

UNIVERSIDAD EMPRESARIAL SIGLO XXI



TRABAJO FINAL DE GRADO

**“EL MICROSISTEMA JURÍDICO DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y SU
ALCANCE EN LAS DECISIONES JUDICIALES”**

NOMBRE: MORÁN MIGUEL AGUSTIN

DNI: 43449973

LEGAJO: ABG 11962

**AUTOS: "TITO, BRUNO FABRIZIO C/ FB LINEAS AEREAS S.A. – ABREVIADO –
OTROS – TRAM. ORAL – EXPTE. 9952110"**

Sumario: I. Introducción - II. Aspectos procesales: a) Reconstrucción de la premisa fáctica, b) historia procesal, c) descripción de la decisión del tribunal - III. Análisis de la ratio decidendi de la sentencia - IV. Antecedentes doctrinarios y jurisprudenciales- V. Postura del autor. VI. Conclusión. - VII. Listado de referencias bibliográficas.

I INTRODUCCIÓN

Por la presente intentaremos dilucidar si este paradigma protectorio responde de manera efectiva y precisa a la debilidad estructural que supone desde su génesis esta relación particular, analizando si realmente se activa en su faz ejecutiva operando como garantía en favor de los consumidores al momento de dictarse las resoluciones judiciales, o si más bien concluye en un conjunto de principios sin implicancias relevantes. En este caso de marras ello supone un desafío para el juzgador, porque si bien en un principio las conductas realizadas y lo manifestado por la empresa encontraban cierto amparo en las normativas específicas atinentes, las mismas para que se apliquen de manera directa y produzcan efecto sobre los consumidores, es necesario que no sólo no actúen en detrimento de éste ni lo perjudiquen, sino que asimismo en caso de que corresponda, requieren de un examen de admisibilidad y de un exhaustivo y arduo análisis del alcance de las reglamentaciones específicas, para que el mismo sea con perspectiva situada en el núcleo de la defensa del consumidor y usuario, en especial atención a los límites y condiciones que las mismas imponen para su aplicación, tal y como se verá en el desarrollo del análisis de esta plataforma fáctica, es tarea primordial velar por los intereses de los consumidores y estarse a los límites y requisitos fundamentales de las herramientas que tienen los proveedores para así ejercer el contralor que se necesita, todo ello a los fines de reestablecer el equilibrio preexistente y evitar aumentar la equidistancia original, inclinando la posición de ambos a la forma más ecuánime posible. Es importante que las decisiones judiciales al traducir este trabajo en una sentencia, reflejen de manera clara y contundente el emparejamiento de esta asimetría previa, objetivo que veremos en conjunto si se cumple o no en este fallo en particular. En esta plataforma fáctica planteada, se refleja la vulnerabilidad a las que se encuentran expuestos la gran mayoría de consumidores en las relaciones comerciales consuetudinarias, 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. 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.

En el caso de marras, la empresa en reiteradas oportunidades tanto al contestar la demanda como en la oportunidad de la expresión de agravios, intenta eludir que su conducta desplegada sea pasible de ser encuadrada bajo la órbita del microsistema jurídico del derecho y defensa del consumidor, esbozando que su accionar se adecuó a derecho, a mérito de que alega que su maniobra desplegada se encuentra respaldada por un apartado de la Ley especial N° 27.563 de sostenimiento y reactivación productiva de la actividad turística y por la Resolución de la ANAC N° 203/2013, no obstante, esta perspectiva y paradigma protectorio del derecho consumeril, como ya se expresó ut supra, el hecho de que esté investido de raigambre constitucional, hace e indica que al momento de interpretar la ley y las resoluciones especiales mencionadas, enseguida que analizado fallo y encorsetados ambos polos en calidad de consumidor-proveedor, corresponda examinar y juzgar los límites de la conducta de la empresa y lo sucedido teniendo en cuenta nuestro sistema jurídico pro consumidor, ergo, se erige la órbita del derecho de defensa del consumidor y lo que esta supone, que es responder frente a la debilidad estructural existente brindando una protección especial a los consumidores y usuarios, en este caso en particular frente a la falta de diligencia, atención y respuesta por parte de la empresa proveedora, por lo que correspondería otorgarle tanto a la ley 24240 como a las resoluciones especiales, el sentido y amplitud que más beneficie al consumidor sin perjuicio de la posibilidad de que éstas le brinden o le hayan brindado ciertas herramientas a la parte actora.

