

*Regulación y aspectos polémicos del daño
punitivo en la legislación argentina**
*Regulation and Controversial Aspects of
Punitive Damage in Argentine Legislation*

Carlos Eduardo Tambussi** <http://orcid.org/0000-0003-0444-7937>
<http://dx.doi.org/10.21503/lex.v21i31.2469>

* El presente trabajo es una síntesis del informe de avance realizado en el marco del Proyecto de Investigación realizado en la Universidad de la Marina Mercante, Buenos Aires, Argentina, bajo la dirección del autor y con la participación de la Dra. Belén Donzelli, Dr. Leonardo Lepiscopio, Dr. Ezequiel Mendieta y Dra. Brenda Pascual

** Abogado, Universidad de Buenos Aires (1991). Ejerció libremente la profesión de abogado. Auditor Legal de la Administración de Parques Nacionales (2007-2010), Procurador Adjunto de Asuntos Patrimoniales y Fiscales del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2010-2012). Secretario del Juzgado Nro. 18 Secretaria 35 del Fuero Contencioso Administrativo y Tributario de la CABA (2013-2021). Funcionario del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de la CABA (actualidad). Profesor Adjunto Regular: Universidad de Buenos Aires, Facultad de Derecho, Cátedra: Dr. Roberto Saba, en las asignaturas Derechos Humanos y Garantías y Protección Constitucional de Consumidores y Usuarios. Docente en seminarios y cursos de posgrado sobre Derechos de Consumidores y Usuarios. Egresado del Programa de Actualización en Derechos del Usuario y del Consumidor, Departamento de Posgrado, Facultad de Derecho, UBA. Co Director del Programa de Actualización en Derecho del Consumo (Convenio AABA-UBA). Presidente de la Comisión de Derecho del Consumidor de la Asociación de Abogados de Buenos Aires. Integrante de la Comisión para la redacción del Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo de la CABA (Resolución 423/16 de la Subsecretaría de Justicia CABA) y de la Comisión para la Reforma de la Ley 24240. (Programa Justicia 2020). Argentina.
Correo electrónico: cetambu@uolsinectis.com.ar

Lex





Máscara de danzante vernacular, Perú
Jorge Verástegui (fotógrafo, Lima, 1953)
Correo electrónico: jvccanito@yahoo.com

RESUMEN

El presente trabajo pretende ingresar en el estudio de la regulación del daño punitivo en la legislación de consumo de la República Argentina, con vigencia desde el año 2008. Contemplado en dos artículos de la Ley de Defensa del Consumidor 24240, la existencia misma de la figura y su técnica legislativa han generado profundas discusiones en aspectos varios relativos a su naturaleza jurídica, su extensión, sus criterios de procedencia, el modo de cuantificar la multa y el destino de los fondos en caso de obtenerse la condena. El ensayo sintetiza el análisis de la literalidad de la normativa aplicable, y el planteo de los principales problemas antes reseñados, en relación a esta figura jurídica que en el campo del derecho de usuarios y consumidores es un importante elemento a tener en cuenta a la hora de medir con qué recursos jurídicos cuentan los consumidores para lograr que mediante decisiones judiciales las prácticas abusivas de los proveedores y los grandes beneficios que muchas veces éstas importan para los dañadores, queden sin castigo o les permitan conservar el rendimiento económico de sus conductas en contra de los consumidores o de la comunidad en general.

Palabras clave: *usuarios y consumidores, daño punitivo, regulación en Argentina, naturaleza jurídica, criterios de aplicación y cuantificación, destino de la multa.*

ABSTRACT

The present work intends to enter the study of the regulation of punitive damage in the consumer legislation of the Argentine Republic, in force since 2008. Contemplated in two articles of the Consumer Defense Law, 24240, the very existence of this figure and its legislative technique have generated deep discussions on various aspects related to its legal nature, its extension, its origin criteria, the way to quantify the fine and the destination of the funds in the event of a conviction. The essay synthesizes the analysis of the literalness of the applicable regulations, and the statement of the main problems outlined above, in relation to this legal figure that in the field of user and consumer rights is an important element to take into account when to measure what legal resources consumers have to achieve that through judicial decisions the abusive practices of suppliers and the great benefits that these often bring to the offenders, go unpunished or allow them to preserve the economic performance of their behaviors against consumers or the community at large.

Keywords: *Users and consumers, punitive damage, regulation in Argentina, legal nature, application and quantification criteria, destination of the fine.*

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Orígenes del daño punitivo

Desde sus comienzos, el instituto fue pensado para sanciones ejemplificadoras, para quienes actúan con total despreocupación respecto de los derechos de terceros, con conocimiento de su obrar antisocial y con el cálculo económico de costo–beneficio de la realización de la conducta, bajo el principio de maximización de utilidades.

Con el nombre que lo estudiamos, y en su mayor desarrollo, se trata de una institución proveniente del derecho anglosajón¹ donde se conoce a los daños punitivos como “exemplary damages”, “non compensatory damages”, “aggravated damages”, “penal damages”, “aggravated damages”, registrando desde mediados del siglo XVIII precedentes judiciales al respecto, relativos a casos de especial gravedad donde los tribunales aplicaban penas donde además de reparar el daño causado se buscaba reprobado especialmente la grave conducta del causante del daño. Los daños punitivos entonces, tienen su génesis en el common law -en Inglaterra-, en principio en dos precedentes² relacionados³. El primero, es el caso “Wilkes vs. Wood” y el segundo “Huckle vs. Money” del año 1763. Posteriormente, casi dos siglos después -en 1964-

1 Nota de los autores: Los primeros antecedentes de esta doctrina se remontan al ancient law y a la Inglaterra medieval. El estatuto inglés más antiguo que consagró la posibilidad de aplicar daños punitivos data del año 1275 (punición con el doble del daño cuando el damnificado fuese un religioso).

2 Edgardo López Herrera, “Los daños punitivos en el Derecho Angloamericano”, en *Revista de Derecho de Daños*, (Nº 2011-2), Daño Punitivo, (Santa Fe: Rubinzal-Culzoni), 278 a 281; asimismo, Jorge A. Mayo y Luis Daniel Crovi, “Penas Civiles y Daños Punitivos”, en *Revista de Derecho de Daños*, (Nº 2011-2), Daño Punitivo, (Santa Fe: Rubinzal Culzoni), 11.

3 Laura Ver Gauna, “El planteo de los daños punitivos o punitives damages” en *Práctica y Estrategia–Derechos del Consumidor*-Tambussi, Carlos (Dir.), (Ed. La Ley, Buenos Aires, 2015), 672/751, cuyo trabajo es la base de esta introducción.

aparece el leading case “Rookes vs. Barnard⁴”. Éstos fueron casos en los cuales se pagó más dinero de lo que realmente fue el daño, con propósitos sancionatorios y preventivos⁵.

El desarrollo más profundo del instituto se produjo, como es sabido, en los Estados Unidos⁶, pero no en todos los estados. Por ejemplo, en Luisiana y Massachusetts; lo aplican sólo para los casos concretos en los que una disposición legal expresa los admita. En los Estados de Nebraska, Connecticut, y New Hampshire la prohibición es mucho más categórica⁷. En Washington⁸ los daños punitivos están prohibidos. Existen entidades de la federación que prohíben los daños punitivos en ciertos supuestos puntuales, teniendo en cuenta determinadas condiciones que debe reunir la persona del demandado, como es el caso de Alabama⁹.

II. PRIMERA PARTE

2.1 Antecedentes en la Argentina

El tema de los daños punitivos ocasionó un gran debate en torno a si debían ser incorporados o no a nuestro ordenamiento jurídico.

Los daños punitivos fueron propuestos por el Proyecto de Unificación Civil y Comercial del año 1998, a través del art. 1587: “El tribunal tiene atribuciones para aplicar una multa civil a quien actúa con grave indiferencia respecto de los derechos ajenos o de los intereses de

4 Ricardo Luis, Lorenzetti, *Consumidores*, (Rubinzal- Culzoni, Santa Fe, 2009), 558; López Herrera, Edgardo, “Los daños punitivos en el Derecho Angloamericano”, en *Revista de Derecho de Daños* N° (2011-2): 279.

5 Jorge A. Mayo, Jorge y Luis Daniel Covi, Luis Daniel, “Penas Civiles y Daños Punitivos”, en *Revista de Derecho de Daños* (N° 2011-2). Los autores citan en su nota 10 el artículo del destacado jurista López Herrera, Edgardo, “Daños punitivos en el Derecho argentino”. Artículo 52 bis, *Ley de Defensa del Consumidor*, en J.A. (2008-II): fasc. 12, p. 4.

6 Laura Gauna, “El planteo de los daños punitivos o punitives damages” en *Práctica y Estrategia-Derechos del Consumidor*, Tambussi, Carlos (Dir.); (Buenos Aires: Ed. La Ley, 2015), 672/751.

7 Alberto Bueres, J. y Sebastian Picasso, “La Responsabilidad por Daños y la Protección al Consumidor”, en *Revista de Derecho de Derecho Privado y Comunitario*, (N° 2009-1); Lorenzetti, Ricardo Luis, *Consumidores*, (Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2009), 67.

