637 \(Voto del juez Rosatti\)](#)

Las audiencias celebradas por la Unidad de Renegociación y Análisis de los Contratos de Servicios Públicos (UNIREN) en el año 2005 —en el caso, el 30 de agosto de 2005 en la ciudad de San Nicolás— no resultan instancias participativas adecuadas para subsanar la ausencia de audiencia pública en los aumentos tarifarios posteriores.

[343:637 \(Voto del juez Rosatti\)](#)

Resulta arbitraria la sentencia que declaró la nulidad del decreto 245/2012 de la Provincia de Buenos Aires en cuanto ordenaba un aumento en la tarifa del servicio público de provisión de agua potable a cargo de Aguas Bonaerenses S.A. con fundamento en que se había sido dictado sin que se hubiese garantizado un mecanismo de información y participación de los usuarios, en tanto integró el marco

regulatorio vigente al momento del dictado del cuadro tarifario cuestionado con una norma que se encontraba derogada.

[343:749 \(Disidencia de los jueces Rosenkrantz y Highton de Nolasco\)](#)

El artículo 42 de la Constitución Nacional no impone necesariamente el procedimiento de audiencias públicas sino que ha dejado en manos del legislador la determinación de cuál es el mecanismo que mejor asegure dicha participación; esta consideración resulta especialmente aplicable al ámbito de la Provincia de Buenos Aires teniendo en cuenta que la redacción del artículo 38 de la Constitución local es similar al de la Norma Nacional.

[343:749 \(Disidencia de los jueces Rosenkrantz y Highton de Nolasco\)](#)

La omisión -infundada- de otorgar a los usuarios la posibilidad de participar, con carácter previo y como requisito de validez, en la elaboración de la resolución 2926/99, resulta manifiestamente ilegal, lo que habilita la procedencia de la acción de amparo en los términos del art. 43 de la Constitución Nacional y del art. 1 de la ley 16.986.

[329:4542 \(Disidencia de los jueces Zaffaroni y Lorenzetti\)](#)

El art. 30 del decreto 1185/90 -modificado por el decreto 80/97- además de consagrar expresamente el respeto del derecho de defensa y la aplicación de las disposiciones de la ley 19.549, ha previsto la convocatoria a una audiencia pública como facultad de la Comisión Nacional de Comunicaciones como una posible conducta a seguir en supuestos en que las actuaciones o fiscalizaciones suscitan el interés de los usuarios (o terceros) o, más concretamente, puedan afectar sus derechos o intereses.

[329:4542 \(Disidencia de los jueces Zaffaroni y Lorenzetti\)](#)

La audiencia pública comporta un mecanismo de debate sobre diversos aspectos de la prestación de un servicio público y permite la democratización de las decisiones, formar un consenso acerca de ellas y dar transparencia a los procedimientos, ya que en ella participan los usuarios, sus representantes y otros sujetos que puedan estar involucrados.

[329:4542 \(Disidencia de los jueces Zaffaroni y Lorenzetti\)](#)

7. Lealtad comercial

La Ley de Lealtad Comercial regula materias cuya protección interesa al Estado Nacional en beneficio de todos los habitantes, esto es, la defensa de la buena fe en el ejercicio del comercio y la protección de los consumidores para que puedan acceder a una información fidedigna sobre los elementos que han de adquirir y constituye uno de los métodos idóneos para el cumplimiento de los deberes constitucionales impuestos al Estado para una mejor protección de sus ciudadanos al regular la garantía prevista expresamente en el art. 42 de la Constitución Nacional.

[324:1276](#)

Corresponde confirmar la sentencia que convalidó la multa impuesta por infracción al art. 1° y concordantes de la resolución 7/02 de la Secretaría de Defensa de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor, reglamentaria del art. 12, inc. i de la ley 22.802, si no es posible sostener que el plexo normativo invocado en la resolución no haya sido aplicable al hecho imputado, cuya clara descripción consta en el acta inicial.

[329:2539](#)

Lo vinculado a las anteriores infracciones que registra la empresa y su posible incidencia en los términos del art. 19 de la ley 22.802 importa un planteo que no fue propuesto ante el a quo al solicitar, con otros fundamentos, la reducción de la multa, por lo que al tratarse de una cuestión recién introducida en oportunidad de la apelación federal resulta ajena a la instancia extraordinaria.

[329:2539](#)

Resulta innecesario abordar lo referido al art. 9 de la ley 22.802 en el que el recurrente pretende subsumir el hecho imputado para fundar la arbitrariedad de la sanción pues aun cuando entre los objetos que tiende a proteger ese precepto también se encuentre el precio, no ha sido invocado por la autoridad administrativa ni por el a quo y, además, requiere elementos específicos cuyo análisis resulta ajeno al caso.

[329:2539](#)

Si la tacha de arbitrariedad se encuentra inescindiblemente unida a los agravios vinculados a la inteligencia asignada por la cámara a normas federales -arts. 1 y 6 de la ley 22.802 y 18 de la resolución reglamentaria 100/83- es aconsejable su tratamiento conjunto.

[329:1951](#)

No corresponde aplicar las normas generales del Código Penal respecto de infracciones sancionadas por leyes especiales, según un ordenamiento jurídico que les es propio, en tanto el criterio que se debe observar resulte del sistema particular de tales leyes, de su letra y de su espíritu -como ocurre con el término de prescripción establecido en el art. 26 de la ley 22.802- sin necesidad de acudir a la remisión prevista (art. 4 del Código Penal).

[329:1951](#)

Corresponde rechazar el agravio fundado en que no era exigible que los requisitos de identificación figuraran también en el envoltorio pues, de acuerdo con los arts. 1 y 2 de la resolución 100/83, tal situación sólo se contempla para supuestos donde los "embalajes o envoltorios" que contengan los envases sean transparentes y permitan una correcta visualización de tales exigencias.

[329:1951](#)

No se aparta de las constancias de la causa y de la solución prevista en las normas que rigen la cuestión, la sentencia que -al imponer una multa por mercaderías identificadas en idioma extranjero- afirmó que cuando la ley 22.802 menciona envases, etiquetas o envoltorios no habla de opciones sino de la obligación de indicar la información reglamentaria a simple vista para que sea inmediatamente percibida por el consumidor.

[329:1951](#)

Lo atinente a la determinación del carácter peligroso de la mercadería, cuyo análisis fue soslayado y que el recurrente entendió decisivo para la correcta solución del caso, remite al examen de aspectos de hecho y prueba ajenos, por su naturaleza a la jurisdicción extraordinaria.

[329:1951](#)

Determinar si los productos en virtud de los cuales se sancionó a la recurrente reúnen las características para convertir en facultativas las exigencias previstas en el art. 1 de la ley 22.802, importa el análisis de cuestiones de hecho y prueba, ajenas al recurso extraordinario.

[329:1951](#)

Si la sanción no se impuso por incumplir la obligación de controlar la veracidad de la información que, de acuerdo a la ley, deben contener los productos que el recurrente comercializa, sino por haber violado la prohibición de venderlos sin identificación (art. 1, inc. b), de la ley 22.802), el art. 6° de la ley de lealtad comercial no guarda relación directa o inmediata con lo decidido.

[329:1951](#)

Siendo la fe pública ante el accionar desleal de los comerciantes lo que se pretende proteger con el castigo de las conductas que se endilgan al recurrente, resulta innecesario requerir la comprobación de un perjuicio concreto al consumidor.

[329:1951](#)

En tanto el pronunciamiento contiene fundamentos suficientes con base en las constancias del legajo y en las normas que rigen el caso (arts. 18 y 19 de la ley 22.802) corresponde confirmar la multa impuesta dentro de los límites establecidos por la ley.

[329:1951](#)

Es procedente el recurso extraordinario deducido contra la multa impuesta si se halla en tela de juicio la interpretación de normas de carácter federal -arts. 1, 4 y 6 de la ley 22.802, art. 18 de la resolución 100/83 y art. 1 de la resolución 92/98- y la decisión ha sido adversa a las pretensiones del recurrente.

[329:1951 \(Voto de la Jueza. Argibay\)](#)

Corresponde declarar mal concedido el recurso ordinario de apelación contra la sentencia que confirmó las multas por infracción al punto I, del inc. b, del art. 2° del decreto 1153/97 -reglamentario de la ley 22.802- y del art. 4° de la ley 24.240 ya que el eventual y secundario interés fiscal que pueda tener la Nación en la percepción de ingresos provenientes de la aplicación de sanciones administrativas pecuniarias - disciplinarias o represivas- no basta para autorizar dicho recurso, toda vez que no puede hablarse de valor disputado cuando está en juego la aplicación de tales sanciones, cuya finalidad es restaurar el orden jurídico infringido, y no reparar un perjuicio o constituir una fuente de recursos para el erario.

[335:1430](#)

La decisión que entendió que la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia carecía de facultades para dictar las medidas asegurativas previstas en el art. 35 de la Ley de Defensa de la Competencia (ley 25.156) desconoce que dicho organismo actuó

en virtud de las atribuciones que le confiere el art. 58 de la ley mencionada para entender, junto con el Secretario de Comercio Interior, en las causas relacionadas con la aplicación del régimen de defensa de la competencia hasta la puesta en funcionamiento del Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia -hecho que aún no ha acontecido-, ya que el propósito de esa norma fue que hasta la puesta en funcionamiento del tribunal, los derechos de los usuarios y consumidores no quedarán desprotegidos.

[338:234 \(Disidencia de la jueza Highton de Nolasco\)](#)

8. Derechos de incidencia colectiva

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

[344:791](#)

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

[344:791](#)

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

[344:1499](#)

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

[337:1361 "Kersich"](#)

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

[337:762](#)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De modo previo a evaluar los términos del acuerdo conciliatorio en un proceso colectivo resulta esencial que el juez determine si se está en presencia de uno de tal tipo y de ser así, es indispensable que se evalúe si la composición del colectivo resulta clara y si quien se presenta como representante reúne los caracteres que garantizan que podrá ejercer correctamente la defensa de los derechos en cuestión y, por lo tanto, amerita ser considerado el representante adecuado; asimismo es necesario que arbitre un procedimiento apto para garantizar la adecuada notificación de todas aquellas personas que pudieran tener un interés en los términos del convenio, de manera de asegurarles tanto la alternativa de optar por quedar fuera de él como la de, eventualmente, formular observaciones u objeciones.

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

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

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

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

[338:40](#)

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

[338:40](#)

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

través de una acordada- en tanto los aludidos inconvenientes podrían conllevar a situaciones de gravedad institucional.

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

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

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

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

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

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

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

Para la admisión formal de toda acción colectiva se requiere la verificación de ciertos recaudos elementales que hacen a su viabilidad tales como la precisa identificación del grupo o colectivo afectado, pues resulta razonable exigir a quienes pretenden iniciar

procesos colectivos una definición cierta, objetiva y fácilmente comprobable de la clase, lo cual exige caracterizar suficientemente a sus integrantes de forma tal que resulte posible a los tribunales corroborar, en la etapa inicial del proceso, tanto la existencia de un colectivo relevante como determinar quiénes son sus miembros.

338:1492

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

338:1492

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

337:196

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

manera distinta en sus integrantes, de acuerdo con la situación económica individual de cada uno de ellos.

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

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

[339:1223 "Abarca"](#)

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

[339:1223 "Abarca"](#)

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

[339:1223 "Abarca"](#)

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

336:1236 "PADEC"

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

335:1080

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

legitimación activa, sin perjuicio de que la causa continúe su trámite respecto del co-actor afiliado.

[335:1080](#)

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

[332:111 "Halabi"](#)

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

[344:791](#)

9. Servicios públicos

Los prestadores de servicios públicos de transporte deben cuidar la vida y la salud de los pasajeros que confían en que aquellos se han ocupado razonablemente de su seguridad, por lo que no puede exigirse a los consumidores que se comporten como contratantes expertos que exijan pruebas e información antes de usar el servicio.