PUNTO II: “ASPECTOS PROCESALES”

A) PREMISA FÁCTICA:

Con respecto a la plataforma fáctica del caso de marras, refiriendo primero al polo subjetivo del mismo, por un lado la parte demandada “FB LINEAS AEREAS S.A” y por otro la actora “TITO, FABRIZIO BRUNO” la misma versa cuasi en su totalidad sobre la expresión de los agravios de la demandada, contestación por parte de la actora y por último la resolución del recurso por parte del ad quem. En primer orden, la parte demandada expone tres agravios frente a la sentencia desfavorable en primera instancia, para empezar y como primero de ellos, ésta esboza y refiere a la autoridad y eficacia de cosa juzgada que debería haber adoptado el ad quo, a mérito de la existencia de un acuerdo homologado y solución general adoptada “Acción y Defensa del Consumidor e Inquilino – Asociación Civil c/FB Líneas Aéreas S.A. – Acción colectiva – Abreviado” -Exp. N° 9272426-. el cual según el art 54 de la LDC, adquiere éste carácter expansivo a menos que el consumidor manifieste de manera expresa su necesidad de apartarse de la solución, presupuesto que la demandada enuncia que no se sucede. Como segundo punto y agravio, la demandada expone que el tribunal inferior no siguió los lineamientos normativos de Ley especial N° 27.563 de sostenimiento y reactivación productiva de la actividad turística y la Resolución de la ANAC N° 203/2013 que autorizaban a las aerolíneas a la emisión de vouchers cuando las cancelaciones de vuelos se debían al COVID-19. Por último y por tercer agravio, como núcleo del mismo el daño moral, la demandada se expresa que la cancelación del vuelo no produjo frustración en el actor, ya que el servicio no fue prestado por cuestiones de fuerza mayor y por restricciones impuestas por la autoridad de aplicación, y que tanto la suma y por ende la cuantificación del daño resultan improcedentes.

La parte actora con respuesta al primer agravio, esgrime que al no haberse planteado en primera instancia frente al ad quo esta hipotética calidad de situación expansiva y cosa juzgada de la solución arribada en el acuerdo, el mismo no pudo expedirse ni dirimir sobre el alcance de éste, por lo que resulta impertinente la apelación en éste aspecto. Asimismo, la actora enuncia que atento a que la fecha de homologación del acuerdo (17/06/2021) y cómo en ese entonces la parte referida no poseía ningún voucher, ergo, no se encuentra inmiscuido

en la “clase” que alude el acuerdo. Con respecto al segundo agravio, la parte actora sostiene que la queja con respecto a éste punto relativo a las reglamentaciones y resoluciones mencionadas ut supra, son solo una “disconformidad” y que no logran rebatir el argumento expuesto en primera instancia por parte de la magistrada, en razón de que ésta admite la especialidad tanto de la Ley Especial como de la Resolución y reafirma que éstas regulan la cuestión de manera específica. Por último, la parte actora refiere que el daño moral al que se hace alusión no se corresponde con la imposibilidad de no viajar debido a los contratiempos producto de la situación sanitaria, sino a la falta de respuesta y comunicación por parte de la demandada que lo ubicaron en una posición de desamparo, obstando en consecuencia de una solución extrajudicial más expedita.

B) HISTORIA PROCESAL

En primer lugar con fecha 7/4/21 el apoderado del actor, Dr. HUGO WALTER TITO promueve formal demanda abreviada en contra de FB LINEAS AÉREAS S.A, seguidamente, con fecha 14/4/21 se le dio trámite y con fecha 01/10/2021 compareció el Dr. Carlos Augusto Casas, en el carácter apoderado de la demandada y contestó la demanda, instando su rechazo, posteriormente con fecha 25/11/2021 tomó intervención la Sra. Fiscal a cargo de la Fiscalía Civil, Comercial y Laboral de Primera Nominación.

