

Procedimiento judicial de consumo en la ciudad autónoma de Buenos Aires

Judicial Consumer Procedure in the Autonomous City of Buenos Aires

Carlos Eduardo Tambussi* <https://orcid.org/0000-0003-0444-7937>
<http://dx.doi.org/10.21503/lex.v20i29.2389>

- * Universidad de Buenos Aires (1991). Secretario del Juzgado Nro. 18 Secretaria 35 del Fuero Contencioso Administrativo y Tributario de la CABA (2013-actualidad). 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 Subsecretaria de Justicia CABA) y de la Comisión para la Reforma de la Ley 24240 (Programa Justicia 2020). Co Director del Programa de Actualización en Derecho del Consumo (Convenio AABA-UBA). 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. Argentina.
Correo electrónico: cetambu@uolsinectis.com.ar

Lex





Felicidad familiar. Óleo sobre lienzo 90 x 100 cm.
Juan Carlos Ñañake Torres, pintor peruano (Lambayeque, Chiclayo, 1971)
Correo electrónico: nanankejc@hotmail.com
Instagram.com/[juancarlosnanake/](https://www.instagram.com/juancarlosnanake/)
Blogs: <http://nanaketorres.blogspot.com>
[facebook.com/nanakejc](https://www.facebook.com/nanakejc)

RESUMEN

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha implementado desde el año 2021 la competencia judicial específica para juicios de consumidores y usuarios, y ha sancionado un código de procedimientos adecuado para la materia, incorporando a la actuación judicial las características propias de la tutela judicial efectiva y los procedimientos eficaces, junto con las particularidades protectorias de esta rama del derecho, la aplicación de sus principios al litigio judicial, a más de las innovaciones en materia de expediente electrónico y digitalización de las actuaciones. Se trata de un diseño procesal moderno, novedoso y valiente, en tanto incorpora la regulación de procesos especiales, redefine el rol del juez en el proceso, y regula los factores que tienden a facilitar el acceso de los consumidores a la justicia y, una vez dentro del litigio, las instituciones procesales están dirigidas a la eficacia en el sentido de celeridad, pero también de transparencia.

Palabras clave: *usuarios y consumidores, juicios, procedimientos, garantías judiciales, eficacia, protección judicial del consumidor.*

ABSTRACT

Since 2021, the Autonomous City of Buenos Aires has implemented specific jurisdiction for consumer and user lawsuits, and has sanctioned an appropriate code of procedures for the matter, incorporating into judicial action the characteristics of effective judicial protection and the effective procedures, together with the protective particularities of this branch of law, the application of its principles to judicial litigation, in addition to innovations in the field of electronic filing and digitization of proceedings. It is a modern, innovative and courageous procedural design, insofar as it incorporates the regulation of special processes, redefines the role of the judge in the process, and regulates the factors that tend to facilitate consumers' access to justice and, once within the litigation, the procedural institutions are aimed at efficiency in the sense of speed, but also transparency.

Key words: *users and consumers. trials. procedures, judicial guarantees, effectiveness, judicial protection of the consumer.*

I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de una justicia específica para los asuntos de consumo

El derecho del consumidor detenta naturaleza jurídica propia, consagra derechos de raigambre constitucional y de orden público, enmarcándose en un sistema de protección que tiene sus propios principios, fuentes de creación, aplicaciones particularizadas y soluciones específicas que se apartan del derecho común.

En esa inteligencia requiere tratamientos jurídicos propios, de fondo y de forma, para atender adecuadamente al reconocimiento, protección y defensa de los derechos del consumidor que concurre permanentemente al mercado a satisfacer sus más diversas necesidades en situación de vulnerabilidad técnica, cognoscitiva, legal y económica, que lo hacen merecedor de una tutela diferencial.

La existencia de instrumentos efectivos para la defensa de los derechos hace a su plena vigencia y ejercicio. Sin éstos, los derechos constitucionales serían un auténtico catálogo de ilusiones. Esto no es sólo una afirmación dogmática sino una manda imperativa para el legislador y para el magistrado.

Las Directrices para la Defensa del Consumidor de las Naciones Unidas, actualizadas el 22 de diciembre de 2015, establecen que los gobiernos de los Estados miembros deben desarrollar políticas enérgicas de protección del consumidor (artículo 2), y diseñar infraestructuras adecuadas para aplicarlas (artículo 4). También las mencionadas Directrices, encomiendan a los gobiernos la existencia de procedimientos “oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles”.

El derecho del consumidor, por su propia naturaleza y por mandato constitucional, requiere mecanismos y procedimientos que atiendan adecuadamente las situaciones que se producen, que no suelen encontrar solución en los sistemas tradicionales. Estos a su vez tienen que cumplir con el requisito de eficacia, que implica la posibilidad de obtener una respuesta del sistema a los reclamos del consumidor en tiempo, modo y condiciones de acceso que no desnaturalicen la protección de los derechos. La eficacia protectoria se encuentra en relación directa con el mismo carácter de la normativa destinada a afirmar su vigencia.

En términos de derechos humanos, la imperativa existencia de recursos adecuados y eficaces para la defensa de los derechos se define y se conforma con la certidumbre y presencia de mecanismos judiciales que cumplan con las siguientes características, que desagregan el presupuesto de eficacia:

- Los sistemas protectorios tienen que ser conocidos por los habitantes y por los operadores jurídicos. El dato de la realidad es que muchos actores sociales, ciudadanos y letrados no saben cómo ni donde reclamar.

- Las estructuras, oficinas, ventanillas de atención tienen que cumplir con el requisito de proximidad. Ha de tenerse en cuenta que el consumidor o usuario muchas veces desarrolla su actividad diaria lejos de su domicilio o lejos de los lugares donde los tribunales u oficinas se encuentran centralizados, lo cual conspira contra la posibilidad de entablar o continuar reclamos iniciados. La descentralización en el marco del establecimiento de lugares de atención es fundamental para que estas causas, no siempre de pequeño monto, puedan ser atendidas en lugares donde no importe un traslado específico o un esfuerzo extra para el consumidor.

- Los mecanismos previstos han de ser accesibles y sencillos. La accesibilidad se relaciona con la inexistencia de requisitos formales rigurosos, con la gratuidad, y la ya relacionada proximidad. La sencillez implica una concepción moderna y práctica del trámite que evite todo exceso ritual o posibilidades dilatorias tanto mediante la incorporación de la tecnología para las diligencias como mediante la formulación de normas que alejen esos escollos.

- Además, las normas de rito deben conducir a una respuesta del caso en tiempo razonable, para el arribo a una sentencia o resolución definitiva en el caso, con lo que configuramos a la celeridad como presupuesto de la eficacia, en armónica combinación con las garantías judiciales. Esa característica hace a la efectividad de los recursos, lo que es decir que tengan potencial para determinar si existe en el caso violación o afectación a un derecho, y disponer lo necesario para su cese, sanción y reparación.

- Agregamos que las garantías tienen que incluir la posibilidad de obtener tutelas anticipadas o cautelares adecuadas para la protección de los bienes jurídicos involucrados mientras se avanza hacia la solución de fondo.

- Finalmente, el pronunciamiento de mérito debe importar una verdadera satisfacción y reparación de los derechos violados o desconocidos. Como principio práctico de política judicial, requiere magistrados activos y también preventores, que prefieran evitar los problemas antes que deshacerlos, o antes que esperar sus manifestaciones y consecuencias.

En suma, las garantías acordes a la interpretación de los tribunales supranacionales del Sistema Interamericano de Protección de los Derechos Humanos son aquellas que son idóneas, dentro del derecho interno, para atender la situación jurídica involucrada, y que sobre todo, produzcan el resultado para el cual han sido concebidas.

