



Trabajo Final de Graduación

Universidad Siglo 21

Abogacía

2024

Protección de los Consumidores Expuestos: Garantías de Trato Justo y Equitativo en el Sistema Legal Argentino

Alumna: Valentina Crocco Ruiz

D.N.I: 42.337.102

Legajo: 11088

Tutor: Carlos Isidro Bustos

Contacto: valencrocco31@gmail.com

Modalidad: Nota a fallo - Método de caso

Temática: Personas Vulnerables o en Contexto de Vulnerabilidad

**Identificación del fallo: AGÜERO BARRIONUEVO, ROXANA ESTELA Y OTRO C/
VANGUARDIA CORDOBA S.R.L. Y OTRO - ABREVIADO - DAÑOS Y PERJUICIOS -
OTRAS FORMAS DE RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL.**

Tribunal: Cámara Octava de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba.

Fecha: 10/03/2023 - Localidad: Córdoba. - Expediente SAC: 6213715. - Sentencia: N° 26

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 de la autora. VI. Conclusión. - VII. Listado de referencias bibliográficas.

I. Introducción

El presente análisis se basa en un fallo judicial sobre un incidente ocurrido en el establecimiento bailable "Cruz Espacio", donde a las señoras Roxana Estela Agüero Barrionuevo y Lucrecia Natalia Castro se les impidió el acceso sin motivo aparente, en dos ocasiones, evidenciándose un trato discriminatorio o al menos indigno por parte del personal del establecimiento. Esta situación plantea un problema jurídico de relevancia al preguntarse si el régimen tuitivo del derecho del consumidor es aplicable a un consumidor expuesto, en un caso donde la legislación específica (Ley N° 24240, LDC) ha excluido expresamente esta figura.

Este caso invita al lector a reflexionar sobre la interpretación jurídica de las normas y su aplicación en defensa de consumidores vulnerables, y cómo el sistema legal puede garantizar el respeto a la dignidad y equidad en las relaciones de consumo. A través de la reconstrucción de los hechos, el análisis de la historia procesal y la revisión de las decisiones judiciales, se busca esclarecer si las actoras, consideradas consumidoras expuestas, pueden beneficiarse del régimen tuitivo establecido para proteger los derechos de las y los consumidores. Este análisis subraya la necesidad de garantizar condiciones de trato equitativo y digno en las relaciones de consumo, conforme a los principios constitucionales y normativos, y reafirma el deber del sistema judicial de proteger a las consumidoras y los consumidores frente a prácticas abusivas.

II. Aspectos Procesales

a) Reconstrucción de la premisa fáctica:

El 2 de abril de 2016, a las señoras Roxana Estela Agüero Barrionuevo y Lucrecia Natalia Castro se les negó categóricamente el acceso al establecimiento bailable "Cruz Espacio" (una discoteca domiciliada en el barrio Chateu Carreras) sin

ninguna explicación o motivo aparente, mostrando claros indicios de discriminación deducidos de los gestos e insinuaciones del personal de ingreso.

El 1 de mayo del mismo año, ambas señoras regresaron al lugar acompañadas de una escribana pública para verificar que dicho trato no fuera un incidente aislado. La escribana, mediante la Escritura nro. 77, constató el trato indigno y discriminatorio nuevamente llevado a cabo por parte del personal del local bailable.

Como consecuencia de esta situación, las afectadas presentaron una demanda abreviada de daños y perjuicios contra "Vanguardia Córdoba S.R.L" empresa contratada por "Cruz Espacio", invocando la Ley de Defensa al Consumidor aduciendo que entre las partes existe una relación de consumo. Reclamando en cabeza de las actoras daño moral en función del padecimiento espiritual, daño punitivo por no cumplir la otra parte con sus obligaciones legales y daño emergente puesto que a consecuencia del hecho ilícito, se han tenido que realizar erogaciones indebidas motivadas por los actos del demandado.

Por su parte, la demandada, negó la existencia de una relación de consumo argumentando que no hubo ninguna transacción de productos o servicios que estableciera dicha relación entre las partes y también señala que es erróneo sostener que la relación invocada por las actoras se encuentra amparada por la figura del consumidor expuesto a la relación de consumo pero que incluso en el supuesto que las mismas encuadrasen en la figura del bystander, la Ley 26.361 ha excluido dicha figura del régimen consumeril, por lo que no es correcto aplicar por analogía normas del derecho consumeril al bystander o consumidores expuestos.

b) Historia procesal:

La decisión en primera instancia dictada por la Sra. Jueza Ellerman Ilse fue dar lugar parcialmente a la demanda y sostuvo que el marco normativo de defensa del consumidor es aplicable, al entender que el vínculo de las partes encuadra en una típica relación de consumo y que las actoras son consumidoras expuestas a esa relación de consumo. Se dispone dar intervención al Ministerio Público Fiscal en los términos del art. 52 de la LDC, concluyendo que el presente caso encuadra en una relación de consumo.

