2026

DGDH
Dirección General de Derechos Humanos

FGPC
Fiscalía General de Política Criminal, Derechos Humanos y Servicios Comunitarios

Selección de dictámenes de la Procuración General de la Nación en materia de derechos de los consumidores y usuarios

MINISTERIO PÚBLICO
FISCAL
PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN
REPÚBLICA ARGENTINA

Selección de dictámenes de la Procuración General de la Nación en materia de derechos de los consumidores y usuarios

---

Fiscalía General de Política Criminal, Derechos Humanos y Servicios Comunitarios (FGPC)
Dirección General de Derechos Humanos (DGDH)

Fiscal General de Política Criminal, Derechos Humanos y Servicios Comunitarios: Dra. Mary Beloff

---

Diseño: Dirección de Comunicación Institucional
Publicación: noviembre 2026

2026

DGDH
Dirección General de Derechos Humanos

FGPC
Fiscalía General de Política Criminal, Derechos Humanos y Servicios Comunitarios

Selección de dictámenes de la Procuración General de la Nación en materia de derechos de los consumidores y usuarios

Contenido

I. Presentación y aspectos metodológicos 7

II. Cuestiones de competencia 9

Mercado, Carlos Daniel c/ Netflix Argentina S.R.L. s/ Medida cautelar (autónoma) 9

González, Aníbal Gabriel c/ Casopeia Viajes y Turismo y otro s/ Ley de defensa del consumidor 11

A., Richard s/ Estafa e infracción Ley 22.362 (Artículo 31 Inciso b) 12

Asociación de consumidores del NOA c/ Telecom Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios 14

HSBC Bank Argentina S.A. c/ Gutiérrez, Mónica Cristina s/ Ordinario 16

III. Actuación del Ministerio Público Fiscal en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios 18

Cáceres Carrera, Facundo Ariel y otro c/ Ford Argentina SCA y otro s/ sumarísimo 18

HSBC Bank Argentina S.A. c/ Fajardo, Silvina Magalí s/ Secuestro prendario 20

IV. Legitimación procesal para la protección de los derechos de incidencia colectiva en las relaciones de consumo 23

Recurso queja N° 2 – Centro de Orientación, Defensa y Educación del Consumidor c/ Universidad Nacional de La Plata s/ Ley de Defensa del Consumidor 23

PADEC c/ Swiss Medical S.A. s/ Nulidad de cláusulas contractuales 25

V. Protección de consumidores y usuarios ante desequilibrios o desventajas contractuales . 30

Recurso queja n° 1 - ADDUC c/ Standard Bank Argentina S.A. y otro s/ ordinario 30

Olivera, Ariadna Nerina c/ Triunfo Seguros s/ Recurso extraordinario federal 31

Banco Hipotecario S.A. c/ Iglesias, Gonzalo Martín y otro s/ Ejecución hipotecaria.....34

HSBC Bank Argentina S.A. c/ Martínez, Ramón Vicente s/ secuestro prendario 35

VI. Beneficio de justicia gratuita en los procesos de consumo.....38

Masri, Alberto Osvaldo Elías y otros c/ Swiss Medical SA s/ ordinario 38

ADDUC y otros c/ AYSA S.A. s/ proceso de conocimiento 40

VII. Acceso y deber de suministrar datos e información en las relaciones de consumo 44

Incidente nº 3 - Municipalidad de Río Grande c/ Estado Nacional - Ministerio de Economía - Secretaría de Comercio.....44

Gamiz, Rosina Soledad c/ OSDE s/ sumarísimo..... 49

Abarca, Walter José y otros c/ Estado Nacional.....51

Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otros c/ Ministerio de Energía y Minería s/ Amparo colectivo.....55

Padec c/ Bank Boston NA 57

VIII. Deber de seguridad y protección de consumidores y usuarios 60

V., M. A. y otros c/ Gas Natural Ban S.A. y otros s/ Daños y perjuicios..... 60

G. S. E. y otros c/ D. H. SRL s/ sumarísimo..... 62

I. Presentación y aspectos metodológicos

La Fiscalía General de Política Criminal, Derechos Humanos y Servicios Comunitarios (FGPC), a través de la Dirección General de Derechos Humanos (DGDH), relevó los dictámenes ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación emitidos por la Procuración General en materia de los derechos de los consumidores y usuarios.

Para ello, se utilizó como herramienta el buscador digital disponible en la página web del Ministerio Público Fiscal de la Nación (en adelante, MPFN), el cual permite la búsqueda a través de filtros predeterminados y/o palabras claves.[1] Como recorte temporal se consideraron los dictámenes digitalizados a partir de la reforma constitucional de 1994; puntualmente desde el 11 de enero de 1995[2] hasta noviembre del año 2026, inclusive.

En este sentido para que la búsqueda siguiera las prescripciones del derecho vigente en la materia y resultara conceptualmente precisa, se tuvo en consideración la normativa referida a la tutela del derecho de los consumidores y usuarios. En particular, se consideró las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, lo dispuesto en la Constitución Nacional en su artículo 42, y la "Ley de Seguros" —Ley N° 17.418—, "Ley de Marcas y designaciones" —Ley N° 22.362—, "Ley de Energía eléctrica" —Ley N° 24.065—, "Ley de Gas natural" —Ley N° 24.076—, "Ley de Defensa del Consumidor" —Ley N° 24.240—, "Ley de Medicina prepaga" —Ley N° 26.682—, el "Código Civil y Comercial de la Nación" —Ley N° 26.994—, "Ley de Argentina Digital" —Ley N° 27.078—, entre otras.

Dicha normativa ha orientado la metodología para la elaboración del presente compendio al aportar precisiones conceptuales que permitieron llevar a cabo el proceso de búsqueda y selección de los dictámenes pertinentes.

En este sentido, se ingresaron en el buscador digital las siguientes voces: "consumidor", "consumidores", "consumo", "usuario", "usuarios" y "defensa al consumidor". Luego, fueron descartados aquellos dictámenes que no guardaban relación directa con la materia, así como también los que se encontraban repetidos por responder a más de uno de los criterios de búsqueda.

Finalmente, se seleccionaron 22 que se consideraron representativos de la práctica y criterios sostenidos por la Procuración General de la Nación al dictaminar ante la Corte

1. Disponible en: https://www.mpf.gob.ar/buscador-dictamenes/

2. La Ley Nro. 24.430 (sancionada el 15/12/1994, promulgada el 3/01/1995, y publicada en el B.O. del 10/01/1995) establece en el art. 1: "Ordénase la publicación del texto oficial de la Constitución Nacional (sancionada en 1853 con las reformas de los años 1860, 1866, 1898, 1957 y 1994)". De acuerdo con la Disposición Transitoria Decimosexta de la mencionada ley: "Esta reforma entra en vigencia al día siguiente de su publicación (...)".

Suprema de Justicia de la Nación en esta materia.

Puntualmente, se abordaron los siguientes ejes centrales: cuestiones de competencia; actuación del Ministerio Público Fiscal en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios; legitimación procesal para la protección de los derechos de incidencia colectiva en las relaciones de consumo; protección de consumidores y usuarios ante desequilibrios o desventajas contractuales; beneficio de justicia gratuita en los procesos de consumo; acceso y deber de suministrar datos e información en las relaciones de consumo; deber de seguridad y protección de consumidores y usuarios.

Dentro de cada uno de los subtemas seleccionados se pudo identificar la reiteración de criterios en varios pronunciamientos, lo cual permite advertir una pauta hermenéutica a observar en casos similares.

El propósito de este documento es simplificar el acceso por parte de los/as integrantes del Ministerio Público Fiscal, así como todo el que requiera contar con esta información de forma práctica, a las posiciones y lineamientos que ha trazado la Procuración General de la Nación en torno a los derechos de los consumidores y usuarios. Además, a través de este insumo, se asegura una actuación fiscal conforme a los principios, derechos y garantías establecidos en la Constitución Nacional, instrumentos internaciones, y leyes nacionales.

En síntesis, este trabajo se suma a la colección de “Selección de Dictámenes de la Procuración General de la Nación” en su intervención sobre temáticas penales y no penales relativas al abordaje de los derechos de grupos especialmente vulnerables, elaborada por esta Fiscalía General de Política Criminal, Derechos Humanos y Servicios Comunitarios, a través de la Dirección General de Derechos Humanos; en este caso en particular, en relación con los derechos de los consumidores y usuarios.

II. Cuestiones de competencia

Mercado, Carlos Daniel c/ Netflix Argentina S.R.L. s/ Medida cautelar (autónoma)[3]

Síntesis

El actor, en su carácter de usuario de la plataforma de la demandada "Netflix Argentina" S.R.L., interpuso la medida precautoria con el objeto de impedir el estreno de la película "Mignonnes", previsto para el día 9 de septiembre de 2020, hasta tanto se determinara, mediante la intervención de organismos de protección de los derechos de los menores de edad que correspondían, si resultaría perjudicial para niños, niñas y adolescentes y en su caso, se prohíba su estreno en la mencionada plataforma y su divulgación.

El magistrado en lo civil consideró que el fuero competente para entender era la Justicia Nacional en lo Civil y Comercial Federal. Sobre esa base, teniendo en cuenta el interés público de la normativa y la órbita federal de su aplicación, declaró la incompetencia del tribunal a su cargo.

Por su lado, el titular del Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal concluyó que resultaba competente el fuero nacional en lo Contencioso Administrativo Federal, pues para resolver la cuestión debían aplicarse normas y principios propios del Derecho Público.

A su turno, el Juez en lo civil explicó que no le correspondía expedirse en cuanto al fondo de la cuestión, en tanto no había quedado planteada una contienda negativa de competencia, ratificó su incompetencia, y ordenó que se remita a la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, a los fines pertinentes.

Luego, el titular del Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 6 ordenó la devolución del expediente al Juez en lo civil, toda vez que la asignación del conocimiento de un asunto a un tercer fuero era una atribución excepcional de la cual goza exclusivamente la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Recibida la causa por el Juez ordinario, decidió que, más allá del modo en que quedó trabado este conflicto y pese a que no había mediado en rigor una atribución recíproca, la

3. "MERCADO, CARLOS DANIEL C/ NETFLIX ARGENTINA S.R.L. S/ MEDIDA CAUTELAR (AUTÓNOMA)", CIV 33788/2020/CS1, de 13/10/2020, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2020/VAbramovich/octubre/Mercado_Carlos_CIV_33788_2020_CS1.pdf

cuestión debía ser resuelta por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil.

Por último, la Secretaría General de esa Cámara consideró que en la especie se había trabado un conflicto de competencia entre el Juzgado Nacional en lo Civil y el Juzgado en lo Contencioso Administrativo Federal, razón por la cual procedió la elevación de la causa a la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Dictamen PGN (2020)

En su dictamen del 13 de octubre de 2020, el Procurador Fiscal ante la CSJN, Víctor Abramovich, consideró que el expediente debía continuar su trámite ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal.

Para llegar a esa conclusión, argumentó que:

> "(...) el conocimiento del asunto atañe al fuero federal pues se reclama, en definitiva, que se impida el estreno y difusión de un contenido a través de una plataforma digital, perteneciente a la empresa Netflix, que opera a través de Internet, medio de interrelación global que permite acciones de carácter extralocal, actividad que se encuentra regulada por una norma de carácter federal, esto es, la Ley de Argentina Digital, 27.078 (dictamen de esta Procuración General en autos CAF 33364/2019/CA1 – CS1, 'Federación Nacional de Peones de Taxis de la República Argentina y otro c/ Uber Argentina S.R.L. y otros s/ amparo', del 7 de febrero de 2020). En particular, la ley 27.078 define a los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (servicios TIC) como aquellos que tienen por objeto transportar y distribuir señales o datos, como voz, texto, video o imágenes, facilitados o solicitados por los terceros usuarios, a través de redes de telecomunicaciones (art. 6, inc. g, texto según dec. 267/2015) (...)".

Por su parte, en relación con el objeto del caso, entendió que:

> "(...) el decreto de necesidad y urgencia 690/2020 estableció recientemente que servicios TIC y el acceso a las redes de telecomunicaciones para y entre licenciatarios y licenciatarias de servicios TIC son servicios públicos esenciales y estratégicos en competencia y que la autoridad de aplicación garantizará su efectiva disponibilidad (art. 1, que sustituyó el art. 15 de la ley 27.078) (...)".

En este sentido, añadió que:

> "(...) en el caso resulta plenamente aplicable la atribución de competencia a la

justicia nacional en lo contencioso administrativo federal dispuesta en el artículo 4 de la mencionada ley 27.078, dado el carácter público de la materia en debate y de las consecuencias que la medida solicitada puede tener en las condiciones de prestación del servicio, lo cual excede el marco de una relación de naturaleza privada (CSJN en autos Comp. 632, L. XLV, 'Consorcio de Propietarios calle República Árabe Siria 3243 c/ G.C.B.A. y otros s/ amparo', (...) Por lo demás, cabe recordar que cuando la competencia de la justicia federal surge en función de la materia, es improrrogable, privativa y excluyente de la ordinaria (Fallos: 329:2790 'Baratelli'; 330:628 'La Soledad SRL') (...)".

Sentencia CSJN (2022)[4]

En su sentencia del 23 de agosto de 2022, la Corte Suprema de Justicia de la Nación de conformidad con lo dictaminado por el Procurador Fiscal resolvió que resultaba competente para conocer la Justicia Nacional en lo Contencioso Administrativo Federal.

González, Aníbal Gabriel c/ Casopeia Viajes y Turismo y otro s/ Ley de defensa del consumidor[5]

Síntesis

El actor contrató un trayecto aéreo con destino a la ciudad de Santa Marta, Colombia, en "Casopeia Viajes y Turismo" y "Lan Chile". Dentro de los términos y condiciones, solicitó la cancelación de los pasajes y el reintegro de lo abonado, lo que no se cumplió. En consecuencia, reclamó la restitución del importe desembolsado, más los gastos, costas e intereses.

El Juzgado Civil y Comercial Común de la 3ª Nominación de Tucumán y el Juzgado Federal N° 1 de esa ciudad discreparon sobre la competencia para intervenir en este reclamo por el presunto incumplimiento contractual.

4. CSJN, "MERCADO, CARLOS DANIEL c/ NETFLIX ARGENTINA SRL s/MEDIDA CAUTELAR (AUTONOMA)", CIV 033788/2020/CS001, de 23/08/2022, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=7725661

5. "GONZÁLEZ, ANÍBAL GABRIEL C/ CASOPEIA VIAJES Y TURISMO Y OTRO S/ LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR", FTU 14792/2019/CS1, de 19/09/2020, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2020/VAbramovich/agosto/Gonzalez_Anibal_FTU_14792_2019_CS1.pdf

Dictamen PGN (2020)

En su dictamen del 19 de septiembre de 2020, el Procurador Fiscal ante la CSJN, Víctor Abramovich, dictaminó que correspondía al fuero federal el juzgamiento de los asuntos relacionados principalmente con el servicio de transporte aéreo comercial. En este sentido, recordó que:

> "(...) cabe acudir a la doctrina que surge de los dictámenes de esta Procuración General a los que remitió la Corte en autos S.C. Comp. 973, L. XLIV, 'Civelli, Silvia c/ Iberia Línea Aérea de España s/ daños y perjuicios', del 05/05/09, y CSJ 3953/2015/ CSI, 'Zulaica, Alberto c/ Air Europa Líneas Aéreas SA y otro/a s/ cumplimiento de contrato', del 29/12/15, y sus citas (...)".