Con fecha 02/02/2023 la Jueza de del JUZGADO 1A INST CIV COM 34A NOM acoge la demanda entablada por el Sr. Hugo Walter Tito en contra de FB Líneas por la suma de \$13.190,04 más en costas por la demandada, para que unos días después con fecha 10/02/2023 la demandada interponga recurso de apelación contra la resolución dictada por el tribunal inferior, el cuál fue concedido mediante proveído de misma fecha. En esa línea, con fecha 28/03/2023 la demandada expresa agravios, los que son contestados por la parte actora con fecha 14/04/2023 y con fecha 16/05/2023 acompaña dictamen la Sra. Fiscal de Cámara de apelaciones en lo Civil, Comercial y del Trabajo. Por ultimo con fecha 04/07/2023 la EXCMA CAMARA APEL CIV. Y COM 8a mediante resolución n° 95 resuelve el recurso de apelación interpuesto.

C) DECISIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal de segunda instancia decidió en primer lugar rechazar el recurso de apelación interpuesto por la demandada confirmando la decisión adoptada por el ad quo, en segundo lugar resolvió imponer las costas a cargo de la apelante, en tercer lugar estableció la regulación de honorarios para el apoderado de la actora y por último definió no regular los honorarios profesionales del letrado de la demandada apelante.

III) “RATIO DECIDENDI”

Con respecto al primer agravio y en tratamiento de éste, el tribunal de segunda instancia sostiene que de acuerdo a lo razonado por la doctrina imperante en materia del alcance del efecto expansivo y de cosa juzgada que adquieren los acuerdos homologados, éste y su solución no pueden endilgarse al consumidor de marras atento a que la doctrina mencionada advierte que para que éste le sea oponible y expansivo, la decisión de apartarse del acuerdo debe haber sido materialmente posible en cabeza del consumidor, presupuesto fáctico que no se da por un lado por una cuestión de clase y calidad y por otro lado de temporalidad, con respecto a lo primero en vista a que al momento de la Sentencia de Homologación del Acuerdo (17/6/2021) el consumidor nunca había recibido los vouchers en razón a que siempre se contrapuso a esta decisión, inclusive previo al acuerdo (07/04/2021), por lo que nunca revistió tal calidad -de consumidor beneficiario de voucher-. Con respecto a lo segundo, el aspecto temporáneo, la acción para lograr el acuerdo fue iniciada en fecha 8/6/2020, mientras que el consumidor interpone su acción individual en fecha 07/04/2021, antes de la fecha de la sentencia, por lo surge para el tribunal que es ostensible que el consumidor optó por hacer valer su pretensión inicializando su propio proceso y apartándose del colectivo, vía que según lo reglado por el Art 54 de la LDC 24.240, lo excluye de sus efectos, escogiendo el sistema “opt out”.

Atendiendo a la segunda cuestión, el tribunal si bien admite que la Ley Especial mencionada ut supra establece la posibilidad de brindar vouchers para lograr el intercambio posterior por un vuelo una vez normalizada la situación sanitaria, la norma es clara en tanto

y en cuanto supedita esta posibilidad a la aceptación del consumidor, a la claridad palmaria del texto y precepto normativo V.E le añade la situación de vulnerabilidad a la cual está sometido el consumidor en situaciones como ésta, en la cual en ningún momento se configura la aceptación de la oferta por parte del consumidor de adoptar esa modalidad de intercambio, asimismo, la propia ley establece que para que dicho intercambio sea pasible de no afectar ningún derecho, el voucher tiene que ser útil para obtener posteriormente el idéntico servicio al contratado, presupuesto fáctico que no se configuró puesto que el voucher que ofreció la parte demandada suponía una ruta y destino diferente al del momento de contratación, por lo que no eran las mismas condiciones, actuando en detrimento del consumidor y perjudicándolo de manera evidente, a costa de la satisfacción de operaciones financieras de la empresa demandada. En esa misma línea, la resolución de la ANAC citada predispone que el consumidor tiene abierta la posibilidad de aceptar o no el voucher, y que cuando sea rechazado solicitar la devolución del precio por transporte no utilizado en las modalidades de pago efectuadas.