[341:1179](#)

La interpretación de la obligación de seguridad que tiene causa en el contrato de transporte de pasajeros debe ser efectuada con sustento en el derecho a la seguridad previsto para los consumidores y usuarios en el art. 42 de la Constitución Nacional; la incorporación del vocablo seguridad en la Carta Magna es una decisión valorativa que obliga a los prestadores de servicios públicos a desempeñar conductas encaminadas al cuidado de lo más valioso: la vida y la salud de los habitantes, ricos o pobres, poderosos o débiles, ancianos o adolescentes, expertos o profanos.

[337:1431](#)

La seguridad es un valor expuesto en la norma del artículo 42 de la Constitución Nacional que debe guiar la acción de todos aquellos que realizan actividades que – directa o indirectamente- se vinculen con la vida o la salud de las personas; la presencia de ese valor en el texto constitucional es una decisión valorativa que obliga a los prestadores de servicios públicos desempeñar conductas encaminadas al cuidado de lo más valioso que existe en ella: la vida y la salud de sus habitantes, ricos o pobres, poderosos o débiles, ancianos o adolescentes, expertos o profanos.

[343:2255](#)

Corresponde revocar la sentencia que rechazó la acción interpuesta por la Unión de Usuarios y Consumidores -en los términos del art. 55 de la Ley de Defensa del Consumidor- contra Trenes de Buenos Aires S.A. (TBA), el Estado Nacional y la Comisión Nacional de Regulación del Transporte ya que el art. 42 de la Constitución Nacional revela la especial protección que el constituyente decidió otorgar a los usuarios y consumidores en razón de ser sujetos particularmente vulnerables y garantiza un estándar mínimo de calidad que todo servicio público debe cumplir -sin que las razones de emergencia puedan servir de fundamento para sacrificar los derechos del individuo en pos de la supervivencia de las instituciones del gobierno- y el pronunciamiento recurrido se apartó, sin razones fundadas, de la abundante prueba producida en el expediente.

[337:790](#)

Corresponde confirmar la sentencia que hizo lugar al amparo colectivo iniciado por una unión de usuarios y consumidores y dejó sin efecto de forma retroactiva el esquema tarifario de gas ordenando la restitución de los importes indebidamente percibidos por la distribuidora, toda vez que el incremento del precio del gas natural dispuesto en la resolución 226/2014 de la Secretaría de Energía de la Nación no fue precedido de debate alguno que garantice el derecho constitucional de participación ciudadana reconocido en el art. 42 de la Constitución Nacional; resultando insuficiente para tener por cumplido el recaudo constitucional citado la audiencia pública llevada a cabo el 30 de agosto de 2005, en la ciudad de San Nicolás, con relación a los aumentos contemplados en la resolución 2850/2014 del Ente Nacional Regulador del Gas.

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

La participación de los usuarios con carácter previo a la determinación de la tarifa constituye un factor de previsibilidad, integrativo del derecho constitucional a una información "adecuada y veraz" (art. 42 CN) y un elemento de legitimidad para el poder administrador, responsable en el caso de garantizar el derecho a la información pública, estrechamente vinculado al sistema republicano de gobierno (art. 1° CN), al mismo tiempo que otorga una garantía de razonabilidad para el usuario y disminuye las estadísticas de litigación judicial sobre las medidas que se adoptan.

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

Resulta arbitraria la sentencia que declaró la nulidad del decreto 245/2012 de la Provincia de Buenos Aires en cuanto ordenaba un aumento en la tarifa del servicio público de provisión de agua potable a cargo de Aguas Bonaerenses S.A. con fundamento en que se había sido dictado sin que se hubiese garantizado un mecanismo de información y participación de los usuarios, en tanto integró el marco regulatorio vigente al momento del dictado del cuadro tarifario cuestionado con una norma que se encontraba derogada.

[343:749 \(Disidencia de los jueces Rosenkrantz y Highton de Nolasco\)](#)

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

[339:1077](#)

En materia tarifaria la participación de los usuarios de un servicio público no se satisface con la mera notificación de una tarifa ya establecida, ya que es imperativo constitucional garantizar la participación ciudadana en instancias públicas de discusión y debate susceptibles de ser ponderadas por la autoridad de aplicación al momento de la fijación del precio del servicio.

339:1077

La cláusula del art. 42 de la Constitución Nacional -incorporada por la Convención Reformadora de 1994- reconoce en esta materia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas con un contenido amplio, traduciendo una faceta del control social que puede manifestarse de maneras distintas y cuya ponderación ha sido dejada en manos del legislador, al que corresponde prever el mecanismo que mejor asegure aquella participación en cada caso.

339:1077

Si la demanda de los usuarios residenciales ha sido acogida y han resultado vencedores en el campo jurídico, por aplicación del más elemental sentido de justicia, la tarifa final que se les aplique como consecuencia del pronunciamiento de la Corte en ningún caso puede arrojar como resultado sumas mayores a las que dichos actores hubiesen debido abonar por estricta aplicación del nuevo cuadro tarifario, considerando la tarifa social.

339:1077

Todo reajuste tarifario, con más razón frente a un retraso, debe incorporar como condición de validez jurídica -conforme con la previsión constitucional que consagra el derecho de los usuarios a la protección de sus "intereses económicos" (art. 42 de la Constitución Nacional)- el criterio de gradualidad, expresión concreta del principio de razonabilidad; la aplicación de dicho criterio permitiría la recuperación del retraso invocado y, a la vez, favorecería la previsión de los usuarios dentro de la programación económica individual o familiar.

339:1077

Corresponde hacer lugar a la demanda iniciada por una asociación de usuarios y consumidores con el objeto de que se ordene el reintegro de las sumas de dinero liquidadas y trasladadas a los usuarios del servicio de telefonía, en concepto de impuesto sobre los créditos y débitos en cuentas bancarias dispuesto por la ley 25.413 correspondientes a períodos anteriores al 7 de febrero de 2013, toda vez que si bien ello significó una restricción al derecho a la estabilidad impositiva de la licenciataria, tal limitación fue transitoria y tuvo por fundamento la emergencia pública declarada por la ley 25.561 establecida a fin de que la "exacta incidencia económica y geográfica" (según el Contrato de Transferencia) del impuesto en la tarifa fuera controlada por la autoridad

administrativa de manera previa a su traslado a los usuarios y con el objetivo de proteger los intereses de usuarios del servicio.

[U. 63. XLIX. REX "Unión de Usuarios y Consumidores" , 15/09/2015](#)

La ley 24.240 comporta un marco de integración armónico con las normas que regulan el servicio telefónico. En efecto, la supletoriedad prevista en el art. 25 de la ley, en su relación con los servicios públicos domiciliarios con legislación específica, controlados por organismos allí previstos, debe ser entendida como su aplicación en ausencia de previsión, pero no una subordinación del microsistema del consumo.

[330:2115 \(Disidencia del juez Lorenzetti\)](#)

Es contradictorio el pronunciamiento que transcribió el art. 43 de la Constitución Nacional, en virtud del cual el acto u omisión impugnado mediante la acción de amparo debe provocar una lesión o una amenaza en forma actual o inminente, y luego rechazó el amparo con fundamento en que el decreto 702/95 no provoca "automáticamente" una lesión actual en los derechos de los usuarios del servicio público.

[321:1352 \(Disidencia de los jueces Belluscio, Petracchi y Bossert\)](#)

En todo régimen de prestación de servicios públicos por medio de concesionarios, las tarifas son fijadas, aprobadas o verificadas por el poder público conforme a lo que disponen la ley o el contrato, atribución que tiene en mira consideraciones de interés público, tales como asegurar la prestación del servicio en condiciones regulares y la protección del usuario.

[322:3008](#)

La tutela expedita de los derechos del usuario de los servicios públicos que consagra el art. 43 de la Constitución Nacional sería letra muerta si se interpretase esa cláusula en el sentido de que ella se reduce a garantizar a cada usuario el derecho de demandar individualmente el cobro de unos pocos pesos o centavos, pese a tener idénticos intereses y una misma causa para accionar que los demás.

[322:3008 \(Disidencia del juez Petracchi\)](#)

Las prestaciones que el Estado, por sí o a través de sus concesionarios, ponen a disposición de los usuarios de los servicios públicos, constituyen formas de asistencia sin las cuales la vida diaria del hombre común en la sociedad actual es apenas concebible.

[322:3008 \(Disidencia del juez Petracchi\)](#)

De la ley 23.696 y los decretos 2074/90, 1141/91 y 2608/93, dictados con base en ella -que autorizaron, reglamentaron y aprobaron la privatización por concesión del servicio público de trenes subterráneos- resulta que al Poder Ejecutivo le han sido delegadas atribuciones suficientes para determinar las tarifas respectivas, bien que atendiendo tanto al costo de explotación como a la utilidad de los usuarios y a los demás factores de política sectorial y general que resulten de las políticas aprobadas por el Congreso.

[322:3008 \(Disidencia del juez Petracchi\)](#)

Cabe confirmar la sentencia que declaró legítimas las resoluciones de la Comisión Nacional de Comunicaciones y le ordenó a la actora abstenerse, a partir de la vigencia de la ley 25.561, de trasladar el mayor costo de tributos municipales a la tarifa, además de que, en caso de haberlo hecho, reintegrara tal concepto a los usuarios en la facturación siguiente y que a partir de dicha ley no trasladara costo impositivo indirecto alguno a las tarifas sin previa intervención de la Administración Pública, dado que la CNC al dictar aquéllas resolvió con ajuste a las normas en vigor, esto es en el marco de la emergencia pública declarada por la ley 25.561.

[335:2185](#)

Cuando el artículo 35 del régimen tarifario prevé una comunicación que la concesionaria debe dirigir al usuario que desagüe a conductos pluviales para que modifique su situación y realice el desagüe en los conductos cloacales, es precisamente mediante esa comunicación que la concesionaria debe advertir al usuario su obligación de cambiar la situación en que se encuentra, y si, eventualmente, éste no la modificara en el plazo fijado a tal efecto, aquélla podría cobrar el referido "adicional" y el usuario podría ser merecedor de las penalidades que correspondieran, pudiendo afirmarse que el efectivo cumplimiento de tal comunicación o "intimación", comporta un presupuesto necesario tanto para ejercer el derecho a facturar-como servicio de desagüe cloacal- el adicional, cuanto para imponer las penalidades en caso de que el usuario no modifique su situación.

[332:306](#)

El colector pluvial no constituye un desagüe alternativo, ya que es obligación del usuario conectarse al colector cloacal, y todo otro desagüe cloacal alternativo deberá ser cegado, y el concesionario debe ofrecer, a tal fin, una capacidad cloacal disponible y suficiente para transportar y tratar los efluentes, y las comunicaciones o intimaciones aparecen, en varias normas, como conductas expresamente exigidas al concesionario con el objeto de que los usuarios modifiquen distintas situaciones en que se encuentren.

[332:306](#)

Cabe confirmar la sentencia que rechazó la demanda promovida con el objeto de que se declarase la nulidad de las resoluciones del Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios mediante las cuales se intimó a la actora a devolver los importes facturados y cobrados a la usuaria en concepto de efluentes de otra fuente conforme el art- 34 del Régimen Tarifario de la Concesión, aplicándole asimismo una multa, pues la recurrente no ha demostrado que la interpretación realizada por el ente aludido, comporte un apartamiento evidente del alcance del marco normativo, de las cláusulas contractuales y del reglamento de los usuarios, limitándose a formular su propio criterio interpretativo, sin dar razones que permitan considerar que la conclusión impugnada sea ilegítima, desacertada e infundada.

332:306

La finalidad de la ley 25.565 -con el sentido de solidaridad federal (Fallos: 327:5012) ha sido que todos los consumidores de gas, por cualquier red o ducto, financien la venta para uso domiciliario de cilindros, garrafas o gas licuado de petróleo, así como las tarifas diferenciales a los consumos residenciales que rigen para determinadas regiones del país, por ello cabe interpretar que el recargo del art. 75 de la ley 25.565 -que instauró el Fondo Fiduciario para Subsidios de consumos residenciales de gas- rige también para el propio consumo, efectuado por cualquier red o ducto, y no obsta a ello que la norma no designe a los productores de gas como contribuyentes, sino sólo como agentes de percepción del recargo.