Por lo expuesto, consideró que la causa debía continuar con su trámite por ante el Juzgado Federal N° 1 de Tucumán.[6]

Sentencia CSJN (2020)[7]

En su sentencia del 22 de diciembre de 2020, la Corte Suprema de Justicia de la Nación de conformidad con lo dictaminado por el Procurador Fiscal, resolvió que era competente para conocer en las actuaciones el Juzgado Federal N° 1 de Tucumán.

A., Richard s/ Estafa e infracción Ley 22.362 (Artículo 31 Inciso b)[8]

Síntesis

Entre el Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional N° 60 y el Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional Federal N° 10 se produjo una contienda negativa de competencia a raíz de una denunciada presentada por "C.P".

6. Cfr. el dictamen "Civelli, Silvia c/ Iberia Línea Aérea de España s/ daños y perjuicios", el cual remite al dictamen "Lo Manno, Marcelo F. c/ VASP Líneas Aéreas y otro s/ Daños y perjuicios": "(...) El Tribunal tiene establecido en el precedente de Fallos: 322:589, de conformidad con lo dictaminado por esta Procuración General, que la interpretación del artículo citado, debe conducir a que se sometan a los jueces federales las cuestiones regladas por la legislación aeronáutica, mientras que los procedimientos especiales, como los laborales, o la ejecución de documentos de comercio, siguen las normas procesales ordinarias y corresponden, por consiguiente, a la competencia de los tribunales ordinarios (...)".

7. CSJN, "GONZALEZ, ANIBAL GABRIEL c/ CASOPEIA VIAJES Y TURISMO Y OTRO s/LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR", FTU 014792/2019/ CS001, de 22/12/2020, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=7637571

8. "A., RICHARD S/ ESTAFA E INFRACCIÓN LEY 22.362 (ARTÍCULO 31 INCISO B)", CCC 14141/2018/1/CS1, de 20/12/2019, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2019/ECasal/diciembre/A_Richard_CCC_14141_2018_1CS1.pdf

La denunciante relató que, en febrero de 2018, encontró un departamento en alquiler a través del sitio web "Argenprop". Tras contactarse por correo electrónico con quien decía ser el propietario, éste le informó que residía en Estados Unidos y que la administración del inmueble se encontraba a cargo de un agente de la plataforma "Airbnb", quien se comunicaría con ella para concretar la firma del contrato.

Posteriormente, "C. P." recibió varios correos electrónicos provenientes de la dirección airbnb.office@financier.com, con el logo y la tipografía de "Airbnb", en los que se le indicaba que el pago debía realizarse por medio de la empresa "Western Union", a nombre de Eduardo V. Cumplidos los depósitos requeridos, la denunciante nunca obtuvo las llaves del inmueble. Al comunicarse telefónicamente con la empresa "Airbnb", constató que había sido víctima de un engaño, ya que no existía operación alguna registrada a su nombre.

El magistrado nacional, por su parte, declinó la competencia en favor de la justicia de excepción, al considerar que los hechos podrían subsumirse en las previsiones de la "Ley de Marcas y designaciones" —Ley N° 22.362—[9], en concurso ideal con el delito de estafa.

Dictamen PGN (2019)

En su dictamen del 20 de diciembre de 2019, el Procurador General de la Nación interino, Eduardo Casal, dictaminó que debía declararse la competencia del magistrado federal.

En este sentido argumentó que:

> "(...) es un criterio arraigado en la jurisprudencia del Tribunal que la institución de la marca registrada tiene por finalidad primordial la protección tanto del interés del público consumidor como las buenas prácticas comerciales (Fallos: 253:267; 261:62), esto último para prevenir el aprovechamiento injusto del fruto de la actividad y prestigio ajenos en desmedro de la función individualizadora inherente al derecho al uso exclusivo del nombre comercial (Fallos: 292:319; 324:951). El propósito de una marca de fábrica o de comercio es ofrecer a las actividades económicas a las que se refiere una garantía contra la competencia desleal en la producción y circulación de la riqueza (Fallos: 183:228) (...)".

De igual manera, agregó que:

> "(...) la falsificación, que es la reproducción indebida de una marca o de su parte esencial característica y también su imitación, que consiste en la adopción de los

9. Ley N° 22.362 "Ley de Marcas y designaciones", sancionada y promulgada el 26/12/1980, y publicada en el B.O. del 02/01/1981.

> trazos más salientes de otra marca, con supresión de los detalles secundarios, persigue el doble propósito de inducir en error a los consumidores y de perjudicar los derechos del propietario (Fallo: 144:336) (...)".

Por todo ello, concluyó que:

> "(...) habida cuenta de que de las constancias agregadas al incidente surgen importantes coincidencias entre los mails recibidos por la denunciante y la marca 'Airbnb' en materia de lago y tipografía (...) y en la medida en que, con arreglo a lo expuesto, no puede descartarse que el hecho quede aprehendido en forma simultánea por las disposiciones penales de la ley n° 22362 y el delito de estafa, que concurrirían en forma ideal, debe declararse la competencia del magistrado federal, -conforme lo que establece el artículo 33 de la mencionada ley- más allá que la infracción del artículo 172 del Código Penal sea ajena a su conocimiento (...)".

Sentencia CSJN (2020)[10]

En su sentencia del 22 de octubre de 2020, la Corte Suprema de Justicia de la Nación de conformidad con lo dictaminado por el Procurador General de la Nación interino resolvió que debía entender en la causa en la que se originó el incidente el Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional Federal N° 10.

Asociación de consumidores del NOA c/ Telecom Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios[11]

Síntesis

La "Asociación de Consumidores del NOA" promovió una demanda colectiva contra "Telecom Argentina" S.A. ante la justicia de la Provincia de Tucumán.

Solicitó que se declarara la invalidez del concepto "incremento de aportes patronales" cobrado en las facturas emitidas por la empresa, se prohibiera su percepción y se condenara a la demandada a restituir a todos los consumidores de la jurisdicción las

10. CSJN, "Incidente N° 1 - DENUNCIANTE: PELEGRINA, CONSTANZA IMPUTADO: AMSTRONG, RICHARD s/INCIDENTE DE INCOMPETENCIA", CCC 014141/2018/1/CS001, de 22/10/2020, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=7608031

11. "ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DEL NOA C/ TELECOM ARGENTINA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS", FTU 6514/2016/CS1, de 04/05/2017, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2017/LMonti/mayo/Asociacion_FTU_6514_2016.pdf

sumas abonadas durante los diez años anteriores al inicio del proceso. En igual sentido, requirió el pago de intereses moratorios.

El Juzgado en lo Civil y Comercial Común de la Tercera Nominación de San Miguel de Tucumán declaró su incompetencia al acoger la excepción planteada por la empresa. Posteriormente, el Juzgado Federal de Tucumán N° 1 rechazó la competencia atribuida.

Dictamen PGN (2017)[12]

En su dictamen del 4 de mayo de 2017, la Procuradora Fiscal ante la CSJN, Laura Monti, sostuvo que todavía no había quedado trabada una contienda negativa de competencia.

Sin perjuicio de ello, en el caso de que el Máximo Tribunal Federal considerara que razones de celeridad y economía procesal permitían dejar de lado tales aspectos procesales y dar por trabada la contienda negativa de competencia, procedía a dictaminar sobre la cuestión.

En este sentido, entendió que:

> "(...) a los fines de dilucidar cuestiones de competencia, ha de estarse, en primer término, a los hechos que se relatan en el escrito de demanda y después, y sólo en la medida en que se adecue a ellos, al derecho que se invoca como fundamento de la pretensión, así como también a la naturaleza jurídica de la relación existente entre las partes (Fallos: 328:73; 329:5514) (...)".

En el caso, más allá de que el actor funde su pretensión en normas que integran el derecho común, como lo es la Ley N° 24.240, afirmó que:

> "(...) lo medular de la cuestión planteada exige —esencial e ineludiblemente— interpretar el sentido y los alcances de las normas de naturaleza federal que regulan lo atinente al servicio básico telefónico y que se vinculan con la cuestión discutida en la causa (leyes 19.798 y 27.078, decretos 62, 1185 Y 2332/90, 92/97 Y 764/2000, resolución de la Secretaria de Comunicaciones 10.059/99 que aprobó el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, con sus respectivas modificaciones, entre otras) para determinar si la demandada se encontraba habilitada para incluir el cargo cuestionado en la facturación del servicio público que presta (...)".

12. En igual sentido se expidió la Procuración General de la Nación en "JUSTICIA COLECTIVA ASOCIACION CIVIL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR C/ TELEFONICA MOVILES DE ARGENTINA S.A. s/ nulidad, cese y devolución de cargo", de 19/11/2025, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2025/LMonti/noviembre/Justicia_Colectiva_CSJ_1948_2025_RH1.pdf

En tales condiciones, concluyó que la cuestión a dilucidar era de carácter federal y, consecuentemente, la causa debía continuar el trámite ante la Justicia Federal de Tucumán.

Sentencia CSJN (2018)[13]

En su sentencia del 5 de abril de 2018, la Corte Suprema de Justicia de la Nación, de conformidad con lo dictaminado por la Procuradora Fiscal ante la CSJN resolvió que era competente para conocer en las presentes actuaciones el Juzgado Federal N° 1 de Tucumán.

HSBC Bank Argentina S.A. c/ Gutiérrez, Mónica Cristina s/ Ordinario[14]

Síntesis

La controversia se originó en el marco de un contrato de préstamo prendario entre "HSBC Bank Argentina" S.A. y Mónica Cristina Gutiérrez. El contrato estipulaba que los conflictos que pudieran surgir entre las partes debían ser dirimidas por los tribunales ordinarios de la Ciudad de Buenos Aires.

El Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N° 9 de La Plata, Provincia de Buenos Aires, se declaró incompetente. Por su parte, el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil N° 63 rechazó la radicación por entender que la cuestión era de índole mercantil.

Por último, el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial N° 3 se opuso al desplazamiento basado en que, declinada la competencia, el expediente debe archivarse si el Juez hábil se encuentra en extraña jurisdicción.

Devueltas las actuaciones al Juzgado local, fueron elevadas a la Corte Suprema de Justicia de la Nación para que resuelva el conflicto de competencia suscitado.

Dictamen PGN (2015)

En su dictamen del 8 de septiembre de 2015, el entonces Procurador Fiscal subrogante,

13. Fallos: 341:317, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=7443763

14. "HSBC BANK ARGENTINA S.A. C/ GUTIÉRREZ, MÓNICA CRISTINA S/ ORDINARIO", CSJ 3488/2015/CSI, de 08/09/2015, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2015/MSachetta/septiembre/HSBC_CSJ_3488_2015.pdf

Marcelo Sachetta, dictaminó que:

> "(...) Las contiendas de competencia entre tribunales de distinta jurisdicción deben ser resueltas por aplicación de las leyes nacionales de procedimientos (Fallos: 330:1623, 1629, etc.) y, en la tarea de esclarecerlas, es preciso atender, de modo principal, a la exposición de los hechos que el actor realiza en la demanda y luego, en la medida en que se adecue a ellos, al derecho que invoca como base del planteo (Fallos: 330:147) (...)".

Precisó que, si bien las partes pactaron la jurisdicción de los tribunales ordinarios de la Ciudad de Buenos Aires para el supuesto de controversias, de conformidad con los hechos relatados en la demanda y con la documental adjuntada, consideró que la índole del vínculo establecido entre los contratantes permite aplicar la "Ley de Defensa del Consumidor" —Ley N° 24.240—[15].

> "(...) resulta apto para intervenir en el secuestro del automotor sobre el que recae la prenda, el tribunal correspondiente al domicilio real del consumidor, que reside en Luján de Cuyo, provincia de Mendoza, siendo nulo cualquier pacto en contrario ([...] arts. 36 de la ley cit. y 6°, inc. 4°, CPCCN; y [...] 'Compañía Financiera Argentina S.A. c/ Monzón, Mariela si ejecutivo', [...]) (...)".

En este sentido, estipuló que las actuaciones debían seguir su trámite por ante la justicia ordinaria de la provincia de Mendoza.

Sentencia CSJN (2017)[16]

En su sentencia del 4 de julio de 2017, la Corte Suprema de Justicia de la Nación resolvió, de conformidad con lo dictaminado por el entonces Procurador Fiscal subrogante, que resultaba competente para conocer en las actuaciones la justicia ordinaria de la Provincia de Mendoza.

15. Ley N° 24.240 "Ley de Defensa del Consumidor", sancionada el 22/09/1993, promulgada el 13/10/1993, y publicada en el B.O. del 15/10/1993.
16. Fallos: 340:905, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=7384822

III. Actuación del Ministerio Público Fiscal en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios

Cáceres Carrera, Facundo Ariel y otro c/ Ford Argentina SCA y otro s/ sumarísimo[17]

Síntesis

Se analizó el recurso extraordinario interpuesto por la representante del Ministerio Público Fiscal contra la decisión de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, que modificó la sentencia de grado la cual versaba sobre derechos consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional.

La representante del Ministerio Público Fiscal sostuvo que se omitió dar intervención al organismo antes del dictado de la sentencia, lo que determinaba su nulidad.

Dictamen PGN (2022)

En su dictamen del 20 de mayo de 2022, el Procurador Fiscal ante la CSJN, Víctor Abramovich, mantuvo el recurso interpuesto por la Fiscal General. Entre sus argumentos entendió que:

> "(...) La autonomía funcional e independencia del organismo se encuentran a su vez expresamente incorporadas en el artículo 4 en la Ley 27.148 Orgánica del Ministerio Público Fiscal. Esa norma precisa las competencias de las fiscalías en materia no penal. En particular, el artículo 2 prevé que el Ministerio Público Fiscal puede intervenir, según las circunstancias e importancia del asunto, en conflictos que afecten el interés general de la sociedad o políticas públicas trascendentes y en aquellos donde 'se encuentre afectado de una manera grave el acceso a la justicia por la especial vulnerabilidad de alguna de las partes o por la notoria asimetría entre ellas' (incs. d y e). A su vez, el artículo 31, en lo que aquí interesa, establece que los fiscales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tendrán como función velar por el debido proceso e intervenir en casos en los que se encuentren en juego daños causados o que puedan causarse al consumidor, mediante los procedimientos que las leyes establezcan (incs. a y d) (...)".

17. "CÁCERES CARRERA, FACUNDO ARIEL Y OTRO C/ FORD ARGENTINA SCA Y OTRO S/ SUMARÍSIMO", COM 18.759/2018/CS1, de 20/05/2022, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2022/VAbramovich/mayo/Caceres_Carrera_Facundo_COM_18759_2018_CS1.pdf

Asimismo, añadió que:

> "(...) el artículo 52 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor determina que el Ministerio Público Fiscal 'actuará obligatoriamente como fiscal de ley' en las acciones iniciadas por consumidores y usuarios en defensa de sus intereses, siempre y cuando no intervenga en el proceso como parte (...)".

Por otra parte, tal como sostuvo en el dictamen emitido en la causa caratulada "Universidad Nacional de La Matanza y otros c/ Estado Nacional - M. Cultura y Educación s/ amparo ley 16.986":[18]

> "(...) '[el] artículo 31, inciso b, de la ley 27.148 otorga amplias atribuciones a los fiscales no penales [... y] la oportunidad y el modo del ejercicio de estas facultades por parte del Ministerio Público Fiscal no puede ser limitada por los jueces, puesto que ello atenta contra la autonomía y la independencia de este organismo previstas en el artículo 120 de la Constitución Nacional' (...)".