Con respecto al último agravio planteado y la cuantificación del daño moral, el tribunal adopta una definición expandida por la doctrina y refiere de manera personal que según ésta clase de perjuicios que se trata, para su ponderación es de difícil tarea aportar prueba directa por lo que se erigen las presunciones, y que no es necesario que para que se configure la minoración o alteración del espíritu hayan sucedido o se sucedan situaciones ajenas a la normalidad y lo ordinario, asimismo sostiene que hay que proceder a su determinación a pesar de si el monto es de relevancia o no, por lo que basta que se haya producido una afectación para que opere el mecanismo de determinación del mismo. Dicha afectación para V.E tuvo lugar a razón de la falta de comunicación efectiva de la empresa, la reticencia y falta de diligencia por parte de ésta a contestar los reclamos del consumidor y la extensión y dilación de la problemática a nivel extrajudicial que derivó en un procedimiento judicial extenso que se traduce y supone un perjuicio para cualquier persona. Por último, la Cámara citando jurisprudencia respaldatoria, deja sentado el axioma que refuerza y motiva ésta decisión, puesto se concluye que solo basta con probar que la conducta de a quien se le dirige la acción es pasible de ser encuadrada como antijurídica, sin que realmente sea necesario que el accionante pruebe el perjuicio ocasionado.

IV) ANTECEDENTES:

La relación consumeril que nos compete, ha mutado y sufrido diversas modificaciones con el avance del desarrollo tecnológico a lo largo del tiempo, creando nuevas modalidades, el avance de las industrias fue concomitante con el crecimiento financiero de las empresas, ello hizo que se creen productos más precisos y de mayor ingeniería, lo que impactó de manera negativa y erigió un desequilibrio aún mayor entre los proveedores y consumidores, toda ella actividad dotada de un despliegue publicitario gigantesco (Gherzi, 2015). Es decir, se han agudizado los soportes y mecanismos por los cuales se insertan y erigen las diferentes posibilidades de relaciones de consumo que pueden darse, amplificando la debilidad preexistente, con las flamantes formas de contratación de las empresas preponderantes, mediante contratos en serie y contratos de adhesión, se ha menguado el nivel de discusión y arreglo de las tratativas, por lo que se engendró un paradigma de acción colectiva universalizada proclive a la protección de los usuarios, (Dubois,2016). Ello hace que el paradigma protectorio y orden tuitivo al cual responde nuestro ordenamiento jurídico, active e imponga -en status de orden público- un orden general tendiente a equilibrar el desequilibrio estructural, “A tal desigualdad natural, se propicia corregirla mediante desigualdades jurídicas, inclinando el derecho para el lado contrario de la realidad, lo cual converge en la formulación del derecho de consumo como derecho tuitivo o protectorio” (Wajtraub, 2004,p.23). En ese marco se erige el concepto de favor del más débil y su injerencia positiva, la Ley 24.240 en sus Arts. 3 y 37 recepta en carácter imperativo que frente a cualquier vacilación o incertidumbre, siempre se seguirá la más beneficiosa y menos perjudicial para el consumidor, para ellos fines se ocurre a una innovadora utilización de dicho axioma a la hora de analizar las cargas de los usuarios, el cual prevé que esta regla es ineludible e inevitable a la hora de entender y aplicar la mentada Ley (Tambussi, 2019). Es por ello que nuestro ordenamiento tiende a revertir y equilibrar aquel desperfecto natural de manera precisa y puntual, para ilustrar esto Garzino (2024) explica que:

La aplicación del marco jurídico tuitivo le concede al consumidor una serie de “ventajas” (sustanciales y procesales) que el legislador determinó a fin de equilibrar a las partes en la relación de consumo, por ello, la correcta delimitación del sujeto tutelado redonda en seguridad jurídica y certeza en la aplicación del derecho. (P.21)

En este sentido de in dubio pro consumidor, se expidió la CSJN en diferentes oportunidades, v.g.r “Ferreyra, Víctor Daniel y Ferreyra, Ramón c/ V.I.C.O.V. S.A. s/ daños y perjuicios.” Asimismo en esa línea tenemos el antecedente de “Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur c/ Loma Negra Cia. Industrial Argentina S.A. y otros”, donde se refleja como el sentido de la corte es proteger y velar por el cumplimiento y respaldo del microsistema jurídico respaldatorio de defensa del consumidor. ese respaldo se traduce en el art 42 de la CNN y más específicamente en el apego a la ley 24.240, como en “Recurso de hecho deducido la Fiscal General ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial en la causa Usuarios y Consumidores Unidos c/ DG Medios y Espectáculos S.A. s/ sumarísimo”