331:2453

En el contexto de la sanción de la ley 24.076, la licenciataria no recibió privilegio del monopolio, ni siquiera de la exclusividad absoluta, sino que debe interpretarse que recibió un derecho de prioridad, fijando dicha norma como objetivos, incentivar la eficiencia y la protección de los consumidores, y otorgando al ente regulador la misión de designar al prestador u operador del servicio público, incluso con posibilidad de ejercer facultades expropiatorias cuando fuese imprescindible en beneficio del bien común.

331:1369

Cabe afirmar que ENARGAS actuó de conformidad con el procedimiento del art. 16 de la ley 24.076, si ante la falta de acuerdo entre las partes, convocó a una audiencia pública, donde quedó en evidencia la disconformidad de los consumidores con la participación de la distribuidora de la zona en la operación de las redes, por lo cual decidió, sobre la base de "atender al criterio de mayor conveniencia para el usuario final", designar a otro prestador para la operación del servicio, sin que se advierta que

en el empleo de tal criterio discrecional, aquél haya estado al margen de las normas o se hubiera hecho un ejercicio irrazonable de dicha facultad.

[331:1369](#)

Cabe dejar sin efecto la sentencia que confirmó la disposición de la Secretaría de la Competencia, Desregulación y Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía, que impuso la sanción de apercibimiento al Correo Oficial por infracción al art. 19 de la Ley de Defensa del Consumidor- 24.240- e incumplimiento en la calidad del servicio, pues el actor no podía ser sancionado por la autoridad de aplicación de dicha ley, ya que la falta en el servicio- por cuanto la correspondencia remitida no obstante haber sido recibida por la sumariada, nunca llegó a destino-, aun cuando implica circunstancias contempladas en dicha norma, el control de tales actividades fue encomendado a la CNC, órgano creado para fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones y condiciones en que los operadores privados y el Correo Oficial prestan los servicios postales, ya sea de oficio o a petición de parte interesada (art. 6º, inc. b del decreto 1185/90).

[333:662](#)

Los usuarios del servicio público de distribución de energía eléctrica están aprehendidos en la categoría de "terceros", aun cuando resulten beneficiarios -si bien con obligaciones- del contrato de concesión suscripto entre el Estado concedente y la distribuidora concesionaria pues, en materia de interpretación de concesiones, nada debe tomarse como concedido sino cuando es dado en términos inequívocos o por una implicancia igualmente clara. La afirmativa, necesita ser demostrada, el silencio es negación y la duda es fatal para el derecho del concesionario.

[328:651 \(Disidencia parcial del juez Zaffaroni\)](#)

El régimen de penalidades tiene por finalidad medir la calidad del servicio de distribución de energía eléctrica, por lo que las sanciones están destinadas a orientar las inversiones de la distribuidora hacia el beneficio de los usuarios, en el sentido de mejorar la calidad en la prestación del servicio, aun cuando aquél deba determinarse en función del "perjuicio económico" que se ocasione al usuario y las multas deben ser acreditadas en su factura (conf. inc. b.1.4. de la reglamentación del art. 56 de la ley 24.065, aprobada por decreto n.º 1398/92).

[328:651 \(Disidencia parcial del juez Zaffaroni\)](#)

En tanto la protección de los intereses económicos de los usuarios tiene resguardo constitucional, ante la ausencia de norma con rango de ley que limite la reparación de los daños causados por las distribuidoras de energía eléctrica a sus usuarios, no cabe restringir su alcance por vía reglamentaria o contractual, reduciéndola al costo estimado del producto no suministrado.

[328:651 \(Disidencia parcial del juez Zaffaroni\)](#)

La sentencia que rechazó la acción de amparo promovida por el Defensor del Pueblo de la Nación contra Trenes de Buenos Aires S.A. (TBA) a fin de que se preste el servicio de transporte ferroviario en forma digna y eficiente y que garantice el desplazamiento de personas con discapacidades, de acuerdo con lo establecido por el art. 75, inc. 23 de la Constitución Nacional y la ley 24.314, de Accesibilidad de Personas con Movilidad Reducida y contra el Estado Nacional para que ejecute los controles y acciones necesarias, constituye un exceso de rigor formal ya que los jueces -al rehusarse a dirimir los planteos propuestos- no tuvieron en cuenta la abundante actividad probatoria producida por las partes, que resulta claramente conducente para la decisión del fondo del asunto, máxime si se había dispuesto la suspensión de los plazos procesales por el transcurso de dos años, con sustento en que existía un expediente análogo, en el que se habían ordenado medidas probatorias para mejor proveer.

[337:771](#)

Las normas restrictivas de los derechos de las actoras contenidas en el art. 45 de la ley 26.522, en la medida en que arrastran como consecuencia la extinción forzada del vínculo contractual y voluntario de los usuarios de los servicios de cable que las demandantes prestan, importan una intromisión indebida de la autoridad pública en el ámbito de la privacidad que resguarda en plenitud el art. 19, primera parte, de la Constitución Nacional.

[336:1774 \(Disidencia del juez Fayt\)](#)

La obligación de informar el detalle de las llamadas -establecida por la ley 3674 de Río Negro- no es muy diferente de la que tiene cualquier comerciante de emitir una factura consignando en ella los bienes o servicios que constituyen la causa del precio que cobra. La disposición cuestionada no atenta contra la preservación del tráfico interprovincial, no perjudica la marcha y prestación del servicio telefónico, y no parece que pudiera originar conflictos y complicaciones en la aplicación del régimen telefónico, no impide la realización de concesiones, ni priva del goce de privilegios que el Congreso haya otorgado según sus atribuciones constitucionales.

[330:3098 \(Disidencia de los jueces Lorenzetti y Zaffaroni\)](#)

10. Salud

El derecho a la salud comprende el acceso a la información, esto es, el derecho de solicitar, recibir y difundir información e ideas acerca de las cuestiones vinculadas con esa temática y este acceso a la información también está garantizado por el art. 42 de la Constitución Nacional, que prevé el derecho de los consumidores y usuarios a un conocimiento adecuado y veraz, aparte de que no puede obviarse el rol fundamental que lleva adelante la prensa al investigar y divulgar informaciones y opiniones que enriquecen el debate público en materia de salud y que, en definitiva, fomentan la fiscalización de la actividad.

[340:1111](#)

La ley 10.606 de la Provincia de Buenos Aires pretende proteger la salud de quienes consumen medicamentos, que constituyen un grupo especialmente vulnerable.

[344:1557 \(Voto de los jueces Highton de Nolasco y Lorenzetti\)](#)

Una lectura integral y armónica de la ley 10.606 de la Provincia de Bs As y de la ley 17.565 y los decretos 2284/91 y 240/99 permite concluir que son normas complementarias que pretenden avanzar en la concreción de políticas públicas comunes en orden a la protección de derechos fundamentales de la población y, en particular, de los consumidores de productos farmacéuticos.

[344:1557 \(Voto de los jueces Highton de Nolasco y Lorenzetti\)](#)

La presencia de un director técnico farmacéutico no basta para garantizar el derecho a la salud de los consumidores, en tanto el ánimo de lucro de una persona que no sea farmacéutico no está mitigado de modo equivalente al de los farmacéuticos autónomos pues la subordinación del farmacéutico trabajador por cuenta ajena al titular de la farmacia podría implicar que aquel no pueda oponerse a las instrucciones del titular.

[344:1557 \(Voto de los jueces Highton de Nolasco y Lorenzetti\)](#)

La competencia concurrente en materia de regulación y promoción de productos cuyo consumo importe un riesgo para la salud de la población también está fundada en el principio de aplicación eficaz de los derechos del consumidor ya que en tanto la norma impugnada pretende proteger la salud de quienes consumen cigarrillos, que

constituyen un grupo especialmente vulnerable, el art. 42 de la Constitución Nacional justifica la existencia de disposiciones provinciales complementarias que tengan por finalidad lograr, junto a las normas nacionales en la materia, una aplicación más efectiva de los derechos del consumidor.

[338:1110 \(Voto del juez Lorenzetti\)](#)

Si bien la actividad que asumen las empresas de medicina prepaga presenta rasgos mercantiles (arts. 7 y 8, inc. 5, del Código de Comercio), en tanto ellas tienden a proteger las garantías a la vida, salud, seguridad e integridad de las personas, adquieren también un compromiso social con sus usuarios, que obsta a que puedan desconocer un contrato so consecuencia de contrariar su propio objeto que debe efectivamente asegurar a los beneficiarios las coberturas tanto pactadas como legalmente establecidas.

[324:677](#)

La actividad que realizan las empresas de medicina prepaga queda comprendida en la ley 24.240.

[324:677 \(Voto del juez Vázquez\)](#)

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

[335:1080](#)

Cabe confirmar la sentencia que rechazó in limine la demanda de amparo entablada por una asociación de consumidores contra una empresa de medicina prepaga, a fin de que provea de equipos de ventilación mecánica y accesorios para el tratamiento del "síndrome de apnea obstructiva severa" a todos sus afiliados que padezcan dicha enfermedad y requieran tratamiento, pues no concurre el presupuesto mencionado en el precedente "Halabi" (Fallos: 332:111) respecto a que la pretensión esté concentrada en los efectos comunes y no en lo que cada individuo puede peticionar, ya que, conforme surge de la documentación acompañada y de los términos de la demanda, la pretensión se encuentra focalizada exclusivamente en las particulares circunstancias del actor y no en efectos comunes de un obrar de la demandada que pudiera extenderse a un colectivo determinado o determinable, correspondiendo en consecuencia, rechazar la pretensión de la asociación de consumidores por carecer de legitimación activa, sin perjuicio de que la causa continúe su trámite respecto del co-actor afiliado.

[335:1080](#)

El recurso extraordinario deducido contra la sentencia que confirmó la sanción mediante la cual la Dirección de Comercio interior impuso a una empresa de medicina prepaga multa por infracción al artículo 19 de la ley 24.240- incumplimiento de la prestación del servicio médico con relación al afiliado, es inadmisibles (art. 280 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).

[331:2614](#)

Cabe confirmar la sentencia que ratificó la sanción mediante la cual la Dirección de Comercio Interior impuso a una empresa de medicina prepaga multa por infracción al artículo 19 de la ley 24.240, pues al negarle a un afiliado discapacitado medicación farmacológica prescrita por el médico para un tratamiento de esquizofrenia paranoide, ha incumplido la prestación del servicio médico, resultando indiscutible la potestad sancionadora de la autoridad administrativa, sin perjuicio de las acciones judiciales que, en favor del usuario o consumidor, también prevé la ley.

[331:2614 \(Disidencia del juez Maqueda\)](#)

Cabe confirmar la sentencia que desestimó la demanda y rechazó el pedido de la asociación actora para que se declarara la inconstitucionalidad de las resoluciones N° 9/04 (SCT) y su modificatoria N° 175/07 (SCI) que permiten -a su criterio- que el prestador del servicio de medicina prepaga pueda unilateralmente modificar las condiciones de un contrato de ejecución, aumentar el precio del servicio o rescindirlo, previa notificación al usuario con una antelación de 30 días, pues no resulta aceptable la alegada violación al principio constitucional de igualdad, en tanto el apelante no

efectuó un mínimo desarrollo argumental que permita sustentar su agravio, en los términos que le exige la jurisprudencia del Tribunal.

[336:1612](#)

Cabe confirmar la sentencia que desestimó la demanda en tanto la modificación unilateral del contrato reúna las condiciones fijadas en el Anexo I de la Res. 9/04 (SCT) y el hecho de que se haya reducido el plazo en que debe ser notificado aquel cambio -de 60 días a un término no menor a los 30 días-, no se exhibe per se cómo una cláusula abusiva ni constituye una irrazonable restricción de los derechos que consagran los arts. 42 y 43 de la Constitución Nacional, pues no puede predicarse en abstracto y para todo supuesto, la insuficiencia o ineptitud de aquel plazo para admitir la modificación introducida o, en su caso, ejercer la opción de rescindir el contrato.