En suma, concluyó que:

> "(...) la decisión recurrida suscita una cuestión federal relevante, pues al omitir la intervención de la fiscal general afectó el ejercicio de sus atribuciones en un caso que reviste interés público debido a la naturaleza de los asuntos en debate referidos al alcance de la reparación insatisfactoria y la procedencia del daño punitivo en la Ley de Defensa del Consumidor. Esta omisión, a su vez, se basa en una interpretación de las cláusulas constitucionales y de normas de naturaleza federal, que desconoce las competencias y la autonomía funcional de este Ministerio Público (...)".

Sentencia CSJN (2025)[19]

En su sentencia del 7 de agosto de 2025, la Corte Suprema de Justicia de la Nación resolvió, por sus propios fundamentos, hacer lugar los recursos extraordinarios, ordenar la intervención previa del representante del Ministerio Público Fiscal y dejar sin efecto el pronunciamiento apelado.

18. "Universidad Nacional de La Matanza y otros c/ Estado Nacional - M. Cultura y Educación s/ amparo ley 16.986", CAF 80419/2015/1/RH1, de 01/08/2017, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2017/AGilsCarbo/agosto/Universidad_Nacional_CAF_80419_2015.pdf

19. Fallos: 348:802, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=8117671

HSBC Bank Argentina S.A. c/ Fajardo, Silvina Magalí s/ Secuestro prendario[20]

Síntesis

La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial revocó la sentencia de primera instancia y, en consecuencia, dispuso el secuestro y remate extrajudicial previsto en el artículo 39 del Decreto-Ley N° 15.348/46.[21]

Sobre esta base, concluyó que la prenda con registro no vulneraba los derechos de propiedad ni de defensa en juicio consagrados en los artículos 17 y 18 de la Constitución Nacional, ya que el procedimiento abreviado era consecuencia de un acuerdo voluntario de las partes. Asimismo, sostuvo que la ley N° 24.240 no desplazaba la aplicación del artículo mencionado.

El Tribunal también rechazó el argumento sostenido en la sentencia apelada, según el cual el artículo 39 no sería aplicable a los contratos de consumo. Consideró que dicha interpretación implicaría introducir una distinción no prevista por la norma. Además, advirtió que excluir a los contratos de consumo de este régimen podría afectar negativamente las condiciones de los créditos prendarios, en perjuicio de los deudores, al dificultar el acceso a bienes financiados.

Finalmente, contra esta sentencia, la Fiscal General ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial interpuso un recurso extraordinario, el cual fue denegado. Esta denegatoria motivó la interposición de la queja.

Dictamen PGN (2017)

En su dictamen del 11 de abril de 2017, el Procurador Fiscal ante la CSJN, Víctor Abramovich, dictaminó, respecto de la intervención del Ministerio Público Fiscal en un caso que involucra la relación asimétrica entre una entidad bancaria y un consumidor, que:

> "(...) De acuerdo con el artículo 120 de la Constitución Nacional, el Ministerio Público Fiscal es un organismo independiente y autónomo que tiene una misión específica en la administración de justicia, a saber, 'promover la actuación de la justicia en defensa de la legalidad de los intereses generales de la sociedad' (...)".

20. "HSBC BANK ARGENTINA S.A. C/ FAJARDO, SILVINA MAGALÍ S/ SECUESTRO PRENDARIO", COM 4013/2016/1/RH1, de 11/04/2017, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2017/VAbramovich/abril/HSBC_SA_COM_4013_2016.pdf

21. Decreto-Ley N° 15.348/1946, publicado en el B.O. del 25/06/1946.

Agregó que esos principios son ampliamente receptados en la "Ley Orgánica del Ministerio Público Fiscal" — Ley N° 27.148—[22]. Esa norma precisa las competencias de los Fiscales en materia no penal, así como los alcances de su autonomía funcional. En este sentido, explicó que:

> "(...) el artículo 2 prevé que el Ministerio Público Fiscal podrá intervenir, según las circunstancias e importancia del asunto, en conflictos que afecten el interés general de la sociedad o políticas públicas trascendentes y en aquellos donde 'se encuentre afectado de una manera grave el acceso a la justicia por la especial vulnerabilidad de alguna de las partes o por la notoria asimetría entre ellas' (cf. incs. d y e). A su vez, el artículo 31, en lo que aquí interesa, establece que los fiscales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tendrán como función velar por el debido proceso e intervenir 'en casos en los que se encuentren en juego daños causados o que puedan causarse al patrimonio social, a la salud pública y al medio ambiente, al consumidor, a bienes o derechos de valor artístico, histórico o paisajístico, en los casos y mediante los procedimientos que las leyes establezcan' (cf. incs. a y d) (...)"

De igual manera, añadió que:

> "(...) el artículo 52 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor determina que el Ministerio Público Fiscal 'actuará obligatoriamente como fiscal de ley' en las acciones iniciadas por consumidores y usuarios en defensa de sus intereses, siempre y cuando no intervenga en el proceso como parte (...)".

Por otra parte, con remisión al dictamen emitido en la causa caratulada "Montilla Ltda. Agraria, Comercial e Industrial SA c/ Resero SA y Estado Nacional s/ daños y perjuicios"[23], recordó que:

> "(...) 'a fin de no afectar la adecuada prestación del servicio de justicia, los jueces no pueden impedir a los fiscales tomar vista de una causa, ni suplir la determinación acerca de la existencia de intereses generales de la sociedad que requieran su intervención, si se encuentra comprometido el efectivo cumplimiento del debido proceso, o debe actuar en defensa de la legalidad' (...)".

En esa ocasión, destacó que esa determinación era consonante con la postura adoptada

22. Ley N° 27.148 "Ley Orgánica del Ministerio Público Fiscal", sancionada el 10/06/2015, promulgada el 17/06/2015, y publicada en el B.O. del 18/06/2015.

23. "Montilla Ltda. Agraria, Comercial e Industrial SA c/ Resero SA y Estado Nacional s/ daños y perjuicios", CSJ 1179/2013 (49-M), de 06/11/2015, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2015/LMonti/noviembre/Montilla_CSJ_1179_2013.pdf

por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en diversos precedentes. Ante todo, recordó que:

> "(...) aun antes de que el Ministerio Público fuera consagrado como un organismo independiente y autónomo en la Constitución Nacional, la Corte había advertido que el cumplimiento de su misión requiere que los fiscales no estén sujetos a las instrucciones de los jueces, quienes no pueden gobernar los criterios adoptados por el Ministerio Público a fin de determinar la existencia de intereses que demandan su actuación (Fallos: 315:2255, 'Lamparter') (...)".

En este contexto, concluyó que:

> "(...) el a quo, al omitir dar vista previa al Ministerio Público Fiscal en un caso que involucra la relación asimétrica entre una entidad bancaria y un consumidor, afectó sus competencias fijadas en la Constitución Nacional y en la legislación referida. Ello impidió que la fiscal juzgue si en el sub lite se encuentra afectada la legalidad y el interés general de la sociedad. Esa conclusión es, además, concordante con la interpretación que la Corte Suprema ha hecho sobre el modo en el que debe cumplirse la misión constitucional del Ministerio Público Fiscal (...)".

Sentencia CSJN (2020)[24]

En su sentencia del 8 de octubre de 2020, la Corte Suprema de Justicia de la Nación resolvió, por sus propios fundamentos, hacer lugar a la queja, declarar procedente el recurso extraordinario, ordenar la intervención previa del representante del Ministerio Público Fiscal y dejar sin efecto el pronunciamiento apelado.

24. Fallos: 343:1233, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=7589401

IV. Legitimación procesal para la protección de los derechos de incidencia colectiva en las relaciones de consumo

Recurso queja N° 2 – Centro de Orientación, Defensa y Educación del Consumidor c/ Universidad Nacional de La Plata s/ Ley de Defensa del Consumidor[25]

Síntesis

La Cámara Federal de Apelaciones de La Plata hizo lugar a los recursos de apelación deducidos por el Fiscal Federal y por la Universidad Nacional de La Plata contra la sentencia de la instancia anterior, mediante la cual se desestimó el planteo de falta de legitimación del "Centro de Orientación, Defensa y Educación del Consumidor" (en adelante, CODEC) para accionar en defensa de los intereses colectivos de los alumnos de posgrado de la mencionada universidad al amparo de la ley N° 24.240.

En consecuencia, rechazó la demanda promovida por la asociación con el objeto de obtener que se declare la nulidad de los actos por los cuales la Universidad Nacional de La Plata fijó aranceles diferenciados para los cursos de posgrado que brinda, utilizando como criterio la nacionalidad del alumno o la universidad de la que provenga.

Dictamen PGN (2023)

En su dictamen del 14 de diciembre de 2023, la Procuradora Fiscal ante la CSJN, Laura Monti, opinó que correspondía declarar la admisibilidad formal de la queja y confirmar la sentencia apelada.

Entre sus argumentos afirmó que:

> "(...) el art. 42 de la Ley Fundamental enumera los derechos de consumidores y usuarios de bienes y servicios en la relación de consumo y, a su vez, el art. 43, segundo párrafo, solo reconoce legitimación anómala o extraordinaria para intervenir en el proceso en defensa de derechos de incidencia colectiva al afectado, al Defensor del Pueblo y a las asociaciones que propendan a los fines indicados en la norma (...)".

25. "RECURSO QUEJA N° 2 – CENTRO DE ORIENTACIÓN, DEFENSA Y EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR C/ UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA S/ LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR", FLP 51436/2014/2/RH1, de 14/12/2023, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2023/LMonti/diciembre/Recurso_Queja_FLP_51436_2014_2RH1.pdf

Además, indicó que:

> "(...) En recientes precedentes la Corte reconoció que, de acuerdo a este último precepto, las asociaciones de usuarios y consumidores se encuentran legitimadas para iniciar acciones colectivas relativas a derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos, incluso de naturaleza patrimonial, en la medida en que demuestren: la existencia de un hecho único susceptible de ocasionar una lesión a una pluralidad de sujetos; que la pretensión esté concentrada en los 'efectos comunes' para toda la clase involucrada; y que de no reconocerse la legitimación procesal podría comprometerse seriamente el acceso a la justicia de los integrantes del colectivo cuya representación se pretende asumir (v. Fallos: 336:1236; 337:196; 338:40 y 1492) (...)".

Respecto de las definiciones de "consumidor" y "prestador" establecidas por la ley N° 24.240, entendió que:

> "(...) Los sujetos así definidos por la ley -proveedor y consumidor o usuario- son los que pueden entablar, bajo el respectivo carácter, vínculos jurídicos que quedan comprendidos en lo que se denomina 'relación de consumo' (...)".

En este sentido, explicó que corresponde verificar en primer lugar la existencia de una relación de consumo, y, consecuentemente, expresó que:

> "(...) este requisito no se [haya] cumplido en la especie, toda vez que las circunstancias personales de las partes no coinciden con la formulación normativa que corresponde a los sujetos -consumidor y proveedor, respectivamente- de la relación de consumo (arts. 1°, 2° Y 3° de la ley), lo que permite inferir que la especial vinculación que se establece entre ellas no puede quedar comprendida en la descripción de las normas aplicables (...) la institución universitaria no puede ser calificada como proveedora, ni los alumnos universitarios pueden ser considerados usuarios o consumidores, en tanto no se insertan en las categorías previstas por los arts. 2° y 3° de la ley 24.240 (...)".

Sostuvo que las universidades forman parte del Sistema Educativo Nacional y se hayan reguladas por la "Ley de Educación Superior" —Ley N° 24.521—[26]. En este sentido advirtió que:

26. Ley N° 24.521 "Ley de Educación Superior", sancionada el 20/07/1995, promulgada parcialmente el 07/08/1995, y publicada en el B.O. del 10/08/1995.

> "(...) mediante el art. 2° bis, segundo párrafo, del mismo ordenamiento, se prohíbe a las instituciones de educación superior de gestión estatal suscribir acuerdos o convenios con otros Estados, instituciones u organismos nacionales e internacionales públicos o privados, que impliquen ofertar educación como un servicio lucrativo o que alienten formas de mercantilización (...)".

Asimismo, destacó que:

> "(...) tampoco los alumnos se involucran en calidad de consumidores, ni surge el desequilibrio que justifica la tutela legal equiparadora prevista en las normas que invoca la recurrente. Al no configurarse tales extremos en el sub lite, no es posible sostener que la demandada entabla vínculos de consumo, en tanto las relaciones que mantiene con los alumnos universitarios se rigen por normas y principios propios del derecho administrativo (...)".

Sentencia CSJN

Al momento de la publicación de este trabajo la Corte Suprema de Justicia de la Nación no se ha expedido al respecto.

PADEC c/ Swiss Medical S.A. s/ Nulidad de cláusulas contractuales[27]

Síntesis

La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil confirmó la sentencia de primera instancia y rechazó la demanda promovida por la asociación "Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor" (en adelante, PADEC) contra la empresa de medicina prepaga "Swiss Medical Group".

El objeto de la acción era que se declarara la ineficacia de ciertas cláusulas del contrato de adhesión que habilitaban a la empresa a aumentar unilateralmente el valor de las cuotas mensuales que abonan los afiliados. El Tribunal fundamentó su decisión en la falta de legitimación activa de la actora.

27. "PADEC C/ SWISS MEDICAL S.A. S/ NULIDAD DE CLÁUSULAS CONTRACTUALES", S.C. P.361, L.XLIII, de 30/03/2009, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2009/ERighi/marzo/PADEC_P_361_L_XLIII.pdf

Frente a esa sentencia, PADEC interpuso un recurso extraordinario federal que fue concedido parcialmente al cuestionarse la interpretación del artículo 42 de la Constitución Nacional y la viabilidad de las acciones previstas en la Ley N° 24.240.

Dictamen PGN (2009)[28]

En su dictamen del 30 de marzo de 2009, el entonces Procurador General de la Nación, Esteban Righi, opinó que debía hacerse lugar al recurso extraordinario deducido, revocar la sentencia, en tanto desconocía legitimación a la actora para accionar, y devolver las actuaciones al Juzgado de origen.

Entre sus argumentos, sostuvo que:

> "(...) El Tribunal, recientemente, en la causa H.270.XLII 'Halabi, Ernesto c/ P.E.N. -ley 25.873 - dto. 1563/04 s/ amparo ley 16.986', (...), ha dictado un pronunciamiento de particular trascendencia para dirimir la cuestión referida a la legitimación procesal cuando se demanda en defensa de derechos incidencia colectiva (...)".

Para dilucidar dicho aspecto, la Corte Suprema de Justicia de la Nación entendió que:

> "(...) era necesario determinar, en primer lugar, cuál es la naturaleza jurídica de los derechos cuya salvaguarda se procura mediante la acción deducida, en segundo término, establecer quiénes son los sujetos habilitados para articularla y bajo qué condiciones puede resultar admisible y finalmente, cuáles son los efectos que derivan de la resolución que en definitiva se dicte (...)."