Se acreditó la responsabilidad de la demandada, Vanguardia Córdoba S.R.L., dado que el trato dispensado a las actoras el día 01/05/2016, al hacerlas esperar para ingresar al boliche “Cruz Espacio” ha constituido un obrar arbitrario, abusivo, injustificado y antijurídico, violatorio de los arts. 16 y 42 de la CN, arts 7 y 8 bis de la LDC, arts. 1097 y 1098 del CCyCN y 27 inc) d) y e) de la Ordenanza Municipal N° 11.684. La Sra. jueza condena a la demandada a abonar daño moral y punitivo.

La demandada interpuso recurso de apelación con fecha 15/09/2020, en contra de la sentencia desarrollada supra, exponiendo agravios. Con fecha 28/09/2022 contesta los agravios la contraria, solicitando se rechace el recurso. Con fecha 04/11/2022 acompaña dictamen la Sra. Fiscal de Primera Instancia y Segunda Nominación en lo Civil, Comercial y del Trabajo, oportunidad en la que, tras efectuar un análisis de la causa, concluye que corresponde rechazar el recurso de apelación promovido por la parte demandada.

Si bien se admitió el tratamiento del recurso, la decisión final fue unánime por parte de los vocales de cámara, Sra. Gabriela Lorena Eslava y Sr. Héctor Hugo Liendo, quienes rechazaron el recurso de apelación interpuesto por la demandada y confirmaron la decisión impugnada en todo cuanto dispone.

c) Descripción de la decisión del tribunal:

La demandada presentó recurso de apelación contra la sentencia N° 54, dictada por la Sra. Jueza Ellerman Ilse, argumentando diversos agravios. Aunque se permitió el tratamiento del recurso, la decisión final de los vocales de cámara, Sra. Gabriela Lorena Eslava y Sr. Héctor Hugo Liendo, fue unánime. Con fecha diez de marzo de dos mil veintitrés ambos rechazaron el recurso de apelación de la demandada y confirmaron íntegramente la decisión impugnada (condena a abonar daño moral y daño punitivo).

III. Análisis de la ratio decidendi de la sentencia

En la sentencia N° 26 de la Cámara Octava de Apelaciones en lo Civil y Comercial los vocales decidieron por unanimidad rechazar el recurso de apelación

interpuesto por la demandada. Los interrogantes que abordaron para llegar a la decisión fueron los siguientes:

→ ¿Existe trato indigno y antijurídico en la espera de los veinte minutos que debieron afrontar las actoras al momento de intentar ingresar al local bailable?

El tribunal respecto a esta cuestión establece lo que debe entenderse como trato digno, equitativo y no discriminatorio en materia consumeril, señalando que el deber de trato digno y equitativo al consumidor surge del art. 42 de la CN y del CCCN en el cual se presta especial atención al tema de la dignidad de la persona expresando que la persona humana es inviolable y tiene derecho al respeto de su dignidad en cualquier circunstancia. Por otra parte el art. 8 bis de la LDC caracteriza a la obligación de trato digno resaltando qué es aquello que no se puede hacer, prescribe que el proveedor no puede “desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias”, en mismo sentido se expiden los art. 1097 y 1098 del CCCN.

El problema aquí no está en la cantidad de minutos de espera sino en la colocación de las actoras en una situación humillante y vergonzosa al tener que estar paradas a un costado del ingreso viendo cómo otras personas, en igualdad de condiciones, ingresan libremente mientras que ellas no.

Por estos motivos es que el tribunal considera que la espera sin importar el tiempo que haya insumido, resulta lesiva de la dignidad de las actoras y representa un trato inequitativo que debe ser reparado.

→ ¿Las actoras deben ser consideradas consumidoras expuestas? ¿Es correcta la aplicación analógica del régimen consumeril a dicha especie de consumidoras?

En relación con el primer punto, el tribunal considera que deben considerarse a las actoras como consumidoras expuestas, argumentando que la relación de consumo tiene como contorno necesario que uno de los sujetos reúne todos los requisitos de un consumidor o usuario, y el otro tiene el carácter de proveedor de bienes o servicios, siendo la causa –fin de dicha relación “el consumo”.