[336:1612](#)

Cabe confirmar la sentencia que desestimó la demanda y rechazó el pedido de la asociación actora para que se declarara la inconstitucionalidad de las resoluciones N° 9/04 (SCT) y su modificatoria N° 175/07 (SCI) pues aun cuando el raciocinio efectuado por el a quo acerca de los derechos que ante una alteración contractual les asistirían en forma individual a los consumidores, y a las asociaciones si se hallaran en juego derechos de incidencia colectiva, pueda considerarse erróneo puesto que podría llegar a vaciar de contenido la protección que brinda el arto 43 de la Constitución Nacional, se trata de expresiones obiter dicta que no integra la unidad lógico-jurídica que es la sentencia, dado que no constituyen la motivación que ha servido de base a lo decidido en el pleito, ni podría ser impedido en el futuro el acceso de la actora a la justicia sobre la base de tales consideraciones, razón por la que no le causa un gravamen actual y concreto que pueda ser examinado por el Tribunal.

[336:1612 \(Voto del juez Petracchi\)](#)

11. Bancos

Corresponde confirmar la sentencia que revocó la resolución por la que se había admitido la excepción de falta de legitimación activa opuesta por el banco demandado si el derecho cuya protección procura la actora es de incidencia colectiva referente a intereses individuales homogéneos y se encuentran cumplidos los recaudos para hacer viable una acción colectiva en los términos de la doctrina sentada en el precedente "Halabi" (Fallos: 332:111) y del art. 52 de la ley 24.240 y se trata de un hecho único susceptible de ocasionar una lesión a los derechos de una pluralidad de sujetos - cuestionamiento del concepto "riesgo contingente" en algunos supuestos y cobro de una Tasa Efectiva Anual considerada abusiva-, y en tanto la pretensión está concentrada en los "efectos comunes" para toda la clase de los sujetos afectados y se enmarca dentro del objeto estatutario de la asociación actora.

[337:753](#)

Corresponde confirmar la sentencia que convalidó la disposición de la Dirección Nacional de Comercio Interior por la que se impuso al Banco de la Provincia de Buenos Aires sanciones de multa por infracción a los arts. 4° y 19 de la ley 24.240 y al art. 27 de la ley 25.065 ya que la exención de los gravámenes a los que se refiere el art. 4° de la ley provincial 9434 -Carta orgánica de la citada entidad- no guardan relación con el comportamiento del banco respecto del cumplimiento de normas de derecho común y frente a la vulneración de las garantías constitucionales de los consumidores.

[337:205](#)

Las características del sistema del derecho del consumidor, de fuente constitucional, autónoma y claramente protectoria, sumadas al hecho de que el Banco de la Provincia de Buenos Aires no cuestionó la aplicación de la ley 24.240 -ya que solo pretende su aplicación parcial, en tanto intenta desconocer la autoridad de aplicación prevista en ese ordenamiento normativo-, impiden concluir que al imponer las sanciones de multa por infracción a los arts. 4° y 19 de la ley 24.240 y al art. 27 de la ley 25.065 se haya afectado la reserva formulada en la última parte del art. 121 de la Constitución Nacional y la distribución de competencias allí diseñada.

[337:205 \(Voto del juez Lorenzetti\)](#)

12. Obligación de seguridad

La seguridad es un valor expuesto en la norma del artículo 42 de la Constitución Nacional que debe guiar la acción de todos aquellos que realizan actividades que – directa o indirectamente- se vinculen con la vida o la salud de las personas; la presencia de ese valor en el texto constitucional es una decisión valorativa que obliga a los prestadores de servicios públicos desempeñar conductas encaminadas al cuidado de lo más valioso que existe en ella: la vida y la salud de sus habitantes, ricos o pobres, poderosos o débiles, ancianos o adolescentes, expertos o profanos.

[343:2255](#); [337:1431](#)

La "situación de incertidumbre", invocada como único argumento para solventar la exoneración de responsabilidad de la empresa distribuidora de gas demandada por los daños sufridos por madre e hijo y debido a la cual perdiera la vida el menor, debió ser acompañada de un análisis fundado, ponderando la obligación de seguridad mentada por el artículo 42 de la Constitución Nacional, los elementos de prueba reunidos en el expediente y la atribución de responsabilidad que, de manera especial y con carácter objetivo, establece el artículo 40 de la ley 24.240.

[343:2255](#)

Es arbitraria la sentencia que eximió de responsabilidad a la empresa distribuidora de gas por los daños provocados por la intoxicación con monóxido de carbono sufrida por una mujer y su hijo y debido a la cual perdiera la vida el menor, toda vez que el tribunal omitió considerar que la interpretación del alcance de la obligación de seguridad y la consecuente atribución de responsabilidad debe ser efectuada teniendo en cuenta el derecho a la seguridad previsto en la Constitución Nacional para los consumidores y usuarios.

[343:2255](#)

Es arbitraria la sentencia que eximió de responsabilidad a la empresa distribuidora de gas por los daños provocados por la intoxicación con monóxido de carbono sufrida por una mujer y su hijo y debido a la cual perdiera la vida el menor, pues el a quo omitió evaluar, de manera pormenorizada, la incidencia causal que pudo haber tenido en la producción del daño la habilitación incorrecta del servicio de gas, en particular, las falencias en la instalación de los medidores, la falta de verificación de las instalaciones internas de la vivienda al momento de la habilitación del servicio y la defectuosa

instalación de las cañerías, es decir, el incumplimiento de deberes de seguridad a cargo de la empresa prestadora.

[343:2255](#)

La responsabilidad del transportista tiene su razón de ser en el deber de seguridad que el contrato impone a éste, en virtud del cual debe trasladar o conducir a la persona transportada sana y salva al lugar convenido, y la interpretación de la extensión de este deber tiene que ser efectuada a la luz del derecho a la seguridad de los consumidores y usuarios previsto en el art. 42 de la Constitución Nacional

[341:1179 \(Voto de los jueces Lorenzetti, Maqueda y Rosatti\)](#)

Los prestadores de servicios públicos de transporte deben cuidar la vida y la salud de los pasajeros que confían en que aquellos se han ocupado razonablemente de su seguridad, por lo que no puede exigirse a los consumidores que se comporten como contratantes expertos que exijan pruebas e información antes de usar el servicio.

[341:1179 \(Voto de los jueces Lorenzetti, Maqueda y Rosatti\)](#)

La interpretación de extensión de la obligación de seguridad que tiene su causa en un contrato de transporte de pasajeros integrada con lo dispuesto por el art. 184 del Código de Comercio, debe ser efectuada teniendo en cuenta el derecho a la seguridad previsto en la Carta Magna para los consumidores y usuarios, sujetos particularmente vulnerables a los que el constituyente decidió proteger de modo especial, y por lo tanto no corresponde exigirles la diligencia de quien celebra un contrato comercial.

[331:819](#)

El Estado está facultado para intervenir por vía de reglamentación en el ejercicio de ciertas actividades a efecto de restringirlo o encauzarlo en la medida en que lo exijan la defensa y el afianzamiento de la salud, la moral o el orden público.

[322:2780](#)

Si a través de una medida cautelar se permitió a la actora explotar rutas comerciales a partir de las conductas asumidas por dos particulares en el marco de un acuerdo, se impide al Estado Nacional ejercer sus atribuciones específicas en la materia de transporte, sin que se esgriman argumentos de peso que justifiquen tan delicada solución, que proyecta sus efectos más allá de las partes involucradas en la contienda

judicial, conduce a la inaplicabilidad de preceptos federales cuya constitucionalidad no fue cuestionada y compromete seriamente el derecho a la protección de la seguridad de los usuarios consagrados en el art. 42 de la Constitución Nacional.

[339:622](#)

Corresponde dejar sin efecto la sentencia que rechazó la demanda por indemnización de los daños que había sufrido la actora en su ojo izquierdo mientras viajaba en una formación ferroviaria como consecuencia del impacto de una piedra lanzada por un individuo desde fuera del tren ya que no puede soslayarse que el deber de la empresa demandada de extremar al máximo las precauciones para evitar situaciones de riesgo para los usuarios no fue un tema evaluado debidamente por la cámara, que prescindió del criterio regulador previsto normativamente, que le impone el deber de extremar las previsiones para el estricto cumplimiento de las leyes y reglamentos dictados en amparo de las posibles víctimas para quienes, de lo contrario, el resarcimiento resultaría ilusorio en la mayoría de los casos.

[337:1431](#)

El vínculo que une al que contrata o usa el servicio con el concesionario vial, es una típica relación de consumo regida por la ley 24.240, por la cual el último asume, no una obligación de dar el uso y goce de una cosa, sino de prestar un servicio, calificación jurídica esta última que importa asignarle un deber de seguridad, de origen legal e integrado a la relación contractual, que obliga al prestador a la adopción de medidas de prevención adecuadas a los concretos riesgos existentes en la ruta concesionada, en tanto resulten previsibles según el curso normal y ordinario de las cosas.

[332:405 \(Disidencia de los jueces Lorenzetti y Maqueda\)](#)

El derecho a la seguridad previsto en el art. 42 de la Constitución Nacional, que se refiere a la relación de consumo, abarca no sólo a los contratos, sino a los actos unilaterales como la oferta a sujetos indeterminados, que es precisamente el caso que se presenta en autos. De tal modo, la seguridad debe ser garantizada en el período precontractual y en las situaciones de riesgo creadas por los comportamientos unilaterales, respecto de sujetos no contratantes.

[330:563 "Mosca"](#)

La seguridad es un derecho que tienen los consumidores y usuarios (art. 42, Constitución Nacional) que está a cargo de quienes desarrollan la prestación o la

organizan bajo su control, porque no es razonable participar en los beneficios trasladando las pérdidas.

330:563 "Mosca"

La reglamentación es clara en cuanto a que únicamente se puede comercializar un producto con los requisitos esenciales de seguridad que en ella se exigen, y que tal circunstancia sólo se puede acreditar con la certificación del cumplimiento de tales recaudos, que necesariamente deben exigir los comerciantes -mayoristas y minoristas- para evitar inducir a error, engaño o confusión a sus potenciales compradores (arts. 1 y 3 de la resolución 92/98).

329:1951

Si no se encuentra controvertida la calidad de pasajero del actor ni que las lesiones sufridas han sido consecuencia de su caída a las vías del tren, correspondía a la empresa demandada demostrar los eximentes para poder interrumpir el nexo causal y exonerarse de responsabilidad, ya que por la obligación de seguridad que le compete debía trasladar al pasajero sano y salvo al lugar de destino, derecho previsto en la Carta Magna para los consumidores y usuarios, por lo que aun cuando se admita que el demandante adoptó un comportamiento imprudente, la cámara omitió considerar que la demandada tuvo a su alcance la posibilidad de evitar la producción del siniestro, ya que su personal debió adoptar las diligencias del caso y controlar que no existiesen pasajeros ubicados en lugares peligrosos o que las puertas estuviesen cerradas cuando la formación se encontrase en marcha.

336:298

La interpretación de la obligación de seguridad que tiene causa en el contrato de transporte de pasajeros debe ser efectuada con sustento en el derecho a la seguridad previsto para los consumidores y usuarios en el art. 42 de la Constitución Nacional, y teniendo en cuenta que la incorporación del vocablo seguridad es una decisión valorativa que obliga a los prestadores de servicios públicos a desempeñar conductas encaminadas al cuidado de lo más valioso: la vida y la salud de los habitantes, ricos o pobres, poderosos o débiles, ancianos o adolescentes, expertos o profanos, extremo que se omitió considerar en la sentencia que hizo lugar a las excepciones de falta de legitimación pasiva opuestas por el Estado Nacional y por la citada en garantía y rechazó la demanda por indemnización de los daños que sufrió el actor como consecuencia del accidente producido mientras viajaba en una formación ferroviaria.

336:298

13. Información

La Constitución Nacional consagra expresamente el derecho de los consumidores a una información adecuada y veraz y a la protección de sus intereses económicos (arts. 42, CN); y el deber de informar de los proveedores es más acentuado en las relaciones de consumo e implica proveer los datos suficientes para evitar que la otra parte incurra en error o no pueda ejercer sus derechos.