En cuanto a la naturaleza jurídica de los derechos cuya salvaguarda se procura, el Máximo Tribunal Federal distinguió tres categorías: individuales, de incidencia colectiva que tienen por objeto bienes colectivos, y de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos. En este sentido, respecto de los derechos enunciados en la tercera categoría, el expuso que:

> "(...) ellos derivan del segundo párrafo del art. 43 de la Constitución Nacional, tales como los derechos personales o patrimoniales derivados de afectaciones al ambiente y a la competencia, a los derechos de los usuarios y consumidores y los derechos de sujetos discriminados (...)".

28. En igual sentido se expidió la Procuración General de la Nación en Recurso de queja nº 2 - Brauchli, Marta Cristina y otros c/ Sociedad Italiana de Beneficencia en Buenos Aires s/ incidente de apelación", FSM 94/2024/4/2/RH2, del 28/10/2018, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2026/LMonti/octubre/Recurso_Queja_FSM_94_2024_42RH2.pdf

En cuanto al sujeto legitimado para demandar en defensa de los derechos de incidencia colectiva, referentes a intereses individuales homogéneos, destacó además que:

> "(...) la Corte afirmó que es perfectamente aceptable dentro del esquema de nuestro ordenamiento jurídico que un afectado, el Defensor del Pueblo o determinadas asociaciones deduzcan, en los términos del citado segundo párrafo del art. 43, una acción colectiva con análogas características y efectos a la existente en el derecho norteamericano (conf. consid. 19 in fine del fallo 'Halabi' citado) (...)".

En este sentido, argumentó que:

> "(...) la reforma constitucional de 1994 amplió el espectro de los sujetos legitimados para demandar, que tradicionalmente se limitaba a aquellos que fueran titulares de un derecho subjetivo individual (conf. dictamen [...], in re A. 95 L.XXX 'Asociación de Grandes Usuarios de Energía Eléctrica de la República Argentina c/ Buenos Aires, Provincia de y otro s/acción declarativa', causa en la que V.E., por sentencia del 22 de abril de 1997, rechazó la excepción de falta de legitimación, recogiendo la opinión de este Ministerio Público, conf. Fallos: 320:690) (...)".

Entre sus fundamentos recordó de acuerdo con la jurisprudencia[29] de la Corte Suprema de Justicia de la Nación que:

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

En el mencionado precedente, el Máximo Tribunal Federal también consideró al Defensor del Pueblo como legitimado anómalo o extraordinario, conclusión que, a modo de ver del entonces Procurador General, correspondía hacerla extensiva a las asociaciones de consumidores y usuarios, por tratarse estas últimas de sujetos potencialmente diferentes a los afectados en forma directa.

Por último, con remisión al fallo "Halabi", entendió que:

> "(...) en la búsqueda de la efectividad del segundo párrafo del art. 43 de la

29. Fallos: 330:2800, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=6295701&cache=1761052688638

> Constitución Nacional, delineó la acción colectiva, la cual, según los términos de esa doctrina, requiere la verificación de una causa fáctica común, una pretensión procesal enfocada en el aspecto colectivo de los efectos de ese hecho y la constatación de que el interés individual, considerado aisladamente, no justifique la promoción de la demanda (...)".

Tras analizar los hechos de la demanda, entendió que el derecho cuya protección se procuraba era de incidencia colectiva, referente a intereses individuales homogéneos, por lo que se encontraban cumplidos los recaudos para hacer viable una acción colectiva.
En concordancia con ello, agregó que:

> "(...) Hay una clara afectación del acceso a la justicia, porque no se justifica que cada uno de los posibles afectados de la clase de sujetos involucrados promueva una demanda peticionando la declaración de ilegitimidad de las cláusulas del contrato, con lo que se cumple el tercero de los elementos señalados anteriormente. Esta circunstancia funda la excepción a lo expresado por este Ministerio Público en la causa registrada en Fallos: 330:3836, en dictamen a cuyos términos remitió el Tribunal en su sentencia del 4 de septiembre de 2007, ya que, aun cuando en autos se debaten derechos patrimoniales divisibles, sería escaso el monto de los reclamos individuales que generaría la aplicación de las cláusulas impugnadas (...)".

Asimismo, indicó que:

> "(...) las conclusiones de los fallos citados (Fallos: 320:690,323:1339 y 330:2800) sobre la titularidad del sujeto legitimado para accionar son aplicables a este caso, porque la actora es una asociación entre cuyos fines se encuentra, como surge de su acta constitutiva, el de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, tutelados por el art. 42 de la Constitución Nacional y los tratados con jerarquía constitucional, cuando sus intereses resulten afectados o amenazados, mediante la interposición de acciones administrativas y judiciales ya sea en representación grupal, colectiva o general (...)".

De esta manera, afirmó que:

> "(...) La Corte ha advertido que el propio texto constitucional autoriza el ejercicio de las acciones apropiadas para la defensa de intereses colectivos con prescindencia de las figuras expresamente diseñadas en él o en las normas. procesales vigentes. Así pues, al interpretar el art. 43 de la Constitución Nacional, el Tribunal admitió que la protección judicial efectiva no se reduce únicamente al amparo strictu

> sensu que es susceptible de extenderse a otro tipo de remedios procesales de carácter general -como por ejemplo al habeas corpus (v Fallos: 328:1146)-, pues es lógico suponer que si se reconoce la tutela colectiva de los derechos citados en el párrafo segundo, con igual razón la Constitución otorga las mismas herramientas a un bien jurídico de valor prioritario y del que se ocupa en especial, no precisamente para reducir o acotar su tutela sino para privilegiarla (conf. causa 'Halabi', considerando 19 y su cita) (...)".

Por lo tanto, concluyó que:

> "(...) correspondería, ante la ausencia de pautas adjetivas mínimas que regulen la acción colectiva y a los fines de resguardar el derecho de defensa en juicio de modo de evitar que alguien pueda verse afectado por un sentencia dictada en un proceso en el que no ha tenido la posibilidad efectiva de participar, devolver las actuaciones al Juzgado de origen a fin de que se verifiquen los recaudos formales que hacen a su viabilidad, según las pautas dadas por la Corte en el considerando 20) de la causa 'Halabi' citada (...)".

Sentencia CSJN (2013)[30]

En su sentencia del 21 de agosto de 2013, la Corte Suprema de Justicia de la Nación resolvió declarar procedente el recurso extraordinario y dejar sin efecto la sentencia apelada.

30. Fallos: 336:1236, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=7034831

V. Protección de consumidores y usuarios ante desequilibrios o desventajas contractuales

Recurso queja nº 1 - ADDUC c/ Standard Bank Argentina S.A. y otro s/ ordinario[31]

Síntesis

La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial confirmó sustancialmente la sentencia apelada y, en consecuencia, rechazó la demanda interpuesta por la "Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores" (en adelante, ADDUC) contra "Standard Bank" S.A. para que cesara en el cobro a sus clientes del cargo por otorgamiento de financiación del resumen de tarjeta de crédito en cuotas fijas denominado "Plan V de Visa", restituyera los montos debitados por ese concepto con costas a la vencida, y se declarara la nulidad de las cláusulas contractuales que hayan permitido ese cargo.

Además, confirmó la imposición de costas a la asociación actora, con excepción de las derivadas de la incidencia relativa a la defensa de falta de legitimación activa que fueron imputadas al banco demandado.

Contra ese pronunciamiento, la actora interpuso recurso extraordinario federal que denegado, dio origen a la presentación de la queja.

Dictamen PGN (2022)

En su dictamen del 1 de noviembre de 2022, el Procurador Fiscal ante la CSJN, Víctor Abramovich, consideró que el recurso fue mal denegado pues se encontraba en juego el alcance y la interpretación de normas federales.

Respecto a la asimetría entre las partes, entendió que:

> "(...) la interpretación expuesta se ve robustecida por aplicación del artículo 42 de la Constitución Nacional y la Ley de Defensa del Consumidor. Así, al ponderar la calidad de consumidores financieros de los demandantes y la situación de vulnerabilidad estructural en que se encuentran respecto de la entidad financiera,

31. "RECURSO QUEJA Nº 1 - ADDUC C/ STANDARD BANK ARGENTINA S.A. Y OTRO S/ ORDINARIO", COM 35761/2011/1/RH1, de 01/11/2022, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2022/VAbramovich/noviembre/Recurso_Queja_COM_35761_2011_1RH1.pdf

> resulta de aplicación la tutela preferente y el principio protectorio, garantizados en las normas citadas (...)".

En particular, opinó que:

> "(...) El principio protectorio busca otorgar una especial tutela a la parte más débil de las relaciones de consumo –típicamente asimétricas– para recomponer el equilibrio en el vínculo entre proveedores y usuarios (Fallos; 324:4349, 'Flores Automotores SA'; 343:1233, 'HSBC Bank Argentina S.A.'; y en el dictamen de esta Procuración General en autos COM 12685/2009/RH1, 'Asociación Aduc c/ Banco Galicia y Buenos Aires S.A. s/ ordinario' del 26 de mayo de 2017). En este sentido, corresponde estar al sentido más favorable al consumidor y en caso de duda, a la interpretación más beneficiosa para aquél (cfr. art. 3, ley 24.420) (...)".

Por lo tanto, concluyó que:

> "(...) conforme ha explicado la Corte Suprema, los contratos bancarios provocan un contexto propicio para las cláusulas y prácticas abusivas, de allí que tanto la legislación como el control judicial juegan un papel preponderante para hacer operativo el derecho previsto en el artículo 42 de la Constitución Nacional (Fallos 340:172, 'Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor', considerando 7) (...)".

Sentencia CSJN (2024)[32]

En su sentencia del 5 de diciembre de 2024, la Corte Suprema de Justicia de la Nación, de conformidad con lo dictaminado por el Procurador Fiscal, resolvió hacer lugar a la queja, declarar procedente el recurso extraordinario y dejar sin efecto la sentencia apelada.

Olivera, Ariadna Nerina c/ Triunfo Seguros s/ Recurso extraordinario federal[33]

Síntesis

La Suprema Corte de Justicia de Mendoza confirmó la sentencia de la instancia anterior que

32. CSJN, "Recurso Queja N° 1 - ADDUC c/ STANDARD BANK ARGENTINA S.A. Y OTRO s/ORDINARIO", COM 035761/2011/1/RH001, de 05/12/2024, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=8045231

33. "OLIVERA, ARIADNA NERINA C/ TRIUNFO SEGUROS S/ RECURSO EXTRAORDINARIO FEDERAL", CSJ 471/2021/RH1, de 13/12/2021, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2021/VAbramovich/diciembre/Olivera_Ariadna_CSJ_471_2021_RH1.pdf

había rechazado la excepción de prescripción articulada por la aseguradora demandada.

De modo preliminar, explicó que no se encontraba controvertido que las partes se vincularon a través de un contrato de seguro de accidentes personales —cuyo antecedente fue un contrato de representación artística—, y que existió entre ellas una relación de consumo. Asimismo, la celebración del contrato y la configuración del siniestro se produjeron con posterioridad a la sanción del Código Civil y Comercial de la Nación.

Contra ese pronunciamiento, la demandada dedujo recurso extraordinario federal, a cuyo respecto la actora no ejerció la posibilidad de contestar el traslado y que, denegado, dio origen a la presentación directa.

Dictamen PGN (2021)

En su dictamen del 13 de diciembre de 2021, el Procurador Fiscal ante la CSJN, Víctor Abramovich, opinó que el recurso extraordinario federal fue correctamente denegado y, consecuentemente, la queja no podía prosperar.

Entre sus argumentos, afirmó que:

> "(...) la sanción de la ley 24.240 (B.O. 15/10/93) implicó la aplicación del plazo de prescripción previsto por esa norma de orden público (cf. art. 65) para las relaciones calificadas como de consumo, por sobre los plazos prescriptivos previstos en otros ordenamientos, incluido el del artículo 58 de la Ley de Seguros. El Código Civil y Comercial sistematizó y unificó la existencia de múltiples plazos prescriptivos y, como lógica derivación de ello, eliminó el régimen de la Ley de Defensa del Consumidor (...)".

Asimismo, sostuvo que:

> "(...) la aplicación del régimen prescriptivo del código de fondo, como destacó el máximo tribunal provincial, se deriva del principio general de interpretación más favorable al consumidor previsto por el artículo 3 de la ley 24.240 y, más recientemente, en el artículo 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación, a la vez que responde al principio protectorio que recepta el artículo 42 de la Constitución Nacional (...)".

También argumentó que:

> "(...) en los Fundamentos del Código Civil y Comercial, ese cuerpo normativo incluye

> una serie de principios generales que actúan como una 'protección mínima'. Ello posee efectos importantes en materia de regulación, ya que implica que no hay obstáculos para que una ley especial establezca condiciones superiores, pero no puede derogar esos mínimos sin afectar el sistema (cf. Fundamentos del Anteproyecto de Código Civil y Comercial, Título III: 'Contratos de Consumo', 1. Método) (...)".

Por otro lado, agregó que:

> "(...) no advierto que la sentencia sea contradictoria con aquella emanada de la Corte Suprema en el precedente de Fallos: 337:329, 'Buffoni'. Por un lado, porque las circunstancias de hecho en las que el tribunal basó su decisión, difieren de aquellas en las que se sustenta la presente causa. Por el otro, porque desde el punto de vista normativo, la sentencia recurrida no postula la existencia de un conflicto entre diversos plazos de prescripción que se resuelve con la derogación de disposiciones de la Ley de Seguros. Por el contrario, el tribunal local plantea que a fin de resolver conflictos de concurrencia de regímenes —en el caso, prescriptivos—, el artículo 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación sienta un criterio de prelación de normas que obliga a dar preeminencia a aquéllas que sean más favorables para los derechos de consumidores y usuarios (...)".

En este sentido, concluyó que:

> "(...) Esta regla es, a su vez, consistente con el principio protectorio que recepta el artículo 42 de la Constitución Nacional, y juega un rol fundamental en el marco de los contratos de consumo donde, es preciso destacar, el consumidor se encuentra en una posición de subordinación estructural (Fallos: 340:172, 'Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor') (...)".

Sentencia CSJN (2026)[34]

En su sentencia del 13 de agosto de 2026, la Corte Suprema de Justicia de la Nación resolvió que el recurso extraordinario federal no se dirigía contra una sentencia definitiva o equiparable a tal en los términos del artículo 14 de la Ley N° 48, por lo que desestimó la presentación directa.

34. CSJN, "Olivera, Ariadna Nerina c/ Triunfo Seguros s/ recurso extraordinario federal", CSJ 471/2021/RH1, de 13/08/2026, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=8085161

Banco Hipotecario S.A. c/ Iglesias, Gonzalo Martín y otro s/ Ejecución hipotecaria[35]

Síntesis

La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial revocó la sentencia de primera instancia que había declarado oficiosamente su incompetencia territorial y ordenado el archivo de las actuaciones.

Contra ese pronunciamiento, la Fiscal General ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial interpuso recurso extraordinario federal, que fue concedido en cuanto a la cuestión federal y rechazado en lo atinente a la arbitrariedad invocada.

Alegó que si bien el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación establece que no procede la declaración de incompetencia de oficio fundada en razón del territorio en asuntos exclusivamente patrimoniales, dado que se pretendía ejecutar una letra hipotecaria, esa regla cedía ante las disposiciones de la "Ley de Defensa del Consumidor" —Ley N° 24.240—, porque el consumidor solo puede ser demandado ante los jueces correspondiente a su domicilio, siendo nulo cualquier pacto en contrario.