El derecho a la “tutela judicial efectiva” tiene naturaleza supranacional, y se encuentra contemplado en los artículos 8 inc. 1 y artículo 25 de la Convención Americana de Derechos Humanos, dotada de jerarquía constitucional por el artículo 75 inc. 22 de la Constitución Argentina, que a su vez dio lugar a la consagración constitucional de los derechos de usuarios y consumidores en su artículo 42, donde el constituyente estableció como política de estado en materia de conflictos el deber de las autoridades de proveer a la protección de estos derechos y de establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

Atento a la fenomenología del consumo, el tipo conflictos que se generan y su especial relación con la satisfacción de elementales necesidades humanas se hace imprescindible la existencia de un sistema rápido, eficaz, económico, y garantista para la instrumentación procesal de la defensa de estos derechos.

El fundamento de la existencia de un sistema especial de reclamos para el derecho de usuarios y consumidores radica en el deber del Estado en materia de garantías para sus habitantes, de proporcionarles ámbitos de solución de conflictos que otorguen una respuesta eficaz para los asuntos que por su naturaleza o por su monto económico, resultan actualmente de difícil promoción ante la justicia común. Esto es, una implementación de la protección, destinada a permitir a los consumidores hacer valer en lo concreto los derechos que la ley les otorga y el debido resguardo de los bienes jurídicos protegidos y valores comprendidos en la legislación de fondo.

En lo atinente al procedimiento judicial se hace evidente la necesidad que exista un sistema propio para la materia usuarios y consumidores, ya que la voluntariedad de los métodos extrajudiciales de solución de conflictos hoy existente, y el anquilosamiento, costos y tiempos que significa llevar cuestiones a la justicia ordinaria tal cual como se encuentra en la actualidad, conspiran contra el planteamiento y resolución efectiva de problemas de consumo, con el consiguiente resultado de verse obligado el ciudadano a trocar resignación por orgullo, tranquilidad por justicia. Ese ritual propio ha de conjugarse con jueces de probada especialización y capacitados para entender la vulnerabilidad del consumidor y la lógica del sistema de protección a la hora de resolver los conflictos.

La existencia de un fuero de consumo involucra a los actores sociales y a los operadores jurídicos. Para los abogados importará un ámbito nuevo, concebido bajo los principios de celeridad, inmediatez, oralidad e informalidad, siendo indispensable la interacción entre los jueces y las partes, sin excesos formales, con el sentido práctico y propiciatorio de la conciliación y el acuerdo necesarios para afianzar la sana convivencia. Para las instituciones sociales (organizaciones de consumidores) será un nuevo espacio de trabajo en y para la comunidad, ya que deben ser los impulsores de las actuaciones ante estos Tribunales y en algunos casos podrán ser sus auxiliares. El estado será el implementador protagonista ya que el sistema se enmarca en la estructura judicial, y tendrá a la vez —a través de los ministerios públicos— su rol protagónico activo en resguardo del orden público, los menores e incapaces y la asistencia jurídica a las personas sin recursos a la hora de efectuar sus presentaciones. Se confundirían del lado de los proveedores si entendieran que se trata de una lucha por la consagración de más ventajas o una mera

puja por privilegios. Si los sistemas de resolución de conflictos verdaderamente funcionan, será el mercado mismo el que contará con reglas de juego adecuadas y será confiable. Ha sido señalado que “si la credibilidad del mercado es baja, las actitudes de los proveedores tenderán al incumplimiento, y los beneficios del intercambio no llegarán a alcanzar en forma adecuada el bienestar de la sociedad”¹.

Asegurar el funcionamiento de un verdadero sistema de justicia especial para consumidores y usuarios compromete al gobierno, a la ciudadanía, a la magistratura y a las organizaciones no gubernamentales en el afianzamiento de los derechos ciudadanos, en una verdadera ratificación del sentido de servicio que también la justicia debe tener, más allá y sin perjuicio de su poder de decisión en los casos concretos.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha dado un importante paso en este camino, incorporando a su justicia local la competencia de asuntos de consumidores y usuarios, y dictando las normas de procedimiento adecuadas para la materia.

II. LA COMPETENCIA DE CONSUMO EN LA JUSTICIA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

A fines de 2019 la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionó la ley 6286 que modifica la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Ciudad y asignó la competencia en asuntos de usuarios y consumidores a seis (6) juzgados de Primera Instancia de la Justicia en lo Contencioso Administrativo y Tributario, a fin de garantizar los derechos mencionados de los consumidores y usuarios porteños.

Posteriormente, el Consejo de la Magistratura de la Ciudad dictó las normas de organización e implementación de la competencia, y en marzo de 2021 se logró el segundo hito gracias a la sanción por la Legislatura del Código Procesal para la Justicia en las Relaciones de Consumo (en adelante CPJRC), promulgada y publicada como ley 6407.

Con algunas modificaciones, el proyecto aprobado tiene como base el elaborado por la encomienda formulada por el Ministerio de Justicia y Seguridad de la CABA a través de la Subsecretaría de Justicia, quien por Resolución N° 423/SSJUS/16 de fecha 28 de diciembre de 2016 encargó a una comisión presidida por el Dr. Javier Wajntraub e integrada por Vilma Bouza, María Eugenia D. Archivo, Francisco Feced Abal, Guillermo Simón, Marcela Judith Wasserman y quien esto escribe, la redacción de un Código de Procedimientos para la Justicia en las Relaciones de Consumo, que llevó un año de elaboración y profundos debates, cuyo trabajo final es la base de la ley 6407.

III. PRINCIPALES EJES DEL ORDENAMIENTO PROCESAL DE CONSUMO

Describiremos a continuación los ejes principales de la normativa procesal de consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

1. Jorge Alejandro Amaya, *Mecanismos Constitucionales de protección al consumidor* (Buenos Aires, La Ley, 2004), 23.

1. Consagración normativa de los principios²

El proceso de consumo ha sido definido como “el proceso destinado a regular exclusivamente conflictos de consumo, que contiene una serie de elementos novedosos que aúnan soluciones procesales con previsiones de fondo, y cuyo conocimiento es de utilidad para el tratamiento de los derechos garantizados por la Constitución Nacional, la Ley de Defensa del Consumidor y las normas que regulan la prestación de servicios públicos”³.

Un ordenamiento procesal de consumo ha de entenderse como una aplicación práctica de principios. De ahí que se plantee la necesidad que más allá y sin perjuicio de la organización del rito, incluya en su parte general las directivas provenientes del derecho de fondo, a la vez rectoras del ordenamiento procesal propuesto para las relaciones de consumo, que como parte del mismo en su faz instrumental/garantista/pragmática/adjetiva fundan la especificidad del sistema de protección y que se comportan como “máximas” o pautas extraídas de los fines de esta rama del derecho que son tenidas como la “esencia” de esa esfera del saber jurídico, encontrándose estrechamente ligados a los “derechos” que se extraen de las normas.

Muchas veces los principios procesales aparecen en los libros de doctrina y no en los códigos, de modo que se enseña en las carreras de derecho su formulación teórica o su contemplación dispersa en varios artículos. En el Código Procesal de la Ciudad para la Justicia en las Relaciones de Consumo se ha optado por normativizarlos, incluirlos en el texto legislativo para que desde su literalidad y significado, impongan sus pautas a litigantes y jueces.

Entre los primeros citamos: el principio protectorio, la aplicación de la norma más favorable, el principio de orden público, la operatividad de las normas, y el principio de consumo sustentable.

En el caso de los segundos, tienen rango normativo el informalismo a favor del consumidor, la celeridad, inmediatez, concentración de actos, economía procesal, oralidad y gratuidad, combinados con la incorporación de la digitalización de las actuaciones en general y el diligenciamiento de prueba en forma virtual. Incluimos también entre ellos al impulso de oficio, el principio de conciliación y la rigurosidad de la tutela judicial efectiva en caso de consumidores hipervulnerables, y en materia reparatoria, el principio de integralidad.

Todos ellos deben ser tenidos en cuenta a la hora de la aplicación de las normas a situaciones concretas y son de necesario seguimiento por el intérprete, sirviendo también para superar la existencia de vacíos o ambigüedades legales, procesales o probatorias. Son pautas de interpretación del amplio espectro normativo de origen constitucional, codificado, legal nacional y local relativo al derecho de usuarios y consumidores.