[344:791](#)

El derecho a la salud comprende el acceso a la información, esto es, el derecho de solicitar, recibir y difundir información e ideas acerca de las cuestiones vinculadas con esa temática y este acceso a la información también está garantizado por el art. 42 de la Constitución Nacional, que prevé el derecho de los consumidores y usuarios a un conocimiento adecuado y veraz, aparte de que no puede obviarse el rol fundamental que lleva adelante la prensa al investigar y divulgar informaciones y opiniones que enriquecen el debate público en materia de salud y que, en definitiva, fomentan la fiscalización de la actividad.

[340:1111](#)

La participación de los usuarios con carácter previo a la determinación de la tarifa constituye un factor de previsibilidad, integrativo del derecho constitucional a una información "adecuada y veraz" (art. 42 CN) y un elemento de legitimidad para el poder administrador, responsable en el caso de garantizar el derecho a la información pública, estrechamente vinculado al sistema republicano de gobierno (art. 1° CN), al mismo tiempo que otorga una garantía de razonabilidad para el usuario y disminuye las estadísticas de litigación judicial sobre las medidas que se adoptan.

[343:637 \(Voto de los jueces Maqueda y Lorenzetti\)](#); [339:1077](#)

La Ley de Lealtad Comercial regula materias cuya protección interesa al Estado Nacional en beneficio de todos los habitantes, esto es, la defensa de la buena fe en el ejercicio del comercio y la protección de los consumidores para que puedan acceder a una información fidedigna sobre los elementos que han de adquirir y constituye uno de los métodos idóneos para el cumplimiento de los deberes constitucionales impuestos al Estado para una mejor protección de sus ciudadanos al regular la garantía prevista expresamente en el art. 42 de la Constitución Nacional.

[324:1276](#)

En defensa del consumidor, el inc. 7° del art. 48 de la ley 3975 castiga a todos aquellos que con intención fraudulenta pongan, o hagan poner en la marca de una mercadería o producto, una enunciación o cualquier designación falsa entre otras con relación al lugar o país en el cual haya sido aquél fabricado. Por ello, dado que no son revisables en la instancia extraordinaria los extremos de hecho referidos al carácter de Tinogasta como zona vitivinícola, es necesario concluir que el haberse considerado que la marca "El Tinogasteño" pudo constituir una enunciación engañosa del lugar de origen del producto, no puede cohonestarse, ni aun dentro de los propios límites de dicha ley, con el registro del título que la accionante esgrime.

[298:681](#)

El art. 53 de la ley 25.065 supone un razonable ejercicio del poder de policía en salvaguardia de intereses de orden general que involucran los derechos de los usuarios y de los eventuales destinatarios de la información, ya que procura preservar a los usuarios de que al quedar en mora sean incluidos inmediatamente en bases de datos en atención a la naturaleza y características propias de contrato de tarjeta de crédito. Está claro que tiene por finalidad prohibir a las empresas que participan en el sistema de tarjetas de crédito que divulguen datos personales relacionados con las tarjetas de crédito, ya que dicha información tiene consecuencias negativas directas en las relaciones comerciales de las personas.

[330:304 \(Voto de la jueza Highton de Nolasco\)](#)

El art. 53 de la ley 25.065 supone un razonable ejercicio del poder de policía en salvaguardia de intereses de orden general que involucran los derechos de los usuarios y de los eventuales destinatarios de la información, ya que procura preservar a los usuarios de que al quedar en mora sean incluidos inmediatamente en bases de datos en atención a la naturaleza y características propias de contrato de tarjeta de crédito. Está claro que tiene por finalidad prohibir a las empresas que participan en el sistema de tarjetas de crédito que divulguen datos personales relacionados con las tarjetas de crédito, ya que dicha información tiene consecuencias negativas directas en las relaciones comerciales de las personas.

[M. 426. XXXVIII. REX "Magoia", 08/05/2007 \(Voto de la jueza Highton de Nolasco\)](#)

Es arbitraria la sentencia que declaró la nulidad del decreto 245/2012 de la Provincia de Buenos Aires en cuanto ordenaba un aumento en la tarifa del servicio público de provisión de agua potable a cargo de Aguas Bonaerenses S.A. con fundamento en que se había sido dictado sin que se hubiese garantizado un mecanismo de información y participación de los usuarios, en tanto se limitó a afirmar dogmáticamente que las medidas llevadas a cabo con motivo del aumento tarifario - intervención previa de OCABA y audiencia informativa convocada por el Defensor del Pueblo y publicación en

diarios - no bastaban para tener por cumplido el derecho constitucional de los usuarios a contar con información veraz y adecuada.

[343:749 \(Disidencia de los jueces Rosenkrantz y Highton de Nolasco\)](#)

Tratándose de accidentes ocurridos con ocasión del paso de animales por rutas concesionadas, la previsibilidad exigible al concesionario se debe juzgar también teniendo en cuenta la carga de autoinformación que pesa sobre él respecto de la existencia de aquéllos, y el deber de transmitir la correspondiente información al usuario de modo oportuno y eficaz.

[332:405 \(Disidencia del juez Lorenzetti\)](#)

La finalidad de la ley 24.240 consiste en la debida tutela y protección del consumidor o el usuario, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico, de manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que consagra el artículo 42 de la Constitución Nacional, quedando comprendida en dicha norma la actividad que realizan las empresas de medicina prepaga.

[331:2614 \(Disidencia del juez Maqueda\)](#)

14. Trato Digno

La Constitución Nacional obliga a los prestadores de servicios a los consumidores a brindarles un trato digno (art. 42 Constitución Nacional), lo que implica que se deben adoptar medidas para que sea atendido como una persona humana con dignidad, contemplando la situación de quienes tienen capacidades diferentes, o son menores, o no tienen la instrucción necesaria para comprender el funcionamiento de lo que se le ofrece, incluyendo la adopción de medidas para que el pasajero no descienda empujado por una marea humana con riesgo de su integridad física y para que viaje de un modo razonablemente cómodo.

[331:819](#)

La Constitución Nacional obliga a los prestadores de servicios públicos a brindarles un trato digno a los consumidores (art. 42, Constitución Nacional), que en el caso del pasajero transportado significa que se deben adoptar medidas para que éste sea atendido como una persona humana con dignidad, contemplando la situación de quienes tienen capacidades diferentes, o son menores, o no tienen la instrucción necesaria para comprender el funcionamiento de lo que se le ofrece, y ello incluye la adopción de las diligencias mínimas para que el tren, una vez en marcha, circule con las puertas correctamente cerradas, y para evitar que viajen pasajeros ubicados en lugares peligrosos para la seguridad del transporte.

[333:203](#)

15. Responsabilidad

Es arbitraria la sentencia que eximió de responsabilidad a la empresa distribuidora de gas por los daños provocados por la intoxicación con monóxido de carbono sufrida por una mujer y su hijo y debido a la cual perdiera la vida el menor, pues la cámara de apelaciones, para eximir de responsabilidad a la empresa demandada, omitió considerar la extensión de la obligación de seguridad -y su consecuente atribución de responsabilidad- a la luz del derecho a la seguridad, previsto en la Carta Magna para los consumidores y usuarios.

[343:2255](#)

Es arbitraria la sentencia que eximió de responsabilidad a la empresa distribuidora de gas por los daños provocados por la intoxicación con monóxido de carbono sufrida por una mujer y su hijo y debido a la cual perdiera la vida el menor, pues la escueta conclusión del fallo, que no hizo mérito sobre las irregularidades identificadas en el peritaje producido en la causa, así como tampoco ahondó en la responsabilidad que – en función de tales deficiencias- le podría corresponder a la empresa prestadora del servicio de gas, denota una asombrosa falta de fundamentación de la sentencia que, de tal forma, se apoya en una afirmación dogmática.

[343:2255](#)

La "situación de incertidumbre", invocada como único argumento para solventar la exoneración de responsabilidad de la empresa distribuidora de gas demandada por los daños sufridos por madre e hijo y debido a la cual perdiera la vida el menor, debió ser acompañada de un análisis fundado, ponderando la obligación de seguridad mentada por el artículo 42 de la Constitución Nacional, los elementos de prueba reunidos en el expediente y la atribución de responsabilidad que, de manera especial y con carácter objetivo, establece el artículo 40 de la ley 24.240.

[343:2255](#)

La sentencia que eximió de responsabilidad a la empresa distribuidora de gas por los daños provocados por la intoxicación con monóxido de carbono sufrida por una mujer y su hijo y debido a la cual perdiera la vida el menor es arbitraria, pues frente al carácter objetivo de la responsabilidad atribuida con fundamento en art. 40 de la ley 24.240, la cámara debió haber analizado las constancias de la causa en forma pormenorizada para determinar si se encontraba acreditada la ruptura del nexo causal que exonerara a la empresa distribuidora.

[343:2255 \(Voto de los jueces Rosenkrantz y Highton de Nolasco\)](#)

La responsabilidad del transportista tiene su razón de ser en el deber de seguridad que el contrato impone a este, en virtud del cual debe trasladar o conducir a la persona transportada sana y salva al lugar convenido, y la interpretación de la extensión de este deber tiene que ser efectuada a la luz del derecho a la seguridad de los consumidores y usuarios previsto en el art. 42 de la Constitución Nacional.

[341:1179 \(Voto de los jueces Lorenzetti, Maqueda y Rosatti\)](#)

Resulta descalificable el fallo que emplea para fundar la condena al pago de los daños y perjuicios un factor objetivo de atribución de responsabilidad basada en la relación de consumo, con fundamento en el precedente publicado en Fallos: 330:563 ("Mosca") si, en el caso (daños sufridos por el actor como consecuencia de las lesiones físicas provocadas por un grupo de personas durante el desarrollo de un evento organizado por la Comunidad Homosexual) no se trata de una relación de dicha índole dado que el sujeto organizador no es un "proveedor", ni se inserta en la categoría del art. 2° de la ley de defensa del consumidor y art. 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación.

[340:1940 \(Voto del Juez Lorenzetti\)](#)

Si bien se admite como principio genérico el deber de informar al cocontratante, esto es así siempre y cuando no se trate de un profesional cuya competencia le permita conocer las características de la cosa vendida.

[321:3345](#)

La situación de quien se dedica a comercializar un producto haciendo de ello su profesión no es equiparable a la del comprador profano o a la del consumidor, pues en éstos resulta plausible tutelar el derecho a la información, a raíz de la desigualdad que exhiben en relación a aquél.

[321:3345](#)

Es responsable el Estado por los daños causados al desprenderse de mercadería sin asumir el perjuicio derivado de la imposibilidad de su reventa, que cargó sobre un particular al que inmediatamente después de habérselos transmitido, le impidió su comercialización por la vía del accionar de otro de sus organismos que invocó al efecto el amparo de la salud general.

[321:3345 \(Disidencia de los jueces Moliné O'Connor y López\)](#)

Corresponde rechazar los agravios contra la sentencia que desestimó la demanda por vicios redhibitorios por considerar operado el plazo de caducidad del art. 473 del Código de Comercio, pues se sustenta en consideraciones de hecho y de derecho común afectadas por los jueces de la causa, cuyos eventuales errores no corresponde subsanar por la vía excepcional del recurso extraordinario federal.

[330:133](#)

Corresponde revocar la sentencia que sancionó a la apelante sobre la base de hacer extensiva su responsabilidad contravencional por solidaridad del vendedor con la conducta del fabricante prevista en el art. 13 de la ley 24.240 -no vigente al momento de configurarse el hecho en virtud de haber sido observado por el decreto 2089/93- pues ha violado de modo directo el principio de legalidad.

[327:2258](#)

La infracción al art. 5° de la ley 22.802 no requiere la comprobación de un perjuicio concreto al consumidor, ya que basta con que se incurra en alguna de las conductas descriptas en la norma, con aptitud para inducir a error, engaño o confusión, para que se configure la infracción, con prescindencia de la producción de un resultado.

[324:2006](#)

No resulta relevante la defensa que atiende al menor precio de la cerveza que fue incautada, pues el perjuicio que se ocasiona al consumidor es la afectación de su buena fe en la adquisición de un producto que cree de determinada calidad o características, y en realidad se ve defraudado por la compra de uno diferente del elegido, error al que fue inducido por el infractor.