8 Nota de los autores: Están prohibidos desde el año 1891 por una sentencia de la Suprema Corte de Estado que considera que la indemnización compensatoria cubre todos los daños que pueda haber sufrido el damnificado, y por lo tanto no hay ninguna razón para otorgar nada más. Ver López Herrera, Edgardo, “Los daños punitivos en el Derecho Angloamericano”, en *Revista de Derecho de Daños* (N° 2011-2); (Daño Punitivo; Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 314 a 315 nota 36 dónde podrán apreciar la cita y parte del fallo en su idioma original).

9 Nota de los autores: En Alabama, se prohíben los daños punitivos contra agencias estatales o contra el empleador principal.

incidencia colectiva. Su monto se fija en consideración a las circunstancias del caso, en especial los beneficios que aquél obtuvo o pudo haber obtenido con su conducta y tiene el destino que le asigne el tribunal por resolución fundada...”. Se podrá apreciar que no hay referencia a factor de atribución objetivo sino a conducta antisocial dada por esa “grave indiferencia”. Además, la asignación de su destino quedaba a criterio judicial.

Sus antecedentes en el derecho nacional, aunque con naturaleza distinta, son las sanciones conminatorias del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación (artículo 37), las astreintes previstas en el artículo 666 del Código Civil derogado, los intereses sancionatorios, todas coinciden en que son pecuniarias y se destinan a la víctima¹⁰. Desde larga data se sostiene la vigencia de sanciones no penales.

2.2 El daño punitivo en la ley de defensa del consumidor n° 24.240

En el año 2008, se sanciona la Ley n° 26.361 que vino a complementar y modificar la Ley n° 24.240 de Defensa del Consumidor, originaria de 1993. En lo que aquí importa, la Ley n° 26.361 introdujo el artículo 52 bis que incorpora una nueva figura denominada daño punitivo o multa civil. El texto refiere:

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

A su vez, no se puede soslayar que la falta de trato digno y equitativo, de acuerdo a la consagración legal se constituye como una condición de la multa civil independientemente de otros resarcimientos que pudiesen corresponder. En efecto, el artículo 8 bis reza:

“Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la

¹⁰ Silvina Furlotti, “Los daños punitivos: sentido y alcance del art. 52 bis de la ley 24.240”, *LLGran Cuyo* (2010 octubre), 819.

autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor” (el destacado nos pertenece).

De modo tal que ambos artículos forman parte de una complejión global debiendo analizarse de forma conjunta. En este punto, como señala D’Archivo “las prácticas abusivas que atentan contra el trato equitativo y digno, al que tiene derecho el consumidor, son una realidad que vivimos a diario, trasuntan en agravios morales, afecciones legítimas a la paz, a la libertad individual, a los intereses económicos del sujeto expuesto a ellas, repercuten en daños a intereses jurídicos extrapatrimoniales, ilegales y nocivos para la sociedad. Conscientes de ello, desde todos los ámbitos se ha de hacer lo posible para difundir y hacer valer la entidad del derecho al trato digno (...) habilitando la aplicación del daño punitivo”¹¹.

2.3 La técnica legislativa en el daño punitivo

Se han generado algunos interrogantes en torno al instituto en torno a algunas imprecisiones normativas, que vale la pena reseñar.

En primer lugar, la denominación de la figura, ha sido cuestionada al haberse usado la traducción literal del inglés. Para cierta parte de la doctrina se produce algún corto circuito con la idea del instituto en nuestro derecho, ya que, lo que se pune no es el daño, sino una conducta del proveedor. No se castigaría un daño, porque eso obliga a resarcir, y el punitivo no cumple esa finalidad. La expresión daño punitivo, mezcla así el resarcimiento con la sanción. Por esa razón se han propuesto las expresiones “sanción punitiva” o “multa civil” como lo hacía el proyecto de Código Civil de 1998 o “sanción pecuniaria disuasiva” como el Anteproyecto de lo que luego fue el Código Civil y Comercial de la Nación hoy vigente, que en este punto no prosperó.

En segundo lugar, los presupuestos de aplicación de la figura: de lege lata alcanzaría sólo con incumplir obligaciones legales o contractuales.

En tercer lugar, si bien el artículo dispone que la multa ha de ser requerida “a instancia del damnificado”, se ha discutido la posibilidad de su aplicación de oficio.

11 María Eugenia D’Archivo, “El trato digno al consumidor. incumplimiento: discriminación y sanción” en *Relación de Consumo. Doctrina-Selección y Análisis de fallos*, Tambussi, Carlos (Dir.), (Buenos Aires Hammurabi, 2018), 163.

Luego, se discute acerca de la necesidad o no de la ocurrencia de un daño para su aplicación. Surge de la expresión “a instancias del damnificado”, que alude a quien ha sufrido un daño. No obstante, la multa civil puede ser aplicada para sancionar hechos graves cometidos en cualquier tramo de la relación de consumo.

Agregamos la cuestión respecto a que el requisito referido a la gravedad de la conducta del proveedor aparece en la letra del precepto como un criterio para graduar la multa y no como un presupuesto de su aplicación vinculado al incumplimiento contractual o legal.

Otro de los interrogantes que ha surgido a lo largo del tiempo, se relaciona con el tope máximo de la multa. Ello, dado que no es claro si el referido monto máximo se aplica a cada dañador o, en su caso, sobre el total de los responsables. Relacionado con este punto, la norma no identifica ningún parámetro en torno a la cuantificación, ni siquiera si debe guardar relación con el monto indemnizatorio general que se disponga.

Lo referido al destino de la multa, también ha sido motivo de discusión pese a que el artículo claramente dice que la multa civil es “a favor del consumidor”.

2.4 El punitivo “por sufrir”

La ausencia de claridad en la técnica legislativa fue, en parte, suplida a partir de la jurisprudencia que ha considerado el análisis de la actitud del proveedor a lo largo de la relación de consumo con una pauta para la aplicación de la multa civil.

En ese escenario, el menosprecio a los reclamos efectuados por el consumidor¹², la conducta procesal y extraprocesal de la demandada o las peripecias para encontrar una respuesta de aquel, en su caso, los supuestos en los que queda patente la actitud injustificadamente dilatoria y especulativa¹³, fueron elementos considerados por la justicia, asimilados a la gravedad del abuso del proveedor y asidero para la aplicación de esta figura.

Constatada la práctica, no hay razón para privarla de alguna de sus consecuencias cuando no se exige la gravedad para aplicación del daño punitivo o en doble argumentación puede encontrarse ésta en la otra vía de aplicación de la multa civil, que es el artículo 8 bis, que comporta la puesta del consumidor en situaciones que configuran el grave menosprecio a los

12 Juzgado de 1ª Instancia en lo Civil y Comercial Nro. 11 de Salta, “Gramajo Salomón, Juan Pablo c. Telefónica Móviles Argentina S.A. (MOVISTAR)”, en La Ley 2010-D, 222.

13 CA Civ y Com, sala 2, Rosario, en autos: “Rueda Daniela c. Claro AMX Argentina S.A LA LEY” 2010-F, 397, donde los hechos del caso son de lectura recomendada, tanto de relato de la sentencia como del comentario de Federico Álvarez Larrondo en “Los daños punitivos y su paulatina y exitosa consolidación” (La Ley 2010 F, 397).

derechos del consumidor.

Es que los presupuestos de aplicación en el art. 8 bis son diferentes al art. 52 bis y hacen más flexible su aplicación, y como señala la doctrina “debe razonarse que las obligaciones que establece este precepto en cabeza del proveedor deben ser cumplidas de modo estricto pues, de lo contrario, existe la posibilidad de que se le impongan daños punitivos de manera más probable que si se hubiese dejado de lado otra disposición del Estatuto del Consumidor”¹⁴.

III. SEGUNDA PARTE. ASPECTOS VINCULADOS¹⁵

3.1 Finalidad de los daños punitivos

La institución busca sancionar económicamente a quienes actúan con total despreocupación respecto de los derechos de terceros, a sabiendas y habiendo calculado que el costo de la reparación de los daños que lleguen a reclamo será más económico que reorganizar la actividad o adecuar el producto que se comercializa con consecuencias dañosas. Los punitivos se entienden como un modo de evitar que los móviles económicos que persiguen los empresarios se desinteresen de las consecuencias que su accionar pueda provocar en los derechos de los consumidores, buscando desbaratar la perversa ecuación que aconseja dejar que se produzca un perjuicio, pues en sí resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad¹⁶.

En la inteligencia que la justicia no se satisface con el solo resarcimiento del daño, aun con la vigencia del principio de reparación plena o integral, es entonces que los daños punitivos se postulan como una reacción más vigorosa frente a conductas que “lastiman el sentimiento de justicia”¹⁷. Por eso cumplen una función de prevención general, a través del efecto disuasorio que se le atribuye a una sanción ejemplar¹⁸.

14 Demetrio Alejandro, Chamatropulos, *Estatuto del Consumidor Comentado*, (Ed. La Ley, Buenos Aires: 2016).

15 Francisco Junyent Bas, María Constanza Garzino, “Daño punitivo. Presupuestos de aplicación, cuantificación y destino”. Publicado en: *La Ley* del (19/12/2011): 1.