Dictamen PGN (2018)

En su dictamen del 13 de marzo de 2018, el Procurador Fiscal ante la CSJN, Víctor Abramovich, entendió que el recurso era formalmente admisible pues, en el caso, la decisión contra la que se dirigió resolvió su competencia en un sentido que obstruía el acceso a la justicia de los consumidores demandados al someterlos a litigar en una jurisdicción ajena a su domicilio en vulneración de disposiciones de orden público.

En particular, sostuvo que:

> "(...) en el marco de las relaciones de consumo, el consumidor se encuentra en una situación de subordinación estructural. Por tal motivo, con el fin de preservar la equidad y el equilibrio en estos contratos la legislación contempla previsiones tuitivas en su favor (Fallos: 338:1344, 'Consumidores', considerando 6°; 340:172, 'Prevención', considerando 6°). En lo que aquí interesa, este principio protectorio quedó plasmado en el artículo 36 de la ley 24.240 que regula las operaciones financieras para consumo (Fallos: 340:172, op. cit., considerando 7°) (...)".

35. "BANCO HIPOTECARIO S.A. C/ IGLESIAS, GONZALO MARTÍN Y OTRO S/ EJECUCIÓN HIPOTECARIA", CIV 94442/2016/CS1, de 13/03/2018, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2018/VAbramovich/marzo/Banco_Hipotecario_CIV_94442_2016_CS1.pdf

De esta forma, opinó que:

> "(...) la resolución apelada desatiende la finalidad tuitiva de la legislación en la materia debatida en autos que contempla especialmente las desventajas que enfrentan los usuarios y consumidores al procurar el acceso a los tribunales de justicia. En este sentido, la efectiva vigencia del mandato que surge del artículo 42 de la Constitución Nacional requiere asegurar a los consumidores la posibilidad de obtener su eficaz defensa en las instancias judiciales (Fallos: 338:1344, 'Consumidores', considerando 4°) y ello no es posible si se les impone litigar ante los jueces extraños a los de su domicilio (...)".

Sentencia CSJN (2018)[36]

En su sentencia del 10 de julio de 2018, la Corte Suprema de Justicia de la Nación resolvió que el recurso extraordinario federal no se dirigía contra una sentencia definitiva o equiparable a tal en los términos del artículo 14 de la Ley N° 48, por lo que declaró mal concedido el recurso.

HSBC Bank Argentina S.A. c/ Martínez, Ramón Vicente s/ secuestro prendario[37]

Síntesis

La Sala A de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial revocó la sentencia de primera instancia y, en consecuencia, ordenó al juez de grado asumir la jurisdicción del presente secuestro prendario.

El "HSBC Bank" S.A. promovió un procedimiento de secuestro prendario para obtener la tenencia del vehículo dado en garantía, con sustento en el artículo 39 del Decreto-ley 15.348/46. La medida se tramitó sin sustanciación previa con el deudor, de modo que este no tuvo oportunidad de ser oído antes de que se afectara la posesión del bien. En el trámite de competencia, la Fiscal General ante la Cámara Comercial planteó que la relación subyacente era de consumo y pidió que se rechazara la vía elegida o, subsidiariamente,

36. CSJN, "BANCO HIPOTECARIO S.A. c/ IGLESIAS, GONZALO MARTIN Y OTRO s/EJECUCION HIPOTECARIA", CIV 094442/2016/CS001, de 10/07/2018, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=7462702

37. "HSBC Bank Argentina S.A. c/ Martínez, Ramón Vicente s/ secuestro prendario", COM 25194/2015/1/RH1, del 14/05/2017. disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2017/VAbramovich/marzo/HSBC_Bank_COM_25194_2015.pdf. En el mismo sentido se expidió la Procuración General de la Nación en: "Recurso Queja Nº 1 - FCA Compañía Financiera S.A c/ Pachongo Garzón, María Fernandas/ secuestro prendario", COM 820/2025/1/RH1, del 18/12/2025, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2025/VAbramovich/diciembre/Recurso_Queja_COM_820_2025_1RH1.pdf

que se diera intervención al consumidor antes de resolver el secuestro.

El Tribunal confirmó que el procedimiento especial era aplicable y consideró eficaz la cláusula de elección de jurisdicción inserta en el contrato. Rechazó, además, los cuestionamientos fiscales relativos a la defensa del deudor. La Fiscalía interpuso recurso extraordinario y, tras su denegación, acudió en queja.

Dictamen PGN (2017)

En su dictamen del 14 de marzo de 2017, el Procurador Fiscal ante la CSJN, Víctor Abramovich, consideró que el recurso fue mal denegado y mantuvo la queja deducida por la representante del Ministerio Público Fiscal ya que se encontraban en debate normas federales.
En primer lugar, destacó que:

> "(...) el caso suscita cuestión federal pues se ha puesto en tela de juicio el alcance de las cláusulas constitucionales de defensa en juicio y debido proceso adjetivo, y la interpretación de la sentencia ha sido contraria a las pretensiones fundadas en ellas (...)".

Luego, criticó que:

> "(...) se haya analizado la competencia de las presentes actuaciones teniendo en cuenta únicamente el decreto-ley 15.348/46, sin atender a las disposiciones contendidas en la ley 24.240. En ese sentido, señala que una interpretación integradora del artículo 39 del invocado decreto-ley con el artículo 36 de la ley 24.240, sólo puede conducir a la conclusión de que el secuestro prendario con base en una relación de consumo puede tramitar únicamente ante los jueces del domicilio del consumidor. (...) artículo 4 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación establece que en asuntos exclusivamente patrimoniales no procede la declaración de incompetencia de oficio fundada en razón del territorio, ello cede ante disposiciones de la ley de defensa del consumidor de orden público (artículo 65), indisponible e irrenunciable por las partes (...)".

En particular, sostuvo que:

> "(...) la sentencia viola los derechos reconocidos en el artículo 42 de la Constitución Nacional a los usuarios y consumidores, impidiéndoles el acceso a la justicia y sometiéndolos a un proceso en el que los privarán de su propiedad sin oportunidad de intervenir ni de defenderse, y en una jurisdicción extraña a su domicilio (...)".

Al respecto, afirmó que:

> "(...) la sentencia es arbitraria pues prescindió del artículo 37 de la ley 24.240 que establece la irrenunciabilidad de los derechos del consumidor e impide la ampliación de los derechos de la otra parte, así como la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor (...)".

Sobre esa base, opinó que:

> "(...) se determinó la supremacía del artículo 39 del decreto-ley 15.348/46 sin articular coherentemente con los artículos 3, 4, 19, 36 y 37 de la Ley de Defensa del Consumidor, los artículos 1092, 1093, 1094, 1095, 1098, 1l00, 1117/1122, 1384/1389 del Código Civil y Comercial de la Nación, el artículo 4, inciso h, de la Carta Orgánica del Banco Central de la República Argentina y el texto ordenado sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros aprobado por esa entidad. También se desconoció de manera directa el principio protectorio que recepta el artículo 42 de la Constitución Nacional (...)".

Asimismo, argumentó que:

> "(...) el caso reviste gravedad institucional por sus proyecciones futuras las que, en su opinión, exceden el interés individual de las partes y atañen a toda la comunidad pues se afecta a la defensa en juicio de los usuarios y consumidores en los procesos de secuestro prendario (...)".

Por lo tanto, concluyó que:

> "(...) A fin de que la Corte Suprema pueda expedirse en la cuestión planteada, mantengo la queja deducida por la Fiscalía General ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial (...)".

Sentencia CSJN (2019)[38]

En su sentencia del 11 de junio de 2019, la Corte Suprema de Justicia de la Nación, resolvió hacer lugar parcialmente a la queja y al recurso extraordinario y dejar sin efecto la sentencia apelada para devolver los autos al Tribunal de origen para que se dicte un nuevo fallo con el alcance indicado.

38. Fallos: 342:1004, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=7527141

VI. Beneficio de justicia gratuita en los procesos de consumo

Masri, Alberto Osvaldo Elías y otros c/ Swiss Medical SA s/ ordinario[39]

Síntesis

La Sala D de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial confirmó la sentencia de primera instancia que limitó el beneficio de justicia gratuita previsto en el artículo 53 de la ley N° 24.240 al pago de la tasa de justicia.

Contra ese pronunciamiento, la parte actora interpuso recurso extraordinario federal que, al ser denegado, dio origen a una presentación directa ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Dictamen PGN (2019)

En su dictamen del 18 de febrero de 2019, el Procurador Fiscal ante la CSJN, Víctor Abramovich, entendió que correspondía admitir la queja, declarar procedente el recurso extraordinario, dejar sin efecto la decisión recurrida y, en consecuencia, se dicte una nueva de conformidad con el criterio adoptado.

Entre sus argumentos sostuvo que:

> "(...) la Corte Suprema entendió que no correspondía la imposición de costas en el marco de recursos llevados a su conocimiento en acciones que propenden a la protección de derechos de usuarios y consumidores (U. 66. XLVI, 'Unión de Usuarios y Consumidores y otros c/ Banca Nazionale del Lavoro S.A. s/ sumarísimo', [...]; Fallos: 335:1080, 'Cavalieri'; U. 10. XLIX, 'Unión de Usuarios y Consumidores c/ Nuevo Banco de Entre Ríos S.A. s/ ordinario', [...]; Fallos: 338:40, 'Asociación Protección'; P. 443. XLVII, 'Padec Prevención Asesoramiento y Defensa del Consumidor c/ Cablevisión S.A. s/ cumplimiento de contrato' (...)".

En ese mismo sentido, agregó que:

39. "MASRI, ALBERTO OSVALDO ELIAS Y OTROS C/ SWISS MEDICAL SA S/ ORDINARIO", COM 32183/2015/2/RH1, de 18/02/2019, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/Dictamenes/2019/VAbramovich/marzo/Masri_Alberto_COM_32183_2015_2RH1.pdf

> "(...) en el precedente registrado en Fallos: 338:1344, 'Consumidores Financieros', también en ocasión de resolver una petición relativa a la exención del depósito previsto por el artículo 286 del citado ordenamiento, la Corte Suprema señaló que '... la gratuidad del proceso judicial configura una prerrogativa reconocida al consumidor dada su condición de tal, con el objeto de facilitar su defensa cuando se trata de reclamos originados en la relación de consumo' (considerando 6°). Al mismo tiempo, el tribunal expuso en el citado caso que una interpretación que pretenda restringir los alcances del beneficio 'no solo desconocería la pauta interpretativa que desaconseja distinguir donde la ley no distingue (Fallos: 294:74; 304:226; 333:375) sino que conspiraría contra la efectiva concreción de las garantías constitucionales establecidas a favor de los consumidores -y de las asociaciones que pretendan proteger sus intereses- a fin de posibilitar el acceso a la jurisdicción en defensa de sus derechos' (considerando 7°) (...)".

En este sentido, puntualizó que el beneficio de litigar sin gastos como instituto procesal encuentra sustento constitucional en los derechos de defensa en juicio y de igualdad ante la ley, conforme los artículos 18 y 16 de la Constitución Nacional.

A ello agregó que:

> "(...) en asuntos vinculados a una relación de consumo, el adecuado resguardo de esos derechos fundamentales debe contemplar especialmente las desventajas estructurales que enfrentan los usuarios y consumidores al procurar el acceso a los tribunales de justicia. Por ello, corresponde al Estado, en cumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 42 de la Constitución Nacional, brindar los mecanismos idóneos y efectivos para nivelar y compensar esas desventajas (...)".

Concluyó entonces que:

> "(...) el beneficio de justicia gratuita del artículo 53 de la ley 24.240, con el alcance que aquí se propicia -similar en amplitud al beneficio de litigar sin gastos-, configura el mecanismo procesal particular elegido por el legislador para asegurar el acceso a la jurisdicción en condiciones de igualdad en asuntos de consumo. Refuerzan esa tesitura la innegable finalidad de protección que acuerda la ley 24.240 y la propia literalidad de su artículo 53. En efecto, esa norma presume la carencia de recursos e invierte la carga probatoria de la solvencia, extremo que cobra sentido si se admite que la dispensa provisional incluye la de soportar los gastos que la tramitación del proceso origine (...)".

Sentencia CSJN (2024)[40]

En su sentencia del 8 de octubre de 2024, la Corte Suprema de Justicia de la Nación, de conformidad con lo dictaminado por el Procurador Fiscal, resolvió hacer lugar a la queja, declarar procedente el recurso extraordinario y dejar sin efecto la sentencia apelada.

ADDUC y otros c/ AYSA S.A. s/ proceso de conocimiento[41]

Síntesis

La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal declaró desierto el recurso interpuesto por las asociaciones de consumidores accionantes, en tanto no contenía un análisis serio, concreto y crítico de la resolución recurrida, y, en consecuencia, confirmó la decisión de primera instancia que había declarado la caducidad de la instancia.

Contra esa decisión, “Consumidores Libres Cooperativa Limitada de Provisión de Servicios de Acción Comunitaria, Unión de Usuarios y Consumidores” y la “Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores” interpusieron recurso extraordinario, cuya denegación dio lugar a la presentación de la queja.

En lo sustancial, los actores se agraviaron porque consideraron que la sentencia recurrida rechazó la aplicación del artículo 52 in fine de la ley N° 24.240 que establece que la acción promovida por una asociación de consumidores que es desistida o abandonada debe ser continuada por el Ministerio Público Fiscal, así como también que la imposición de las costas a las asociaciones actoras es contraria a las previsiones del artículo 55 de la referida norma.

40. CSJN, “Recurso Queja N° 2 - MASRI, ALBERTO OSVALDO ELIAS Y OTROS c/ SWISS MEDICAL S.A. s/ORDINARIO”, COM 032183/2015/2/RH001, de 08/10/2024, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=8019101

41. “ADDUC Y OTROS C/ AYSA S.A. S/ PROCESO DE CONOCIMIENTO”, CAF 17990/2012/1/RH1, de 26/04/2016, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2016/VAbramovich/abril/ADDUC_CAF_17990_2012.pdf

Dictamen PGN (2016)[42]

En su dictamen del 26 de abril de 2016, el Procurador Fiscal ante la CSJN, Víctor Abramovich, dictaminó que, de acuerdo a la doctrina de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, las resoluciones que declaran desierto un recurso ante el Tribunal de alzada no son, debido a su naturaleza fáctica y procesal, impugnables por la vía del artículo 14 de la Ley N° 48, salvo que lo decidido revele un exceso ritual susceptible de frustrar la garantía de la defensa en juicio.

Sobre la base de tal criterio, y respecto al fondo del asunto, opinó que en el caso no concurrían los supuestos de excepción que permitían revisar la sentencia apelada. En este sentido, destacó que respecto al agravio sobre la intervención del Ministerio Público Fiscal, y en contraposición a lo alegado por los accionantes, se cumplió con lo previsto por el artículo 52 de la Ley N° 24.240. En consecuencia, estimó que la participación del Ministerio Público en el proceso ya había sido suscitada.

No obstante, opinó que sí correspondía admitir la queja en lo relativo a la imposición de costas. Esto, en virtud de que la sentencia recurrida no constituía una derivación razonada del derecho vigente, y debía ser dejada sin efecto en base a la doctrina de la arbitrariedad.

