

PRODUCTOS DEFECTUOSOS, PÉRDIDA DE TIEMPO Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR (*)

POR ESTEBAN JAVIER ARIAS CAU Y SERGIO SEBASTIÁN BAROCELLI

Sumario: I.- Introducción. II.- Hechos. III.- Productos defectuosos y opción del consumidor para la eficacia de sus derechos. IV.- Valor tiempo como menoscabo a ser compensado al consumidor. V.- Sobre los daños: El resistido daño punitivo. VI.- Nuestra opinión. VII.- Conclusión

I.- INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo intentaremos abocarnos al análisis de un reciente fallo de la justicia rosarina que se erige como un ladrillo más en la pared en la construcción colectiva del Derecho del consumidor en la República Argentina.

En este sentido, entendemos que resultan como notas destacadas para su análisis la aplicación que realizó el tribunal en la conjugación de las normas de garantías y responsabilidad por productos defectuosos como también la especial atención que puso en la reparación del daño moral del “valor tiempo” como menoscabo a ser compensado al consumidor.

Por otra parte, también constituye otro caso en el que los tribunales rechazan la aplicación del instituto del daño punitivo o multa civil, tema de notable actualidad a razón del tratamiento por el Congreso Nacional del Proyecto de Código Civil y Comercial 2012, que entre sus reformas prevé, en principio, modificar el artículo 52 bis de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC), incorporado por la Ley N° 26.361, que consagró dicho instituto en el derecho nacional.

II.- HECHOS

De la sentencia emitida con fecha 7 de agosto de 2012, por la sala IV de la Cámara Civil y Comercial de Rosario, en los autos “Vázquez Ferreyra¹” es factible extraer los siguientes hechos:

Un consumidor adquirió un celular, de marca Motorola, a la empresa de telefonía celular Claro AMX Argentina que no funcionó correctamente dentro del período de garantía contractual y legal, pues comenzó a tener problemas al ser recargado, hasta que finalmente dejó de cargar. En consecuencia, se hicieron los reclamos extrajudiciales para obtener su arreglo, por intermedio del servicio técnico, lo que conllevó demoras al consumidor sin obtener su debida reparación. Tampoco entregó en término el aparato supuestamente ya reparado ni se ofreció su sustitución por uno nuevo de idénticas características.

Ante la falta de respuesta, promovió una demanda de daños en contra de la empresa Claro, en su carácter de vendedor directo, y en contra de Motorola en su carácter de fabricante y/o importador del aparato, persiguiendo en forma *solidaria* la sustitución del aparato, la indemnización y la aplicación de multa civil; aduciendo además “haber perdido valioso tiempo en defensa de su derecho de consumidor, al no disponer del aparato quedó incomunicado con el grupo familiar, amigos, tuvo que seguir pagando la línea aún cuando no la pudo utilizar, alegando disgustos padecidos y perdió de tiempo”. En los rubros pretendidos por la actora se

¹(*) Publicado en DJ 17/04/2013, 12.

CCiv. y Com., Rosario, Sala IV, 7/08/2012, “Vázquez Ferreyra, Roberto c. Claro AMX Argentina y otro s/daños y perjuicios”, La Ley on line: AR/JUR/40764/2012. El lector atento ya habrá advertido que el actor es el ex magistrado y reconocido jurista rosarino.

reclamó: a) Daño patrimonial: \$6.675,88; b) Daño moral: \$25.000; c) Daño punitivo o multa civil: \$50.000 (\$25.000 c/u).

La parte actora, en su ampliación de demanda, desiste de la acción en contra de Motorola, y la empresa Claro no contesta demanda lo cual deriva en la sentencia de primera instancia que acogió la demanda, haciendo lugar parcialmente al reclamo en contra de esta última empresa. En efecto, condenó a la empresa Claro a abonar la suma de \$5000 en concepto del *tiempo perdido* por el actor y \$1.675,88 por el *valor del aparato* de telefonía celular que debió adquirir en reemplazo como del subsidio perdido por el aparato anterior.

La interposición de un recurso de apelación, tanto por la actora como por la demandada, abre la vía recursiva dando origen al Expte. N° 5/2012, cuyos considerandos serán motivo de análisis a continuación.

II.1 El fallo

El tribunal de Alzada hace observaciones de tipo procesal en torno a la falta de contestación de la demanda por parte de Claro, que no serán analizadas por razones de espacio. En cuanto al fondo de la cuestión, confirma los daños patrimoniales reclamados y su cuantificación² considerándolos correctos pero reduce el daño moral a la suma de \$10.000 en virtud de considerar excesivo el monto de primera instancia.

Asimismo, rechaza la multa civil considerando que en el caso no puede proceder en virtud que “no cualquier incumplimiento contractual puede dar lugar a la condena de pago de daño punitivo, perjuicio que se vincula a la relación costo-beneficio de los co-contratantes. En el sub examine donde la demandada no entregó el aparato en término no podemos hablar de un *grave y malicioso* incumplimiento por parte de la misma que haya sido objeto de un precio cálculo de costo-beneficio por parte de la empresa y que justifique la aplicación de la figura, sin dejar de reconocer que el incumplimiento de Claro ha generado daños al actor y que podría existir un deficiente sistema de reclamo”. Además, agrega que el rubro pretendido no está relacionado con la actuación de la demandada en el juicio y debe tratarse de un “supuesto de extrema gravedad que evidencie un grave desprecio por derecho tanto individuales como supraindividuales”.