16 Nota de los autores: No nos cabe ninguna duda que ese es el razonamiento táctico y el cálculo económico de muchas empresas, ante la inacción de los consumidores y el nivel de impunidad que en muchos casos les garantiza el sistema.

17 Matilde Zavala de González, “Función preventiva de daños” en *La Ley* (13/10/2011): 1.

18 “Sanciones económicas disuasorias de actividades injustamente perjudiciales, preservando un derecho genérico a no ser víctima”, Matilda Zavala de González, “Función preventiva de daños” en *La Ley* (13/10/2011).

Aída Kemelmajer de Carlucci ha sostenido que la idea implícita en esta herramienta sancionatoria está en que el resarcimiento del perjuicio no silencia las repercusiones de iniquidad y de inseguridad que acarrea algunos hechos antisociales e irritantes, cuyos autores lucran a costa de la desgracia humana: la reparación integral deja entonces insoluta la lesión al sentido de justicia¹⁹.

La figura, entonces, fue concebida con una misión, por un lado, sancionatoria, en tanto castiga determinadas conductas que lesionan al interés comunitario y que deben ser reprimidas por el derecho a la par de que procura sancionar aquellas conductas de acuerdo a pautas de valoración preestablecidas por el ordenamiento o libradas al discernimiento judicial. Y por otro lado, tiene una misión preventiva y/o disuasiva, ya que se propone desalentar la conducta para el futuro esa conducta disvaliosa a través de consecuencias ejemplares, y buscar la protección de la sociedad en general, para tratar de prevenir y evitar que nuevos daños puedan llegar a producirse²⁰. De tal como que, el castigo (*punishment*) y la disuasión (*deterrence*)²¹, son dos elementos que pueden ser también traducidos como la faz sancionadora y la faz preventiva del derecho de daños y que constituyen los fines que persigue el instituto²².

La discusión acerca de la finalidad, también ha hecho mella en la doctrina. Así como se reconoce la posibilidad dual, están quienes asignan cierta preeminencia a alguna de ellas. Ezequiel Mendieta, interpreta que la función que cumplen los daños punitivos es preeminentemente preventiva, “[c]on su imposición, se busca motivar a los proveedores a que adopten las medidas de seguridad y prevención que razonablemente amerite cada situación o, en su defecto, para que no repita una determinada conducta o práctica generadora de daños”²³. De esa manera, la figura se conjuga con lo dispuesto en el art. 1710²⁴ del CCyCN, principalmente en su inciso b).

19 Aída Kemelmajer de Carlucci, “¿Conviene la introducción de los llamados daños punitivos en el derecho argentino?”, *Anales de la Academia Nacional de Derecho*, N° 31(1993): 71.

20 Nota de los autores: Se destaca, la afirmación del Dr. Lorenzetti, quién manifiesta que el derecho privado no debe solo concentrarse en los intereses individuales de las personas, sino que también tiene que evitar perder de vista los de la comunidad. Se pregunta “¿Cuál es la función de la norma jurídica? ¿Puede conformarse el derecho con asumir un carácter meramente defensivo? ¿Debe resignar la pretensión de regular la civitas, a considerar todos los intereses y no solamente los protectorios?” (Lorenzetti, Ricardo, “El daño a la persona (solución de casos de colisión de derechos fundamentales)”, LL 1995-D-1012).

21 Carlos Tambussi y Marcela Wasserman, “Tutela del consumidor frente a realidades negociales complejas”, en coautoría con Marcela Judith Wasserman, en Erreius, *Revista de Derecho Comercial, Empresarial y del Consumidor* (febrero de 2018): 87-97.

22 Edgardo López Herrera, *Los Daños Punitivos. Naturaleza. Tipos. Jurisprudencia comparada. Análisis económico. Aplicación al derecho del consumidor* (art. 52 bis, ley 24.240), segunda edición, (Buenos Aires: Abeledo Perrot 2011): 18 y 19.

23 Ezequiel N. Mendieta, “Obligación de seguridad, caso fortuito y daños punitivos en la relación de consumo de servicio de cajero automático”, *RCCyC* (diciembre, 2020): 296.

24 *Código Civil y Comercial de la Nación*. (2015). Buenos Aires: Honorable Cámara de Diputados de la Nación. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/texact.htm> [Fecha de consulta: 26/07/2022].

Agregamos una tercera finalidad, que es la del desmantelamiento de los efectos de los actos ilícitos, aplicable en aquellos supuestos en los cuales las vías resarcitorias resulten insuficientes para la consecución de su fin propio, lo que ocurre cuando el dañador obtiene una ganancia buscada mediante la comisión del ilícito, aun después de pagar las indemnizaciones fijadas en sede judicial.

Y finalmente una cuarta, por la cual se concibe a la multa civil como una herramienta que permite a los consumidores cumplir el rol de controladores del correcto funcionamiento del mercado, a través de la cual pueden permitirles influir de alguna manera en la conducta de los proveedores, de manera de desalentar cierto tipo de prácticas nocivas²⁵ y proteger la transparencia y la competencia.

3.2 El daño punitivo y los consumidores hipervulnerables²⁶

La protección de los derechos de los grupos vulnerables es una cuestión que ha tomado particular relevancia respecto a los casos en que un determinado grupo de consumidores por reunir alguna particularidad, ostenta un grado de vulnerabilidad mayor a la que guarda un consumidor promedio.

La protección, en consecuencia, ha de ser proporcional, es decir que la medida del beneficio a favor, o la carga impuesta al obligado sea directamente relacionada con la característica especificada. Cuanto más se produzca ésta, y más limitante sea para la persona su situación, mayor será el beneficio del que gozará y mayor la carga que se establecerá al obligado.

Desde esa matriz es posible establecer que los consumidores hipervulnerables son aquellos que revisten algún tipo de vulnerabilidad agravada, ya sea por pertenecer a una determinada categoría vulnerable o por alguna cuestión transitoria que lo ponga en un plano de desigualdad con el resto de los consumidores. En esa línea, la Resolución 1015/21 de la Secretaría de Comercio Interior del gobierno argentino, que incorpora al derecho nacional la Resolución Nro. 11 del Grupo Mercado Común del Sur, estableció la existencia de hipervulnerabilidad

“ARTÍCULO 1710.- Deber de prevención del daño. Toda persona tiene el deber, en cuanto de ella dependa, de: a) Evitar causar un daño no justificado; b) adoptar, de buena fe y conforme a las circunstancias, las medidas razonables para evitar que se produzca un daño, o disminuir su magnitud; si tales medidas evitan o disminuyen la magnitud de un daño del cual un tercero sería responsable, tiene derecho a que éste le reembolse el valor de los gastos en que incurrió, conforme a las reglas del enriquecimiento sin causa; c) no agravar el daño, si ya se produjo”.

25 María Martínez Alles G., “¿Para qué sirven los Daños Punitivos? Modelos de Sanción Privada, Sanción Social y Disuasión Óptima”, RCyS (2012-V): 55.

26 Ezequiel Mendieta, N. “Los daños punitivos como mecanismo de prevención en el derecho del consumidor”, *SJA* (06/12/2017): 91.

referida “a las personas físicas con vulnerabilidad agravada, desfavorecidas o en desventaja en razón de su edad, estado físico o mental, o circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores en el acto concreto de consumo que realicen”. Esa presunción situacional no es absoluta y debe ser contemplada en el caso concreto, en función de las circunstancias de persona, tiempo y lugar. Conforme el art. 2 de la norma citada, la categoría comprende a los menores, personas mayores, discapacitados, migrantes, turistas, comunidades indígenas, minorías étnicas, vulnerabilidad socio económica, familia monoparental a cargo de menores y/o discapacitados, graves problemas de salud “entre otras”, también analizables según el caso concreto a lo que agrega “en perspectiva de integración entre políticas públicas”.

En este marco se ha sostenido que los daños punitivos servirán para incentivar al proveedor de adoptar medidas tendientes a no vulnerar los derechos de los consumidores hipervulnerables, teniendo en especialmente en cuenta sus condiciones, lo que constituye una conducta gravemente reprochable, de conexión directa con la aplicación de la figura para el caso en que se esté a favor de la necesidad de la existencia del factor gravedad. Como ejemplo de ello, se puede citar el primer caso de aplicación de la multa civil en Argentina, que fue “Machinandiarena Hernández, Nicolás c. Telefónica de Argentina SA”²⁷. Por ello, debe considerarse a los daños punitivos como una poderosa herramienta a favor de los consumidores hipervulnerables para fortalecer el acceso a la justicia y motivará a los proveedores a prestar atención a las particulares que guardan estos grupos desaventajados²⁸.

3.3 Constitucionalidad de los daños punitivos

Los planteos de inconstitucionalidad suelen basarse en que el daño punitivo tiene una naturaleza penal, no siendo de aplicación en sede civil, por lo que, deben cumplirse con todos los derechos y garantías del derecho penal, y en especial el principio de legalidad, que se vulnera por una norma laxa que permite englobar conductas de la más diversa gravedad. Asimismo se ha invocado que se trata de una delegación de facultades exclusivas y excluyentes del Poder Legislativo al Judicial, que tornan la norma inconstitucional²⁹.