[324:2006](#)

El ámbito de protección legal al consumidor es completamente ajeno al derecho de propiedad del titular de la marca que se emplea como referencia para inducir a la adquisición de un producto, lo cual no impide que aquél ejerza las acciones que considere pertinentes por la vía adecuada.

[324:2006](#)

Cabe descalificar por arbitrariedad, la sentencia recaída a los fines de sostener la sanción pecuniaria impuesta a la recurrente en el marco de un contrato de prenda, por infracción al artículo 19 de la ley 24.240, si no encuentra debido sustento en las circunstancias comprobadas de la causa, no tiene en cuenta la normativa vigente al tiempo de la celebración del contrato y omite expedirse sobre si el accionar del acreedor se ajustó a las previsiones del artículo 11 de la ley 25.561.

[331:262](#)

16. Legislación

La norma que regula los posibles conflictos que se susciten por afectación a los consumidores (ley 24.240), es diversa de aquélla que se refiere a los que se dan entre los competidores por una actuación impropia desde el punto de vista estrictamente referido a las relaciones comerciales (ley 22.262), más allá de que ello tenga influencia o efectos en el consumidor.

[322:596](#)

El derecho consagrado en favor de los usuarios y consumidores en el art. 42 de la Constitución Nacional es un derecho operativo, ya que su obligatoriedad inmediata no está condicionada a actuación reglamentaria ulterior del Congreso de la Nación, aunque por cierto se deje en manos de la autoridad legislativa, como sucede en el campo de todos los derechos (art. 28), la determinación circunstanciada de los diversos procedimientos y situaciones bajo los cuales tendría lugar el nuevo derecho.

[339:1077](#)

El derecho consagrado en favor de los usuarios y consumidores en el art. 42 de la Constitución Nacional es un derecho operativo, ya que su obligatoriedad inmediata no está condicionada a actuación reglamentaria ulterior del Congreso de la Nación, aunque por cierto se deje en manos de la autoridad legislativa, como sucede en el campo de todos los derechos (art. 28), la determinación circunstanciada de los diversos procedimientos y situaciones bajo los cuales tendría lugar el nuevo derecho.

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

Si bien el art. 42 de la Constitución Nacional reconoce a los usuarios y consumidores de bienes y servicios el derecho a la protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos, protección que fue receptada en la ley 24.240, ello no importa un reconocimiento en abstracto que prescinda del contexto en el que dichos derechos se encuentran inmersos; por el contrario, dicho reconocimiento se encuentra siempre circunscripto a una relación de consumo; es decir, que la referencia constitucional y legal que se ha admitido respecto de la relación de consumo acota los alcances de la protección, pues la ubica "dentro" de la relación específica entre proveedor y consumidor-usuario y no "fuera" de ella.

[344:3095 "A.C.U.D.E.N." \(Voto del juez Rosatti\)](#)

La ley 24.240 integra el derecho común, toda vez que resulta complementaria de los preceptos contenidos en los Códigos Civil y de Comercio.

[330:133](#)

Si bien el vínculo que se establece entre el concesionario de las rutas y los usuarios de las mismas es calificado como una relación de consumo en el derecho vigente, no es posible la aplicación de la ley 24.240 y sus modificatorias, pues dicha norma se sancionó con posterioridad a la fecha del accidente que origina el reclamo de la parte actora (art. 3° del Código Civil).

[329:4944 "Bianchi"](#)

La ley 24.240 integra el derecho común, toda vez que resulta complementaria de los preceptos contenidos en los Códigos Civil y de Comercio, por lo que, tal como lo establece el art. 75 inc. 12 "...no altera las jurisdicciones locales, correspondiendo su aplicación a los tribunales federales o provinciales, según las cosas o las personas cayeren bajo sus respectivas jurisdicciones...".

[324:4349](#)

La ley 24.240 de Defensa del Consumidor fue sancionada por el Congreso, dentro de las facultades otorgadas por el art. 75, inc. 12 de la Constitución Nacional llenando un vacío existente en la legislación argentina, pues otorga una mayor protección a la parte más débil en las relaciones comerciales -los consumidores- recomponiendo, con un sentido ético de justicia y de solidaridad social, el equilibrio que deben tener los vínculos entre comerciantes y usuarios, que se veían afectados ante las situaciones abusivas que se presentaban en la vida cotidiana.

[324:4349](#)

En los supuestos de contratos de seguro del transporte público automotor el criterio es la oponibilidad de las cláusulas contractuales, y no obsta a ello la modificación introducida por la ley 26.361 a la Ley de Defensa del Consumidor puesto que una ley general posterior no deroga ni modifica, implícita o tácitamente, la ley especial anterior.

[340:765; 337:329](#)

Las relaciones y consecuencias jurídicas que regula la ley 24.240 son estrictamente las referidas a las que se establecen con los consumidores, y por tanto, no necesariamente resultan aplicables las normas de competencia fijadas en la ley 22.262.

[322:596](#)

17. Competencia

Cabe revocar la decisión que consideró que la acción de amparo colectivo iniciada contra el Estado Nacional con el objeto de que se declarara la nulidad de las resoluciones 300 a 309/2018, dictadas por el ENARGAS correspondía a la competencia de la justicia nacional en lo contencioso administrativo federal y no la justicia federal con asiento en la provincia en razón de que los actos administrativos impugnados habían sido dictados por una autoridad pública con asiento en la Capital Federal, pues no se advierte la exclusividad material que el pronunciamiento recurrido pretendió atribuir a la referida ley 13.998 al justificar la competencia del fuero contencioso administrativo federal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para entender en el proceso colectivo.

[344:3289](#)

Corresponde revocar la decisión que consideró que la acción de amparo colectivo iniciada contra el Estado Nacional con el objeto de que se declarara la nulidad de las resoluciones 300 a 309/2018, dictadas por el ENARGAS correspondía a la competencia de la justicia nacional en lo contencioso administrativo federal y no la justicia federal con asiento en la provincia en razón de que los actos administrativos impugnados habían sido dictados por una autoridad pública con asiento en la Capital Federal, pues la interpretación efectuada por la cámara desconoce el mecanismo diseñado por el Congreso de la Nación para la defensa estatal a punto tal de presumir su inconsecuencia, criterio que -de acuerdo a constante jurisprudencia de esta Corte- resulta inadmisibile.

[344:3289](#)

Cabe revocar la decisión que consideró que la acción de amparo colectivo iniciada contra el Estado Nacional con el objeto de que se declarara la nulidad de las resoluciones 300 a 309/2018, dictadas por el ENARGAS correspondía a la competencia de la justicia nacional en lo contencioso administrativo federal y no la justicia federal con asiento en la provincia, pues el a quo desconoció los principios elementales de la organización constitucional (arts. 108 y 116) y legal de la justicia federal y que su decisión conllevaría, efectivamente, el vaciamiento de las competencias asignadas a la justicia federal con asiento en las provincias frente a la promoción de procesos colectivos como el que dio origen a estas actuaciones.

[344:3289](#)

En virtud de la aptitud jurisdiccional de los juzgados federales con asiento en las provincias y los dispuesto Reglamento de Actuación en Procesos Colectivos aprobado por la acordada 12/2016 de la Corte Suprema en cuanto a la regla de la prevención

conducen a la conclusión de que resulta competente para entender en la acción de amparo colectivo iniciada contra el Estado Nacional con el objeto de que se declarara la nulidad de las resoluciones 300 a 309/2018, dictadas por el ENARGAS, el Juzgado en lo Civil, Comercial y Contencioso Administrativo Federal de La Plata, por cuanto es el juzgado que inscribió el proceso en el registro dispuesto por el Reglamento citado.

[344:3289](#)

El art. 45 de la ley 24.240, sólo se refiere a las sanciones administrativas impuestas por la autoridad nacional de aplicación, las cuales sólo serán apelables ante las Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal de la Capital o ante las cámaras federales de apelaciones de las provincias, según corresponda de acuerdo al lugar de comisión del hecho, quedando excluidas de tal precepto las sanciones administrativas que emanen de las autoridades provinciales, las cuales deberán ser recurridas ante la justicia provincial.

[324:4349](#)

Es competente la justicia provincial para entender en la acción iniciada por quien en su carácter de consumidor solicita que se declare el incumplimiento de un contrato de plan de ahorro previo para la adquisición de un automóvil por mediar conductas abusivas en la determinación de los montos de las cuotas, pues la pretensión tiene sustento en los derechos del actor como consumidor e involucra cuestiones que no exceden el ámbito del derecho común derivadas de un vínculo contractual de índole comercial que vincula al accionante con la compañía oferente de los planes de ahorro previo y no se advierte, prima facie, que la resolución del caso exija necesariamente precisar el sentido y alcance de normas contenidas en leyes federales.

[345:582](#)

Si la asociación actora pretende que se prohíba a la demandada, respecto de los usuarios del servicio de telefonía fija, incluir en las facturas el cobro del concepto "incremento de aportes patronales" y se la condene a reintegrar las sumas que hubieran abonado por dicho rubro, más allá de que funde su pretensión en normas que, como la ley 24.240, integran el derecho común, lo medular de la cuestión planteada exige -esencial e ineludiblemente- interpretar el sentido y los alcances de las normas de naturaleza federal que regulan lo atinente al servicio básico telefónico y que se vinculan con la cuestión discutida en la causa por lo que la materia es de carácter federal y dicho fuero deberá entender en la causa.

[341:317](#)

Si el contrato de mutuo con garantía hipotecaria queda comprendido en la regla de competencia contenida en el art. 36, último párrafo, de la ley 24.240, según reforma de la ley 26.361, al tiempo que el carácter de las partes intervinientes coincide con la

formulación normativa que corresponde a los sujetos de la relación de consumo (arts. 1° y 2° de la norma citada), resulta competente para conocer en las actuaciones el juez con jurisdicción sobre el domicilio real del deudor-consumidor sin que sea un óbice la naturaleza del proceso.

[340:905](#)

No se excedió en sus facultades la provincia del Neuquén al disponer en el art. 8 de la ley 2268 que las sanciones administrativas impuestas por la autoridad local serán apelables ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y de Minería del lugar donde se cometió la infracción, puesto que, una inteligencia diversa de dicha norma, importaría avasallar la autonomía de las provincias consagrada en los arts. 121 y siguientes de la Constitución Nacional, como así también, desconocer lo dispuesto en su art. 75, inc. 12.

[324:4349](#)

Corresponde rechazar los agravios que conducen a la inteligencia de la Ley de Defensa al Consumidor (24.240), así como los referidos a la lesión del art. 121 de la Constitución Nacional, a las garantías de la supremacía constitucional y del juez natural, si no han sido debidamente mantenidos, pues si bien al formular su descargo en sede administrativa el recurrente cuestionó la competencia de las autoridades nacionales, no hizo lo propio al interponer el recurso de apelación ante la cámara federal, por lo que debe inferirse que ha hecho abandono de la cuestión.

[327:2258](#)

Si el actor pretende ejecutar el resarcimiento de un daño fijado por un organismo local mediante una resolución que resulta apelable ante el fuero judicial de esa misma jurisdicción, resulta razonable y adecuado atribuir competencia a la justicia en lo contencioso administrativo y tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para intervenir en dicho proceso (art. 6, inc. 1°, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación), sin que obste a ello el hecho de que se trate de una ejecución promovida entre particulares pues la normativa vinculada con la defensa y protección de los derechos del consumidor en la ciudad prevé la posibilidad de que ante el fuero local tramiten ejecuciones sin que resulte necesario que la autoridad administrativa local sea parte.

[341:32](#)

Si no surge que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sea parte sustancial en la demanda ejecutiva en concepto de daño directo y tampoco se advierte que la materia en debate se refiera a cuestiones relacionadas con facultades inherentes a la Administración, ni se ha puesto en tela de juicio la validez de actos administrativos

dictados por el gobierno de la Ciudad sino que la pretensión se circunscribe a un reclamo dinerario de un particular a otro con fundamento en normas de derecho común que queda fuera de la jurisdicción de los jueces de la ciudad, máxime cuando la demanda no persigue únicamente la ejecución del monto establecido por la autoridad de aplicación local de la ley de defensa del consumidor en concepto de daño directo sino también la fijación de una multa civil a la demanda en los términos del art. 52 bis de la ley 24.240 (texto según ley 26.631), el proceso debe continuar su trámite ante la justicia nacional en lo civil.