II.2 La cuantificación de los daños. Los argumentos de la Cámara

Es dable advertir que la Cámara cuestiona el monto reclamado por el consumidor en su demanda y ampliación, afirmando que “la actora reclama una cifra que solamente por capital se aproxima a \$80.000 (cercana a los U\$S 16.000,00 según cotización oficial de dicha moneda). Partiendo de dichas cifras no parece entonces que en el sub-examine por el reemplazo de telefonía de dicha naturaleza y demás accesorios requeridos, la accionante haga un ejercicio funcional y regular de su derecho (art. Art. 1071, CC)”.

Partiendo de este aserto propicia la reducción de aquellos montos otorgados por la sentencia de primera instancia, fijado la nueva condena en la cifra de \$16.675,88, comprensiva de los rubros siguientes: a) Daño material: \$6.675,88; b) Daño moral: \$10.000.

Como ya se adelantó, rechazó en el caso la procedencia de la multa civil establecida por el art. 52 bis de la ley 24.240 y sus modificaciones. En sus reflexiones sobre el tópico, sin dejar de reconocer que son opinables, concluye que: “una cosa es el daño en si mismo y otra es

² Sobre la materia recomendamos esta obra: LÓPEZ MESA, Marcelo J. – TRIGO REPRESAS, Félix A., *Tratado de la responsabilidad civil. Cuantificación del daño*, La Ley, Buenos Aires, 2006.

su cuantificación dineraria, circunstancia que escapa a un reconocimiento ficto emergente de la incontestación”. Por último, remata que los montos pretendidos “se apartan de la realidad económica del caso, del principio de ‘razonabilidad’ y ‘proporcionalidad’ que debe existir aún en los contratos de adhesión como el presente, relacionados al interés comprometido, al incumplimiento imputado y comprobado, por un lado, y, el resarcimiento que el deudor incumplidor debe prestar al acreedor demandante, por el otro costado”.

III.- PRODUCTOS DEFECTUOSOS Y OPCIÓN DEL CONSUMIDOR PARA LA EFICACIA DE SUS DERECHOS

Como bien se señalara anteriormente una de las pretensiones del consumidor, que fuera acogida por ambas instancias, consistía en la sustitución del aparato de telefonía celular adquirido más la reparación de los daños y perjuicios. Se señala, asimismo, que dicha pretensión el consumidor la emprendió tras las infructuosas gestiones en pos de la *reparación* del equipo en el servicio técnico, debido a que el equipo, a poco de ser adquirido, y dentro del plazo de garantía contractual y legal comenzó a tener problemas para ser recargado, hasta que definitivamente dejó de cargar. En otros términos, el aparato adquirido poseía un *vicio*³ que imposibilitaba su correcto funcionamiento.

De la lectura de los hechos se desprende que el consumidor optó por hacer efectiva la garantía legal establecida por el artículo 11 de la LDC, y posteriormente recurrir a la vía del artículo 17 de la LDC, pidiendo inicialmente la sustitución del bien, y posteriormente la resolución de la relación de consumo. Impetró su reclamo solidariamente contra la empresa Claro AMX Argentina SA, en su calidad de vendedor y contra Motorola, en calidad de fabricante o importador, con fundamento en el artículo 12 de la LDC. Con posterioridad, por razones que no se explicitan, desistió de la acción respecto de la segunda.

III.1 De las opciones del consumidor en materia de garantías

El régimen de garantías legales se inscribe como un supuesto del derecho a la protección de los intereses económicos, reconocido por la Constitución Nacional en el artículo 42, dentro de lo que los Stiglitz⁴ llaman un supuesto de "justicia contractual, que presupone un cumplimiento irregular de la prestación a cargo del proveedor, en tanto que la cosa objeto del intercambio presenta vicios o defectos que afectan la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento⁵".

Cuando la reparación efectuada no fuere —a juicio del consumidor— *satisfactoria* por no reunir la cosa reparada las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el artículo 17 de la LDC dispone que el consumidor tendrá derecho, a su libre elección a: 1) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa; 2) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe

³ La teoría general del contrato suministra el concepto de vicio redhibitorio, su noción, elementos y consecuencias jurídicas. Sin embargo, la noción de vicio o defecto en el régimen del consumidor es mucho más amplia que la contenida en los códigos civil y comercial, y debe ser repensada desde la óptica del primero. A tal efecto remitimos a nuestro trabajo sobre el tópico: ARIAS CÁU, Esteban J., “Estudio comparativo en torno a la responsabilidad en materia de vicios (Derecho civil vs. Derecho del consumidor)”, en LEIVA FERNÁNDEZ, Luis F.P. (Director), *Responsabilidad Civil. Homenaje al Profesor Doctor René A. Padilla*, La Ley, Buenos Aires, 2010, págs. 151-168.