Corresponde señalar que la figura cumple con el principio de legalidad, “pues está expresamente consagrado en el art. 52 bis de la LDC y la doctrina y jurisprudencia han

27 CA Civ. y Com. de Mar del Plata, sala II, “Machinandiarena Hernández, Nicolás c. Telefónica de Argentina”, *La Ley* 2009-C-647.

28 Ezequiel Mendieta N., “Los daños punitivos como mecanismo de prevención en el derecho del consumidor” op.cit.

29 María Constanza, Garzino, “La constitucionalidad del daño punitivo: una nueva convalidación por el TSJ de Córdoba”, *LLC* (2016-julio): 383.

delineado sus principales requisitos que se añaden a los legales; también se cumple con el debido proceso, pues siempre son aplicados en sede jurisdiccional, en un procedimiento en el que se desarrollan todas las etapas, se concede al proveedor el derecho de defensa en juicio y a ofrecer toda la prueba que hace a su derecho, en el que finalmente el juez puede condenarlo al pago del daño punitivo”³⁰.

Para Álvarez Larrondo, el instituto es coherente con el esquema del artículo 42 de la Constitución Nacional, que ha formulado un verdadero “programa de carácter económico que coloca al Derecho del Consumo en el epicentro”³¹ a través de un cambio de paradigma que estableció “al Derecho del Consumo como centro neurálgico del sistema regulador”.

En consonancia con ello, se ha dicho que “el instituto no se presenta como incompatible con la Constitución Nacional ni tampoco con el sistema represivo, sino que, por el contrario, resulta una herramienta complementaria y hasta superadora en algunos aspectos, alcanzando (con la aplicación prudente y responsable de los magistrados), el castigo y la previsión de conductas dañosas que generalmente escapan a la justicia penal”³².

Asimismo, hay quienes afirman que los daños punitivos son sanciones de índole penal, pero que, dado que no son tan severas y afflictivas como las penas del derecho penal, no requieren para ser impuestas de todas las garantías propias del proceso penal, como ocurre por ejemplo con la insuficiencia de la confesión como prueba condenatoria; a la vez que se deja de lado la tipicidad en el sentido tan estricto en que se la entiende en el derecho penal, porque entienden que los supuestos de ley para la aplicación de los mismos suelen enunciarse de modo genérico³³.

A contrario sensu, se encuentra el principal opositor de la aplicación de los daños punitivos en el ámbito civil, Sebastián Picasso, quien afirma que con la inclusión de los daños punitivos en el cuerpo normativo se viola el principio de reserva consagrado en el art. 18 de la Constitución Nacional, ya que “la consagración legislativa de los ‘daños punitivos’ requeriría de una detallada descripción del hecho generador en cada caso, no bastando con una genérica y abierta cláusula general. Lo mismo ocurriría, naturalmente, con el monto de la sanción...”³⁴.

30 *Ídem*.

31 Federico M. Álvarez Larrondo, “La consistencia de los daños punitivos”, *La Ley* (2009-B): 1156.

32 Sergio S. Barocelli, Iván V. Pacevicius, “Sobre los daños punitivos, su naturaleza y su constitucionalidad”, *JA* (2016-III): AP/DOC/695/2016.

33 Camilo Tale, “¿Son asegurables las condenas a pagar las ‘multas civiles’ de la Ley de Defensa del Consumidor?”, *La Ley*, (2010-F): 946, AR/DOC/4863/2010.

34 Sebastián Picasso, “Nuevas categorías de daños en la Ley de Defensa del Consumidor”, en *Sup. Esp. Reforma de la Ley de defensa del consumidor*, Roberto Vázquez Ferreyra (Dir.), (Ed. La Ley, Buenos Aires, 2008), y en *Sobre los denominados daños punitivos*, *LL* (2007-F-1154).

En igual sentido, Bustamante Alsina opina que todas las formas de sanciones civiles serían “extrañas” a nuestra tradición y que no son de aplicación “ninguno de los principios jurídicos que en otras legislaciones foráneas pueden dar sustento a penas civiles o sanciones represivas, retributivas o ejemplares en el ámbito del derecho privado”³⁵.

3.4 Naturaleza jurídica

Los daños punitivos no constituyen sanciones penales, sino civiles, y quedan por lo tanto al margen del Derecho Penal. Sin embargo, se concede que es preciso que exista un factor subjetivo de atribución para que proceda su imposición, y se alerta sobre la posibilidad de que se configure un exceso de punición por la coexistencia de esas multas con otras sanciones pecuniarias, penales o administrativas.

El derecho penal no ‘crea’ los bienes jurídicos que tutela, sino que tiene por función reforzar la protección de determinados bienes jurídicos ya existentes, por lo cual su ‘intervención’ está presidida por los principios de subsidiariedad, proporcionalidad y última ratio. La postura esgrimida en el párrafo anterior fue defendida por parte de la doctrina en el ámbito local³⁶, exponiendo que los daños punitivos necesitan de una flexibilidad propia que el derecho civil posee, lo cual se contrapone a los parámetros del derecho penal, los cuales son más rígidos desde el momento en que se exige una tipificación³⁷.

Considerados mayoritariamente como una multa civil, se abre otro campo de discusión desagregado que se vincula inescindiblemente con la cuestión acerca de la naturaleza jurídica y la finalidad del instituto. Se ha sostenido que, los daños punitivos no son una indemnización por daños sufridos ni tienen una finalidad de mantener la indemnidad de la víctima. Son “extra compensatorios”, y constituyen una sanción por una determinada conducta, con función punitiva y a la vez disuasoria. No es necesario que la conducta tenga una víctima para poder pedir esta sanción. El fin social es superior al de la reparación particular.

Su naturaleza no es resarcitoria y que, en modo alguno puede superponerse con la indemnización compensatoria del daño efectivamente sufrido. Son una condena en dinero extra compensatoria -la multa civil es sancionatoria en oposición a la indemnización por daños y perjuicios que es compensatoria-. “Es decir que, indemnización y pena, corren por andariveles

35 Jorge Bustamante Alsina, Jorge, “Los llamados daños punitivos son extraños a nuestro sistema de responsabilidad civil”, *La Ley* 1994-B.

36 Nota de los autores: Los argumentos más sólidos se pueden encontrar en López Herrera, Edgardo, *Los Daños Punitivos*, (2º Edición, Buenos Aires: Abeledo Perrot, 2011), 23 y Anibal Alterini, Atilio, Oscar José Ameal y Roberto M. López Cabana, *Derecho de obligaciones civiles y comerciales*, (Buenos Aires: Abeledo Perrot, 4ta edición, 2008), 294.

37 Matías Irigoyen Testa, “¿Cuándo el juez puede y cuándo debe condenar por Daños Punitivos?”, *RCyS* (2009—IX): 16.

distintos y, por ende, poseen distintos recaudos de procedencia. El art. 52 bis es claro al afirmar que la condena a pagar daños punitivos es independiente de las “otras indemnizaciones”. De ahí que gocen de autonomía, la obtención de una no implica sin más la de la otra ni tiene que haber ninguna relación de proporcionalidad entre ellas”³⁸.

IV. TERCERA PARTE. RASGOS CONFIGURATIVOS

4.1 Presupuestos de aplicación del daño punitivo³⁹

La norma que analizamos no define claramente los requisitos concretos de aplicación de la figura, y esta apertura de la norma ha dado lugar a un amplio debate doctrinario, respecto a la admisibilidad del daño punitivo.

Los siguientes son los parámetros que la doctrina ha señalado a los efectos de sus posibilidades de aplicación:⁴⁰

En primer lugar, la verificación de un incumplimiento grave de obligaciones legales o contractuales del proveedor para con el consumidor, ya sea que obre con dolo, culpa grave, temeridad, malicia, grosera negligencia. Algunos autores parten de esta característica para basarse en que siendo el factor de atribución puramente subjetivo, en este punto hay un apartamiento del régimen primordialmente objetivo de la responsabilidad en la relación de consumo⁴¹.

Otra posición de *lege lata*, conforme la redacción actual de la norma, por la cual “no es necesario que medie un factor subjetivo de atribución contra el responsable con relación específica al hecho perjudicial, sino que basta una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, inercia, indiferencia hacia el prójimo, desidia, abuso de una posición de privilegio”⁴². En el mismo sentido Ghersi señalaba que “[l]a Ley de Derecho del Consumidor se encuadra en la caracterización de estándares objetivos de conducta de las

38 Silvina Furlotti, “Los daños punitivos: sentido y alcance del art. 52 bis de la ley 24.240”, *LLGran Cuyo* (2010, octubre): 819.

39 Carlos Tambussi, *Juicios y Procesos de Consumidores y Usuarios*, (Buenos Aires: Ed. Hammurabi 2014), 146-165.

40 J. Mosset Iturraspe, J. Wajtraub, *Ley de Defensa del Consumidor*, (Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni, 2010), 281.

41 E. Falco Guillermo, “Cuantificación del daño punitivo” *La Ley* (23/11/2011): 1. De esta posición se deriva entonces que la carga de la prueba de la gravedad del daño recae en el consumidor dañado, desvirtuando también el principio probatorio tuitivo.