En particular, en cuanto al agravio admitido, entendió que:

> "(...) El artículo 55, último párrafo de la ley 24.240 otorga a las acciones judiciales iniciadas en defensa de los intereses de incidencia colectiva el beneficio de justicia gratuita. Asimismo, advierto que la ley 24.240, reglamentaria del artículo 42 de la Constitución Nacional, se caracteriza como una norma de orden público (artículo 65, ley 24.240) (...)".

Además argumentó que:

> "(...) la Corte Suprema entendió que no correspondía la imposición de costas en el marco de recursos llevados a su conocimiento en acciones que propenden a la protección de derechos de usuarios y consumidores (U. 66. XLVI, 'Unión de Usuarios y Consumidores y otros el Banca Nazionale del Lavoro SA si sumarísimo', sentencia del 11 de octubre de 2011; Fallos: 335:1080; U. 10. XLIX, 'Unión de Usuarios y Consumidores c/ Nuevo Banco de Entre Ríos SA s/ordinario', sentencia del 30 de

42. En igual sentido dictaminó la Procuración General de la Nación en "Asociación de Consumidores y Usuarios de la Argentina c/ Toyota Argentina S.A. s/ ordinario", COM 25153/2019/CS1 y COM 25153/2019/2/RH2, del 01/04/2025, y en "Recurso Queja N° 1 - Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur (Proconsumer) c/ Peugeot Citroën Argentina S.A. y otros s/ ordinario", COM 11618/2020/1/RH1, del 19/03/2026, disponibles respectivamente en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2025/VAbramovich/abril/Asociacion_COM_25153_2019_CS1.pdf y https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2026/VAbramovich/marzo/Recurso_queja_COM_11618_2020_1RH1.pdf

> diciembre de 2014; A. 566. XLVIII, 'Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur c/ Loma Negra Cía. Industrial Argentina SA y otros', sentencia del 10 de febrero de 2015; P. 443. XLVII, 'Padec Prevención Asesoramiento y Defensa del Consumidor c/ Cablevisión SA si cumplimiento de contrato', sentencia del 22 de diciembre de 2015) (...)".

Igualmente, sostuvo que:

> "(...) en el precedente (...) 'Recurso de hecho deducido por la actora en la causa Consumidores Financieros Asociación Civil p/ su Defensa c/ Nación Seguros SA s/ ordinario' (...), señaló el máximo tribunal -en ocasión de resolver una petición relativa a la exención del depósito previsto por el artículo 286 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación- que '... la gratuidad del proceso judicial configura una prerrogativa reconocida al consumidor dada su condición de tal, con el objeto de facilitar su defensa cuando se trata de reclamos originados en la relación de consumo' (considerando 6) (...)".

De esta forma, consideró que:

> "(...) '... el otorgamiento del beneficio no aparece condicionado por el resultado final del pleito, pues la norma lo prevé 'para todas las acciones iniciadas en defensa de intereses colectivos'' (considerando 7). Y concluyó que 'una interpretación que pretenda restringir los alcances del precepto no solo desconocería la pauta interpretativa que desaconseja distinguir donde la ley no distingue (Fallos: 294:74; 304:226; 333:375) sino que conspiraría contra la efectiva concreción de las garantías constitucionales establecidas a favor de los consumidores -y de las asociaciones que pretendan proteger sus intereses- a fin de posibilitar el acceso a la jurisdicción en defensa de sus derechos' (...)".

En virtud de lo anterior, opinó que las asociaciones accionantes habían acreditado que la sentencia recurrida no constituía una derivación razonada del derecho vigente con arreglo a las circunstancias del caso, por lo que debía ser dejada sin efecto en base a la doctrina de la arbitrariedad en lo que respecta a la imposición de costas.

Sentencia CSJN (2021)[43]

En su sentencia del 14 de octubre de 2021, la Corte Suprema de Justicia de la Nación, de

43. Fallos: 344:2835, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=7695091

conformidad con lo dictaminado por el Procurador Fiscal, resolvió hacer lugar parcialmente a la queja, declarar procedente, con igual alcance, el recurso extraordinario y dejar sin efecto la sentencia apelada en lo concerniente a la imposición de costas.

VII. Acceso y deber de suministrar datos e información en las relaciones de consumo

Incidente nº 3 - Municipalidad de Río Grande c/ Estado Nacional - Ministerio de Economía - Secretaría de Comercio[44]

Síntesis

La Cámara Federal de Apelaciones de Comodoro Rivadavia revocó la decisión de la instancia anterior y, en consecuencia, rechazó la acción de amparo deducida por la Municipalidad de Rio Grande contra el Estado Nacional, con el objeto de que se declare la inconstitucionalidad de la resolución de la Secretaría de Industria y Comercio de la Nación 267/2024. No obstante, dispuso la inaplicabilidad temporal de la referida norma por el plazo de 90 días corridos, para que el ente municipal ajuste su conducta al régimen allí establecido.

La Municipalidad de Río Grande promovió un amparo contra el Estado Nacional para que se declarara la inconstitucionalidad de la Resolución 267/2024 de la Secretaría de Industria y Comercio. La norma prohibía que los proveedores incluyan en las facturas de bienes y servicios conceptos que no correspondan a la prestación contratada.

El municipio cuestionó que esa regla impidiera cobrar, junto con la factura de electricidad, la tasa municipal de alumbrado público. Sostuvo que la modalidad de cobro tenía una efectividad cercana al 97% y que su modificación perjudicaría la recaudación y la prestación de servicios municipales.

La Cámara Federal de Apelaciones de Comodoro Rivadavia consideró que la inclusión conjunta de conceptos dificultaba a los usuarios distinguir qué importe correspondía al servicio eléctrico y cuál a la tasa, y que la imposibilidad práctica de pagar los rubros por separado afectaba sus derechos. El municipio interpuso recurso extraordinario, concedido por la alzada, e invocó la autonomía municipal reconocida por los artículos 5 y 123 de la Constitución Nacional.

44. "Incidente nº 3 - Municipalidad de Río Grande c/ Estado Nacional - Ministerio de Economía - Secretaría de Comercio", FCR 10835/2024/3/CS1, del 06/06/2026, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2026/LMonti/julio/Indicente_Actor_FCR_10835_2024_3CS1.pdf

Dictamen PGN (2026)

En su dictamen del 6 de junio de 2026, la Procuradora Fiscal ante la CSJN, Laura M. Monti, dictaminó que correspondía rechazar el recurso extraordinario interpuesto y confirmar la sentencia recurrida.

En primer lugar, indicó que:

> "(...) corresponde señalar que el municipio cuestiona la mencionada resolución por entender que viola la autonomía municipal consagrada en los arts. 5° y 123 de la Carta Magna. Así, sostiene que dicho reglamento le impide percibir la tasa municipal de alumbrado público a través de su inclusión en la factura que emite la Cooperativa de Servicios Públicos y Vivienda de Río Grande (la "Cooperativa", en adelante), que tiene a su cargo el servicio de distribución de energía eléctrica en el ejido de la comuna de Río Grande, lo que -a su parecer- vulnera su autonomía (...)".

Asimismo, analizó la ley N° 24.240 que tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario y sus definiciones de "consumidor", "relación de consumo" y "servicios públicos domiciliarios". Luego aclara que la Secretaría de Industria y Comercio es el organismo de control de la ley asignado por el Congreso Nacional y que la misma norma en su artículo 43 establece las facultades de la autoridad administrativa.

En base a eso, afirmó que:

> "(...) la ley 24.240 se aplica a los servicios públicos de modo directo, tal como surge del tercer párrafo del art. 25, antes transcripto. (...) De los debates parlamentarios surge, entonces, que la intención de los congresistas ha sido integrar, en igual jerarquía, la ley 24.240 y las normas específicas que rigen los servicios públicos en un subsistema regulatorio que tiene en miras la protección de los intereses de los usuarios. (...) el vínculo entre el prestador del servicio público y el usuario es calificado por el legislador como una relación de consumo que se rige por la ley 24.240 y sus reglamentaciones, sin perjuicio de que el proveedor también se halle alcanzado por otras normas específicas (arts. 3° y 31 de la ley 24.240) (...)".

Asimismo, recordó, de acuerdo con la postura adoptada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación que:

> "(...) en Fallos: 343:2255, en el que declaró arbitrario un pronunciamiento judicial a raíz de no haber ponderado la aplicación de determinados preceptos de la ley 24.240 en el marco de la prestación del servicio público de distribución de gas

> natural. Como tercer punto, la SIYC, de acuerdo con lo estipulado en el art. 43, inc. a), de la ley 24.240, ha sido investida de atribuciones suficientes para elaborar políticas tendientes a resguardar los intereses de los consumidores a través de la emisión de resoluciones de alcance general. (...) en cuarto lugar, cabe agregar que la ley 24.240 es de orden público y tiene vigencia en todo el territorio nacional (...)".

De este modo afirmó que:

> "(...) la SIYC actuó dentro del marco de las atribuciones que le confiere la ley 24.240 pues, a través de su resolución 267/2024, estableció una directriz general sobre un aspecto de la relación jurídica de consumo existente entre el prestador y el usuario final, como es el atinente a la facturación del servicio. Tal solución, a mi modo de ver, permite descartar la falta de competencia del organismo nacional o la denuncia de indebida injerencia de éste en cuestiones referentes al derecho público local (...)".

En segundo lugar, procedió a examinar si la resolución cuestionada importó una intromisión en la autonomía del municipio. Sobre esa situación, argumentó que:

> "(...) V.E. ha sido claro al explicar que el art. 123 de la Constitución Nacional -incorporado por la reforma de 1994- no confiere a los municipios el poder de reglar las materias que le son propias sin sujeción a límite alguno. La cláusula constitucional les reconoce autonomía en los órdenes "institucional, político, administrativo, económico y financiero" e impone a las provincias la obligación de asegurarla, pero deja librado a la reglamentación que éstas realicen la determinación de su "alcance y contenido" (Fallos: 325:1249; 327:4103; 346:1426). Se admite así un marco de autonomía municipal cuyos contornos deben ser delineados por las provincias, con el fin de coordinar el ejercicio de los poderes que éstas conservan (artículos 121, 122, 124 y 125 de la Constitución Nacional) con el mayor grado posible de atribuciones municipales en los ámbitos de actuación mencionados por el artículo 123 (Fallos: 325:1249; 327:4103) (...)".

Luego, indicó que:

> "(...) la resolución SIYC 267/2024, en cuanto limita la inclusión de conceptos ajenos al bien o servicio prestado en los comprobantes emitidos por sus proveedores, no evidencia un avasallamiento de la autonomía municipal en los términos exigidos por la inveterada jurisprudencia del Tribunal (...)".

En tercer lugar, señaló que:

> "(...) si bien el municipio afirma que la imposibilidad de incorporar el monto correspondiente a la tasa de alumbrado público en la factura del servicio de energía eléctrica "implicaría disminuir la recaudación" y "que la voluntad de pago por ese concepto se concretiza en más del 97%", por lo que el desdoblamiento de la facturación generaría "una considerable merma... del recurso en cuestión", tales aseveraciones no permiten colegir, ni mucho menos tener por demostrado, que la resolución que aquí se impugna comprometa su existencia patrimonial (Fallos: 325:1249), afecte sus condiciones mínimas de funcionamiento (Fallos: 312:326), ni contraríe la Constitución Nacional (Fallos: 314:495; Fallos: 346:1426, entre otros) (....)".

Por otro lado, en relación al agravio del municipio actor sostuvo que:

> "(...) la resolución SIyC 267/2024, como acertadamente lo destaca la sentencia de Cámara, no contiene previsión alguna que se erija como un obstáculo para que el Municipio de Rio Grande continúe con la recaudación de su tasa de alumbrado público a través del régimen de percepción que estime pertinente, en tanto su mecanismo de cobro no contemple la inclusión de dicho tributo en el comprobante del servicio eléctrico, toda vez que ello, a juicio de la autoridad nacional de aplicación de la ley 24.240, resulta violatoria de los derechos de los usuarios (...)".

Finalmente, afirmó que:

> "(...) los poderes locales no pueden amparar una conducta que interfiera en la satisfacción de un interés público nacional (Fallos: 263:437), ni justifiquen la prescindencia de la solidaridad requerida por el destino común de la Nación toda (Fallos: 257:159; 270:11). El sistema federal importa asignación de competencias a las jurisdicciones federal y provincial; ello no implica, por cierto, subordinación de los estados particulares al gobierno central, pero sí coordinación de esfuerzos y funciones dirigidos al bien común general, tarea en la que ambos han de colaborar para la consecución eficaz de aquel fin. No debe verse aquí enfrentamiento de poderes, sino unión de ellos, en vista de metas comunes (Fallos: 304:1186) (...)".

En cuarto lugar, analizó que:

> "(...) Desde esa perspectiva, no advierto que la resolución SIYC 267/2024 se aparte del fin que requirió su establecimiento -evitar que los consumidores se confundan acerca de la verdadera naturaleza de los servicios contratados y sus

> precios-, ni que la decisión adoptada exhiba una manifiesta iniquidad al establecer que no podrán incluirse en los comprobantes emitidos por los proveedores sumas o conceptos ajenos a las prestaciones que ellos realizan. Frente a ello, los embates de la demandada fundados únicamente en una hipotética caída en la recaudación de la tasa de alumbrado público lucen insuficientes a poco que se repare que no ha explicado las razones por las cuales se ve impedida de recurrir a otros mecanismos de cobro, voluntarios o compulsivos, en uso de las amplias facultades que la tradicional jurisprudencia del Tribunal ha reconocido al Estado para asegurar la oportuna verificación, fiscalización y percepción de sus tributos (arg. Fallos: 314:1376; 316:1190; 324:3345, entre otros) (...)".

En relación a los derechos de los consumidores también indicó que:

> "(...) agravia también a la actora que la sentencia recurrida haya sostenido que los derechos de los consumidores resultaron vulnerados, cuando, según afirma, la factura emitida por la cooperativa establece de modo claro y preciso el ítem referido al cobro de la tasa. En mi parecer, lo resuelto por el a quo -en cuanto tuvo por acreditada la afectación de los usuarios ante la imposibilidad de abonar en forma independiente los distintos conceptos involucrados (...)".

Por todo ello, concluyó que:

> "(...) los agravios del recurrente sólo traducen una mera discrepancia con la valoración del material probatorio utilizado por los jueces de la causa, no cubierta por la tacha de arbitrariedad que sostiene el remedio federal (Fallos: 280:320; 295:165; 297:333), cuyo carácter excepcional no tiende a sustituir a los magistrados cuando deciden cuestiones que le son privativas (Fallos: 347:273; 295:356; 297:173), aun cuando se invoque error en la solución del caso (Fallos: 296:82, 445; 302:1030), razones por las cuales pienso que el recurso extraordinario debe ser denegado en este aspecto (...)".

Sentencia CSJN

Al momento de la publicación de este trabajo la Corte Suprema de Justicia de la Nación no se ha expedido al respecto.

Gamiz, Rosina Soledad c/ OSDE s/ sumarísimo[45]

Síntesis

La Sala II de la Cámara Federal de Apelaciones de Salta, confirmó la sentencia de primera instancia que admitió parcialmente la acción, y en consecuencia, ordenó a OSDE que se abstenga de aumentar la cuota de la actora en razón de haber alcanzado la edad de 36 años, hasta que acredite que el monto resultante del incremento se encuentra debidamente autorizado por la Superintendencia de Servicios de Salud, de conformidad con lo previsto en la "Ley de Medicina Prepaga" —Ley N° 26.682— y su reglamentación.