⁴ STIGLITZ, Gabriel y STIGLITZ, Rubén, *Derechos y Defensa del Consumidor*, La Rocca, Buenos Aires, 1994, pág. 55.

⁵ BAROCELLI, Sergio S., “El régimen de garantías en el sistema de defensa del consumidor”, DJ 09/05/2012, pág. 15.

equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales; 3) Obtener una quita proporcional del precio. En todos los casos, agrega dicho artículo, que la *opción* por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.

En el caso, conforme los hechos relatados, resulta claro que el actor estaba habilitado a recurrir al mentado artículo 17 de la LDC, pudiendo elegir cualquiera de las opciones citadas, con más los daños y perjuicios. De la lectura del fallo se desprende que inicialmente el consumidor solicitó la sustitución del equipo (primera opción del artículo 17 de la LDC), pero finalmente se hizo lugar a la restitución de las sumas abonadas (segunda opción del artículo 17).

Cabe recordar que dichas opciones son a libre elección del consumidor, sin perjuicio que pueda ejercer posteriormente el *ius variandi*, con fundamento en una interpretación analógica con el último párrafo del artículo 1204 del Código Civil. Esto tiene su fundamento en que si el consumidor optó por la sustitución del bien y esa elección resulta de imposible cumplimiento, constituiría un supuesto de extrema injusticia, contraria a los derechos y principios del Derecho del Consumidor, negarle con posterioridad reconducir su pretensión en otra de las opciones del artículo 17 de la LDC.

Sin embargo, el ejercicio de la garantía legal es una vía, entre otras, que contaba el consumidor ante el supuesto de hecho descripto. Entendemos, por nuestra parte, que el consumidor también podría haber optado por estas otras alternativas: a) La vía del artículo 10 bis de la LDC; b) La garantía de vicios del artículo 18 de la LDC; c) La responsabilidad del artículo 40 de la LDC.

En suma, cabe afirmar que las herramientas de protección que establece el sistema de defensa del consumidor deben ser analizadas de manera concordante y *no excluyente*, teniendo en cuenta los principios protectorios y de buena fe; y con miras a garantizar al consumidor el derecho constitucional a procedimientos eficaces de resolución de conflictos. En efecto, el consumidor pretende una solución a su problema —en nuestro caso, la reparación del celular o su inmediata sustitución por otro de idénticas características—y no la promoción de un juicio, con la carga de aleatoriedad de su resultado.

III.2 La noción de vicio en el régimen del consumidor

La incorporación de diversas normas en la LDC han posibilitado a la doctrina profundizar en torno a la noción de vicio en el régimen del consumidor, que modifica sustancialmente la conceptualización de vicio *redhibitorio* que nos viene del derecho romano y que se encuentra plasmada en nuestros códigos civil y comercial. La noción es, a nuestro juicio, mucho más extensa de la allí prevista y hemos podido encontrar por lo menos nueve diferencias entre dichos regímenes.

Por nuestra parte, hemos definido la noción de vicio en el régimen protectorio de esta manera: “*Existe vicio o defecto, ya sea ostensible u oculto, al momento de perfeccionarse la relación o contrato de consumo, en los bienes o servicios que adquiera o utilice el consumidor o usuario, ya sea a título gratuito u oneroso, cuando se afecte la identidad entre lo ofrecido y lo entregado o su correcto funcionamiento, conociéndolo o no, posibilitándose a aquel exigir el cumplimiento en especie de la obligación, aceptar otro bien equivalente o bien rescindir el*

vínculo jurídico, incluyéndose siempre la acción de daños por responsabilidad integral que corresponda⁶”.

Muchas veces se ha referido a si los conceptos de "vicio" y "defecto" de la cosa son sinónimos. Sostiene Rinesi, siguiendo el derecho brasileño y comunitario, que “*la locución ‘vicio’ se debe reservar para los casos en que el producto es impropio para su uso o consumo, se encuentra alterado o, en general, es ‘inadecuado’ para el fin al que está destinado. La cosa tiene ineptitud para el uso o mala calidad. Se trata, en general, de fallas en la cantidad o calidad de los productos, aún cuando no causen daño físico al consumidor. Por contraste, la locución ‘defecto’ se reserva para los casos en que se ocasionan daños fuera del producto mismo, por ejemplo, si tiene su origen en una falta de seguridad esperada*”⁷.

En este orden de ideas, siguiendo a la legislación y doctrina comunitaria europea⁸ se suele distinguir dentro de esta concepción los defectos: 1) de *diseño*, que afectan las características del producto como una consecuencia de un error en su concepción; 2) de *fabricación*; fallas que se originan en la etapa de producción que alteran el resultado final que espera el fabricante; 3) de *información*; sobre las instrucciones que se deben brindar al usuario o consumidor sobre los riesgos que conlleva la utilización del producto o servicio para que aquél haga un uso adecuado de éstos); y 4) de *conservación*, cuando el producto es lanzado al mercado en buen estado, pero empaquetado o embasado en forma deficiente o bien no es guardado en las condiciones que debería hacerse⁹.