Así, conforme la definición legal del consumidor, el mismo puede clasificarse en:

- Consumidor directo
- Consumidor indirecto
- Y quien se expone a una relación de consumo, quien sería un

consumidor expuesto a una relación de consumo o bystander -art. 1096, CCyCN

Teniendo presente esta clasificación de consumidor, y siendo que las actoras concurren en dos oportunidades al local bailable “Cruz Espacio” sin perjuicio de no haber logrado ingresar a las instalaciones internas del lugar, entiende el tribunal que las mismas quedan posicionadas como consumidoras expuestas, toda vez que sin ser ni consumidoras ni usuarias en sentido estricto, se encuentran en una situación particular que las conecta con una relación de consumo.

Por su parte respecto de la demandada, no caben dudas que la misma reviste la calidad de proveedora profesional, conforme el art. 2 LDC, ya que reviste la calidad de persona jurídica de naturaleza privada habilitada para la explotación del establecimiento “Cruz Espacio”, por lo que se verifica una relación de consumo entre las partes (art. 42 de la CN; arts. 1, 2 y 3 de la LDC; arts. 1092, 1096 y cc. del CCyCN).

Respecto del segundo punto, esto es, si es correcta la aplicación analógica del régimen consumeril a los consumidores expuestos, considera el tribunal que dicha aplicación es correcta toda vez que no obstante haber sido excluida la figura, luego de la reforma del año 2008, del art. 1 de la LDC, la misma fue receptada a los fines de su tutela en el CCCN en su art. 1096.

Por ende comparte y concluye con lo señalado en el dictamen fiscal en cuanto a que la concepción del consumidor expuesto no ha sido eliminada ni ha sufrido morigeración alguna, sino que la misma se ha reubicado en el art. 1096 del CCyCN al tratar principalmente prácticas comerciales abusivas, esto es la violación al trato digno y equitativo (art. 8 bis, 1097 y 1098 CCyCN).

IV. Antecedentes doctrinarios y jurisprudenciales

Los problemas de relevancia se centran en la identificación de la norma aplicable a un caso particular. Esto implica determinar cuál de las múltiples normas potencialmente aplicables debe regir la situación específica, lo que requiere un análisis de los hechos del caso y de las disposiciones normativas disponibles. En esta ocasión,

se presentan dos posibles normas: la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y la Ley Antidiscriminación N° 23.592. La tarea es seleccionar, con fundamento jurídico, cuál de estas dos normas es la correcta para dar respuesta al reclamo de las actoras.

Por un lado, podría argumentarse que la situación vivida por las actoras constituyó un trato discriminatorio, tal como se describe en el artículo 1° de la Ley 23.592. Sin embargo, el INADI se pronunció en sentido contrario. Por otro lado, surge la interrogante de acuerdo a si la magistrada debe aplicar el régimen establecido por la Ley de Defensa del Consumidor. Para que esto pueda ocurrir, es necesario primero investigar si existe o no una relación de consumo.

La relación de consumo implica que uno de los sujetos cumpla con los requisitos de ser consumidor o usuario, mientras que el otro tenga el carácter de proveedor de bienes o servicios. Esta relación, como fundamento esencial del derecho del consumidor, abarca todas las posibles situaciones en las que se manifiesta la vulnerabilidad del consumidor y la necesidad de su protección. La protección no se limita únicamente al contrato entre consumidor y proveedor, sino que también se extiende a situaciones extracontractuales, ya que lo protegido es el acto de consumir. En consecuencia, la relación de consumo incluye el contrato en todas sus fases (precontractual y postcontractual), así como actos unilaterales de los proveedores. (Lorenzetti, 2009, p.74).

Así, la relación de consumo se establece entre quien tiene la obligación legal (proveedor) y quien posee el derecho subjetivo (consumidor), independientemente del origen del vínculo. (Rinessi, 2006). La jurisprudencia reconoce la relación de consumo como fundamento para aplicar el régimen de protección, estableciéndose esta relación a través del simple contacto social entre el proveedor y el consumidor o usuario, según lo estipulado por la ley 24.240, sin que sea necesario que exista o persista un vínculo contractual, se expidió en tal sentido la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala A, “Waibsnader, Eduardo Basilio c. Metrovías S.A. s/ daños y perjuicios”; 27/12/2012.