42 Florencia Nallar, “La prueba de los daños punitivos”. Publicado en: *LLNOA* (2011 abril): 252.

empresas en su participación en el mercado de bienes y servicios y con una lógica perfecta de derivación regula la responsabilidad a través del factor objetivo (Arts. 13 y 40). Ello implica que el daño punitivo se enrola en estas dos premisas: objetivación, a través de estándares de conducta empresarial y el factor objetivo de responsabilidad. Sin ello pierde sentido toda la 'lógica' de la normativa⁴³.

Cierta doctrina a su vez se sustenta en la exigencia de la gravedad del daño para sostener que los daños punitivos son de aplicación excepcional, y de interpretación restrictiva, pues debe existir una prueba concluyente acerca de la gravedad de la conducta del demandado ⁴⁴, posición que ha sido seguida por buena parte de la jurisprudencia producida hasta el presente, como veremos más adelante.

En segundo lugar, si bien está claro legislativamente que su aplicación es “a instancia de parte”, la función del magistrado será la de examinar los requisitos de su procedencia, no pudiendo hacer caso omiso del pedido concreto, por lo que de ninguna manera está dejada a su arbitrio la aplicación de la medida⁴⁵, que depende de planteamiento en la demanda, so riesgo de afectar el principio de congruencia y la garantía de defensa en juicio, en caso de ser aplicados oficiosamente.

Chamatrópulos sostiene que al estar destinado el monto de la multa al consumidor, “es obvio que éste va a peticionar daños punitivos cada vez que tenga, aunque sea una mínima posibilidad de obtenerlos. Vistas las cosas así, no tiene mucho sentido prever la facultad del juez de imponer, por iniciativa propia una multa civil”⁴⁶.

Sin embargo se ha entendido que si bien los daños punitivos se establecen a favor de la víctima, tienen por finalidad básica la protección de la sociedad en general, para tratar de evitar la producción de nuevos daños⁴⁷ y también con sustento en que “si se trata de una multa civil, es decir, de una pena, que surgirá justamente de la gravedad del hecho y de las circunstancias que lo conviertan en antisocial y reprochable, tanto el Ministerio Público como Fiscal de la ley puede solicitarlos, y el juez debiera poder aplicarlos de oficio, en atención a que su función

43 Carlos Ghersi, “Daño Punitivo “Falta de coincidencia con la forma de aplicación. Sentencia de Cámara con una simple adhesión” -Comentario al fallo: Araujo Vázquez, Verónica Denise c/ R. Carpaccio SRL s/daños y perjuicios” en *El Dial DC* 209F.

44 Florencia Nallar, “La prueba de los daños punitivos”, op. cit. (2011, abril): 252.

45 Florencia Nallar, “La multa civil o Daños Punitivos en el Proyecto de Código Civil de 1998”, *Anales de Legislación Argentina, Boletín Informativo* Nro. 29, (2007).

46 Demetrio A. Chamatrópulos, “Imposición de oficio de daños punitivos”, *La Ley* (6/06/2012), 9.

47 Augusto Sobrino, “Los daños punitivos, una necesidad de la posmodernidad”, *JA* 1996 III, 976.

disuasoria intenta proteger los intereses generales de la comunidad”⁴⁸. Coinciden también con la aplicación de oficio Álvarez Larrondo, con sustento en que la aplicación de la sanción no puede quedar sujeta al eventual conocimiento que del instituto tenga el consumidor, cuando la herramienta en cuestión ha sido instaurada para cumplir finalidades preventivas⁴⁹. Por su parte, también se ha abogado por un rol activo de los jueces, propiciando su aplicación de oficio en caso necesario por aplicación del principio *iura novit curia*⁵⁰.

Otra cuestión importante es la que tiene que ver con la consideración de la gravedad del hecho para la graduación de la sanción, considerando que el artículo 8 bis de la Ley extiende la aplicación de la multa a las “situaciones vergonzantes, vejatorias, intimidatorias” en contra de los consumidores, siendo responsable el proveedor y, solidariamente, “quien actuare en nombre del mismo”, así como el carácter accesorio a otras indemnizaciones.

4.2 ¿Es necesario un factor de atribución subjetivo?

Tanto la letra del art. 52 bis como el espíritu del legislador no consideran necesaria la presencia del “factor subjetivo”. Es decir, que el incumplimiento puede ser atribuido a cualquier factor (subjetivo u objetivo). Y será facultativo del juez otorgar a favor del consumidor este daño. En consecuencia, el daño punitivo resulta aplicable a todos los casos en los que se den los extremos citados, es decir, a todo vínculo jurídico dentro de la relación de consumo. Entonces, allí donde haya un reclamo por un derecho violado, dentro de esta relación, existirá a la par la potestad de exigir daños punitivos. Esto último se evidencia tomando en consideración que desde su implementación en el año 2008, diversos proyectos buscaron sin éxito la introducción del “factor subjetivo”, sin haber tenido recepción favorable.

Pareciera ser que la única pauta que resulta bastante clara del art. 52 bis en lo que respecta a la procedencia de la aplicación de los daños punitivos, gira en torno a los incumplimientos de obligaciones contractuales y/o de obligaciones legales de orden público por parte del proveedor. Sin embargo la realidad jurisprudencial muestra que esa simple exigencia es considerada contraria a la propia esencia del instituto y al espíritu de la norma, y el consenso doctrinario y la jurisprudencia ha agregado el requisito de particular gravedad⁵¹.

48 Francisco Junyent Bas; Andrés Federico Varizar y María Constanza Garzino, “Destinatario de la Multa en el daño punitivo” en *La Ley* (01/03/2013), 1.

49 49 Federico Álvarez Larrondo, “La incorporación de los daños punitivos al Derecho de Consumo argentino”, *JA*, 2008-II-1246, *Lexis* n° 0003/013848.

50 Jorge M. Bru y Gabriel A. Stiglitz, “Régimen de la responsabilidad civil por daños al consumidor” en Rusconi, Dante (Coord.), *Manual de Derecho del Consumidor*, Abeledo (Buenos Aires: Perrot, 2009), 437.

51 Carlos Tambussi, “Sobre la gravedad de la conducta para aplicar daños punitivos en la Ley de Defensa del Consumidor –Comentario al fallo T.P.B y ot. C. Círculo de Inversores SA y ot. S. Ordinario, de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial”, en *El Derecho Revista de Doctrina y Jurisprudencia* Nro. 14969 (Año LVIII): 1-5.

Por lo que, en definitiva, el incumplimiento de obligaciones legales o contractuales es condición necesaria pero no suficiente para aplicar esta figura, debiéndose verificar dolo o culpa grave en el actuar dañoso, inconsciencia frente a los derechos, anteposición del propio interés u otros, e interpretarse con carácter restrictivo.

4.3 La gravedad

Se advierte en este punto, la presencia de dos tipos de visiones, una amplia, por la cual de configurarse el incumplimiento legal o contractual procedería la aplicación del daño punitivo. Esta postura no se detiene en la entidad o la significación del incumplimiento. Por otro lado, desde una vertiente más estricta se exige la gravedad del daño como un presupuesto para su aplicación. Esta posición abre la posibilidad de discusión sobre la prueba de dicha gravedad.

De todas formas, aunque la redacción del art. 52 bis tenga los defectos que válidamente han sido señalados, con las herramientas legislativas de hoy entendemos que del texto legal expreso y del denominado “espíritu” del legislador no se desprende la exigencia de gravedad ni de la constatación de un factor de atribución calificado en el responsable para imponer el “daño punitivo”⁵².

Lo dicho y reseñado, tiene su origen en el caso fundacional para la materia que fue el precedente “Machinandiarena Hernández, Nicolás c. Telefónica de Argentina”⁵³ donde el tribunal consideró que la normativa del art. 52 bis de la ley 24.240 sólo exigía el incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales del proveedor con el consumidor y que en consecuencia, el daño punitivo era aplicable a todos los casos en los que se dé cualquiera de los extremos citados, es decir, a todo vínculo jurídico dentro de la relación de consumo.

No obstante en líneas posteriores, el fallo admite que la norma ha sido criticada por su amplio alcance y afirma que: “...existe consenso dominante en el derecho comparado en el sentido de que las indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito...”⁵⁴.

Pero lo cierto es que la ley vigente no requiere como presupuesto la gravedad que reclama la doctrina y aunque no nos guste la forma en que está redactada la norma, no está consagrada la entidad del daño como requisito de aplicación de la figura. Sin perjuicio de lo antes señalado, la

52 J. Peral, Santiago, Carlos E. Tambussi, “Reafirmación del daño punitivo como multa civil con finalidad disuasoria y sancionatoria”, *La Ley* (18/07/2019):5, cita online AR/DOC/2013/2019.

53 CA Civ. y Com. de Mar del Plata, sala II, 27-05-2009, “Machinandiarena Hernández, Nicolás c. Telefónica de Argentina”, *La Ley* 08/06/2009, 11.

54 CA Civ. y Com. de Mar del Plata, sala II, 27-05-2009, “Machinandiarena Hernández, Nicolás c. Telefónica de Argentina”, *La Ley* 08/06/2009, 44.

aplicación del daño punitivo en nuestra jurisprudencia explica, a partir de la no inclusión de la gravedad como presupuesto, que la interpretación restrictiva no se dio tanto en la procedencia de la figura, sino en la cuantía de sus montos⁵⁵, que es donde -por ahora- debe ponderarse la gravedad del hecho.