Por otro lado, con respecto al análisis de la extensibilidad o no de lo arribado en el acuerdo homologatorio, es necesario estarse al caso concreto para ver si efectivamente beneficia al consumidor o caso contrario le es conveniente apartarse de éste e encauzar un procedimiento individual, la LDC se enlista en un mecanismo parcialmente automático, puesto que el consumidor si opta por accionar su potestad de apartarse del procedimiento en grupo, queda excluido del radio de acción de las consecuencias del acuerdo arribado (Galmarini, 2024). Supuesto que se da en ese sentido en “Halabi, Ernesto c/ P.E.N. - ley 25.783 - dto. 1563/04 s/ amparo ley 16.986” y en “Perea Deulofeu, Natalia Andrea c/ Laboratorios Andrómaco S.A.I.C.I. s/ Daños y perj. Incump. Contractual (Exc. Estado)» (Expte. N° 121.168)” dicha posibilidad, beneficia al consumidor en caso de que considere que la solución arribada no le es de convenir, o bien, como en el caso de análisis, haya iniciado un procedimiento por separado para lograr un efectivo cumplimiento de sus intereses gracias al apartamiento del sistema opt out, el sistema de apartamiento, otorga la posibilidad de arribar a un escalón superior de excelencia tribunalicia más que en los sistemas de cláusulas predispuestas, en los cuales la misma depende totalmente de la diligencia de los

usuarios, traducida en la exteriorización de su deseo de quedar alcanzados por la resolución homologatoria, Ferreres (2023). Por último, con respecto al daño moral, se entiende como una alteración perjudicial en la esencia de la persona, en su aptitud del sentir o comprender, producto de un menoscabo a un interés extrapatrimonial, que se observa en una forma de vivir y estar distinta a la anterior al suceso y como resultado de éste (Pizarro, 2004) La corte recepta el concepto de daño moral y procede a su determinación, en ese sentido se expide en “Perret, Liliana María y otros c/ Buenos Aires, Provincia de y otros s/ daños y perjuicios” y en “CSJ 85/2014°(50-0)/CS1 RECURSO DE HECHO Ontiveros, Stella Maris cl Prevención ART S.A. Y otros si accidente ~ inc. “ demostrando que a pesar de su difícil determinación, es procedente siempre y cuando se considere que se produce dicha minoración, perjuicio, alteración o menoscabo a la parte que lo reclama, por más insignificante que parezca “Aquino, Isacio c/ Cargo Servicios Industriales S.A. s/ accidentes ley 9688” siempre y cuando se pueda aseverar que se han desplegado conductas tales que conlleven a los extremos expuestos.

V) OPINIÓN DEL AUTOR

En primera línea, con miramientos a lo estrictamente fáctico del caso de análisis, sostengo que una vez descritas las conductas de las partes y a mérito de las actividades que las mismas realizan que derivan en su indefectible e inexorable posicionamiento en el marco de una relación consumeril, ergo, su correspondiente respuesta del orden tuitivo y protectorio que nos circunscribe cuando hablamos de este tipo de relación, resta analizar si dicha respuesta traducida en una sentencia por parte del tribunal colegiado -que si bien es ostensible que ha contemplado dichos preceptos y ha fallado en consonancia con el microsistema jurídico del derecho y defensa del consumidor- el análisis más bien repara en la contundencia del mismo y si realmente refleja o no el paradigma central del cual hablamos.

Es dable de señalar la importancia del pronunciamiento del tribunal en el sentido de que frente a la posibilidad que bien le brinda la Resolución de la ANAC y la Ley Especial a la empresa de emitir vouchers, ello no actúe en detrimento del consumidor puesto que con buen tino a mi criterio, V.E motiva su resolución en que dicha emisión está supeditada a la