La actora, afiliada a OSDE, cuestionó el aumento de la cuota que la empresa le comunicó al acercarse a los 36 años. El contrato contemplaba incrementos vinculados con el cambio de franja etaria, pero no precisaba el porcentaje que se aplicaría, la base para calcularlo ni las condiciones que determinarían la variación concreta. La afiliada sostuvo que esa falta de previsibilidad impedía conocer desde el inicio el costo real y futuro del servicio contratado.

El Tribunal confirmó la decisión que ordenó a OSDE abstenerse de cobrar el aumento hasta acreditar la autorización correspondiente de la autoridad de aplicación.

La Procuración General de la Nación tomo vista para opinar si bastaba con que el contrato mencionara genéricamente aumentos por edad o si el proveedor debía brindar información suficiente y someter a control regulatorio la modificación de la cuota.

Dictamen (2024)

En su dictamen del 31 de octubre de 2024, el Procurador Fiscal ante la CSJN, Víctor Abramovich, dictaminó que correspondía declarar la admisibilidad formal del recurso extraordinario interpuesto y confirmar la sentencia apelada.
En primer lugar, señalo que:

> "(...) la cuestión federal en debate consiste en determinar si, a la luz de la Ley de Medicina Prepaga y sus disposiciones reglamentarias, la demandada se encontraba autorizada a establecer el aumento de la cuota por franja etaria cuestionado por la actora (...)".

45. "Gamiz, Rosina Soledad c/ OSDE s/ sumarísimo", FSA 1234/2021/CA1-CS1, del 31/10/2024, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2024/VAbramovich/octubre/Gamiz_Rosina_FSA_1234_2021_CA1-CS1.pdf

Asimismo advirtió, que:

> "(...) la Ley de Medicina Prepaga solo autoriza un tratamiento diferenciado en razón de la edad en los términos que surgen de sus artículos 12 y 17. Se explicó que esas normas establecen un conjunto de protecciones y salvaguardas a tenor de las cuales únicamente se autoriza a establecer precios diferenciales por franja etaria cuando estos hubieren sido expresamente establecidos al momento de contratación del plan, con un tope máximo en la variación, y siempre que no afectaren a personas mayores con más de 10 años de afiliación (...)".

Al respecto, agregó que:

> "(...) el requisito de que los precios diferenciales deban ser determinados en el momento mismo de la contratación procura resguardar la garantía de previsibilidad. Esta garantía tiene por objeto asegurar que, al decidir afiliarse a un plan de salud, la persona cuente con suficiente información sobre la modalidad de contratación, de modo que no resulte sorprendida, en el futuro, por cambios abruptos en las cuotas, o en las condiciones de afiliación, como consecuencia de su ciclo de vida. Se remarcó también que la norma no avala reglas ambiguas que hagan imprevisible el costo de la cuota que deberá afrontar un afiliado para mantener las prestaciones contratadas durante el curso de la relación contractual, sino que, por el contrario, exige que las cláusulas respectivas sean formuladas con una precisión tal, que permita al afiliado anticipar el valor de la cuota durante toda la vigencia del contrato –informando entre otras cuestiones, el porcentaje de variación, el momento en que se aplicará, en qué condiciones, etc. (...)".

Sobre ello, argumentó que:

> "(...) Ese requisito de previsibilidad hace efectivo el derecho de los usuarios y consumidores a una información adecuada y veraz y a la protección de sus intereses económicos de base constitucional (art. 42, CN). También el derecho a la salud (art. 75, inc. 22, de la Constitución Nacional; art. 12, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; entre otros) que comprende tanto la accesibilidad económica como la accesibilidad de la información esto es, el derecho 6 de solicitar, recibir y difundir información acerca de las cuestiones vinculadas con esa temática y en el que la información es concebida como un factor determinante de la salud (Comité DESC, Observación General 14, párrs. 11 y 12; ver en sentido similar Fallos: 340:1111, "Boston Medical" y el dictamen de esta Procuración General de la Nación en CCF 6216/2019/CS1, "Toscano, Elsa Beatriz c/ OSOCNA y otro s/ amparo de salud, y sus citas del 15/2/2024) (...)".

En ese sentido, afirmó que:

> "(...) Tal como se destacó en el debate parlamentario que precedió a la sanción de la ley, la asimetría en la información es un rasgo del sistema de medicina prepaga que permite que las empresas preserven para sí el conocimiento del sector y excluyan al consumidor de la información para la toma de decisiones, lo que conduce a que el afiliado quede transformado en un usuario cautivo de las prestadoras que determinan la demanda y fijan los precios (...)".

En particular, sostuvo que:

> "(...)si bien la demandada refiere que se trata de un supuesto de aumento por franja etaria previsto en el contrato de afiliación, de la lectura del contrato queda evidenciado que éste careció de la precisión requerida, por lo que no satisface el recaudo básico de información que impone el artículo 17 de ley 26.682 (...) ante la ausencia de una previsión contractual precisa al momento de la afiliación, cualquier variación posterior de la cuota para establecer un precio diferencial por edad importa una modificación unilateral de la ecuación económica del contrato inicial que, como tal, debió haber 8 sido autorizada por la autoridad de aplicación en los términos del artículo 5 inciso f) de la ley 26.682 y su norma reglamentaria (...)".

Sentencia CSJN

Al momento de la publicación de este trabajo la Corte Suprema de Justicia de la Nación no se ha expedido al respecto.

Abarca, Walter José y otros c/ Estado Nacional[46]

Síntesis

La Cámara Federal de Apelaciones de La Plata revocó la decisión de primera instancia y concedió una medida cautelar que suspendió por tres meses la aplicación de resoluciones del Ministerio de Energía y Minería de la Nación y del Ente Nacional Regulador de la

46. "ABARCA, WALTER JOSÉ Y OTROS C/ ESTADO NACIONAL", FLP 1319/2016/CS1, de 05/09/2016, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2016/AGilsCarbo/septiembre/Abarca_Walter_FLP_1319_2016.pdf

Electricidad en la Provincia de Buenos Aires, las cuales dispusieron un incremento de la tarifa de energía eléctrica que debían afrontar los usuarios para acceder a ese servicio básico.

La medida fue solicitada en el marco de una acción de amparo presentada por diputados provinciales, usuarios y asociaciones, quienes denunciaron aumentos tarifarios "exorbitantes" sin la previa realización de audiencias públicas. Fundaron su pretensión en el artículo 42 de la Constitución de la Nación.

El Tribunal consideró que existía verosimilitud en el derecho, dado que no se había garantizado la participación ciudadana, y peligro en la demora, por el riesgo de interrupción del servicio ante la imposibilidad de pago.

Contra esa resolución, el Ministerio de Energía y Minería de la Nación y del Ente Nacional Regulador de la Electricidad interpusieron recursos extraordinarios.

Dictamen PGN (2016)

En su dictamen del 5 de septiembre de 2016, la entonces Procuradora General de la Nación, Alejandra Gils Carbó, dictaminó que correspondía rechazar los recursos interpuestos y confirmar la decisión apelada.

Con relación a la verosimilitud del derecho invocado, en particular, se refirió a que:

> "(...) es pertinente destacar que el artículo 42 de la Constitución Nacional, incorporado en la reforma de 1994, otorgó máxima jerarquía a los derechos de información, consulta y participación de los usuarios y consumidores como así también a la protección de sus intereses económicos (...)".

En alusión a esa norma constitucional, explicó que:

> "(...) la Corte Suprema expuso recientemente que 'en materia tarifaria la participación de los usuarios de un servicio público no se satisface con la mera notificación de una tarifa ya establecida. (...) [E]s imperativo constitucional garantizar la participación ciudadana en instancias públicas de discusión y debate susceptibles de ser ponderadas por la autoridad de aplicación al momento de la fijación del precio del servicio' ('Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otros c/ Ministerio de Energía y Minería s/ amparo colectivo', FLP 839912016/CS1, sentencia del 18 de agosto de 2016, considerando 18°, voto de los jueces Lorenzetti y Highton de Nolasco y considerando 14°, voto

del Juez Maqueda; en adelante, 'CEPIS') (...)".

Asimismo, argumentó que:

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

Respecto a la "Ley de Energía eléctrica" —Ley N° 24.065—[47], expuso que:

> "(...) la audiencia pública es, en definitiva, uno de los mecanismos establecidos a fin de proteger los intereses económicos de los usuarios y consumidores (art. 42, Constitución Nacional). La tutela de esos intereses económicos se encuentra asimismo receptada en el deber de fijar tarifas justas y razonables (arts. 2, inc. d y 40, inc. d, ley 24.065), esto es, que observen los principios de transparencia, certeza, previsibilidad, gradualidad y razonabilidad ('CEPIS', considerando 32°, voto de los jueces Lorenzetti y Highton de Nolasco y considerando 32°, voto del Juez Maqueda) (...)".

En tal sentido, indicó que:

> "(...) no puede obviarse que la fijación de tarifas irrazonables puede afectar el acceso de usuarios y consumidores al servicio básico de energía eléctrica, comprometiendo el goce de derechos humanos y fundamentales reconocidos en la Constitución Nacional y en los instrumentos internacionales (...)".

Además, alegó que:

> "(...) por un lado, se halla involucrada la protección del derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, que comprende alimentación y vivienda adecuados, así como una mejora continua de las condiciones de existencia (arts. 14 bis y 75, inc. 22, Constitución Nacional; art. 11, Pacto Internacional de

47. Ley N° 24.065 "Ley de Energía eléctrica", sancionada el 19/12/1991, promulgada parcialmente el 03/01/1992, y publicada en el B.O. del 16/01/1992.

> Derechos Económicos, Sociales y Culturales; y art. 11, Protocolo de San Salvador). En particular, el servicio público domiciliario de energía eléctrica es un servicio indispensable para la salud y la vida digna, que está expresamente comprendido dentro de la noción de vivienda adecuada desarrollada por el sistema de protección de derechos humanos de las Naciones Unidas (Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Observación General nro. 4, párr. 8) (...) Por otro lado, se encuentra en juego la protección del derecho a trabajar, a comerciar y ejercer toda industria lícita, entre otros derechos fundamentales (arts. 14, 14 bis y 75, inc. 22, Constitución Nacional). El acceso al servicio básico de electricidad es indispensable para la continuidad de la actividad económica de los comerciantes, las empresas -en especial, las pequeñas y medianas-, las fábricas recuperadas y las cooperativas, de las cuales depende en gran medida la conservación de las fuentes de trabajo (...)".

También, afirmó que:

> "(...) el derecho constitucional a la participación no puede ser negado sobre la base de que se trata de una tarifa transitoria y que, en esa circunstancia, la normativa de emergencia -en especial la ley 25.790- habría desplazado la exigencia de audiencia pública. Según surge del acotado marco cognoscitivo de esta instancia cautelar, las resoluciones aquí controvertidas dispusieron un aumento significativo que impacta, de manera inmediata e irreversible, en el acceso de los usuarios y consumidores a un servicio básico y en la planificación de gastos familiares y costos empresariales. Desde el punto de vista de los usuarios, ello descarta el carácter transitorio que le atribuyen los recurrentes a las medidas cuestionadas (...)".

Concluyó que las audiencias celebradas en el año 2005 no constituyeron una instancia de información, consulta y participación suficiente puesto que allí no se informó, deliberó ni se oyó a los usuarios y consumidores.

Sentencia CSJN (2016)[48]

En su sentencia del 6 de septiembre de 2016, la Corte Suprema de Justicia de la Nación resolvió declarar admisibles los recursos extraordinarios y revocar la sentencia apelada.

48. Fallos: 339:1223, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=7331662

Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otros c/ Ministerio de Energía y Minería s/ Amparo colectivo[49]

Síntesis

La Cámara Federal de Apelaciones de La Plata revocó la sentencia de primera instancia, declaró la nulidad de resoluciones del Ministerio de Energía y Minería de la Nación y ordenó retrotraer las tarifas de gas a los valores vigentes antes de su dictado.

Fundamentó su decisión en la ausencia de audiencia pública previa, exigida por el artículo 42 de la Constitución Nacional y la "Ley de Gas natural" —Ley N° 24.076—.[50]

Contra esa decisión, el Ministerio de Energía y Minería de la Nación interpuso recurso extraordinario federal.

Dictamen PGN (2016)

En su dictamen del 17 de agosto de 2016, la entonces Procuradora General de la Nación, Alejandra Gils Carbó, dictaminó que correspondía rechazar el recurso extraordinario interpuesto y confirmar la sentencia apelada.

Entre sus argumentos, explicó que:

> "(...) la sentencia recurrida interpretó adecuadamente el derecho federal vigente al concluir que el aumento tarifario no pudo ser válidamente implementado sin la realización previa de una audiencia pública dado que la Ley 24.076 de Gas Natural impone ese mecanismo como herramienta para garantizar el derecho constitucional de información, consulta y participación de los usuarios y consumidores previsto en el artículo 42 de la Constitución Nacional (...)".

En este sentido, sostuvo que la ley N° 24.076 dispone expresamente la realización de una audiencia pública en forma previa a la adopción de ciertas decisiones en materia tarifaria:

> "(...) fijan también como objetivo la determinación de tarifas justas y razonables, a la vez que consagran los principios de accesibilidad, gradualidad, coherencia,

49. "CENTRO DE ESTUDIOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y LA SOLIDARIDAD Y OTROS C/ MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA S/ AMPARO COLECTIVO", FLP 8399/2016/CS1, de 17/08/2016, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2016/AGilsCarbo/agosto/Centro_de_Estudio_FLP_8399_2016.pdf

50. Ley N° 24.0796 "Ley de Gas natural", sancionada el 20/05/1992, promulgada parcialmente el 09/06/1992, y publicada en el B.O. del 12/06/1992.

> progresividad y previsibilidad (arts. 2 inc. d, y 38, incs. c y d, ley 24.076; art. 42, decreto reglamentario 1738/1992) (...) A su vez, el artículo 42 de la Constitución Nacional, incorporado en la reforma de 1994, otorgó máxima jerarquía a los derechos de información, consulta y participación de los usuarios y consumidores como así también a la protección de sus intereses económicos, que, en el ámbito del servicio de gas, están implementados por la ley 24.076 y sus disposiciones reglamentarias (...)".

De esta manera, agregó que:

> "(...) Tales aspectos demuestran que la postura del Estado Nacional -orientada a excluir del ámbito de la audiencia pública las cuestiones vinculadas al precio del gas en PIST- implica restringir sustancialmente la eficacia de la audiencia pública para garantizar los derechos constitucionales de información, consulta y participación de los usuarios pues, de ese modo, se recorta el debate sobre la accesibilidad, gradualidad, coherencia, progresividad y previsibilidad sobre el componente más determinante de la tarifa final en el marco de un aumento extraordinario (...)".

Asimismo, recordó la relevancia de la audiencia pública que:

> "(...) configura una instancia de participación ciudadana que favorece la democratización de las decisiones, la formación de consensos, la transparencia y la publicidad de los actos y los procedimientos, lo que, en definitiva, fomenta el control social. Según destaca en sus considerandos el Decreto 1172/2003 de Acceso a la Información Pública, que regula el procedimiento de audiencia pública, 'debe darse un lugar primordial a los mecanismos que incrementan la transparencia de los actos de gobierno, a los que permiten un igualitario acceso a la información y a los que amplían la participación de la sociedad en los procesos decisorios de la administración' (...)".