IV.- EL VALOR TIEMPO COMO MENOSCABO A SER COMPENSADO AL CONSUMIDOR

En nuestras sociedades contemporáneas, sobre todo en los grandes centros urbanos, el tiempo es un bien escaso y valioso. Como bien rezaba Bulwer-Lytton: “el tiempo es oro”. La complejidad de las relaciones laborales, los vínculos sociales, las extensiones geográficas, las dificultades en el tránsito y el transporte, entre muchas otras, hacen que la disponibilidad de tiempo para cumplir con las obligaciones de todo tipo se vuelva muchas veces una constante de tensión, cuando no de *stress*.

En el marco de la sociedad de consumo¹⁰, con el exponencial aumento en las relaciones de mercado, la obsolescencia programada o percibida de bienes y servicios, sumados a los incentivos de la publicidad, la moda y el crédito generalizado, han hecho explotar geométricamente en los últimos años la cantidad de operaciones de consumo que realizan los consumidores, con los consecuentes riesgos y vicisitudes. Consecuentemente, aumentan también los peligros y las conflictividades, con la también firme necesidad de recurrir al escaso tiempo para afrontar los mismos.

⁶ Conf., ARIAS CÁU, Esteban J., “Estudio comparativo en torno a la responsabilidad en materia de vicios (Derecho Civil vs. Derecho del consumidor)”, en LEIVA FERNÁNDEZ, Luis F.P. (Director), *Responsabilidad Civil. Homenaje al Profesor Doctor René A. Padilla*, La Ley, Buenos Aires, 2010, pág. 164.

⁷ RINESI, Antonio J., “Tendencias en responsabilidad por productos”, en *Revista de Derecho de Daños*, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, vol. 2001-3, pág. 303.

⁸ Según el artículo 6 de la Directiva N° 85/374/CEE, relativa a la materia de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos, modificada por la Directiva 1999/34/CE, un producto es defectuoso según el “cuando no ofrece la seguridad a la que una persona tiene legítimamente derecho, teniendo en cuenta todas las circunstancias, incluso: a) la presentación del producto; b) el uso que razonablemente pudiera esperarse del producto; c) el momento en que el producto se puso en circulación”.

⁹ Conf. WEINGARTEN, Celia y otros, *Derecho del Consumidor*, Ed. Universidad, Buenos Aires, 2007, pág. 240 y sig.

¹⁰ También denominada sociedad de consumidores. Cfr., BAUMAN, Zygmunt, *Vida de consumo*, 1ª edición, 3ª reimpresión, Fondo de cultura económica, Buenos Aires, 2011.

Se ha sostenido que la *pérdida del tiempo* resulta un perjuicio indemnizable cuando esa pérdida, ajena a su voluntad, esta originada por la acción u omisión de un tercero que cause un daño a una persona¹¹. Señala Zavala de González que resulta encomiable reconocer un daño moral por pérdida injustificada de tiempo —el cual es vida y libertad— ya que éste resulta jurídicamente significativo al margen de su función instrumental para logros existenciales y económicos. Señala la autora citada que, en estos supuestos, en la persona emerge un sentimiento de "cosificación", de: no ser tratado dignamente, aunque no haya lesión de otros intereses espirituales (es decir, ninguna particular urgencia para llegar a destino)¹². En análogo sentido Micele afirma que “la pérdida de tiempo, el impedimento al goce o libertad, la imposición de malgastar la propia vida en involuntarias tramitaciones, todos ellos son perjuicios extrapatrimoniales sin forma real de ser traducidos en dinero. Tal dificultad para medir esos perjuicios no debe ser impedimento para que los jueces dicten sentencia sobre ellos, debiendo en consecuencia, de conformidad con lo establecido por los arts. 522 y 1078 del Cód. Civil, mensurarlos en dinero¹³”.

Muchas veces, por estas cuestiones u otros incumplimientos, los consumidores deben dejar de atender sus cuestiones personales o renunciar a disponer libremente de su tiempo para embargarse en fatigosos reclamos, llamadas a centros de atención telefónica despersonalizados, cuando no a un verdadero peregrinar a oficinas de atención al cliente, servicios técnicos, organismos de defensa del consumidor, abogados, asociaciones de consumidores, etc., con las consiguientes erogaciones de traslados, costos, llamadas telefónicas, gastos administrativas, entre otros, sumado al preciado *bien* del tiempo. Otras veces, tiene que enfrascarse en largas esperas haciendo uso del deber de “antesala¹⁴”, previo a que los atiendan, profesionales expertos en el “arte de la espera”. En otra oportunidad, referido al derecho administrativo, tuvimos oportunidad de afirmar ciertas apreciaciones que pueden aplicarse *mutatis mutandis* a la pérdida de tiempo que también se produce en la actividad de las empresas privadas, y que transcribimos a continuación. “El tiempo es relativo y está sujeto a la discrecionalidad del funcionario de turno. Parece ser que no existe mayor placer que disponer del tiempo del otro. Existen innumerables ejemplos en los cuales la desidia del inferior jerárquico —muchas veces, un funcionario lego, con escasa formación y con peor sueldo— irroga perjuicios patrimoniales al Estado, que perfectamente podrían haberse evitado en la instancia administrativa, si se hubiera actuado con celeridad y eficacia¹⁵”.