No cabe duda de que la demandada ocupa, en la relación entre las partes, la posición de proveedor profesional (artículos 2° y 1093 del CCCN), toda vez que se dedica a una actividad comercial de índole profesional - local bailable y gastronómico

-. (Stiglitz y Hernández, 2015). Ahora bien, debemos identificar al consumidor en esta relación. ¿Son las actoras consumidoras?

Las/Los consumidoras/es pueden clasificarse en: a) Quien asume el papel de contratante al adquirir un bien o servicio, actuando como destinatario final, sea a contratación gratuita u onerosa (consumidor directo o jurídico, artículo 1, LDC); b) Quien utiliza bienes o servicios sin ser parte esencial de un contrato de consumo (consumidor indirecto o material - segundo párrafo, artículo 1, LDC); c) Quien está **expuesto** a una relación de consumo, es decir, los sujetos indeterminados que se encuentran frente a prácticas comerciales (consumidor expuesto a una relación de consumo o bystander - artículo 1096, CCyCN). Es posible entonces afirmar que las actoras, sin ser consumidoras o usuarias en sentido estricto, se encuentran en una situación particular que las conecta con una relación de consumo. (Junyent Bas; Garzino y Junyent, 2016).

La demandada argumenta que aún encuadrando las actoras en la figura del consumidor expuesto no estarían amparadas por la protección relativa al trato digno o las prácticas abusivas, debido a la exclusión expresa de dicha figura en el artículo 1° de la LDC. Sin embargo, la magistrada sostiene que todas las disposiciones relativas al trato digno y equitativo que debe observar el proveedor han sido incorporadas en el Código Civil y Comercial (artículos 1096 a 1099). **El consumidor expuesto o bystander** es un sujeto que padece un daño antijurídico causalmente vinculado con la persona a quien dirige su reclamo. El bystander ni siquiera es el consumidor directo o indirecto; es un tercero ajeno al contrato que, sin embargo, tendrá el mismo derecho a la indemnidad que tiene el contratante (Lorenzetti, 2009, pg. 61).

El consumidor expuesto llega a nuestro derecho a partir de la experiencia del Código de Consumo de Brasil. Nuestro derecho lo incluyó en su momento sin limitaciones, equiparando al bystander con el consumidor, nula diferencia entre una figura y la otra. Con la reforma que introdujo la ley N° 26.361 se borró de un plumazo la última oración del art. 1° de la LDC que incluía, como sujeto consumidor, al tercero expuesto a una relación de consumo; No obstante, el bystander aún subsiste en nuestro ordenamiento gracias a la entrada en vigencia de la ley N° 26.994, la cual propone igual tratamiento para el consumidor y el consumidor expuesto siempre y cuando se trate de

un incidente referido a las prácticas comerciales abusivas concretas y no como una noción general (artículo 1096 CCCN).

Al regularse las prácticas abusivas, se destaca que el sujeto protegido incluye también al bystander, ya que dichos preceptos permiten la invocación de estas normas por parte de las personas expuestas a las prácticas comerciales, sean determinables o no. (Chamatropulos, 2016). Esto implica que el consumidor expuesto a una relación de consumo no ha quedado desamparado, siendo en consecuencia aplicable analógicamente el estatuto consumeril, proporcionando cobertura y protección en estas situaciones, tal como se ha indicado por el máximo tribunal en el célebre caso “Mosca, Hugo A. c. Provincia de Buenos Aires y otros”. En concordancia, en el caso "Cuello Fernando José c/ Telecom - Personal S.A.", se sanciona a la empresa por el trato irrespetuoso de una empleada hacia un cliente durante un trámite en una oficina comercial, resolviendo el juez que la condena se debe al "trato irrespetuoso" y la "falta de trato digno y equitativo" (artículo 8° bis de la LDC).

Cuando nuestra Constitución menciona un trato "equitativo", se refiere al principio de equidad, es decir, ese valor con implicaciones sociales que también se entiende como igualdad. Esto implica la búsqueda continua de justicia social, garantizando a todas las personas condiciones de vida y relaciones sociales dignas e igualitarias, sin discriminar por condición social, sexo, género, entre otras diferencias. (Alvarez y Rodriguez, 2017).