Por lo que aun con los escuálidos criterios de “la gravedad del hecho y las circunstancias del caso” ambos pueden ponderarse para que la sanción sea significativa como señalaba el profesor Carlos Ghersi, en confronte con estándares objetivos de comportamiento en el mercado⁵⁶.

4.4 La “tolerancia cero”⁵⁷

Esta alocución apunta a determinados supuestos o actividades en los que se considera que “no hay margen para la falla”. Podría decirse que para ciertos rubros, por lo que está juego, no puede haber margen de error, pues si aquello acaece, los daños que se producen pueden ser gravísimos (verbigracia en el campo de la salud). En suma, si un proveedor sabe que en su actividad su margen para fallar es casi nulo, cuando el incumplimiento se produzca no cabe más que hablar de culpa grave de una manera casi automática. Es decir, el propio incumplimiento sería la mejor demostración de una actuación que se apartó notoriamente de las reglas de la diligencia debida.

V. CUARTA PARTE ASPECTOS PROCESALES

5.1 Legitimación activa y pasiva:

En orden a la legitimación activa resulta patente que están habilitados para reclamar por daño punitivo todos los sujetos que pueden ser considerados consumidores o usuarios a la luz del artículo 1° de la Ley de Defensa del Consumidor y art. 1092 del CCyCN. De tal modo, la legitimación no es sólo del consumidor directo sino también de aquellos que forman parte de su círculo familiar o social. En cuanto al sujeto pasible de la aplicación de la multa es el proveedor del producto o servicio en el sentido definido en el artículo 2° de la Ley de Defensa del Consumidor y 1093 del CCyCN como “la persona física o jurídica de naturaleza pública o

55 Demetrio Alenadro Chamatropulos, “Soluciones posibles para la escasa aplicación de los daños punitivos”, *La Ley*, (06/08/2013): 1.

56 Carlos Ghersi, “Daño Punitivo op. cit.

57 Carlos Tambussi, y Santiago Peral, “Reafirmación del daño punitivo como multa civil con finalidad disuasoria y sancionatoria”, *La Ley*, (18/07/2019): 5.

privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios”.

5.2 Oportunidad procesal para pedirlo. Extremos probatorios

La regla es que la multa civil debe ser solicitada en el escrito de demanda. Ciertas posiciones se pronuncian por un criterio más flexible, ya que a veces puede tenerse conocimiento del accionar malicioso durante el trámite del juicio⁵⁸, o la postura de Álvarez Larrondo⁵⁹ que entiende que los daños punitivos se podrán pedir en cualquier momento del juicio, siempre y cuando exista un hecho nuevo que invocar.

Para quienes sostienen que debe ser solicitado en la demanda, justifican la posición apuntando que es la posición que mejor se concilia con el respecto a la garantía de defensa en juicio. Tal es la solución del art. 214 del Código Procesal para la Justicia en las Relaciones de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Ley 6407). De la lectura del artículo se desprende que no es necesario cuantificar el monto, aunque sí deben ofrecerse los medios probatorios de los parámetros de graduación. Se ha sostenido que “el consumidor no debe mensurar el daño punitivo al tiempo de su petición, por cuanto su imposición ha sido atribuida exclusivamente al magistrado en cumplimiento de una manda constitucional (art. 42, CN), y por consiguiente no es pasible de la oposición de la excepción de defecto legal”⁶⁰.

En términos generales, se plantea si es necesaria la producción de prueba para el análisis de su procedencia. Dentro de la tesis que exige la gravedad y la atribución subjetiva de dolo o culpa grave, se exige prueba concluyente acerca de esos extremos, no resultando suficiente el mero relato de los hechos⁶¹. Los extremos a acreditar son la calidad de consumidor (artículo 1º LDC) y de proveedor (artículo 2º LDC), la relación de consumo (artículo 3º LCD), el incumplimiento a las obligaciones legales, la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Cada uno de estos extremos supondrá un desarrollo diferenciado.

En referencia a la prueba del incumplimiento a las obligaciones legales, cabe mencionar que las referidas mismas pueden provenir del propio estatuto de defensa del consumidor, aunque

58 Fernando M. Colombres, “Los daños punitivos en la nueva Ley de Defensa del Consumidor”, *LL* 2008-E-1159.

59 Álvarez Larrondo, Federico M., “La incorporación de los daños punitivos al derecho de consumo argentino”, *JA* 2008-II-1246.

60 Conclusiones alcanzadas en el Tercer Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores (Buenos Aires, 23 a 25 de septiembre de 2010).

61 Florencia Nallar, “La prueba de los daños punitivos” op. cit., 252.

también deben considerarse las que emanan de una fuente contractual. Nótese que la ley dice que el daño punitivo procede contra el “proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor” (el subrayado no está en el original). En el marco de una interpretación amplia, Miguel Piedecabras sostiene que las referidas obligaciones que se incumplen “pueden ubicarse en cualquier contrato y no específicamente en el celebrado en forma directa con el consumidor. Creemos que no se limita al contrato con el consumidor, sino que refiere a cualquier contrato que le imponga obligaciones cuyo incumplimiento repercuta negativamente en el consumidor, como podría ser el contrato de concesión de peaje celebrado con el Estado cuyo incumplimiento afecta al consumidor” y en cuanto a la necesidad de probar daño entiende que no resulta un factor determinante en cuanto a su procedencia aunque “si el incumplimiento resultó dañoso, en términos que van más allá del incumplimiento mismo, seguramente la consideración facultativa sobre la procedencia de la multa se acrecentará”⁶².

Para su cuantificación, también será necesaria actividad probatoria, como por ejemplo solicitar estadísticas o actuaciones relativas a conductas similares de la demandada, existencia de otros juicios similares, y todo lo relacionado con los criterios de cuantificación que se invoquen o propongan. También podría producirse prueba pericial contable a fin de conocer los ingresos declarados por la empresa, para determinar su posición en el mercado o en su caso, a la Dirección Nacional de Defensa de la Competencia⁶³. De allí que el daño punitivo, pese a no formar parte de los rubros indemnizatorios, requiera al igual que estos, prueba de sus extremos y procedencia, como única manera de evidenciar su procedencia y quantum.

Por último, por el principio de colaboración procesal, el proveedor estará compelido a aportar los elementos de prueba que obren en su poder y que permitan esclarecer las cuestiones planteadas.

VI. QUINTA PARTE. CUANTIFICACIÓN Y DESTINO DE LA MULTA

5.1 Criterios de cuantificación:

Las variables que el legislador estableció para la graduación de la multa son imprecisas, pecando de laxas, al aludir meramente como parámetros a la “gravedad del hecho y demás

62 Miguel A. Piedecabras, Miguel A., “Prueba de los ‘daños punitivos’”. En Thomson Reuters Información Legal, Cita: *La Ley* AR/DOC/5380/2014.

63 Federico M. Álvarez Larrondo, Federico M., “La tesis restrictiva en daños punitivos. Necesidad probatoria” *La Ley* 30/04/2014, 7.

circunstancias”. Normativamente, tiene como límite máximo el establecido por la propia legislación en el artículo 47 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Deben tenerse en cuenta las pautas que surgen del artículo 49 de la Ley de Defensa del Consumidor, que si bien se refieren a la sanción administrativa resultan útiles para graduar también la sanción punitiva⁶⁴:

- El perjuicio resultante de la infracción: que no necesariamente debe reflejarse con exactitud. Comprende tanto el aspecto material como el moral, pero sin necesidad de las precisiones matemáticas propias del proceso civil. Requiere precisar bien los hechos, su entidad para el afectado y para el conjunto social.
- La posición en el mercado del infractor: que se mide por la repercusión de la infracción entre los consumidores, y sus posibles consecuencias según que la difusión del producto sea mayor o menor dentro del mercado.
- La cuantía del beneficio obtenido y su prolongación en el tiempo: que puede valorarse materialmente si se calcula la diferencia entre el obtenido por la conducta sancionada y el que se hubiera obtenido sin ella. También tiene que ver con la mayor o menor difusión del producto o servicio y la sostenibilidad prolongada de la práctica.
- El grado de intencionalidad: que se puede valorar tras la consideración de la conducta disvaliosa y aquella que resultaría adecuada. Ahora bien, en el marco de esta pauta, no se lleva a cabo una pesquisa específica para hallar culpa y, menos aún, dolo en la conducta del infractor, sino que se lleva a cabo un análisis del conjunto de los hechos con miras a observar cómo trascienden lo individual para incidir en los derechos, alterando su esencia.

En paralelo, la doctrina elaboró otros parámetros, como por ejemplo el caso que el dañador conociera el peligro y pudiese evitar el daño (lo que funciona como agravante), la reiteración de conductas similares (efecto disuasivo), la situación económica del demandado (si la multa civil le resulta irrisoria atento su caudal económico, se pierde el efecto disuasivo)⁶⁵. El principio general en el derecho comparado es que la cuantía del daño punitivo no debe ser excesiva.