[341:32 \(Disidencia de la jueza Highton de Nolasco\)](#)

El poder de policía de los estados provinciales no puede invadir en su ejercicio el campo en que se mueve cualquiera de las facultades exclusivas conferidas o delegadas al gobierno de la Nación.

[328:2671](#)

Si el contrato de mutuo con garantía hipotecaria queda comprendido en la regla de competencia contenida en el art. 36, último párrafo, de la ley 24.240, según reforma de la ley 26.361, al tiempo que el carácter de las partes intervinientes coincide con la formulación normativa que corresponde a los sujetos de la relación de consumo (arts. 1° y 2° de la norma citada), resulta competente para conocer en las actuaciones el juez con jurisdicción sobre el domicilio real del deudor-consumidor sin que sea un óbice la naturaleza del proceso.

[340:95](#)

A los fines de promover una acción colectiva, en representación de clientes de telefonía móvil de todo el país, corresponde considerar que cuando se ejercitan acciones personales de carácter contractual, el fuero principal está constituido por el lugar en que deba cumplirse la obligación -expresa o implícitamente establecido- y, en su defecto, a elección del presentante, el del domicilio del demandado o el del lugar del contrato, en tanto el requerido se encuentre en él, aunque sea accidentalmente, en el momento de la notificación. En ese contexto, toda vez que el lugar del cumplimiento de los compromisos involucra dos o más jurisdicciones y que tanto la actora como la empresa tienen su domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aquella se encuentra facultada para promover el reclamo ante la justicia local, como lo hizo, y posteriormente, a allanarse que el proceso continúe su trámite en jurisdicción nacional.

[339:1188](#)

Corresponde que la apelación de una multa impuesta por un juez provincial que se limitó exclusivamente a aplicar la ley 24.240, norma de derecho común complementaria de los preceptos contenidos en el Código Civil y Comercial, trámite ante la justicia provincial, de acuerdo con el procedimiento específicamente establecido en esa jurisdicción.

[339:704](#)

Es competente la justicia federal para entender en la acción de daños y perjuicios promovida contra una empresa de servicios de telefonía, cable e internet por los incumplimientos contractuales en los que incurrió en el acceso al servicio básico telefónico, pues la pretensión principal se vincula con el ejercicio del derecho de acceso al servicio básico telefónico, lo que exige dilucidar el alcance de normas federales que lo regulan (ley 19.798 –Ley Nacional de Telecomunicaciones–; ley 27.078 –Ley de Tecnologías de la Información– y Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico), es decir una cuestión reservada a la jurisdicción federal en razón de la materia, sin perjuicio de la aplicación de normas de derecho común respecto de la eventual responsabilidad de la empresa demandada por los daños y perjuicios alegados y la multa civil reclamada (ley 24.240 –Defensa del Consumidor–, Código Civil y Comercial de la Nación).

[346:624](#)

Corresponde que la justicia ordinaria -y no la federal- conozca en la sanción impuesta a la empresa de telecomunicaciones con motivo de la incomparecencia a la audiencia de conciliación fijada por la autoridad municipal de aplicación de la ley de defensa del consumidor si no se encuentra en juego la aplicación e interpretación del marco federal regulatorio de las telecomunicaciones sino que la materia atañe a cuestiones de derecho procesal local y de derecho común, como es la que rige el contrato de seguro por destrucción, robo o pérdida del equipo de telefonía móvil, cuya modificación por parte de la empresa telefónica dio pie a la imposición de la multa impugnada.

[CSJ 003123/2015/CS001 "Telecom Personal" 03/05/2016](#)

Corresponde a la justicia local -y no a la federal- conocer en el recurso de apelación deducido conforme el artículo 45 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor interpuesto por una empresa de cable contra una multa impuesta por la autoridad local por infracción a la citada ley a raíz de un reclamo de un abonado dado el carácter de derecho común de la normativa en la que se funda el acto impugnado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75, inc. 12, de la Constitución Nacional.

[CSJ 004188/2015/CS001 "Cablevisión", 19/04/2016](#)

Corresponde a la justicia provincial -y no a la federal- conocer en el recurso de apelación interpuesto en los términos del art. 45 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor interpuesto por Cablevisión contra la disposición 284/2013 de la Subsecretaría de Comercio del Chaco en función del carácter de derecho común de la citada ley en la que se funda el acto impugnado, y de la interpretación del citado artículo 45 por lo que resultan excluidas de sus previsiones las sanciones administrativas dictadas por la autoridad local. -Del dictamen de la Procuración General al que la Corte remite-

[CSJ 002828/2015/CS001 "Cablevisión", 20/10/2015](#)

Resulta competente para intervenir en el recurso de apelación deducido contra la sanción de multa impuesta por la Dirección Nacional de Comercio Interior la justicia federal con asiento en el lugar de comisión del hecho que la originó, de conformidad con los términos del art. 45 de la ley 24.240 aplicable en virtud de lo dispuesto por el art. 46 de la ley 26.993.

[C. 134. L. COM "Ford Argentina", 01/09/2015](#)

Procede que intervenga el fuero federal -y no el ordinario- en el reclamo vinculado a los derechos del usuario del servicio de telecomunicaciones y de las obligaciones de los prestadores en tanto la correcta solución del problema exige precisar el sentido y alcance de normas federales dictadas por el Estado Nacional en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley Nacional de Telecomunicaciones 19.798, reservado a la jurisdicción federal *rationae materiae*

[FMP 018132/2014 "Messineo", 30/06/2015; Fallos: 333:296; 330:2115; 327:5771; CSJ 396/2013 "Ruiz", 01/04/2014 y CSJ 959/2013 "Giaccio", 16/09/2014.](#)

Es competente la justicia federal si la correcta decisión sobre la apelación judicial interpuesta exige precisar el sentido y alcances de normas federales dictadas por el Estado Nacional en ejercicio de las facultades conferidas por la ley nacional de telecomunicaciones 19.798, así como discernir la posible compatibilidad entre ese marco normativo y el instituido por la ley 24.240 de defensa del consumidor, a tenor de lo dispuesto en el último apartado de su art. 25, ya que tales cometidos exceden los encomendados a los tribunales provinciales y se encuentran reservados a la jurisdicción federal *ratione materiae*.

[330:2115](#)

Si bien las cuestiones de competencia no habilitan la jurisdicción del art. 14 de la ley 48 por no estar satisfecho el recaudo de sentencia definitiva, ese principio admite excepción en los asuntos en que -como ocurre respecto del rechazo de la inhibitoria tendiente a que la Cámara Federal de Mendoza trate la apelación deducida contra la multa impuesta por la autoridad local de aplicación de la ley de defensa del consumidor- media denegación del fuero federal.

[330:2115](#)

De acuerdo con lo dispuesto por el art. 45 de la ley 24.240, la sanción de multa impuesta por la autoridad provincial de aplicación de conformidad con la ley 7087 de la Provincia de San Juan, es competencia de la justicia local.

[330:2115 \(Disidencia de la jueza Argibay\)](#)

El art. 45 de la ley 24.240, al atribuir competencia a la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o a las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias, sólo se refiere a las sanciones administrativas impuestas por la autoridad nacional de aplicación; por ello quedan excluidas de ese precepto las sanciones administrativas que emanen de las autoridades provinciales, las cuales deben ser recurridas ante la justicia provincial.

[330:2115 \(Disidencia de la jueza Lorenzetti\)](#)

La medida autosatisfactiva tendiente a que se restituyan los vínculos a través de los cuales transita la parte más importante del tráfico de internet, excede la competencia de un Juez de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, porque atañe al comercio interjurisdiccional e internacional, toda vez que Internet es un medio de interrelación global que permite acciones de esa naturaleza extralocal.

[327:6043](#)

Si bien el art. 45, último párrafo, de la ley 24.240 faculta a las provincias para establecer su régimen de procedimiento y de regular la actuación de las autoridades provinciales para aplicar la ley, la competencia de estas últimas no se extiende a la fiscalización y al control de los órganos del Estado Nacional que, por la materia, están sujetos a la jurisdicción federal.

[328:2671](#)

Es competente la justicia civil para entender de los daños y perjuicios derivados de actos ilícitos (arts. 1109 y 1113 del Código Civil) si la acción se encuentra encuadrada en

el marco de la responsabilidad extracontractual, en tanto entre productor y consumidor media la intervención del comerciante minorista, quien produjo la venta para el consumo por los accionantes, con lo cual se aleja la posibilidad de estar en presencia de un acto de naturaleza mercantil, que determine la competencia de dicho fuero (arts. 450 y 452 inc. 2° del Código de Comercio).

[322:596](#)

Si bien los hechos que dan lugar al reclamo de daños y perjuicios emanan de la actividad comercial de la demandada, es competente la justicia civil, ya que la relación dada entre accionante y accionada no es necesariamente para el primero un acto de naturaleza mercantil conforme se desprende del art. 452 del Código de Comercio, con lo cual ello tampoco determinaría la competencia de la justicia en lo comercial.

[322:596](#)

Corresponde a la competencia originaria de la Corte Suprema el amparo deducido por una asociación de defensa de los consumidores tendiente a obtener la suspensión provisoria de la venta de un paquete accionario de YPF, ya que es la única forma de conciliar lo preceptuado por el art. 117 de la Constitución Nacional respecto de las provincias demandadas, con la prerrogativa jurisdiccional que le asiste al Estado Nacional al fuero federal (art. 116 de la Ley Fundamental).

[322:1436](#)

Cuando el carácter de las partes intervinientes en un contrato de mutuo con garantía hipotecaria coincide con la formulación normativa que corresponde a los sujetos (consumidor y proveedor, respectivamente) de la relación de consumo (arts. 1°, 2° y 3° de la ley 24.240), corresponde atribuir el conocimiento de los litigios derivados de aquél, al juez del domicilio real del consumidor según lo dispone el art. 36 de la ley 24.240, texto según ley 26.631.

[C. 910. XLV. COM "Sociedad Militar Seguro de Vida", 10/12/2013](#)

Cuando el carácter de las partes intervinientes en un contrato de mutuo con garantía hipotecaria coincide con la formulación normativa que corresponde a los sujetos (consumidor y proveedor, respectivamente) de la relación de consumo (arts. 1º, 2º y 3º de la ley 24.240) toda vez que importa una operación financiera de crédito para consumo, corresponde atribuir el conocimiento de los litigios derivados de aquél, al juez del domicilio real del consumidor según lo dispone el art. 36 de la ley 24.240, texto según ley 26.631.

[C. 910. XLV. COM "Sociedad Militar Seguro de Vida", 10/12/2013 \(voto del juez Fayt\); C. 220. XLV. COM "Banco Hipotecario", 10/12/2013 \(Voto del juez Fayt\)](#)

Cuando el carácter de las partes intervinientes en un contrato de mutuo con garantía hipotecaria coincide con la formulación normativa que corresponde a los sujetos (consumidor y proveedor, respectivamente) de la relación de consumo (arts. 1º, 2º y 3º de la ley 24.240), corresponde atribuir el conocimiento de los litigios derivados de aquél, al juez del domicilio real del consumidor según lo dispone el art. 36 de la ley 24.240, texto según ley 26.631

[C. 220. XLV. COM "Banco Hipotecario", 10/12/2013](#)

Habida cuenta de que las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo se encuentran comprendidas en los arts. 1º y 2º de la ley 24.240 texto según ley 26.631, resulta competente el juez del domicilio del consumidor en los litigios relativos a aquéllas -en la especie, la ejecución de un pagaré- según lo indica el art. 36 de la ley 24.240 según ley 26.361.

[C. 1088. XLVII. COM "Productos Financieros", 10/12/2013; CSJ 577/2011 "Productos Financieros S.A., 10/12/2013; C. 623. XLV. COM "Compañía Financiera", 10/12/2013](#)

La declaración de incompetencia de oficio en los supuestos en que resulta aplicable el art. 36 de la ley 24.240, texto según ley 26.631, encuentra sustento en el carácter de orden público que reviste dicha norma (art. 65 de la ley 24.240).