Por consiguiente, corresponde que se *compense* el tiempo invertido por el consumidor en intentar resolver un incumplimiento imputable a los proveedores lo que no deja de ser, por cierto, una *traslación* de riesgos empresarios como es la idoneidad y correcto funcionamiento de los bienes que introducen en el mercado. Tiempo que, por ser escaso, el consumidor le resta a sus actividades económicas, caso que implicaría un lucro cesante (actividad laboral,

¹¹ Conf. NOVELLINO, Norberto, *En la búsqueda del tiempo perdido... e indemnizable*, La Ley: Sup. Act. 14/02/2006 , 1

¹² Conf. ZAVALA DE GONZÁLEZ, Matilde, *Los daños morales mínimos*, LA LEY 01/09/2004 , 1

¹³ MICELE, Jorge E. , *El caso del tiempo perdido*, DJ 1997-1 , 340

¹⁴ “El hacer esperar, es el pasatiempo milenario de toda persona que se siente importante desde el médico al empleado bancario, desde los políticos a los jueces. La antesala —esa apropiación del tiempo ajeno— es una metáfora muchas veces patética y siempre fastidiosa del poder”. Cfr., MUÑOZ, Guillermo A., “Los plazos” en *Procedimiento Administrativo. Jornadas Nacionales sobre Procedimiento Administrativo* organizadas por la Facultad de Derecho de la Universidad Austral, Editorial Ciencias de la Administración, Buenos Aires, 1998, pág. 41.

¹⁵ ARIAS CÁU, Esteban J., “Silencio y denegatoria tácita. Una saludable interpretación principista”, La Ley Noroeste, Año 11, N° 1, Febrero, 2007, págs. 9-22.

productiva, profesional, etc.) o, en sentido más técnico, al desarrollo de *actividades esenciales* para la vida (descanso, ocio, vida familiar y de relación) o de su *personalidad* (actividades educativas, culturales, deportivas, espirituales, recreativas, etc.)

En cuanto a su cuantificación, resulta interesante el criterio establecido por la doctrina brasileña, en la cual asocia la compensación con el valor de la hora de trabajo de la persona¹⁶. En este sentido, conforme a la cantidad de tiempo invertido en la solución del conflicto, dicho tiempo deberá ser multiplicado por el “valor hora” de la persona, conforme a su actividad o ingreso, o en caso de no desarrollar una actividad registrada o remunerada, conforme a los valores oficiales de salario mínimo vital y móvil.

V.- SOBRE LOS DAÑOS: EL RESISTIDO DAÑO PUNITIVO

Hemos sostenido con anterioridad que el Derecho de Daños argentino tiene finalidades tanto preventivas, reparadoras como punitivas¹⁷. El régimen de responsabilidad por daños en la LDC es *singular* porque, además de encontrarse integrado por el régimen general de los códigos de fondo (en particular, el código civil), tiene particularidades que permiten sostener que estamos en presencia de un verdadero *sistema*. En tal sentido, algunas de sus características son¹⁸: a) Acciones alternativas o superposición de medidas; b) Unificación del régimen responsabilizatorio, en contraposición a las órbitas contractuales y extracontractuales del régimen general; c) Unificación del plazo de prescripción liberatoria¹⁹; d) Introducción del daño punitivo²⁰ en el ordenamiento patrio; etc.

V.1 Concepto

La figura jurídica puede ser conceptualizada, siguiendo a Zentner, como una “sanción pecuniaria consistente en la condena al pago de una indemnización suplementaria del resarcimiento compensatorio de la víctima, que se aplica a quien causa un daño como consecuencia de una conducta que revela una grave indiferencia respecto de los derechos ajenos²¹”. Con una visión más abarcativa, Chamatropulos afirma que: “Puede decirse que los daños punitivos o multas civiles son sanciones de carácter civil y de origen legal, que pueden implicar no sólo una obligación de dar (generalmente hablamos de una suma de dinero) sino también de otra índole (de hacer, por ejemplo), disuasiva, accesoria, de aplicación excepcional, que se impone al condenado en ciertos casos en los cuales el mismo ha actuado con dolo o culpa grave, generalmente con el fin de evitar que el mismo conserve ganancias (económicas, políticas o de otra especie) derivadas de su accionar ilícito, no obstante haber pagado las indemnizaciones correspondientes, aunque también su aplicación procede en otros supuestos en los cuales puede justificarse para castigar y prevenir conductas que merezcan un grado muy alto de reprochabilidad por parte de la sociedad²²”.

¹⁶ DESSAUNE, Marcos, *Desvio Productivo Do Consumidor. Prejuízo do Tempo Desperdiçado*, Revista dos Tribunais, San Pablo, 2011.

¹⁷ BAROCELLI, Sergio S., “Incumplimiento de oferta y daños punitivos en el Derecho del consumidor. Comentario al fallo Schott, Mateo G. c/COTO C.I.C.S.A. s/Demanda sumarísima”, Revista Jurídica de Daños, IK-L-725.