En cuanto a su relación con el monto de condena, la Corte Suprema de los Estados Unidos estableció que los daños punitivos no pueden superar el importe que resulte de la multiplicación

64 Carlos Tambussi, (Dir.), “Derecho Administrativo de Consumidores y Usuarios en la CABA”, (Buenos Aires, Ed. Jusbaire, 2018).

65 Florencia Nallar, “Prevención del Daño: La “Multa Civil” o “Daños Punitivos” en el Proyecto del Código Civil de 1998” *ADLA* 2007-E, 5494.

de la suma de los rubros de la indemnización compensatoria hasta diez veces⁶⁶. Sin embargo, esta pauta no resulta de seguimiento unánime en ese país, y en el nuestro se ha entendido que siendo dos institutos diferentes, con finalidades también distintas, la indemnización por daño punitivo no tiene por qué guardar relación con las demás indemnizaciones. Tal proporcionalidad no tendría asidero legal en la Argentina, cuya normativa sólo fija un límite máximo, sin relacionar al monto del daño punitivo con el resultante de los demás rubros reparatorios.

5.2 Monto máximo

Desde la consagración legal de los daños punitivos se estableció como tope el máximo del monto de multa a imponer por la Autoridad de Aplicación, en términos del artículo 47 de la Ley 24.240, recientemente actualizado por una modificación a la ley de defensa del consumidor curiosamente realizada por la ley de presupuesto⁶⁷ ejercicio 2023, ley 27.701. Esto es una reforma significativa, ya que, en su aplicación judicial, las cuantías no significativas conspiran con la naturaleza y finalidad del instituto dado que en algunas ocasiones (según el daño o la conducta reprochable) el mayor monto aplicable puede resultar ínfimo, sobre todo en el caso de daños masivos.

5.3 El destino de la multa civil

La ley estipula que la multa es a favor del consumidor, solución que algunos sectores han considerado cuestionable⁶⁸. Lo cierto es que a partir de esta figura, muchas acciones individuales de consumo, de poca entidad patrimonial (e interés profesional) conforme los esquemas de reparación tradicionales) cobrarían importancia y sentido de ejercerlas (casos de los llamados “micro daños” o pequeñas estafas que cobrarían interés e incentivo a partes y letrados para llevarlos a la justicia⁶⁹), sin que necesariamente esto implique la irrupción del fantasma de la “industria del juicio”. A su vez, se ha dicho que someter la multa civil a la petición del interesado implica también someterla a su impulso procesal y diligencia probatoria, por lo que, tal como se verá, esto debería reflejarse en el destino del monto punitivo⁷⁰.

66 State Farm Mutual Automobile Insurance Company v. Campbell, citado por Nallar, Florencia, “Procedencia y cuantificación de los daños punitivos”, en *La Ley* (31/5/2012).

67 Nota de los autores: En este sentido, la modificación introduce un sistema de multas actualizables. El nuevo texto impone multas de entre 0,5 y 2.100 canastas básicas para el hogar 3, índice publicado por el INDEC que se actualiza mensualmente.

68 Nota de los autores: En algunos casos con el argumento del enriquecimiento sin causa, aspecto que se diluye ante el origen judicial de su determinación y procedencia.

69 Colombres, Fernando, “Daño Punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa”. Publicado en: *DJ* 19/10/2011, 1.

70 Junyent Bas, Francisco y Garzino, María Constanza, “Características del Daño Punitivo en torno a los presupuestos

Walter Krieger explica que “el texto del art. 52 bis de la LDC vigente es claro en cuanto indica que el destino de la sanción debe ser en beneficio del consumidor que accionó y lo peticionó; o del colectivo representado en las acciones colectivas⁷¹. Agrega que “La ley ha querido que el consumidor sea el beneficiario de los daños punitivos de modo de conseguir otros efectos: a) incentivar a que el control de las conductas de los proveedores pueda recaer en cualquier usuario y tenga este motivos para accionar; b) al haber puesto un tope a la sanción punitiva, si no hay incentivos a que inclusive varios consumidores accionen por una misma conducta; es fácil para los proveedores desplegar lo que Posner llamaba el incumplimiento eficiente, que consiste justamente en desplegar conductas dañosas en tanto la reparación del daño es inferior a la ganancia que se obtiene por ese accionar. Otro sector de la doctrina entiende que lo correcto sería que el tribunal determine que una parte beneficie al reclamante y otra sea destinada a una organización de bien común o al propio estado⁷². En el derecho norteamericano se distingue entre el “Full Award” cuando el total de la condena es para el consumidor, tal como sucede en nuestro derecho, hablan de “Split Award” cuando la condena es compartida entre el consumidor y alguna entidad o fondo del estado que el juez disponga y “Zero Award” cuando la totalidad de la condena es percibida por el estado u otro tercero⁷³.

V. CONCLUSIONES

A casi 15 años desde su consagración legal en el artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, persisten discusiones en torno a su naturaleza, su conceptualización, su procedencia y cuantificación. Estos tópicos que no han sido debidamente clarificados en la normativa vigente han ocasionado varias interpretaciones a veces opuestas, que traslucen complejos debates doctrinarios y han dado como resultado jurisprudencia de la más variada índole. Lo que se encuentra en tela de juicio es un instituto que desde su reconocimiento e incorporación en el cuerpo normativo pretende resguardar la efectiva tutela del consumidor frente a los perjuicios ocasionados en el marco de una relación de consumo.

Es así como la figura bajo análisis se encuentra en constante discusión a nivel doctrinario y jurisprudencial, en un sinuoso camino en pos de convertirse en una herramienta jurídica

de aplicación, cuantificación y destino”, en *Revista de los Contratos, los Consumidores y Derecho de la Competencia*, Año 3- 2012- 1.

71 Krieger, Walter; “Volviendo a pensar los daños punitivos: estado actual y proyecciones en el anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor”, *RCCyC* (2019 agosto), 05/08/2019, 166.

72 Molina Sandoval, Carlos A: “Daños punitivos en el régimen de defensa de la competencia”, *RCyS* (2018-VII): 81.

73 Brusa, Juan, “El daño punitivo diez años después: señales de un futuro mejor y la posibilidad de su aplicación de oficio”, *El Dial* DC258A.

versátil con la que cuenta el consumidor para hacer valer sus derechos, tendiente a la prevención de los daños y al castigo de la conducta reprochable asumida por el proveedor.

Con todo, podemos decir que la incorporación de los daños punitivos en el derecho argentino ha sido un gran avance en materia de consumo, puesto que alienta al consumidor a denunciar las conductas reprochables con las que actúa el proveedor en desmedro de los derechos reconocidos en el cuerpo normativo tendientes a su defensa y/o protección.

REFERENCIAS

- Álvarez Larrondo, Federico M. “La incorporación de los daños punitivos al derecho de consumo argentino”. *JA* (2008-II-): 1246.
- Álvarez Larrondo, Federico M. “La tesis restrictiva en daños punitivos. Necesidad probatoria” *La Ley* (30/04/201): 7.
- Álvarez Larrondo, Federico M. “La consistencia de los daños punitivos”, *La Ley* (2009-B): 1156.
- Alterini, Atilio Aníbal; Ameal, Oscar José y López Cabana, Roberto M. *Derecho de obligaciones civiles y comerciales*. 4º edición, Buenos Aires: Abeledo Perrot, 2008.
- Barocelli, Sergio S. y Pacevicius, Iván V. “Sobre los daños punitivos, su naturaleza y su constitucionalidad”. *JA* (2016-III):AP/DOC/695/2016.
- Bru, Jorge M. y Stiglitz Gabriel A. “Régimen de la responsabilidad civil por daños al consumidor” en Rusconi, Dante (Coord.) *Manual de Derecho del Consumidor*. Buenos Aires: Abeledo Perrot, 2009, 437.
- Brusa, Juan. “El daño punitivo diez años después: señales de un futuro mejor y la posibilidad de su aplicación de oficio”, *El Dial* DC258A.
- Bueres, Alberto J. y Picasso, Sebastián. “La Responsabilidad por Daños y la Protección al Consumidor”. *Revista de Derecho de Derecho Privado y Comunitario* (Nº 2009-1); Lorenzetti, Ricardo Luis, Consumidores. Santa Fe: Rubinzal- Culzoni, 2009.
- Bustamante Alsina, Jorge. “Los llamados daños punitivos son extraños a nuestro sistema de responsabilidad civil”. *La Ley* (1994-B): 54.
- Chamatrópulos, Demetrio Alejandro. “Los daños punitivos en las normas de protección de la competencia y de los consumidores: análisis comparativo”. *Suplemento Especial Comentarios a la Ley de Defensa del Consumidor* (12/10/2018): 457.
- Chamatrópulos, Demetrio Alejandro. “Imposición de oficio de daños punitivos”. *La Ley* (6/06/2012): 9.