[C. 1088. XLVII. COM "Productos Financieros", 10/12/2013; CSJ 577/2011 "Productos Financieros S.A., 10/12/2013](#)

La verificación de los presupuestos fácticos que habilitan la aplicación del art. 36 in fine de la ley 24.240, texto según ley 26.631 tiene como único propósito decidir sobre la competencia del tribunal de modo que la abstracción cambiaria y los límites cognoscitivos propios de los procesos ejecutivos, no resultan afectados.

[C. 1088. XLVII. COM "Productos Financieros", 10/12/2013](#); [CSJ 577/2011 "Productos Financieros S.A., 10/12/2013](#); [C. 623. XLV. COM "Compañía Financiera", 10/12/2013](#)

Si bien el órgano judicial competente en Capital para conocer en los casos vinculados con la aplicación del régimen legal de defensa de la competencia (ley 25.156) es la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Penal Económico, dicho criterio no resulta de aplicación cuando la cuestión litigiosa importa determinar si la operación de concentración económica que se cuestiona se efectuó en violación al régimen jurídico de protección de los derechos del consumidor (art. 42 de la Constitución Nacional y ley 24.240), que también se integra con las disposiciones de la ley de defensa de la competencia (ley 25.156), según establece el art. 3° de la ley de defensa del consumidor, de modo que si la actividad jurisdiccional que se pretende se encuentra vinculada con actos dictados por un órgano estatal en ejercicio de la función administrativa, y está en juego la responsabilidad extracontractual del Estado, la causa es de la competencia de la justicia.

[C. 917. XLVII. COM "Unión de Consumidores de Argentina", 30/04/2013](#)

La competencia del ETOSS para ordenar el reintegro de los importes cobrados en exceso, encuentra su fundamento en el Marco Regulatorio (arts. 3°, inc. c, 13, 17 primer párrafo, inc. u y último párrafo) y se compadece con la expresa disposición contenida en el art. 42 de la Constitución Nacional que obliga a las autoridades públicas a velar por la tutela de los derechos de los usuarios.

[330:1649](#)

Si el contrato de prenda con registro fue celebrado en la Provincia de Mendoza e inscripto en el Registro Nacional de la Propiedad Automotor del mismo estado, jurisdicción en la cual la demandada y codemandada-garante- constituyeron su domicilio especial a todos los efectos, y donde las partes fijaron el lugar en el que debían efectuarse los pagos, es el magistrado local con competencia en materia comercial quien debe seguir conociendo en las actuaciones, pues la adquirente pudo desconocer su eventual sometimiento a litigar en extraña jurisdicción con la posible afectación a su derecho de defensa en juicio, en violación de los principios contenidos en el artículo 37, apartado b, de la ley 24.240.

[331:748](#)

Corresponde a la justicia civil resolver el amparo -fundado en normas del Código Civil y en la ley 24.240- cuyo objeto consiste en la interpretación, el sentido y/o alcance de las obligaciones nacidas de un contrato de medicina prepaga, respecto de las cuales la actora atribuye a la accionada la modificación unilateral de lo acordado, pues la materia debatida, excede el marco estrictamente comercial y conduce centralmente al estudio de aspectos propios, en mayor medida, del derecho civil.

[C. 306. XLIII. "Echenbaum", 04/09/2007](#)

En la causa por denuncias efectuadas ante al Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires contra el Correo Oficial de la República Argentina S.A, por presunta infracción a la ley de defensa al consumidor, resulta competente la justicia federal, pues si la demanda se instaura contra entidades nacionales el fuero federal surge por razón de la persona, en virtud de lo dispuesto por los arts. 116 de la Constitución Nacional y 2º, inc 6º y 12 de la ley 48, y el decreto 721/04 dispuso la creación de dicho ente cuyo capital es enteramente estatal, sumado a que dicha entidad estatal reclamó expresamente que se le reconozca el derecho a litigar en el fuero federal.

[331:1004](#)

La causa originada en la demanda promovida contra el Estado Nacional (Subsecretaría de Defensa del Consumidor) a fin de obtener que se deje sin efecto la disposición 256/07 en cuanto le impuso a la actora una multa por infringir las normas de la ley 22.802 de lealtad comercial debe ser resuelta por el fuero nacional en lo contencioso administrativo federal ya que lo que se está discutiendo es la validez de un acto de una autoridad nacional y no el recurso que prevé el art. 22 de la ley 22.802, por lo tanto, la materia en debate, su contenido jurídico y el derecho que se intenta hacer valer, permiten considerarla como una causa contencioso administrativa en los términos del art. 45, inc. a), de la ley 13.998.

[332:102](#)

18. Costas

Aún bajo la interpretación amplia del beneficio de justicia gratuita del artículo 55 de la ley 24.240 no resulta descalificable la imposición de costas decidida en la instancia provincial - rechazo de la acción colectiva promovida por una asociación de consumidores contra un banco a fin de que se dejara de cobrar una comisión por el diligenciamiento de oficios judiciales- pues no se configura el presupuesto legal que justifica la aplicación la norma citada.

[344:3095 "A.C.U.D.E.N."](#)

Carece de relevancia a los fines de tornar operativo el beneficio de justicia gratuita (art. 55 de la ley 24.240) si la asociación reviste carácter de vencedora, vencida o si el pleito termina por alguno de los modos anormales de resolución receptados por el ordenamiento procesal, pero no puede, sin más, extenderse razonablemente dicha conclusión a los supuestos en los que el resultado del juicio obedeció, precisamente, a la inexistencia del presupuesto inicial que debe presentarse para que se ponga en marcha el sistema de protección preferente que la Constitución Nacional consagra.

[344:3095 "A.C.U.D.E.N." \(Voto del juez Rosatti\)](#)

Si bien es cierto que el art. 55 de la ley 24.240 prevé el beneficio de justicia gratuita para todas las acciones iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva, no cabe sino interpretar dicha afirmación en el marco de una previa relación de consumo existente entre el demandado y los consumidores y/usuarios a quienes las asociaciones pretenden proteger en sus intereses; la ausencia de dicha vinculación inicial entre las partes obsta -obviamente- al nacimiento de los beneficios que se derivan de su existencia y de los que, en consecuencia, aquéllos no pueden pretender prevalerse.

[344:3095 "A.C.U.D.E.N." \(Voto del juez Rosatti\)](#)

La operatividad del sistema de tutela preferente del beneficio de justicia gratuita sólo despliega sus efectos frente a la configuración de una relación de consumo.

[344:3095 "A.C.U.D.E.N." \(Voto del juez Rosatti\)](#)

En virtud del principio in dubio pro consumidor que gobierna la materia consumeril, ante supuestos en los que no surja inequívoca la existencia de una relación de consumo o su presencia pueda resultar dudosa y requiera de un examen circunstanciado que la determine -y más allá de que finalmente se desestime la pretensión por no verificarse dicho vínculo-, la cuestión deberá ser dirimida a la luz del citado principio con las

consecuencias que se derivan de ello en los distintos ámbitos, entre los que cabe incluir, obviamente, al beneficio de justicia gratuita.

[344:3095 "A.C.U.D.E.N." \(Voto del juez Rosatti\)](#)

La decisión de la Corte local que al considerar que no se encontraba configurada en el presente una relación de consumo no hizo mérito del beneficio de justicia gratuito contemplado en la ley 24.240 a la hora de resolver sobre las costas, no es arbitraria, en tanto se encuentra ajustada a las circunstancias particulares del caso y al derecho aplicable, sin que se advierten circunstancias excepcionales que justifiquen su descalificación como acto jurisdiccional válido.

[344:3095 "A.C.U.D.E.N." \(Voto del juez Rosatti\)](#)

Una razonable interpretación armónica de los artículos 53 y 55 de la ley 24.240 (con las modificaciones introducidas por la ley 26.361) permite sostener que el Congreso Nacional ha tenido la voluntad de eximir a quienes inician una acción en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor del pago de las costas del proceso, en tanto la norma no requiere a quien demanda en el marco de sus prescripciones la demostración de una situación de pobreza para otorgar el beneficio, sino que se lo concede automáticamente y solo en determinados supuestos, esto es en acciones iniciadas en defensa de intereses individuales, se admite que la contraparte acredite la solvencia del actor para hacer cesar la eximición.

[344:2835 "ADDUC"](#)

Al brindar la ley de defensa del consumidor a la demandada -en ciertos casos- la posibilidad de probar la solvencia del actor para hacer caer el beneficio, queda claro que la eximición prevista incluye a las costas del proceso pues, de no ser así, no se advierte cuál sería el interés que podría invocar el demandado para perseguir la pérdida del beneficio de su contraparte.

[344:2835 "ADDUC"](#)

La voluntad expresada por los legisladores en el debate parlamentario que precedió a la sanción de la ley 26.361, demuestra la intención de liberar al actor de los procesos de defensa del consumidor de todos sus costos y costas, estableciendo un paralelismo entre su situación y la de quien goza del beneficio de litigar sin gastos.

[344:2835 "ADDUC"](#)

Si los legisladores descartaron la utilización del término "beneficio de litigar sin gastos" en la normativa de defensa del consumidor no fue porque pretendieran excluir de la eximición a las costas del juicio, sino para preservar las autonomías provinciales en materia de tributos locales vinculados a los procesos judiciales

[344:2835 "ADDUC"](#)

No corresponde la imposición de costas en el marco de los recursos traídos al conocimiento de la Corte en acciones que propenden a la protección de derechos de usuarios y consumidores.

[344:2835 "ADDUC"](#)

La gratuidad del proceso judicial configura una prerrogativa reconocida al consumidor dada su condición de tal, con el objeto de facilitar su defensa cuando se trate de reclamos originados en la relación de consumo.

[344:2835 "ADDUC"](#)

No corresponde imposición de costas si se trata de acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor (arts. 55, último párrafo, de la ley 24.240).

[341:1998](#)

Corresponde rechazar el recurso extraordinario que no se dirige contra una sentencia definitiva o equiparable a tal (art. 14 de la ley 48) sin imponer costas en virtud de lo establecido en el art. 55, segundo párrafo, de la ley 24.240.

[341:146](#)

No cabe exigir el depósito previsto en el artículo 286 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación en materia de acciones judiciales que los consumidores y usuarios pueden iniciar cuando sus intereses resulten afectados o amenazados toda vez que a la luz de las modificaciones que la ley 26.631 introdujo a la Ley de Defensa del Consumidor, ya que al prever el beneficio de justicia gratuita, el legislador pretendió establecer un mecanismo eficaz para la protección de los consumidores, evitando que obstáculos de índole económica puedan comprometer su acceso a la justicia y, en consecuencia, privarlos de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional.

338:1344

El otorgamiento del beneficio de gratuidad en materia de acciones judiciales que los consumidores y usuarios pueden iniciar cuando sus intereses resulten afectados o amenazados no aparece condicionado por el resultado final del pleito pues el artículo 55 de la ley 26.361 lo prevé "para todas las acciones iniciadas en defensa de intereses colectivos" por lo que una interpretación que pretenda restringir los alcances del precepto no sólo desconocería la pauta interpretativa que desaconseja distinguir allí donde la ley no distingue sino que conspiraría contra la efectiva concreción de las garantías constitucionales establecidas a favor de los consumidores -y de las asociaciones que pretendan proteger sus intereses- a fin de posibilitar el acceso a la jurisdicción en defensa de sus derechos.

338:1344

Corresponde intimar a la recurrente al pago del depósito previsto en el art. 286 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, en virtud de no ser de aplicación a la causa la ley 24.240.

343:1352 (Disidencia parcial de los jueces Rosenkrantz y Lorenzetti)

Que el recurso extraordinario es inadmisibile (artículo 280 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación). Por ello, se desestima el recurso extraordinario. Sin especial imposición de costas en virtud de lo establecido en el artículo 55 segundo párrafo de la ley 24.240.

CSJ 66/2010, "Unión de Usuarios y Consumidores", 11/10/2011