¹⁸ Seguimos la enumeración de ZETNER, Diego H., *Contrato de consumo*, La Ley, Buenos Aires, 2010, pág. 211 y sig.

¹⁹ ARIAS CÁU, Esteban J., “La prescripción liberatoria del consumo (a la luz de la ley 26.361)”, RCyS, Año XI N° 8, agosto de 2009, págs. 30-64.

²⁰ Recomendamos la excelente tesis doctoral de LÓPEZ HERRERA, Edgardo, *Los daños punitivos*, 2ª edición, AbeledoPerrot, Buenos Aires, 2011.

²¹ ZETNER, Diego H., *Contrato de consumo*, La Ley, Buenos Aires, 2010, pág. 240.

²² CHAMATROPULOS, Demetrio A., *Los daños punitivos en la Argentina. Legislación. Jurisprudencia. Doctrina*, Errepar, Buenos Aires, 2009, pág. 21.

Por su parte, Irigoyen Testa, sostiene que los daños punitivos son aquellas condenas judiciales de dinero que, sumadas a las indemnizaciones compensatorias, deberá afrontar aquel que -mediante una grave violación a la ley- no cumplió con el nivel de precaución socialmente deseable, dado que especuló con una baja probabilidad (menor que el 100%) de ser condenado por el valor total del daño causado y/o esperado. Los daños punitivos conducen al punto de equilibrio óptimo del mercado, internalizándose los costos sociales en la producción de bienes²³. Señala el citado autor que un ordenamiento jurídico que no los admite conlleva un equilibrio de mercado distorsionado, externalidades de costos sociales irre recuperables, una precaución insuficiente, un exceso de producción y una barrera de entrada y expulsión de los buenos empresarios.

Como es sabido, luego de discusiones académicas²⁴ en torno a su posible admisión en el derecho argentino y de un frustrado intento legislativo²⁵, el foráneo instituto de los daños punitivos tuvo su admisión, aunque a través del régimen específico de defensa del consumidor, con la última modificación producida por la ley 26.361, que incorporó a la LDC el art. 52 bis que reza:

ARTICULO 52 bis: “Daño Punitivo. Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley²⁶”.

Por razones de espacio no desarrollaremos *in extenso* la figura, sino que sólo nos detendremos en algunos tópicos y que consideramos relevantes para expresar nuestra opinión sobre el fallo anotado.

VI.2 Condiciones de procedencia. Su crítica

De la lectura del artículo 52 bis se infiere que el supuesto que hecho que origina la procedencia del daño punitivo, también conocido como multa civil, estriba en el *incumplimiento* de obligaciones legales o contractuales del proveedor. Por de pronto, la técnica legislativa utilizada nos parece demasiado amplia porque permite al intérprete considerar *cualquier* incumplimiento, sin distinguir su gravedad o la existencia de un factor de atribución subjetivo, como habilitante para disponer la sanción. Esta caracterización resulta criticable porque no sigue los despachos²⁷ de las Jornadas académicas que discutieron su

²³ IRIGOYEN TESTA, Matías, “Daños punitivos. Análisis económico del Derecho y teoría de juegos”, JA 2006-II-1024.

²⁴ XVII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Santa Fe, 1999.

²⁵ Proyecto de Código Civil para la República Argentina de 1998, art. 1587, que rezaba: “El tribunal tiene atribuciones para aplicar una multa civil a quien actúa con grave indiferencia respecto de los derechos ajenos o de los intereses de incidencia colectiva. Su monto se fija tomando en consideración las circunstancias del caso, en especial los beneficios que aquél obtuvo o pudo haber obtenido con su conducta, y tiene el destino que le asigne el tribunal por resolución fundada”.

²⁶ Artículo incorporado por art. 25 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008.

²⁷ Citaremos el más reciente aprobado en las XXII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Córdoba, 2009, Comisión N° 9 “Derecho Interdisciplinario”, en el cual participamos: “Los daños punitivos proceden únicamente en casos de particular gravedad, que trasuntan menosprecio por derechos individuales o de incidencia colectiva, abuso de posición dominante y también en los supuestos de ilícitos lucrativos, con la finalidad de dismantelar plenamente sus efectos”.

configuración, ni la opinión de la doctrina mayoritaria ni aquellos antecedentes legislativos que propiciaron la incorporación de la figura al derecho nacional.

En otros términos, la “aplicación excepcional del daño punitivo supone un perjuicio individual o colectivo que revista cierta trascendencia y que por su repercusión social e institucional sea merecedora de un castigo ejemplar²⁸”. En cambio, la redacción del artículo permite sostener el factor de atribución objetivo, que permite su aplicación ante cualquier incumplimiento²⁹, legal o contractual, sin que sea necesario investigar la conducta displicente y reiterativa del dañador, la entidad del daño inferido, su enriquecimiento a consecuencia del ilícito, etc. Esta posición, que no compartimos³⁰, incluso podría sustentarse en la solidaridad pasiva incluida en el segundo párrafo que reza: “Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan”.