2. Carlos Tambussi, *Incidencias del Código Civil y Comercial. Contratos de Consumo*, (Hammurabi, Buenos Aires, 2015), 77-110.

3. Horacio Luis Bersten, *Derecho Procesal del Consumidor* (Buenos Aires, La Ley, 2003), 424.

2. La competencia⁴

La competencia de la Justicia de las Relaciones de Consumo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se concibe en forma abarcativa, comprensiva tanto de los conflictos individuales o colectivos como de la resultante de la revisión judicial del actuar administrativo de control y aplicación de las normas, y finalmente de las ejecuciones de las sanciones y de procesos especiales a fin de incluir abarcar todo el espectro judicial del fenómeno del consumo.

Esa formulación comprende:

a. Las causas en las que el consumidor sea actor referidas a relaciones de consumo regidas por la ley 24.240 de defensa del consumidor, de lealtad comercial, sus modificatorias y complementarias, los artículos 1092 y 1096 del Código Civil y Comercial de la Nación, y toda otra normativa general o especial, nacional o local, que se aplique a las relaciones de consumo. Tales puntos regidos por las normativas locales tienen, dentro del criterio atributivo amplio, cauce competencial en el fuero especial local cuando ocurra, indistintamente, dentro de la jurisdicción: el lugar de celebración del contrato; el lugar del cumplimiento de la prestación del servicio, el lugar de la entrega de bienes, el del cumplimiento de la obligación de garantía, el domicilio del consumidor, el domicilio del demandado, o el lugar donde el consumidor realice actos necesarios para la celebración o ejecución del contrato. La formulación amplia es propia del criterio con el que se pretende abarcar el fenómeno de un fuero especial y comprende los procesos colectivos que involucren relaciones de consumo descritas supra.

b. Las causas donde el proveedor sea actor, siempre que el consumidor demandado esté domiciliado en la jurisdicción territorial del tribunal. No encontramos razón para excluir un conflicto de consumo del fuero especializado por el solo hecho que el actor sea el proveedor, y por la lógica que el consumidor demandado lo sea también por ante la justicia especializada.

c. La ejecución de acuerdos obtenidos en las instancias conciliatorias previas admitidas (administrativas, prejudiciales, de asociaciones de consumidores, ministerios públicos y otros). Los acuerdos alcanzados ante la autoridad de aplicación deben ser homologados y denunciados como incumplidos para habilitar su ejecución por vía judicial mediante el procedimiento de ejecución de sentencias.

d. Las causas referidas a servicios públicos que se presten exclusivamente en jurisdicción del tribunal y que se encuentren sometidos al control de agencias o entes estatales de la misma.

e. La ejecución de resoluciones sancionatorias ejecutoriadas o medidas preventivas dictadas por la autoridad administrativa de aplicación de la normativa de consumidores y usuarios o por los entes

4. Carlos Tambussi, “La competencia en el Código Procesal para la Justicia en las Relaciones de Consumo de la CABA” *RDCO 308* (2021): 65, cita on line AR/DOC/947/2021.

reguladores, que tramitan por la vía ejecutiva del apremio. En muchos ordenamientos se exige, a fin de impugnar judicialmente el acto administrativo el depósito previo del monto de la sanción de multa la orden de la autoridad de aplicación. El instituto de “solve et repete”, si bien ha sido receptado en varias leyes nacionales y provinciales, principalmente en materia de tributos, por su significado de obligar a pagar lo cuestionado para poder acceder a cuestionar, ha sido desterrado de este Código (art. 5 inc. 9).

f. En la ejecución de laudos emitidos por los Tribunales Arbitrales de la jurisdicción que tramitan por el procedimiento de ejecución de sentencias. Actualmente la norma prevé que el recurso de nulidad contra el laudo dictado por el tribunal arbitral de consumo se interpone solamente en los supuestos de laudos dictados en arbitraje de amigables componedores (o de equidad), y entenderá en la misma, así como en los casos de incumplimiento del laudo, el Juzgado de Primera Instancia competente en razón de la materia con jurisdicción en el lugar de asiento del Tribunal Arbitral de Consumo, esto es, la justicia local.

g. Por último, se ha incluido la primera normativa estrictamente procesal sobre procesos colectivos de consumo.

3. Legitimación activa

Analizar la legitimación activa es nada más y nada menos que estudiar quiénes se encuentran facultados para iniciar los procesos de consumo. La interpretación de los derechos de incidencia colectiva en general y el de consumidores y usuarios en particular ha sido siempre la de un criterio amplio en esta materia, para que tanto el consumidor como las organizaciones de la sociedad civil y los funcionarios del estado que tienen competencias directas con la vigilancia, control y vigencia de los derechos humanos y/o de consumidores y usuarios tengan también la potestad de poner en marcha el sistema para su defensa.

a. El consumidor actor: son legitimados activos como consumidores, las personas enunciadas en el artículo 1° de la ley 24.240 y sus modificatorias, y en los artículos 1096 y 1102 del Código Civil y Comercial de la Nación.

b. El proveedor actor: si de la creación de un fuero de consumo se trata, entendemos no debe contemplarse solamente la situación del consumidor como exclusivo actor. Puede resultar perfectamente posible que, en el marco de una relación generadora de un conflicto de consumo, el que se crea con derecho a demandar sea el proveedor (arts. 2 ley 24240 y 1093 del Código Civil y Comercial).

c. La Asesoría Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: podrá promover causas concernientes a la protección de los derechos como consumidor de las personas menores de edad, incapaces e inhabilitados y requerir todas las medidas conducentes a tales propósitos, cuando carecieren de asistencia o representación legal; fuere necesario suplir la inacción de sus asistentes y representantes legales, parientes o personas que los tuvieren a su cargo; o hubiere que controlar la gestión de estos últimos.

d. El Ministerio Público Fiscal: la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires establece en su artículo 124 que “el Ministerio Público tiene autonomía funcional y autarquía dentro del Poder Judicial”, determinándose en el artículo 125 que entre sus funciones está la de velar por la normal prestación del servicio de justicia y procurar ante los tribunales la satisfacción del interés social (inciso b). Cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley, dada su función procesal específica que es la custodia y tutela del régimen tuitivo consumidor y el orden público característico de este ordenamiento, la regularidad del proceso y el respeto a los derechos constitucionales y sociales involucrados. El carácter obligatorio de la intervención como fiscal es consecuencia del propósito protectorio de la ley.

Conforme el art. 84 el Ministerio Público Fiscal debe ser llamado a intervenir; (art. 84 CPJRC).

- En los planteos de competencia, cuando se haya planteado la declinatoria, dada su relación con la competencia, cuando se haya controvertido la constitucionalidad de una norma, para notificarlo de la audiencia de apertura a prueba y de vista de causa (concordante con los arts. 217 y 221), a los efectos de posibilitar su intervención, en los recursos de inconstitucionalidad y cuando las partes hayan arribado a un acuerdo y previo a su homologación. Sin perjuicio de los supuestos mencionados, también se le podrá dar intervención cuando el juez entienda que las circunstancias del caso así lo ameritan de acuerdo con las particularidades del caso⁵.

e. La autoridad administrativa de aplicación: al dar tratamiento a los procedimientos eficaces para la solución de conflictos, la Ley de Defensa del Consumidor ha determinado quienes tienen la legitimación activa para iniciarlos. El Capítulo XIII de la norma desde siempre ha referido a las Acciones, en cuyo Artículo 52 establece que las acciones judiciales las podrá iniciar no solo el consumidor y usuario cuando sus intereses se encuentren afectados o amenazados, sino también, entre otros legitimados, la autoridad de aplicación nacional o local.

f. Las asociaciones de consumidores: las asociaciones son un instrumento de concreción de las garantías constitucionales y de la ley de defensa del consumidor, al crear lazos asociativos entre los consumidores y al ser consideradas actores procesales de estos derechos, que de forma individual tendrían difícil defensa, o se consideraría antieconómico el reclamo, siendo sólo factibles de ser llevados adelante en una acción colectiva. Constituyen grupos organizados que actúan con criterio independiente, apolítico y sin fines de lucro. Su actividad está reconocida por ley y encaminada a educar, informar y orientar, proteger y defender los intereses del consumidor o usuario. A tales fines, necesitan una doble autorización: 1) la común, para actuar como asociación con personería jurídica, que otorga el pertinente órgano local de fiscalización y contralor estatal y 2) la específica, que otorga la autoridad de aplicación de la ley 24.240 (Artículos 41, 42 y 56) para poder actuar conforme las atribuciones que la ley 24.240 confiere. Para ello, deben inscribirse en el Registro de Asociaciones de Consumidores que

5. Gabriela Nucciarone, “El rol del Ministerio Público Fiscal en los procesos de consumo” *RDCO* 308, (2021): 145.

funciona en el ámbito de la autoridad de aplicación de la CABA. Este registro y la correspondencia estatutaria de la entidad con fines relacionados con el derecho de usuarios y consumidores configuran acabadamente la idoneidad del representante del grupo afectado.

g. La Defensoría del Pueblo de la CABA: la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es otro legitimado para actuar en defensa de los derechos de los consumidores, en tanto derechos humanos consagrados por nuestro orden legal, dentro del ámbito territorial de su competencia.

La Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en su artículo 137 dice que la Defensoría del Pueblo tiene por misión "... la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, las leyes y esta Constitución, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración o de prestadores de servicios públicos, asimismo tiene iniciativa legislativa y legitimación procesal, pudiendo requerir de las autoridades públicas en todos sus niveles la información necesaria para el mejor ejercicio de sus funciones sin que pueda oponérsele reserva alguna". Allí se reafirma su legitimación para actuar en la defensa, protección y promoción de los derechos del consumidor, sujeto débil del mercado cuyos intereses están tutelados constitucionalmente como por otras leyes, cuando se vean afectados por hechos, actos u omisiones de la administración o de prestadores de servicios públicos.

h. El Ministerio Público de la Defensa de la CABA: es otro legitimado para actuar en el fuero de la justicia en relaciones de consumo de la Ciudad en defensa de los derechos del consumidor, pues garantiza el acceso universal y gratuito a la Justicia, a la debida defensa en juicio, sobre todo a aquellas personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social, brindando orientación, asesoramiento y patrocinio, en el particular, en pos del reconocimiento y restablecimiento de sus derechos de los consumidores. Su competencia versa sobre cuestiones que involucran entre otros, temas relativos a derechos económicos y sociales, derechos humanos, discriminación, pueblos originarios, derechos de incidencia colectiva.

i. El Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la CABA: está contemplado en el Capítulo VI de la Constitución de la Ciudad, cuyo artículo 138 establece que "... se encuentra instituido en el ámbito del Poder Ejecutivo, es autárquico, con personería jurídica, independencia funcional y legitimación procesal. Ejerce el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos cuya prestación o fiscalización se realice por la administración central y descentralizada o por terceros para la defensa y protección de los derechos de sus usuarios y consumidores, de la competencia y del medio ambiente, velando por la observancia de las leyes que se dicten al respecto".

4. Instancia conciliatoria previa

La norma del art. 213 del CPJRC exige, como requisito para habilitar la vía judicial, presentar con la interposición de la demanda (tanto para el consumidor actor como para el proveedor en el mismo

rol) el cumplimiento de una instancia previa de conciliación (va de suyo, sin acuerdo o cerradas por incomparecencia del requerido), sin perjuicio de señalar que una vez dentro del procedimiento se propiciará la conciliación en todas sus etapas, especialmente en la audiencia de vista de causa, y que ésta será procesalmente posible en cualquier estado antes de la sentencia (art. 1 inc. 5 CPJRC).

El requisito no será necesario en los juicios ejecutivos, en las ejecuciones de sentencias, en la acción de cesación publicitaria, en las medidas autosatisfactivas, en la acción de amparo y en los procesos colectivos (art. 213 in fine CPJRC).

El CPJRC ha tomado una posición al respecto señalando que en casos de acciones colectivas no resulta necesaria la instancia previa (art. 212 último párrafo).

5. Cuestiones procesales particulares⁶

Inexistencia de límite de monto para la recepción de causas

El procedimiento propio para el derecho del consumo debe atender bajo la especialización los casos judiciales sin límites cuantitativos, sin restricciones de monto. Idealizar a la justicia de consumo como esencialmente de menor cuantía es desconocer su realidad, por lo que no puede quedar limitada a temas de esas características. El monto de los reclamos que se inicien no necesariamente lleva relación con la complejidad de los casos, y la realidad no encierra al fenómeno del consumo en reclamos menores. La vastedad de daños o incentivos reparatorios que pueden reclamarse, hacen que el sistema deba cobijar adecuadamente tanto los casos pequeños como los reclamos numéricamente más frondosos en cuanto al quantum pretendido, que-insistimos- si se toma en cuenta el amplio espectro de relaciones involucradas dentro de las definidas legalmente como “de consumo”, estamos hablando de buena parte de los casos tradicionalmente de competencia civil y comercial ordinaria, conforme la configuración actual de la justicia.

Domicilios y representación

La posibilidad que da la tecnología de establecer un domicilio electrónico facilita ampliamente la tarea judicial, terminando en la práctica con muchas discusiones procesales respecto de la efectividad de las notificaciones, la garantía de defensa en juicio, planteos de nulidades y demás incidencias. El art. 36 impone la constitución de domicilio electrónico, que es imprescindible para vincular a la parte con todas las notificaciones de la causa que se cursen por Secretaría o que deba hacer la otra parte, en el expediente digital. Esta carga aplica tanto a quien litigue por derecho propio o mediante representación. Por su parte, a los efectos de facilitar el acceso a la justicia, la norma del art. 43 del CPJRC prevé que se puede acreditar el mandato por “acta poder labrada ante cualquier tribunal o ante la autoridad de

6. Carlos Tambussi, “El Código de Procedimiento para la justicia en las relaciones de consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, *Erreius Temas de Derecho Comercial, Empresarial y del Consumidor* (abril 2021), 249-278.

aplicación de conformidad con los requisitos que el reglamento del fuero establezca, sin perjuicio del patrocinio por el Ministerio Público de la Defensa”. Esta previsión viene del art. 53 de la ley 24240⁷ y es receptada en el ordenamiento de la CABA como una forma de promover el acceso a la justicia dando facilidades para acreditar la representación mediante la simplificación y reducción de los gastos del proceso para los consumidores y usuarios, con evidente sentido protectorio”⁸.

Rol del juez

El papel del juez en el CPJRC se encuentra diseñado en el art. 16, que se refiere a las facultades sobre la admisión de las pruebas (inc. 1), la asistencia a las audiencias bajo pena de nulidad, igual que a las diligencias que requieran su presencia personal (inc. 2), como la relativa a la prueba a producirse dentro del radio del juzgado (art. 173)⁹ y la delegación excepcional de las que deban realizarse fuera (art. 174) y por supuesto el dictado de la sentencia una vez finalizada la audiencia de vista de causa (art.221). La preocupación nodal del CPJRC es el protagonismo tan necesario como inevitable del magistrado en el proceso, entendido como actuación cierta y verificable. De ahí que la videograbación de las audiencias de vista de causa, con la irrefutable realidad de las imágenes registradas, impedirá la práctica de actas de audiencias hasta hoy existentes, donde todos los comparecientes firman “después de SS”, sin que su presencia haya sido real. Tal, es la puesta en valor de la audiencia de vista de causa con la centralidad que tiene en el diseño del proceso (art. 221), que está pensado para que tanto el juez vea a las partes con sus actitudes y analice sus argumentos, intercambie con ellas, como para que también los litigantes tengan registro sensorial del decisor, que deja de ser el ente abstracto de los juicios tradicionales, percibido muchas veces solamente con el escaso símbolo de su firma, su nombre en la entrada del tribunal o su prestigio o fama difundida. Los jueces continuarán hablando por sus sentencias, pero el proceso expone -en el buen sentido de la palabra- el momento central de las bases del juzgamiento en un acto público y registrado en su plenitud, proponiendo ciertamente un “modelo de juez completamente diferente a los magistrados clásicos que esperaban en sus despachos que la actividad de las partes realizara el aporte probatorio de las pretensiones en la litis, para resolver en función de ello”¹⁰. Mas allá de estas ventajas humanas y operativas, científicamente el magistrado debe estar en la vista de causa porque finalizada la audiencia, el juez dictará sentencia en el mismo acto pudiendo diferir su fundamentación, la que deberá efectuar dentro del plazo de cinco días en el juicio ordinario (art.224 in fine) y solamente si la complejidad de la causa lo exigiera, podrá posponer el dictado de la sentencia, que deberá ser pronunciada dentro del plazo mencionado. No es impedimento para lo que apuntamos, que en el

7. Ley 24240 art. 53 (parte pertinente): Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual, podrán acreditar mandato mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.