El Derecho del Consumidor como disciplina jurídica se ha construido en torno a un sujeto identificado como vulnerable. “Se trata de una vulnerabilidad de índole estructural porque surge del rol que ocupa el consumidor en el mercado, asociada a las fallas e imperfecciones que le son propias a éste”. (Rusconi, 2009, p.10). Es preciso recordar que la norma establece el principio in dubio pro consumidor, de tal forma que frente a la existencia de dudas respecto a si se trata o no de una relación de consumo se estará siempre por la interpretación más favorable para él (art. 3°, LDC), y que en la relación de consumo prima fundamentalmente el trato digno y equitativo (arts. 42, CN y 8 bis, LDC). (Gherzi y Weingarten, 2015).

De este modo, se concluye que las actoras, al estar expuestas al trato vergonzante, arbitrario, y discriminatorio por parte del personal del local bailable,

deben ser protegidas bajo el marco de la Ley de Defensa del Consumidor y las disposiciones del Código Civil y Comercial, garantizando así su derecho a un trato digno y equitativo.

V. Postura de la autora

En primer lugar, es importante considerar la noción de vulnerabilidad estructural del consumidor, que es un principio rector en el derecho de consumo. El consumidor, por su posición en el mercado, se encuentra en una situación de desventaja estructural frente a los proveedores, quienes poseen mayor poder económico, información y capacidad de negociación. Esta vulnerabilidad no desaparece en situaciones en las que el consumidor no es parte directa de una relación contractual, siendo que el bystander también está expuesto a prácticas comerciales que pueden afectarlo.

Los conceptos de debilidad y desigualdad comenzaron a tomar forma en el siglo XX, después de la Segunda Guerra Mundial, con la proliferación de tratados de derechos humanos diseñados para proteger a las personas vulnerables tras los horrores del conflicto bélico. Siguiendo con los precedentes de la noción de vulnerabilidad, podemos decir que el derecho laboral fue el primer ámbito en adquirir autonomía del derecho civil, desarrollando un marco jurídico específico que reconocía la situación de subordinación de los trabajadores, quienes son acreedores y deudores simultáneamente. A partir del derecho laboral y la protección del trabajador, el principio de favor debitoris evolucionó hacia el favor debilis, protegiendo a la parte más débil en el contrato, independientemente de su posición en la obligación (sea deudor o acreedor). En situaciones de desigualdad, el ordenamiento jurídico se encarga de equilibrar lo más posible las dos partes de la obligación.

El principio del "favor debilis" respalda la necesidad de extender la protección de la LDC a los consumidores expuestos, buscando equilibrar las relaciones jurídicas donde hay una evidente desigualdad de poder. En el contexto del consumo, este principio se traduce en una tutela reforzada para aquellos que se encuentran en una posición vulnerable en la relación.

La jurisprudencia ha reconocido que la relación de consumo puede establecerse a través de la mera comunidad entre el proveedor y el consumidor, sin necesidad de un vínculo contractual explícito. Este entendimiento amplio de la relación de consumo permite incluir a los consumidores expuestos dentro del ámbito de protección de la Ley de Defensa del Consumidor, ya que la vulnerabilidad que justifica dicha protección está presente.

El "in dubio pro consumidor", como regla de interpretación del derecho del consumidor, establece que cualquier norma ambigua debe interpretarse en favor del consumidor. Este principio es fundamental para asegurar que las interpretaciones legales no debiliten la protección de los derechos del consumidor. Aplicar esta regla implica que, aun cuando la figura del consumidor expuesto no esté explícitamente mencionada en la LDC, su protección debe ser garantizada si hay ambigüedad respecto a su inclusión.

Además, el régimen tuitivo del consumidor -"tuitivo" proviene del latín, que significa "protegido"- tiene un fuerte anclaje constitucional y convencional. La protección del consumidor está arraigada en principios de equidad y justicia social, que están reflejados en normas constitucionales y tratados internacionales de derechos humanos (art. 42 y 75 inc 22 de la CN). Estos principios obligan al legislador y al intérprete de la norma a garantizar una protección efectiva a todas las personas en situación de vulnerabilidad en el mercado, incluidos por supuesto, los consumidores expuestos.

El Código Civil y Comercial de la Nación en sus artículos 1096 a 1099, regula las relaciones de consumo y establece que los sujetos protegidos incluyen a las personas expuestas a prácticas comerciales abusivas, sean determinables o no. Esta regulación implica que los consumidores expuestos también están protegidos contra las prácticas comerciales desleales, reforzando la idea de que la LDC debe aplicarse a ellos por analogía y coherencia sistémica.