aceptación por parte del consumidor, es decir, si bien este carácter de condicionamiento esta presente en la propia normativa mencionada ut supra, el acierto y destreza aquí radica en la labor del ad quem por un lado en reivindicar la naturaleza jurídica de la oferta y destacar su aspecto más importante a mi saber, que es el hecho de que su aceptación es requisito sine qua non para que proceda con apego legal el intercambio de vuelos mediante este sistema pretendido por la demandada, y por otro lado -quizá el más importante- es que frente a un rechazo no explícito del mismo por parte de la actora, considero acertada la operación intelectual del colegiado que infirió que frente a las conductas ejecutadas y desarrolladas por el consumidor, ello se traduce y da cuenta en un evidente rechazo debido a la finalidad perseguida por éste, totalmente distinta y dispar frente a la pretendida por la actora. Siguiendo la cronología de la sentencia, respecto de el alcance y la posibilidad de que se aplique y extienda al caso de marras el carácter erga omnes de la solución arribada en el acuerdo homologatorio en “Acción y Defensa del Consumidor e Inquilino – Asociación Civil c/FB Líneas Aéreas S.A. – Acción colectiva – Abreviado” -Exp. N° 9272426, considero que de manera correcta V.E destaca por un costado el hecho de la extemporaneidad y anacronicidad del mismo y cómo por ello no puede serle impostado el resultado al actor atento a las fechas del mismo, y por otra línea como a tenor de la inicialización de un procedimiento legal por separado por parte de éste, ello supone de manera ineludible que lo correcto es estarse ante el sistema opt out, con lo cual no puede oponersele al actor dicha sentencia y solución convenida, a raíz de que persigue un resultado por su cuenta distinto e independiente del resuelto en el acuerdo homologatorio.

En otras cuestiones, con respecto a la determinación de procedencia y cuantía del daño moral, si bien es conocido que este aspecto es el quizá el más subjetivo y depende en su mayoría de lo que entienda e interpreta el tribunal que entiende en las actuaciones, considero que más allá de su cuantía -lo cual es de dificultoso examen saber a ciencia cierta si cumplió o no su función resarcitoria para con el actor- por lo cual es una cuestión que me excede por ser objeto de la faz personal del mismo, me corresponde expedirme a favor de la procedencia de éste en correspondencia con lo fallado y descripto por el colegiado, en razón de que a mi parecer las conductas desplegadas por la demandada justifican la procedencia del reclamo y la acción tendiente a obtener una morigeración por los perjuicios ocasionados.

La falta de respuesta, atención y acompañamiento de la empresa para con el actor hace que éste sufra una alteración en su faz espiritual en la cual no se encontraba al momento de la celebración del contrato, asimismo. Algo que no se destaca en el fallo que hubiere sido oportuno, es que el intercambio propuesto por la demandada, trae aparejado en mi opinión de manera inescindible la intención de lograr un menoscabo y agravio al consumidor, puesto que la empresa decide no comunicarle al actor el hecho de que el intercambio puede traer consigo la posibilidad de que en el futuro, una vez normalizada la situación sanitaria, no se pueda intercambiar por un pasaje con la misma ruta y destino que el adquirido en un principio, ello sin perjuicio de que en ningún momento el consumidor manifiesta o realiza actos que hagan alusión a una posible recepción del voucher.

Fecho la exégesis e interpretación personal de lo sentenciado, por último y a modo de concreción, a mi modo de ver las cosas, entiendo que la resolución análisis en cuestión es correcta, tanto en su sentido como en su alcance, bien podría haberse tenido por aceptada la oferta del voucher atento a la posibilidad que le brindaba la Ley Especial y la Resolución mencionada y al no rechazo explícito del consumidor, o por extensivo el acuerdo homologatorio por tratarse la de allí una situación análoga a la de marras y por cuestiones de economía procesal, o bien dispensar la acción del daño moral por considerarla improcedente e insignificante, sin embargo, el ad quem tuvo a bien a la hora de expedirse sobre el recursos de apelación interpuesto, el orden que impone fallar bajo el régimen protectorio del derecho de defensa del consumidor, remarcando la insoslayable e indeclinable carga de los magistrados de resolver y sentenciar en base y bajo la órbita del orden tuitivo imperante, que si bien coexiste con el derecho civil y comercial, su raigambre constitucional como cetro magno e incuestionable, indica que frente a posibles planteos ha de estarse a lo mas beneficioso para el consumidor, tendiente a responder a una debilidad estructural previa y presente en la genesis inclusive de la formación del intercambio, observando con detenimiento lo establecido en dichas leyes, recalcando v.g.r la importancia de la aceptación de la oferta y de la posibilidad de los consumidores de apartarse de la resolución de un procedimiento colectivo, como también de determinar de manera cautelosa y precisa como ciertas acciones alteraron de manera injustificada la esfera espiritual del actor.