8. Horacio Luis Bersten, *Derecho Procesal del Consumidor* (La Ley, Buenos Aires, 2004), 436.

9. Nota del autor: en ellas, la presencia del juez es insoslayable e indelegable bajo pena de nulidad. La previsión es imperativa y busca evitar que se encomienden estas diligencias a funcionarios o empleados.

10. Pascual Alferillo “El modelo de juez para la resolución de los conflictos de consumo” *RDCO 308* (2021): 87.

proceso ampliado (conforme el art. 241) la sentencia pueda dictarse dentro de los treinta días de la audiencia, salvo que la cuestión a resolver no presente complejidad, caso en el cual podrá el juez dictar el fallo en la misma audiencia. En ese caso, tendrá diez (10) días para fundar la decisión (art.241).

Gratuidad

Se toma una posición adoptando la tesis amplia, que incluye tasa de justicia, timbrados, sellados, contribuciones, costas y todo gasto que pueda irrogar el juicio (art. 66) sin perjuicio de las normas sobre el incidente de solvencia limitado a un monto que exceda las cien Unidades de Medida Arancelaria (arts. 68 a 73, dando cauce procesal a las previsiones del art. 53 de la ley de fondo), que en ningún caso -aun prosperando- puede obligar al pago de la tasa de justicia. La normativa también contempla la posibilidad del proveedor de iniciar el beneficio de litigar sin gastos (art. 74). El CPJRC toma partido por este criterio en el art. 66, por el cual las acciones promovidas por usuarios y consumidores sean individuales o colectivas, están exentas del pago de tasa de justicia, timbrados, sellados, contribuciones, costas y de todo gasto que pueda irrogar el juicio, que son detallados en el art. 65. Con la determinación amplia del alcance beneficio de justicia gratuita, se aplica al aspecto procesal el mismo criterio protectorio que el derecho de fondo, buscando a través de la gratuidad de los procedimientos una forma más de equiparar la relación de fuerzas con el proveedor, para que el cálculo económico no sea un impedimento que conspire a la hora de decidir encarar cuestiones de consumo ante los tribunales. El beneficio de justicia gratuita es sin duda un potenciador esencial del acceso a la justicia.

Pagos

Deben ser obligatoriamente realizados por depósito judicial y transferencia bancaria a la cuenta personal del consumidor, bajo pena de nulidad.

Expediente digital y notificaciones

Implica lo que se ha dado en llamar la “despapelización” del expediente judicial, y la utilización de la tecnología para la tramitación de las causas, diligenciamientos y notificaciones. Tiene gran incidencia práctica y se encuentra verificado en las siguientes normas:

Art. 77 Remisión a las normas del Expediente Judicial Electrónico para la presentación de escritos.

Art. 51: Firma digital de letrado en escritos.

Art. 36 Constitución de Domicilio Electrónico, como principio general para notificaciones.

Art. 67 Libranzas de pagos judiciales electrónicas.

Art. 76 Presentación y remisión de oficios por sistema electrónico

Art. 77: Normas de presentación de escritos conforme el reglamento del expediente judicial electrónico.

Art. 81 Fecha del cargo conforme el sistema electrónico.

Art. 82 Notificaciones por sistema electrónico.

Art. 215: Traslado de la demanda en forma electrónica.

Art. 221: Videgrabación de la audiencia de vista de causa e incorporación al expediente digital (juicio ordinario y ampliado) y de la audiencia conciliatoria en el ampliado (art. 238).

Art. 227: Validez del domicilio electrónico constituido por el requerido en la etapa conciliatoria prejudicial a los efectos de la notificación de la demanda.

Hipervulnerables

La existencia de actores consumidores con estas características de vulnerabilidad agravada permite al magistrado flexibilizar la congruencia para una mayor tutela o efectividad de los consumidores que no hayan sido parte pero puedan ser afectados por la conducta obrada por el proveedor, remitiendo a las normas sobre acción preventiva de daños del CCyCN (arts. 1710 a 1713).

Medidas autosatisfactivas

Se da cauce procesal a esta creación jurisprudencial, en los casos en que se acredite fuerte probabilidad que lo pretendido sea atendible y no exista duda razonable (art. 136) acerca de su procedencia¹¹. Solo como remedio excepcional y ante un supuesto de verdadera urgencia sin siquiera duda razonable, que demande un eficiente pronunciamiento del órgano jurisdiccional, se faculta a los jueces a hacer prevalecer el principio de la celeridad que reduce el ámbito de cognición además de postergar la bilateralidad, en aras de garantizar una tutela judicial efectiva. Tal previsión estricta en el CPJRC no tiene otro fundamento que la debida contemplación de la garantía constitucional del debido proceso toda vez que la autosatisfactiva restringe el derecho de defensa en juicio, y altera el principio de igualdad entre las partes. En tal sentido, se ha subrayado que la admisibilidad de las mismas "... implicaría reconocer el dictado inaudita parte de una sentencia condenatoria que altere los términos de la relación jurídica sustancial, sin bilateralidad ni juicio contradictorio, quedando afectados los principios constitucionales de legalidad, igualdad, y defensa en juicio de la destinataria de la medida"¹².

11. Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la CABA, Sala II, "Fronzizi Marcelo Hernando y otros c/ GCBA s/ Medida Cautelar Autónoma", sentencia del 13/08/2013. Fuente: Juristeca. Base de datos jurisprudenciales del Consejo de la Magistratura de la CABA.

12. Marcelo A. Bruno dos Santos, "¿Es procedente el dictado de medidas autosatisfactivas contra la administración pública? Distintas miradas y la misma solución...", disponible al 21 de agosto de 2021 en https://www.gordillo.com/pdf_unamirada/16brunodossantos.pdf

En caso de que los presupuestos no se verifiquen, los jueces pueden ordenar reconducir la acción y tramitar por el procedimiento previsto para la vía del amparo a los efectos de resguardar el principio de bilateralidad, mantener la igualdad de las partes, toda vez que existe un cauce procesal que permite atender la pretensión del actor sin menoscabar el derecho a la tutela judicial efectiva.

Inapelabilidad por el monto

Se ha reducido el monto de inapelabilidad a solo el menor a diez UMAS (Unidad de Medida Arancelaria) a fin de ampliar las causas que puedan ser revisadas en segunda instancia, explicando claramente las pautas para el cálculo, que se basan en el monto de condena o el monto del agravio, lo que resulte mayor (art. 145).

Recursos y la oralidad en segunda instancia

Se contempla el recurso de aclaratoria como remedio procesal que procede contra las sentencias y las providencias de mero trámite, a fin de que el Tribunal que las haya dictado las corrija, aclare o supla cualquier omisión. La resolución corrige cualquier error material, aclara algún concepto oscuro, suple cualquier omisión en que hubiese incurrido y no altera en lo sustancial la decisión recurrida. El recurso de reposición procederá únicamente contra las providencias de mero trámite, causen o no gravamen irreparable, a fin de que el juez o tribunal de la causa las revoque por contrario imperio.

El recurso de apelación, salvo disposición en contrario, procederá solamente respecto de

1. Las sentencias definitivas.
2. Las sentencias interlocutorias.
3. Las providencias simples que causen gravamen que no pueda ser reparado por la sentencia definitiva.