- Chamatrópulos, Demetrio Alejandro. “Soluciones posibles para la escasa aplicación de los daños punitivos”. *La Ley*, (06/08/2013): 1.
- Chamatropulos, Demetrio Alejandro. *Estatuto del Consumidor Comentado*. Buenos Aires: Ediciones la Ley 2016.
- Colombres, Fernando. “Daño Punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa”. *DJ* (19/10/2011): 1.
- Colombres, Fernando M. “Los daños punitivos en la nueva Ley de Defensa del Consumidor”. *La Ley* (2008-E-): 1159.
- D’Archivo, María Eugenia. “El trato digno al consumidor. incumplimiento: discriminación y sanción” en *Relación de Consumo. Doctrina - Selección y Análisis de fallos*, Tambussi, Carlos (Dir.), Buenos Aires: Hammurabi, (2018): 163.
- Falco Guillermo E. “Cuantificación del daño punitivo”. *La Ley* (23/11/2011): 1. De esta posición se deriva entonces que la carga de la prueba de la gravedad del daño recae en el consumidor dañado, desvirtuando también el principio probatorio tuitivo.
- Furlotti, Silvina, “Los daños punitivos: sentido y alcance del artículo 52 bis de La Ley 24.240”. En *LL Gran Cuyo* (2010 octubre): 819.
- Garzino, María Constanza “La constitucionalidad del daño punitivo: una nueva convalidación por el TSJ de Córdoba”, *LLC* 2016 (julio): 383.
- Gauna, Laura, “El planteo de los daños punitivos o punitives damages” en *Práctica y Estrategia – Derechos del Consumidor-* Tambussi, Carlos (Dir.); Ed. La Ley, Buenos Aires, (2015): 672/751, cuyo trabajo es la base de esta introducción.
- Gherzi, Carlos, “Daño Punitivo “Falta de coincidencia con la forma de aplicación. Sentencia de Cámara con una simple adhesión -Comentario al fallo: “Araujo Vázquez, Verónica Denise c/ R. Carpaccio SRL s/daños y perjuicios” en *El Dial DC209F*.
- Irigoyen Testa, Matías. “¿Cuándo el juez puede y cuándo debe condenar por Daños Punitivos?”, *RCyS* (2009—IX): 16.
- Junyent Bas, Francisco y Garzino, María Constanza. “Características del Daño Punitivo en torno a los presupuestos de aplicación, cuantificación y destino”, en *Revista de los Contratos, los Consumidores y Derecho de la Competencia*, Año 3- (2012- 1).
- Junyent Bas, Francisco; Varizat, Andrés Federico y Garzino, María Constanza. “Destinatario de la Multa en el daño punitivo” en *La Ley* (01/03/2013): 1.
- Kemelmajer de Carlucci, Aida. “¿Conviene la introducción de los llamados daños punitivos en el derecho argentino?”, *Anales de la Academia Nacional de Derecho*, N° 31, (1993): 71.
- Krieger, Walter. “Volviendo a pensar los daños punitivos: estado actual y proyecciones en el anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor”, *RCCyC* (05/08/2019): 166.

- Lorenzetti, Ricardo Luis. *Consumidores*, Rubinzal- Culzoni, Santa Fe, 2009, p. 558; López Herrera, Edgardo. “Los daños punitivos en el Derecho Angloamericano”. *Revista Derecho de Daños*; N° (2011-2).
- Lorenzetti, Ricardo, “El daño a la persona (solución de casos de colisión de derechos fundamentales)”. *La Ley* (1995-D-1012).
- López Herrera, Edgardo. “Los daños punitivos en el Derecho Angloamericano”, en *Revista de Derecho de Daños*; (N° 2011-2); Daño Punitivo, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 278-281.
- López Herrera, Edgardo. *Los Daños Punitivos. Naturaleza. Tipos. Jurisprudencia comparada. Análisis económico. Aplicación al derecho del consumidor (art. 52 bis, ley 24.240)*. Segunda edición, Buenos Aires: Abeledo Perro 2011.
- Mayo, Jorge A. y Crovi, Luis Daniel, “Penas Civiles y Daños Punitivos”, en *Revista de Derecho de Daños*; (N° 2011-2). Los autores citan en su nota 10 el artículo del destacado jurista López Herrera, Edgardo, “Daños punitivos en el Derecho argentino”. Artículo 52 bis, Ley de Defensa del Consumidor, en J.A. fasc. 12 (2008-II): 4.
- Mendieta Ezequiel N. “Los daños punitivos como mecanismo de prevención en el derecho del consumidor”, *SJA* (06/12/2017).
- Mendieta, Ezequiel N. “Obligación de seguridad, caso fortuito y daños punitivos en la relación de consumo de servicio de cajero automático”, *RCCyC* (09/12/2020): 296.
- Mayo, Jorge A. y Crovi, Luis Daniel, “Penas Civiles y Daños Punitivos”, en *Revista de Derecho de Daños*; N° (2011-2; Daño Punitivo), Rubinzal Culzoni, Santa Fe, p. 11.
- Molina Sandoval, Carlos A. “Daños punitivos en el régimen de defensa de la competencia”, *RCyS* (2018-VII): 81.
- Mosset Iturraspe J. y Wajntraub J. *Ley de Defensa del Consumidor*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni, 2010.
- Nallar, Florencia. “Prevención del Daño: La “Multa Civil” o “Daños Punitivos” en el Proyecto del Código Civil de 1998” *ADLA* (2007-E): 5494.
- Nallar, Florencia. “La prueba de los daños punitivos”. Publicado en: *LLNOA* (2011 abril): 252.
- Picasso, Sebastián. “Nuevas categorías de daños en la Ley de Defensa del Consumidor”, en *Sup. Esp. Reforma de la Ley de defensa del consumidor*, Roberto Vázquez Ferreyra (Dir.), Buenos Aires: Ed. La Ley, 2008, y en “Sobre los denominados daños punitivos”, *La Ley* (2007): F-1154.
- Peral, Santiago J. Tambussi, Carlos E., “Reafirmación del daño punitivo como multa civil con finalidad disuasoria y sancionatoria”, *La Ley* (18/07/2019): 5, cita online *AR/DOC/2013/2019*.
- Piedecabras, Miguel A. “Prueba de los ‘daños punitivos’”. En Thomson Reuters Información Legal, Cita: *TR La Ley AR/DOC/5380/2014*.
- Sobrino, Augusto, “Los daños punitivos, una necesidad de la posmodernidad”, *JA* 1996 III, 976.

- Tale, Camilo, “¿Son asegurable las condenas a pagar las ‘multas civiles’ de la Ley de Defensa del Consumidor?”, *La Ley*, (2010-F): 946, *AR/DOC/4863/2010*.
- Tambussi, Carlos (Dir.). “Derecho Administrativo de Consumidores y Usuarios en la CABA”. Buenos Aires: Ed. Jusbaire, 2018.
- Tambussi, Carlos. *Juicios y Procesos de Consumidores y Usuarios*. Buenos Aires: Ed. Hammurabi 2014.
- Tambussi, Carlos y Peral, Santiago, “Reafirmación del daño punitivo como multa civil con finalidad disuasoria y sancionatoria”, *La Ley*, (18/07/2019): 5.
- Tambussi, Carlos, “Sobre la gravedad de la conducta para aplicar daños punitivos en la Ley de Defensa del Consumidor –Comentario al fallo T.P.B y ot. C. Círculo de Inversores SA y ot. S. Ordinario, de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial”, en *El Derecho Revista de Doctrina y Jurisprudencia* Nro. 14969 (Año LVIII): 1-5.
- Tambussi, Carlos y Wasserman, Marcela “Tutela del consumidor frente a realidades negociales complejas”, en coautoría con Marcela Judith Wasserman, en Erreius, *Revista de Derecho Comercial, Empresarial y del Consumidor* (febrero de 2018): 87-97.
- Tambussi, Carlos, “La hipervulnerabilidad y el acceso al consumo”. En *Derecho de daños y contratos. Desafíos frente a las problemáticas del siglo XXI*. Obra homenaje a Carlos Ghersi, Antonio Juan Rinesi y Rubén Stiglitz. Coordinador: Ricardo Sebastián Danuzzo. 455-470. Buenos Aires: Editorial Con Texto, Resistencia, 2019.
- Zavala de González, Matilde, “Función preventiva de daños” en *La Ley* (13/10/2011): 1.

Fallos

- Juzgado de 1a Instancia en lo Civil y Comercial Nro. 11 de Salta, “Gramajo Salomón, Juan Pablo c. Telefónica Móviles Argentina S.A. (MOVISTAR)”, en *La Ley* 2010-D, 222.
- CA Civ y Com, sala 2, Rosario, en autos: “Rueda Daniela c. Claro AMX Argentina S.A LA LEY” 2010-F, 397, donde los hechos del caso son de lectura recomendada, tanto de relato de la sentencia como del comentario de Federico Álvarez Larrondo en “Los daños punitivos y su paulatina y exitosa consolidación”. *La Ley* 2010 F, 397.
- Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y Minería de General Roca, 02/09/2020, Rucci Cecily Ninel c/ Carta Automática ‘Cordial Cía. Financiera’ s/ sumarísimo (consumidor) en Microjuris cita: *MJ-JU-M-127904-AR MJJ127904*.
- CA Civ. y Com. de Mar del Plata, sala II, “Machinandiaarena Hernández, Nicolás c. Telefónica de Argentina”, *La Ley* 2009-C-647.

Recibido: 21/02/2023

Aprobado: 28/04/2023