En este sentido, concluyó que:

> "(...) En el caso, la facultad del Poder Ejecutivo de regular las tarifas de los servicios públicos debe observar los derechos previstos por el artículo 42 de la Constitución Nacional que se refieren tanto a la información y participación, como así también a la protección de los intereses económicos y al trato digno y equitativo de usuarios y consumidores. En particular, en la regulación de las tarifas de gas, ello exige respetar la realización de una audiencia pública previa (arts. 46 y 47, ley 24.076), y la determinación de tarifas justas y razonables observando los principios de accesibilidad, gradualidad, coherencia, progresividad y previsibilidad (arts. 2, inc.

d, y 38, incs. c y d, ley 24.076; art. 42, decreto reglamentario 1738/1992) (...)".

Sentencia CSJN (2016)[51]

En su sentencia del 18 de agosto de 2016, la Corte Suprema de Justicia de la Nación resolvió declarar admisible el recurso extraordinario y confirmar parcialmente la sentencia apelada.

Padec c/ Bank Boston NA[52]

Síntesis

La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial declaró de cumplimiento imposible la sentencia de la anterior instancia que, al hacer lugar parcialmente a la demanda de la asociación PADEC, condenó a "BankBoston NA" a readecuar la cláusula relativa al cargo de mantenimiento de cuenta que cobra a sus clientes de cajas de ahorro, y dispuso el reintegro de lo cobrado por ese concepto.

Contra ese pronunciamiento, PADEC interpuso recurso extraordinario, cuya denegación ameritó la presentación de un recurso de queja.

Dictamen PGN (2015)

En su dictamen del 28 de abril de 2015, la entonces Procuradora Fiscal ante la CSJN subrogante, Irma Adriana García Netto, entendió que el recurso extraordinario interpuesto contra la sentencia definitiva de la causa fue mal denegado, por lo que correspondía hacer lugar a la queja. En particular, opinó que:

> "(...) la decisión recurrida no constituye una derivación razonada de las normas que regulan las relaciones de consumo (art. 42, Constitución Nacional; ley 24.240), así como omite considerar y decidir una cuestión conducente para la solución del caso planteada por la actora en relación con la insuficiencia de la información provista por la entidad bancaria sobre los incrementos cobrados en concepto de

51. Fallos: 339:1077, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=7327882

52. "PADEC C/ BANKBOSTON NA", S.C. P. 717, L. XLVI, de 28/04/2015, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2015/IGarcia/abril/Padec_P_717_L_XLVI.pdf

costo de mantenimiento de sus cuentas (...)".

Explicó que la sentencia apelada no dio un tratamiento adecuado al reclamo de la asociación de consumidores accionante en relación con la ilegitimidad de los incrementos del cargo de mantenimiento de cajas de ahorro dispuestos por la entidad bancaria demandada.

En efecto, sostuvo que:

> "(...) si bien la decisión recurrida señaló que el banco demandado podría haber actuado en forma cuestionable al incrementar esos cargos, concluyó erróneamente que los consumidores consintieron dicha conducta ante la falta de reclamos concretos contra esos aumentos. Ese entendimiento desconoce el carácter protectorio del derecho de defensa del consumidor y las particularidades de las relaciones de consumo que confluyen en el caso en examen, específicamente, aquellas vinculadas a la información provista por la entidad financiera (...)".

En esta línea, agregó que:

> "(...) La Cámara no tiene en cuenta que, en las relaciones de consumo, los hechos deben ser analizados de acuerdo al fin protectorio que subyace la legislación del consumidor y que se funda en la asimetría que existe entre los agentes del mercado (art. 42, Constitución Nacional; art. 1, ley 24.240). En el mismo sentido, el tribunal omite aplicar adecuadamente la ley 24.240, que, tal como sostuvo esta Procuración General de la Nación en el caso registrado en Fallos 324:4349, persigue el propósito de otorgar una mayor protección a la parte más débil en las relaciones de consumo recomponiendo el equilibrio que deben tener los vínculos entre proveedores y usuarios (...)".

Del mismo modo, argumentó que:

> "(...) las normas prevén expresamente el derecho de los consumidores a una información completa y veraz y a la protección de sus intereses económicos (art. 42, Constitución Nacional; arts. 1 y 4, ley 24.240). El deber de informar de los proveedores es más acentuado en las relaciones de consumo que en otras relaciones comerciales, e implica suministrar los datos suficientes para evitar que la otra parte incurra en error o no pueda ejercer sus derechos. El fundamento de este mayor rigor yace en el principio protectorio de los consumidores, en la igualdad negocial informativa y en la buena fe contractual (Fallos: 330:3098, voto en disidencia de los jueces Lorenzetti y Zaffaroni) (...)".

En este sentido, explicó que, en el caso, la sentencia recurrida prescindió de ese marco normativo y omitió tratar el planteo de la actora con relación a la vulneración del deber de informar. Por ello, sostuvo que:

> "(...) la sentencia no valoró el agravio de la asociación de consumidores de que el banco no suministró, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente a los usuarios respecto del aumento en los costos de mantenimiento de sus cuentas de caja de ahorro. En ese sentido, las regulaciones del Banco Central de la República Argentina (A 3042 y A 3336), que determinan, entre otras cosas, la forma en que deben ser informadas las modificaciones en las comisiones o gastos de cuentas de cajas de ahorro, debían ser interpretadas y aplicadas en forma consistente con el derecho a la información amparado por el artículo 42 de la Constitución Nacional, de modo tal de permitir que los usuarios y consumidores realicen elecciones de consumo informadas y debidamente razonadas (...)".

De esta manera, afirmó que:

> "(...) En esa situación de incertidumbre sobre la provisión de información, la Cámara consideró que el silencio de los consumidores implicó una tácita confirmación de los incrementos realizados por la entidad bancaria, desatendiendo la especial protección de los consumidores que imponen las normas que rigen las relaciones de consumo. De este modo, la decisión apelada luce arbitraria dado que analiza erróneamente el caso como si se tratara de un contrato entre partes iguales, entendiendo al mero silencio como consentimiento, sin analizar debidamente las exigencias aplicables a los contratos de consumo (...)".

Por todo lo expuesto, concluyó que la sentencia de la Cámara abordó arbitrariamente el reclamo de la asociación de consumidores dado que no constituyó una derivación razonada de las normas que regulan las relaciones de consumo y omitió considerar y decidir una cuestión conducente para la solución del caso planteado por la actora.

Sentencia CSJN (2017)[53]

En su sentencia del 14 de marzo de 2017, la Corte Suprema de Justicia de la Nación resolvió, de conformidad con lo dictaminado por la Procuradora Fiscal subrogante, hacer lugar a la queja, declarar procedente el recurso extraordinario federal y revocar la sentencia apelada.

53. Fallos: 340:172, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=7360222

VIII. Deber de seguridad y protección de consumidores y usuarios

V., M. A. y otros c/ Gas Natural Ban S.A. y otros s/ Daños y perjuicios[54]

Síntesis

La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil confirmó una sentencia de primera instancia que había admitido parcialmente una demanda por daños y perjuicios presentada por "M. A. V." y "C. A. G.", en su nombre y en representación de su hijo, "M. E. G.", contra la locadora del inmueble, "P. G. B."

La acción se fundó en la intoxicación con monóxido de carbono sufrida por la madre y el mencionado hijo, que provocó además la muerte del hijo menor, "A. J. G."

El Tribunal consideró probado que el accidente se debió a instalaciones defectuosas y antirreglamentarias en los artefactos del inmueble, lo que generó la falta de oxígeno y la acumulación de gases tóxicos.

Sin embargo, excluyó de responsabilidad a la empresa "Gas Natural Ban" S.A. y a su aseguradora, "Mapfre Argentina Seguros" S.A., al entender que el daño fue consecuencia de conexiones internas irregulares realizadas por el usuario, fuera del ámbito de control de la distribuidora.

Contra esa sentencia, la actora interpuso recurso extraordinario federal.

Dictamen PGN (2018)

En su dictamen del 4 de octubre de 2018, el Procurador Fiscal ante la CSJN, Víctor Abramovich, opinó que correspondía hacer lugar a la queja, declarar procedente el recurso extraordinario y dejar sin efecto la sentencia apelada.

Asimismo, entendió que asistía razón a la recurrente al sostener que el Tribunal valoró erróneamente los incumplimientos de "Gas Natural Ban" S.A. para eximirla de responsabilidad. Entre sus argumentos, indicó que:

> "(...) omitió considerar que la interpretación del alcance de la obligación de

54. "V., M. A. Y OTROS C/ GAS NATURAL BAN S.A. Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS", CIV 65945/2011/1/RH1, de 04/10/2018, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2018/VAbramovich/octubre/V_M_CIV_65945_2011_1RH1.pdf

> seguridad y la consecuente atribución de responsabilidad debe ser efectuada teniendo en cuenta el derecho a la seguridad previsto en la Constitución Nacional para los consumidores y usuarios, tal como lo expresó la Corte Suprema de Justicia de la Nación en 'Ledesma' (Fallos: 331:819). Allí, el tribunal puntualizó que la incorporación del vocablo seguridad en el artículo 42 de la Constitución Nacional es una decisión valorativa 'que debe guiar la conducta del Estado así como a los organizadores de actividades que, directa o indirectamente se vinculen con la vida o la salud de las personas' y 'obliga a los prestadores de servicios públicos desempeñar conductas encaminadas al cuidado de lo más valioso que existe en ella: la vida y la salud de sus habitantes, ricos o pobres, poderosos o débiles, ancianos o adolescentes, expertos o profanos' (considerando 6°). También señaló que 'los usuarios y consumidores son sujetos particularmente vulnerables a los que el constituyente decidió proteger de modo especial, y por lo tanto no corresponde exigirles la diligencia de quien celebra un contrato comercial' (considerando 7°) (...)".

De esta manera, agregó que:

> "(...) especialmente en el marco de la responsabilidad objetiva prevista en el artículo 40 de la ley 24.240 (incorporado por el arto 4° de la Ley 24.999) que establece: 'si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.' (...)".

Asimismo, indicó que:

> "(...) el a quo omitió evaluar, de manera pormenorizada, la incidencia causal que pudo haber tenido en la producción del daño la habilitación incorrecta del servicio de gas, en particular, las falencias en la instalación de los medidores, la falta de verificación de las instalaciones internas de la vivienda al momento de la habilitación del servicio y la defectuosa instalación de las cañerías, es decir, el incumplimiento de deberes de seguridad a cargo de la empresa prestadora (...)".

Por todo ello opinó que:

> "(...) en el caso media relación directa e inmediata entre lo debatido y resuelto

> y las garantías constitucionales que se dicen vulneradas (art. 15 de la ley 48), en tanto la sentencia cuestionada no dio un adecuado tratamiento a las cuestiones planteadas y omitió ponderar, a la luz del artículo 42 de la Constitución Nacional, elementos probatorios conducentes para decidir respecto de la responsabilidad de la distribuidora y, en su caso, el consecuente deber de responder de la citada en garantía (...)".

Sentencia CSJN (2020)[55]

En su sentencia del 22 de diciembre de 2020, la Corte Suprema de Justicia de la Nación, de conformidad con lo dictaminado por el Procurador Fiscal y habiendo tomado intervención la Defensoría General de la Nación, resolvió hacer lugar a la queja, declarar admisible el recurso extraordinario, y dejar sin efecto la sentencia apelada.

G. S. E. y otros c/ D. H. SRL s/ sumarísimo[56]

Síntesis

El Juzgado Nacional en lo Civil y Comercial Federal N° 7, desestimó la demanda de daños interpuesta en el marco de lo dispuesto por el artículo 53 de la ley N° 24.240 por "S. E. G.", en su nombre y, junto con su marido, "F. G. P.", en representación de su hijo menor de edad y con discapacidad, "L. E. P. G"., contra "Derudder Hnos." S.R.L., por el incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 22, inciso a), del "Sistema de protección integral de los discapacitados" —Ley N° 22.431—[57] (con las modificaciones de la ley N° 25.635), al negarse a otorgar pasajes gratuitos para viajar desde la ciudad de Salta a la Capital Federal.

Dictamen PGN (2016)

En su dictamen del 20 de diciembre de 2016, la entonces Procuradora Fiscal ante la CSJN subrogante, Irma Adriana García Netto, opinó que debía hacerse lugar a la queja, estimarse procedente el recurso extraordinario interpuesto, dejarse sin efecto la sentencia apelada y devolverse el expediente para el dictado de un nuevo pronunciamiento.
Entre sus argumentos, sostuvo que:

55. Fallos: 343:2255, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=7630241

56. "G. S. E. Y OTROS C/ D. H. SRL S/ SUMARÍSIMO", CCF 2759/2010/CS1, de 20/12/2016, disponible en: https://www.mpf.gob.ar/dictamenes/2016/IGarcia/diciembre/G_S_CCF_2759_2010.pdf

57. Ley N° 22.431 "Sistema de protección integral de discapacitados", sancionada y promulgada el 16/03/1981, y publicada en el B.O. del 20/03/1981.

> "(...) no parece razonable el rechazo del recurso de apelación con fundamento en que la parte actora no había acreditado la imposibilidad de viajar en el servicio ofrecido por la demandada para fechas posteriores, sin valorar el alcance de la obligación legalmente impuesta a la compañía de transporte, y sin determinar los hechos relevantes y conducentes que debían ser acreditados ni la distribución de la carga probatoria, considerando que se trata de una relación de consumo que involucra a un niño y que se encuentra regida, además, por normas que protegen a las personas con discapacidad (cf. leyes 22.431, 23.592 Y 24.240 -arto 37, inc. b-) (...)".

En este sentido, agregó que:

> "(...) La ponderación omitida reviste notable trascendencia ya que cierra cualquier posibilidad de revisión, con la consecuente frustración de las prerrogativas invocadas y en abierto menoscabo de la defensa en juicio de una persona con discapacidad y menor de edad. Asimismo, la posibilidad de pérdida del derecho exigía extremar la prudencia en el análisis de los elementos fácticos y jurídicos alegados (Fallos: 332:862) (...)".

Por lo tanto, concluyó que:

> "(...) correspondía estudiar la normativa aplicable a las franquicias de transporte para personas con discapacidad, las cargas probatorias y el alcance material de la proscripción en el terreno de la discriminación (Fallos: 330:2033; 333:2306; 334:1387); a la luz de lo dispuesto por el artículo 42 de la Constitución Nacional, y ponderando que se trata de una persona menor de edad con capacidad diferente, usuaria del servicio de transporte (Fallos: 333:203, esp. considerando 10°) (...)".

Sentencia CSJN (2026)[58]

En su sentencia del 16 de abril de 2026, la Corte Suprema de Justicia de la Nación resolvió que el recurso extraordinario, cuya denegación originó la queja, era inadmisible, en los términos del artículo 280 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

58. "G., S. E. y otros c/ Derudder Hnos SRL s/ sumarísimo.", CCF 2759/2010/1/RH1, de 16/04/2026, disponible en: https://sjconsulta.csjn.gov.ar/sjconsulta/documentos/verDocumentoByIdLinksJSP.html?idDocumento=8256991

Ministerio Público Fiscal de la Nación
Procuración General de la Nación

–

Av. de Mayo 760 (C1084AAP)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.
Tel.: (54-11) 4338-4300
www.mpf.gob.ar | www.fiscales.gob.ar