En el proceso simplificado solo serán apelables las providencias que decreten o denieguen medidas precautorias, las que rechacen in limine la acción o resuelvan excepciones que hayan sido tratadas como previas, y las sentencias definitivas o asimilables a ellas que pongan fin al proceso.

El plazo para apelar y fundar el recurso será de tres días en el proceso simplificado y de cinco días en el proceso ampliado, del que se correrá traslado por idéntico plazo. Solo en caso de sentencia definitiva será concedido libremente y con efecto suspensivo.

El recurso de apelación comprende el de nulidad por defectos de la sentencia. Si el procedimiento estuviere ajustado a derecho y el tribunal de alzada declare la nulidad de la sentencia por cualquier otra causa, resolverá también sobre el fondo del litigio. El sistema recursivo se simplifica. Se elimina la tradicional distinción en la forma de concesión del recurso de apelación. Se reglamenta uniformemente el modo de interponerlo y de fundarlo. Sólo subsiste en el proyecto una distinción en el plazo para

interponer el recurso de apelación, atendiendo al tipo de proceso de que se trate. Se prevé la ampliación verbal de los fundamentos vertidos en el recurso de apelación (art. 154) estableciéndose la obligación de la Sala de pronunciarse en la misma audiencia.

Carga de la prueba

La aplicación de la teoría de las cargas dinámicas de la prueba a los procesos de consumo, incorporada por la Ley 26.361 que en el año 2008 reformó la Ley de Defensa del Consumidor 24240, impone la aportación de la prueba a la parte que se encuentra en mejores condiciones para producirla, pues ambos litigantes están obligados a colaborar en el esclarecimiento de la verdad jurídica objetiva”, que es el objeto de todo juicio, en el marco de la pretensión deducida.

Con lo que queda claro que el deber de colaboración no obliga a probar en contra sino llevar adelante un debate leal y honesto, “en la medida que la ocultación de hechos constituye una deslealtad que la ley no quiere ni propicia”. Su basamento es el principio de cooperación procesal”, por el cual se requiere colaboración activa de parte de los tres sujetos procesales, e incluso los terceros, a fin de obtener una solución justa, en un plazo razonable. Los procesos de consumo enmarcan en las llamadas “tutelas procesales diferenciadas”, en base a su origen constitucional y su arraigo en un derecho protectorio, provocando la ampliación de los poderes ordenatorios, instructorios y cautelares del juez, y pretorianamente se ha hecho uso de esta norma para exigir de las partes el aporte de información y documentos necesarios para el esclarecimiento de los hechos, lo que constituye una aplicación del principio de cooperación como derivado de los poderes-deberes ampliados del juez.

Medios de prueba

El art. 177 del CPJRC establece que la prueba deberá producirse por los medios previstos expresamente por la ley y por los que el juez disponga, a pedido de parte o de oficio, siempre que no afecten la moral, la libertad personal de los litigantes o de terceros, o no estén expresamente prohibidos para el caso. La norma regula la prueba documental, informativa, testimonial, pericial y el reconocimiento judicial en una enumeración no taxativa. Finalmente, el articulado deriva a la reglamentación establecer el sistema para diligenciamiento de pruebas en forma electrónica y su agregación o incorporación al expediente digital. En el caso de los medios probatorios, sobre la base empírica de la práctica procesal conocida se han diseñado las formas de producir la prueba a fin de evitar las maniobras dilatorias y el dispendio de producción de pruebas inconducentes. Particularmente:

-Serán inapelables las resoluciones del juez sobre producción, denegación y sustanciación de las pruebas; si se hubiere negado alguna medida, la parte interesada podrá solicitar a la cámara que la diligencie cuando el expediente le fuere remitido para que conozca del recurso contra la sentencia definitiva.

-En el proceso ordinario sólo se admitirá un máximo de DOS (2) testigos. En el proceso ampliado, podrá admitirse hasta un máximo de TRES (3) testigos por hecho que se quiera probar.

-Podrá solicitarse la reiteración de oficios o exhortos, desglose de poderes o documentos, agregación de pruebas, entrega de edictos, y, en general, que se dicten providencias de mero trámite, a través del sistema electrónico y del modo que lo establezca la Reglamentación, sin necesidad de hacerlo por escrito en soporte papel.

-La confección de los pedidos de informes oficios estará a cargo de las partes y serán suscriptos por sus letrados bajo su responsabilidad, en los términos del art. 8 de la ley de colegiación de abogados, salvo aquellos que la reglamentación establezca que corresponda que sean suscriptos por el juez o secretario. El diligenciamiento debe acreditarse en tres días y el plazo para su contestación en todos los casos será de diez días sin distinguir entidades públicas o privadas. La multa por falta de contestación en término es operativa.

Sentencias

Se innova en el contenido de la sentencia que debe incluir la valoración de la prueba conforme a la sana crítica y a los principios protectorios del derecho del consumidor y podrá tenerse en cuenta la conducta observada por las partes durante la sustanciación del proceso como un elemento de convicción corroborante para juzgar la procedencia de las respectivas pretensiones. Dice el art. 176 del CPJRC que salvo disposición legal en contrario, los jueces formarán su convicción respecto de la prueba, de conformidad con las reglas de la sana crítica y los principios rectores del derecho del consumidor y de este Código. No tendrán el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas las pruebas producidas, sino únicamente de las que fueren esenciales y decisivas para el fallo de la causa, o sea aquellas que a la luz de esa sinergia entre principios legales y criterio judicial resulten conducentes al rumbo de solución del litigio (conf. C.S.J.N., Fallos: 278:271; 291:390; 300:584, entre muchos otros). Es decir que el juez tomará aquella o aquellas pruebas que considere decisivas, apreciadas en su conjunto.

6. Los tipos de procesos

La tramitación procesal del fuero del consumo ha sido pensada contemplando en las instituciones procesales tradicionales una redefinición de los plazos tendiente a su abreviación con relación a los plazos tradicionales, para cuestiones tales como resolver incidentes de vario carácter, decidir sobre la admisión de intervención de terceros, entre otros.

Se prevén dos tipos de procesos

6. a. El proceso ordinario (arts. 214 a 224)

Es la regla general a menos que mediando solicitud de parte, el juez, basado en la complejidad de la pretensión, resuelva la aplicación del proceso ampliado del presente Código. En ningún caso podrá

ordenarse de oficio el tipo de proceso. Todas las acciones promovidas por el proveedor se registrarán por las normas del proceso ampliado.

El traslado de la demanda se ordenará por el plazo de CINCO (5) días. La notificación se realizará por secretaria al domicilio constituido en la instancia conciliatoria o al denunciado por el actor. El demandado tiene la carga de reconocer o negar categóricamente cada uno de los hechos expuestos en la demanda y la autenticidad de los documentos acompañados que se le atribuyeren. Su silencio, sus respuestas evasivas, o la negativa meramente general podrán estimarse como reconocimiento de la verdad de los hechos pertinentes y lícitos a que se refieran. En cuanto a los documentos se los tendrá por reconocidos o recibidos, según el caso.

No será admisible la reconvencción.

Se admitirá la citación de terceros siempre y cuando hubieren sido oportunamente citados a la etapa prejudicial por alguna de las partes en cualquier carácter.

Podrá citarse en garantía a las compañías aseguradoras. Podrán oponerse excepciones en la misma oportunidad, las que serán tratadas como de previo y especial pronunciamiento si resultan manifiestas.

Contestada la demanda o vencido el plazo para hacerlo, el juez proveerá la prueba ofrecida por las partes, ordenando la que considerare conducente y descartando fundadamente la que no lo fuera. Podrá, asimismo, ordenar de oficio los medios de prueba que estimare pertinentes para la solución del caso. En la misma oportunidad, se fijará la fecha de la audiencia de vista de causa en un plazo que no podrá exceder de cuarenta días desde el dictado de la apertura a prueba.

Todos los plazos serán de 3 días, con excepción del plazo para contestar demanda que será de 5 días. En la audiencia de vista de causa, abierto el acto, el juez intentará que las partes arriben a una conciliación. De arribarse a un acuerdo conforme a los intereses de las partes y al orden público, se dejará constancia en el acta de sus términos. Previa vista al Ministerio Público Fiscal por el término de tres días y en caso de corresponder el juez dictará sentencia homologatoria.