En consecuencia, creemos que a la hora de su determinación “los jueces deben tener presente, como señalaba el art. 1587 del Proyecto de Cód. Civ. de 1998 la actuación con grave indiferencia respecto de los derechos ajenos de los intereses de incidencia colectiva, teniendo en cuenta (...) los beneficios que el incumplidor obtuvo o pudo haber obtenido con su conducta, [haber] existido una negligencia culpable que demuestra indiferencia por los intereses ajenos y que permite calificarla de grosera³¹”.

Asimismo, no debe soslayarse también, como hemos sostenido con anterioridad, que la finalidad de la multa civil debe perseguir efectos disuasivos, ejemplificadores y preventivos respecto del sancionado, el conjunto de los proveedores de bienes y servicios y la sociedad en general³². Como bien ilustra Garrido Cordobera³³, muchas veces la mera reparación del perjuicio resulta insuficiente para “desmantelar” los efectos de ciertos actos y esto aparece asociado no solo a los valores de justicia y equidad sino también a los de seguridad y paz social. Como señala la distinguida doctrinaria la indemnización puede tener una *triple* función, a saber: la de ser satisfactoria para la víctima, punitiva para el responsable y preventiva frente a terceros, por lo que el derecho de daños no debe temer introducir la noción de pena cuando

²⁸ Cfr., ZETNER, Diego H., *Contrato de consumo*, La Ley, Buenos Aires, 2010, pág. 242. Cfr., FURLOTTI, Silvina, “Los daños punitivos en el derecho de consumo”, en ALFERILLO, Pascual Eduardo y otros, *Tutela jurídica de los consumidores*, Departamentos de Ediciones y Publicaciones de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Juan, San Juan, 2010, pág. 137.

²⁹ En contra: CHAMATROPULOS, Demetrio Alejandro, *Los daños punitivos en la Argentina. Legislación. Jurisprudencia. Doctrina*, Errepar, Buenos Aires, 2009, pág. 56, cuando afirma “No cualquier incumplimiento o simple negligencia dará lugar a esta pena”. LÓPEZ HERRERA, Edgardo, *Los daños punitivos*, 2ª edición, AbeledoPerrot, Buenos Aires, 2011, pág. 378: “Sin embargo, la mención al incumplimiento de una obligación legal o contractual sólo debe ser entendida como una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva. Dicho en otras palabras, si no hay incumplimiento no puede haber daño punitivo, pero puede haber incumplimiento sin daño punitivo, situación que se dará en la mayoría de los casos”.

³⁰ Conf., FURLOTTI, Silvina, “Los daños punitivos en el derecho de consumo”, en ALFERILLO, Pascual Eduardo y otros, *Tutela jurídica de los consumidores*, Departamentos de Ediciones y Publicaciones de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Juan, San Juan, 2010, pág. 140, señala: “La interpretación literal del texto no condice con la naturaleza punitiva y disuasoria de la figura”.

³¹ BAROCELLI, Sergio S., “Incumplimiento de oferta y daños punitivos en el Derecho del consumidor. Comentario al fallo Schott, Mateo G. c/COTO C.I.C.S.A. s/Demanda sumarísima”, *Revista Jurídica de Daños*, IK-L-725.

³² Conf., BAROCELLI, Sergio S., “Incumplimiento de oferta y daños punitivos en el Derecho del consumidor. Comentario al fallo Schott, Mateo G. c/COTO C.I.C.S.A. s/Demanda sumarísima”, *Revista Jurídica de Daños*, IK-L-725.

³³ GARRIDO CORDOBERA, Lidia M. R., “Los criterios económicos (costo, eficiencia) y los daños punitivos aplicado a la actividad industrial”, Buenos Aires, 1.999, en http://www.garridocordobera.com.ar/pagina_nueva_411.htm.

esta sirva a la función preventiva. Agrega, por último, que “hay que ser sinceros los mecanismos jurídicos que ‘tocan’ los bolsillos son muy convincentes en el mundo de hoy quizás mas que aquellos que confían en los criterios solidaristas que pueden inspirar la conductas de las empresas”.

Si bien somos críticos con la redacción del 52 bis, creemos que en el fallo bajo análisis no merituó acabadamente la procedencia de los daños punitivos, sustentando una posición demasiado estricta y acorde con la posición de la demandada, y en particular, no profundizó en la relación contenida entre el trato digno (art. 8 bis, LDC) y la multa civil (art. 52 bis, LDC). Por otra parte, si bien en los antecedentes del derecho comparado se toma como parámetro la culpa lucrativa o el análisis costo beneficio que puede haber tenido en cuenta el proveedor, no es el único requisito que debe cumplirse para concedérselo. Como bien destaca López Herrera: “No debe confundirse pues el cálculo racional de los daños a pagar con la actitud malsana, rayana en el dolo (o dolo eventual si se quiere) de lanzar al mercado un producto sabiendo que estadísticamente los graves daños a solventar serán menores que las ganancias. La actitud merecedora de daños punitivos es aquella, por ejemplo, en la que el costo de hacer más seguro el producto, sea pequeño en relación con el precio final, o bien haya ocultamiento de pruebas requeridas por la industria³⁴”.