VI) CONCLUSIÓN

Como corolario de lo anteriormente analizado y estudiado, sin perjuicio de haberme posicionado a favor de la postura adoptada por el colegiado, considero que el trabajo más importante a destacar en este desarrollo, es hacer hincapié en lo que es a mi criterio, requisito sine qua non para lograr equilibrar la relación consumidor-proveedor, y es el hecho de que el paradigma teórico se vea efectivamente reflejado en las resoluciones judiciales, de nada nos sirve una enumeración etérea de principios protectorios a cumplir si no se ven evidenciados en el aspecto resolutivo de las controversias, de allí radica la importancia de la labor realizada por V.E en el caso en particular, puesto que es ostensible y de fácil apreciación a la hora de observar en el resuelvo, la importancia e injerencia que le otorga al dictamen propiamente dicho la órbita del derecho y defensa del consumidor, prevaleciendo ésta por sobre cualquier otra y siendo la punta de lanza como móvil justificativo de lo arribado. Es menester destacar ello pues es la hoja de ruta para el juzgador ya que no puede soslayarse la importancia que tiene ese microsistema y como es deber del sistema judicial otorgarle la jerarquía que detenta, la cual es manda magna por ser reconocida por nuestra Constitución Nacional y por leyes específicas, por lo que considero como conclusión que efectivamente en este desarrollo se ve reflejado dicha importancia y carácter distintivo.

VII) REFERENCIAS:

-DOCTRINA

- Favier Dubois, Eduardo Mario, (2016) *Manual de Derecho Comercial*, Buenos Aires, La Ley.
- Ferrerres, A. (2023) *Vinculación por defecto (opt-out) en las acciones de representación* *Revista Jurídica Almacén de Derecho*, (1).
- Galmarini P. en Garzino M.C (2024) *Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor comentada y concordada*, Buenos Aires, JusBaires.
- Garzino M. C. (2024) *Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor Comentada y concordada*, Buenos Aires, Jusbaire, P.21.
- Gherzi, C. A. y Weingarten, C. (2015) *Manual de los derechos de usuarios y consumidores*, 2a ed-, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, La Ley.

- Pizarro, R. D. (2004) *Daño moral. Prevención. Reparación. Punición. El daño moral en la diversas ramas del derecho, 2da Ed*, Buenos Aires, Hammurabi.
- Tambussi, C.E. (2019) *Ley De Defensa Del Consumidor Comentada. Anotada. Concordada, 2da edición*, Buenos Aires, Hammurabi.
- Wajntraub, J.H. (2004) *Protección Jurídica Del Consumidor*, Buenos Aires, LexisNexis - Depalma. P 23.

-JURISPRUDENCIA:

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN (2006)“*Ferreyra, Víctor Daniel y Ferreyra, Ramón c/ V.I.C.O.V. S.A. s/ daños y perjuicios.*” Nro. Interno: 1116XXXI - 27 20060421 [Ver Fallo](#)

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN (2015) “*Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur c/ Loma Negra Cia. Industrial Argentina S.A. y otros*” Nro. Interno: A.566 [Ver Fallo](#)

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN (2024)“*Recurso de hecho deducido Fiscal General ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial en la causa Usuarios y Consumidores Unidos c/ DG Medios y Espectáculos S.A. s/ sumarísimo*” Nro. Interno: 10510/2018 [Ver Fallo](#)

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN (2009) “*Halabi, Ernesto c/ P.E.N. - ley 25.783 - dto. 1563/04 s/ amparo ley 16.986*” Nro. Interno: H.270.XLII [Ver Fallo](#)

SALA SEGUNDA DE LA EXCMA. CÁMARA SEGUNDA DE APELACIÓN DE LA CIUDAD DE LA PLATA (2017) “*Perea Deulofeu, Natalia Andrea c/ Laboratorios Andrómaco S.A.I.C.I. s/ Daños y perj. Incump. Contractual (Exc. Estado)*» (Expte. N° 121.168)” SENTENCIA NRO: 206 Sala II - FOLIO: 1334 19/10/2017 [Ver Fallo](#)

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN (2024) “*Perret, Liliana María y otros c/ Buenos Aires, Provincia de y otros s/ daños y perjuicios*” 5 de Marzo de 2024 - 520/2001. [Ver Fallo](#)

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN (2017). “*RECURSO DE HECHO Ontiveros, Stella Maris cl Prevención ART S.A. Y otros si accidente ~ inc.* “ CSJ 85/2014°(50-0)/CS1 [Ver Fallo](#)