Las partes informarán al juzgado respecto de la satisfacción de lo acordado. En caso de incumplimiento, se aplicarán las normas del proceso de ejecución de sentencias, pudiendo imponerse al remiso sanciones conminatorias.

Si no existiera acuerdo, se producirá la prueba testimonial y se escuchará a los peritos que responderán las impugnaciones formuladas si las hubiere y las preguntas del magistrado, las partes o sus consultores técnicos. Durante el transcurso de la audiencia, el Juez podrá interrogar libremente a las partes, quienes a su vez podrán también hacerse preguntas recíprocas.

No procederá la presentación de alegatos, pero cada parte podrá formular la conclusión de sus argumentos en base a la prueba producida.

Finalizada la audiencia, el juez dictará sentencia en el mismo acto de la audiencia. Excepcionalmente emitirá en esta el fallo correspondiente y diferirá su fundamentación, la que deberá efectuar dentro del plazo de cinco días. Si la complejidad de la causa lo exigiera, podrá posponer el dictado de la sentencia, que deberá ser pronunciada dentro del plazo mencionado.

6. b. El proceso ampliado (arts. 225 a 241)

Cuando no proceda el proceso simplificado, todas las contiendas judiciales que no tuvieren señalada una tramitación especial, serán ventiladas a través del proceso ampliado.

Presentada la demanda en la forma prescripta, se dará traslado de ella al demandado para que comparezca y la conteste dentro de 15 días. La demanda dirigida contra el proveedor se notificará de oficio al domicilio electrónico constituido a tal efecto en la instancia prejudicial conciliatoria. Se admiten excepciones previas, que se resolverán en la audiencia preliminar.

El demandado deberá contestar la demanda dentro del plazo de quince días con la ampliación que corresponda en razón de la distancia.

Se admite la reconvención al contestar demanda. La reconvención será admisible si las pretensiones en ella deducidas derivaren de la misma relación de consumo o fueren conexas con las invocadas en la demanda. Contestado el traslado de la demanda o reconvención, en su caso, o vencidos los plazos para hacerlo, si se hubiesen alegado hechos conducentes acerca de los cuales no hubiese conformidad entre las partes, aunque éstas no lo pidan, el juez recibirá la causa a prueba y citará a las partes a una audiencia, que será registrada en soporte filmográfico y que presidirá con carácter indelegable. En la oportunidad de la audiencia el Juez: a) invitará a las partes a una conciliación, c) resolverá las excepciones previas, d) recibirá las manifestaciones de las partes con referencia a la oposición a abrir a prueba el expediente, e) fijará los hechos articulados que sean conducentes a la decisión del juicio sobre los cuales versará la prueba y proveerá las pruebas que considere admisibles y fijará dentro del plazo de sesenta) días la audiencia de vista de causa. Teniendo en cuenta la extensión de la prueba ordenada podrá desdoblarla en dos días consecutivos. Si correspondiere, decidirá en el acto de la audiencia que la cuestión debe ser resuelta como de puro derecho con lo que la causa quedará concluida para definitiva. Una vez realizada la audiencia y producida la totalidad de la prueba, se declarará la clausura del periodo probatorio y se llamarán los autos a sentencia que deberá dictarse dentro de los treinta días. Si la cuestión a resolver no presentara complejidad, podrá el juez dictar el fallo en la misma audiencia. En ese caso, tendrá diez días para fundar la decisión.

6. c. El procedimiento de ejecución de sentencias (arts. 243 a 246)¹³

La liquidación (art. 243 párrafo cuarto CPJRC):

Corresponderá a la parte actora practicar la liquidación que estime corresponder, de la que se dará traslado a la demandada, que en caso de impugnar la misma deberá precisar los fundamentos del planteo y practicar el cálculo que estime corresponder, bajo apercibimiento de rechazar el planteo. Sólo en casos de evidente complejidad del cálculo podrá solicitarse la intervención de un experto contable a los fines de practicar liquidación. Si la sentencia condenase al pago de una cantidad líquida y de otra ilíquida, podrá procederse a la ejecución de la primera sin esperar a que se liquide la segunda.

Sin perjuicio de señalar algún error técnico en que la primera frase presupone que la actora ha ganado el juicio, entendemos que nada obsta a que la liquidación pueda ser practicada por la otra parte, en caso de que tenga interés y que la actora no avance en ese sentido. En principio, corresponde al acreedor efectuar el cálculo de las sumas que resultaren de la sentencia condenatoria, aunque nada obsta a que lo haga el vencido.

El CPJRC tomó el criterio respecto a que la práctica de la liquidación es una carga procesal vinculada al derecho de cobro del acreedor del crédito que por sentencia se determina y, como tal, constituye un imperativo del propio interés de la parte en cuyo beneficio se declara la condena de abonar sumas de dinero. Lo que debe tenerse en cuenta el interés de las partes: el del vencedor, de cobrar, y el del vencido, de pagar, para así quedar liberado y detener el curso de los intereses¹⁴. El interés del deudor por evitar la dilación del proceso lo autoriza a realizar el cálculo.

A partir del art. 244 existe una ruptura con los procedimientos de ejecución tradicionales, que exigen el embargo y la citación de venta y el dictado de una resolución mandando llevar adelante la ejecución. En muchos casos la traba del embargo es dificultosa cuando se complica ubicar bienes del ejecutado, y efectivizar las medidas, por lo que se entendió quitar la traba de esta medida como trámite necesario e imprescindible, y eliminar la citación de venta.

Ello así en la inteligencia que de esa manera se iniciaba casi como un nuevo juicio, aunque limitado, que implicaba la posibilidad de oponer excepciones, su sustanciación, resolución y el dictado de una nueva sentencia que dijera que se debe cumplir lo que ya se dijo y ha pasado en autoridad de cosa juzgada. El procedimiento de ejecución está escasamente regulado, en este proceso de consumo,

13. Carlos Tambussi “Análisis del Título VIII Ejecución de Sentencias del Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo de CABA” en *Comentarios al Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, Sebastián Barocelli (Dir) IJ Editores, Buenos Aires, 2021 Fecha:01-06-2021 Cita: IJ-MCCX-VIII-227.

14. Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la CABA, sala III, 12/12/2014, “Accerboni G. O. y ot. C. GCBA s. Empleo Público”, Expte. 37926/0. Fuente: Consulta Pública de expedientes del Consejo de la Magistratura de la CABA.

quedando a criterio del juez bajo los principios de rigen el proceso de consumo, llevar el trámite hasta su total culminación.

La norma impone simplemente la intimación de pago al vencido de la suma resultante de la liquidación aprobada, por el término de diez días, ante la cual sólo se podrá oponer como defensa el cumplimiento de lo ordenado en la sentencia.

7. Procesos especiales

7. a. La acción declarativa de certeza (art. 247)

La acción meramente declarativa se utiliza para hacer cesar un estado de incertidumbre sobre la existencia, certeza o alcance de una relación jurídica, cuando esta falta de certeza pudiese causar un perjuicio a quien la solicite y el consumidor no dispusiera de otro medio legal para ponerle término inmediatamente. La sentencia arroja así certeza, “facilitando la vida social, mediante la eliminación de las dudas que obstaculizan el normal ejercicio de las relaciones jurídicas al asegurar a las relaciones de los hombres la certeza de prevenir los actos ilegítimos en vez de afectarlos con graves responsabilidades. He aquí un cometido bien digno del proceso de un pueblo civilizado”.

7. b. La acción contra la publicidad ilícita (art. 248 a 253)

Conforme el Código Civil y Comercial de la Nación, vigente desde 2015 (Art. 1101), está prohibida toda publicidad que:

a) contenga indicaciones falsas o de tal naturaleza que induzcan o puedan inducir a error al consumidor, cuando recaigan sobre elementos esenciales del producto o servicio;

b) efectúe comparaciones de bienes o servicios cuando sean de naturaleza tal que conduzcan a error al consumidor;

c) sea abusiva, discriminatoria o induzca al consumidor a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.