Finalmente, la evolución normativa y doctrinaria hacia un reconocimiento explícito de la debilidad estructural del consumidor, como se evidencia en el proyecto del nuevo Código de Defensa del Consumidor (que actualmente se encuentra en el poder legislativo de la nación), subraya la necesidad de una protección amplia e

inclusiva, en una norma que reconoce explícitamente la debilidad estructural del consumidor, lo cual ya está implícito en la legislación vigente (Código Civil y Comercial de la Nación), pero ahora se establecería de forma expresa.

En pocas palabras, aplicar la Ley de Defensa del Consumidor a los consumidores expuestos o bystander es coherente con los principios de equidad, justicia social y protección de la parte débil. La interpretación normativa, respaldada por la jurisprudencia y el "in dubio pro consumidor", exige una protección efectiva para todos los consumidores vulnerables, incluyendo a aquellos expuestos a prácticas comerciales, garantizando así un equilibrio justo en las relaciones de consumo.

VI. Conclusión

En el marco del derecho del consumidor, la vulnerabilidad de las consumidoras y los consumidores es un elemento crucial a ser abordado por los sistemas legales. Esta vulnerabilidad se manifiesta en la asimetría de información, la falta de poder de negociación, la debilidad económica y la complejidad de los contratos y normativas que rigen las relaciones de consumo; estas desventajas sitúan a los consumidores en una posición susceptible a prácticas comerciales abusivas y tratos indignos. Ante esta problemática, el artículo 42 de la Constitución Nacional Argentina, la Ley de Defensa del Consumidor y el Código Civil y Comercial de la Nación proporcionan un marco normativo destinado a proteger los derechos de los consumidores y garantizar un trato digno y equitativo.

Con este análisis pretendí establecer las líneas directrices básicas para comprender cómo las decisiones judiciales pueden fortalecer la protección de los consumidores (sean expuestos o no) en situaciones vulnerables, garantizando sus derechos a un trato justo y digno. Al afirmar que el trato recibido por las actoras merece la protección del régimen legal del derecho del consumidor, el tribunal sienta un precedente significativo para futuras incidencias. La protección otorgada a los consumidores expuestos, pese a su exclusión inicial en la LDC, pero con la posterior integración de esta figura en el CCCN, demuestra el compromiso del sistema judicial en adaptarse y responder a las necesidades de proteger a los individuos vulnerables frente a prácticas comerciales abusivas.

Este fallo confirma la capacidad del sistema legal para garantizar que todos los consumidores, sin importar su nivel de participación en una transacción, sean merecedores de un trato justo y equitativo, reafirmando su compromiso con la justicia y la equidad en las relaciones de consumo.

VII. Listado de referencias bibliográficas.

A) Doctrina:

Alvarez Larrondo, F. A. (Dir.) y Rodríguez, G. (Coord.). (2017). *Manual de derecho del consumo*. Erreius.

Caramelo, G; Herrera, M y Picasso S. (2015) *Código Civil y Comercial de la Nación Comentado*. Infojus.

Chamatropulos, D. A. (2016). *Estatuto del consumidor comentado*. Tomo I. La Ley.

Gherzi, C. A. y Weingarten, C. (2015). *Manual de los derechos de usuarios y consumidores*. La Ley.

Junyent Bas, F.; Garzino, C y Rodriguez Junyent, S. (2016). *Cuestiones claves del derecho del consumidor a la luz del Código Civil y Comercial*. Advocatus.

Lorenzetti, R. L. (2009). *Consumidores*. Rubinzal-Culzoni.

Rinessi, J. A. (2006). *Relación de consumo y derechos del consumidor*. Astrea.

Rusconi, D. (2009). *Manual de Derecho del Consumidor*. Abeledo Perrot.

Stiglitz, G. y Hernández, C. A. (Dir.). (2015). *Tratado de Derecho del Consumidor, Tomo. I. La Ley*.

B) Legislación:

Constitución de la Nación Argentina, Ley 24430, 15 de diciembre de 1994.

Congreso de la Nación Argentina, Ley 24.240. Defensa del Consumidor, 22 de Setiembre de 1993.

Congreso de la Nación Argentina, Ley 26994, Código Civil y C. de la Nación, agosto 2015.

Convención Americana sobre derechos humanos, Ley 23054, 01 de marzo de 1984.

C) Jurisprudencia:

Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial de Córdoba. (29/05/2005). “Cuello Fernando José c/ Telecom - Personal S.A.”

CSJN, 06/03/2007, "Mosca, Hugo A. c. Provincia de Buenos Aires y otros", Fallos, 330:563.

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala A. (27/12/2012). “Waibsnader, Eduardo Basilio c. Metrovías S.A. s/ daños y perjuicios”.