Por la previsión del art. 1102 del Código Civil y Comercial de la Nación, los consumidores afectados o quienes resulten legalmente legitimados pueden solicitar al juez: la cesación de la publicidad ilícita, la publicación, a cargo del demandado, de anuncios rectificatorios y, en su caso, de la sentencia condenatoria. La norma establece la posibilidad para el afectado o quienes se encuentren legalmente legitimados, de solicitar al juez la cesación de la publicidad ilícita, la publicación o difusión de un aviso rectificatorio y eventualmente la sentencia condenatoria, cuyos gastos estarán a cargo del demandado. Lo primero conlleva una función limitativa de los daños que genera la publicidad ilícita, y lo segundo apunta a un objetivo de prevención general y de advertencia a los que ya fueron afectados. El sólo establecimiento del mecanismo en el nuevo código de fondo hace procesalmente operativa

esta posibilidad, sin perjuicio que pueda ampliarse con el dictado de normas de rito que conduzcan hacia su implementación particular, como es la del fuero especial. La circunstancia que se reconozca legitimación tanto al afectado como a quienes estén legalmente legitimados, está en línea con la manda constitucional del Art. 43 y las disposiciones de la ley de defensa del consumidor. Consideramos afectado a cualquier consumidor expuesto a la publicidad, sin que sea exigible un daño concreto e individualizable en su persona.

Consideramos que la acción de cesación puede traer aparejada la del reclamo por los daños y perjuicios que se deriven, aunque en el nuevo código no se incluya expresamente esta posibilidad, por derivación de los principios generales de la responsabilidad civil, teniendo especialmente en cuenta la gran difusión de muchas publicidades, su constante reiteración y la posibilidad que se generen daños tanto individuales como masivos. El ritual para el fuero del consumo comprende entonces amplia legitimación, ejercicio de la acción sujeto a pautas temporales razonables (puede ser implementada mientras el mensaje se encuentra en curso o hasta diez días después de finalizada su difusión). No requiere instancia conciliatoria previa, debiéndose acreditar que el mensaje cuestionado se encuentra dentro de los tipos de ilicitud publicitaria. El sentido de la acción es el de analizar el mensaje y a la vez identificar el volumen de la pauta, para apreciar la envergadura de la difusión. El juez tiene facultades para ordenar la cesación inmediata del mensaje, y de intimar al demandado a denunciar la pauta contratada, que de no aportarse puede ser obtenida mediante pedidos de informes.

La sentencia que haga lugar a la demanda podrá:

a) ordenar el otorgamiento al anunciante de un plazo para eliminar los aspectos ilícitos del mensaje publicitario objeto de la acción o la cesación definitiva de la emisión del mensaje ilícito.

b) disponer, si hubiese sido solicitado por la parte o si el juez lo considerase necesario, la difusión de publicidad correctiva determinando el contenido de aquella y sus modalidades y plazos, que deberán ser proporcionales a la pauta publicitaria ejecutada del mensaje ilícito y a costa del anunciante.

En cuanto a la contrapublicidad y la publicación de la sentencia a cargo del demandado, la razón de ser de esta imposición incorporada en el código unificado reside en que más allá del daño que pueda causar a un consumidor, violar esta ley afecta al interés general de la comunidad, por lo cual debe ser publicada la sentencia. La comunidad en general, en tanto se erige como consumidor potencial “debe ser informada de las acciones disvaliosas en que incurran los posibles oferentes de productos y servicios”. Entendemos que la publicación debe hacerse tanto en el diario oficial como en medios de gran circulación, ya que “el fin es hacer conocer a la población el ilícito cometido para que ésta pueda verificar las empresas que registran infracciones, habida cuenta de que el ciudadano común no accede en general a este tipo de publicaciones –se refiere al Boletín Oficial-”.

Tomar la iniciativa de regular procesalmente las acciones contra la publicidad ilícita, constituye un gran desafío para un ámbito donde el ambiente publicitario goza de una notoria escasez de normativa

específica, que debe suplirse con otras normas como las señaladas, o por autorregulación mediante los parámetros éticos empresariales, habiendo sido siempre “cauteloso” el legislador en este tópico, en resguardo de la libertad de expresión.

7. c. La acción preventiva o daño temido (art. 254)

Ha sido regulada en algunos aspectos procesales conforme los parámetros de los arts. 1710 y siguientes del CCyCN.

8. Los procesos colectivos de consumo (arts. 255 a 266)

El Código para la Ciudad contiene la primera regulación en materia de acciones colectivas, conforme las sentencias exhortativas de la Corte Suprema en términos del art. 43 párrafo segundo de la Constitución Nacional, normándose lo atinente al trámite, publicidad de los inicios, medidas cautelares, acuerdos y sentencias dictadas, legitimación, gratuidad, determinación de la representación y su vigencia, admisibilidad, alcance de la sentencia y destino de las indemnizaciones.

IV. CONCLUSIONES

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires es pionera con el primer fuero especial de consumo y el primer código de procedimientos específico para la materia, y quedará a la vanguardia de las iniciativas concretadas para la protección de los consumidores, en un espacio donde jueces especializados y formados en la disciplina, verificada su idoneidad y antecedentes en los concursos respectivos, más funcionarios y empleados periódicamente capacitados y actualizados, dotarán al espacio de decisión de las características de un ámbito diseñado conforme al servicio de justicia que necesita la litigiosidad generada en la materia.

Se trata entonces de avanzar hacia una justicia técnicamente experta en esta rama del derecho de profunda raigambre con los derechos fundamentales, desde que se vinculan con la satisfacción de las necesidades humanas, el respeto a su dignidad en el trato, y el poder regulador de la norma destinado a equilibrar la profunda asimetría de poder existente entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios.

REFERENCIAS

- Alferillo, Pascual. “El modelo de juez para la resolución de los conflictos de consumo”. *RDCO* 308, (2021): 87.
- Amaya, Jorge Alejandro. *Mecanismos Constitucionales de protección al consumidor*. Buenos Aires: La Ley 2004.
- Bersten, Horacio Luis. *Derecho Procesal del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley, 2003.

- Bruno dos Santos, Marcelo. “¿Es procedente el dictado de medidas autosatisfactivas contra la administración pública? Distintas miradas y la misma solución...”, disponible al 21 de agosto de 2021 en https://www.gordillo.com/pdf_unamirada/16brunodossantos.pdf
- Nucciarone Gabriela. “El rol del Ministerio Publico Fiscal en los procesos de consumo”. *RDCO* 308 (2021): 145.
- Tambussi, Carlos. *Incidencias del Código Civil y Comercial*. Contratos de Consumo. Buenos Aires: Hammurabi, 2015.
- Tambussi Carlos. “Análisis del Título VIII “Ejecución de Sentencias” del Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo de CABA”. *Comentarios al Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. Sebastián Barocelli (Dir). Buenos Aires: IJ Editores, 2021 Fecha: 01-06-2021 Cita: IJ-MCCXVIII-227.
- Tambussi Carlos. “La competencia en el Código Procesal para la Justicia en las Relaciones de Consumo de la CABA”. *RDCO* 308 (2021): 65, cita on line AR/DOC/947/2021.
- Tambussi, Carlos. “El Código de Procedimiento para la justicia en las relaciones de consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”. *Erreius Temas de Derecho Comercial, Empresarial y del Consumidor* (abril 2021): 249-278.

Jurisprudencia Argentina

- Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la CABA, Sala II, “Fronzizi Marcelo Hernando y otros c/ GCBA s/ Medida Cautelar Autónoma”, sentencia del 13/08/2013. Fuente: Juristeca. Base de datos jurisprudenciales del Consejo de la Magistratura de la CABA.
- Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la CABA, sala III, 12/12/2014, “Accerboni G. O. y ot. C. GCBA s. Empleo Público”, Expte. 37926/0. Fuente: Consulta Pública de expedientes del Consejo de la Magistratura de la CABA.

RECIBIDO: 04/02/2022

APROBADO: 20/04/2022