VI.3 La cuantía correspondiente

La opinión mayoritaria coincide en que, habiéndose probado el daño causado y la grave conducta desaprensiva del dañador, el monto de la sanción debe ser ejemplificador y funcionar como prevención para futuros perjuicios. En tal sentido, se ha dicho acertadamente que “las condenas punitivas deben producir un impacto social que funcione como amenaza disuasoria de futuras conductas desaprensivas, y asimismo, como mecanismo que tienda a desactivar el beneficio obtenido a causa del ilícito³⁵”.

El denominado *impacto social* se produce, generalmente, por la cuantía del monto impuesto como sanción, y que no tiene relación con el daño efectivamente sufrido por el perjudicado. Por ello, cabe preguntarse si el monto establecido por el art. 52 bis como techo, por reenvío al art. 47 inc. b), es suficiente a tales fines. Desde ya respondemos negativamente.

En efecto, por un lado, el monto de 5 millones de pesos como límite máximo a los efectos de la multa civil permitirá al eventual dañador realizar un previo cálculo de costo-beneficio de su conducta tornando ineficaz a la figura. Por otro lado, no debe perderse de vista que, desde hace varios años, la inflación ha vuelto a ser una cuestión de interés entre las preocupaciones nacionales, con lo cual el monto antedicho pronto resultará licuado por el costo de vida.

En otros términos, y compartiendo autorizada doctrina, sostenemos que “en el caso de fijar montos, hubiera sido más aconsejable prever un piso obligatorio en vez de un techo. De esa manera, aunque más no sea, se tutelaría al consumidor, asegurándole un monto de dinero determinado en caso de que su petición de daños punitivos sea acogida en tribunales³⁶”.

³⁴ LÓPEZ HERRERA, Edgardo, *Los daños punitivos*, 2ª edición, AbeledoPerrot, Buenos Aires, 2011, pág. 377.

³⁵ Cfr., ZETNER, Diego H., *Contrato de consumo*, La Ley, Buenos Aires, 2010, pág. 243, agregando que “este último aspecto contribuye a desalentar el cálculo y la especulación, en tanto las sumas resarcitorias, consideradas como costos, disminuyen las ganancias”.

³⁶ CHAMATROPULOS, Demetrio A., *Los daños punitivos en la Argentina. Legislación. Jurisprudencia. Doctrina*, Errepar, Buenos Aires, 2009, pág. 225, quien continua: “Amén de lo dicho, si bien la suma de 5 millones parece impactante en principio y seguramente es un techo razonable para disuadir a muchos proveedores (especialmente los más chicos), no constituirá un obstáculo de relevancia para otros (precisamente los más

Por otra parte, creemos que resulta de aplicación el art. 49 de la LDC “aplicación y graduación de las sanciones”, que establece como criterios: el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho³⁷.

En este aspecto, reiteramos, el fallo de Cámara no ha fundamentado debidamente la improcedencia de la multa civil en el caso; sin perjuicio que de los hechos relatados no parece haber surgido una grave conducta del proveedor. Por otra parte, la suma de 25.000 para cada una de las demandadas, no nos parecería *a priori* excesiva teniendo en cuenta el techo legal previsto.

VI.- NUESTRA OPINIÓN

VI.1 *La relación de consumo*

De la lectura del fallo anotado, no surge que la Cámara haya cuestionado la aplicación del régimen del consumidor, cuya fundamentación puede haberse encontrado en el fallo de primera instancia que no tuvimos a la vista. En tal sentido, entendemos que —de modo previo— a toda cuestión relativa al derecho del consumidor, debe indagarse detalladamente sobre los denominados *presupuestos* de la relación de consumo. Esto es, la configuración de un consumidor, un proveedor, objeto y causa en el marco del derecho del consumidor.

En efecto, la noción de consumidor y proveedor, resulta sustancial a los efectos de la aplicación del marco tuitivo previsto en la LDC y sus normas complementarias, y tiene que ver con las distintas posiciones doctrinarias, algunas estrictas, otras más laxas, que estudian el régimen del consumidor. En cuanto a *la noción de consumidor*, pueden adoptarse diferentes variantes como: *a)* Una noción estricta o *minimalista* de consumidor aplicable sólo a las personas físicas³⁸; *b)* Una noción intermedia que abarque al consumidor persona física y jurídica, pero en este último caso, sólo cuando se trate de asociaciones o fundaciones que persigan el bien común³⁹; *c)* Una noción amplia que comprenda al consumidor como persona física y jurídica⁴⁰ sin distinción; *d)* Una noción *maximalista* de consumidor cuyo alcance

peligrosos) que manejan negocios de magnitudes tan colosales que ese monto se asemeja bastante a un *vuelto* para ellos”.

³⁷ Conf. GONZÁLEZ ZAVALA, Rodolfo M., “Monto de la multa civil: primeras aproximaciones”, Ponencia ante las Comisión 1: “Prevención y reparación del daño al consumidor” de las XII Jornadas Bonaerenses de Derecho Civil, Comercial, Procesal y Laboral, Junín 2009.

³⁸ En una primera opinión, considerando que el espíritu del consumidor abarca sólo a las personas físicas. Cfr., STIGLITZ, Gabriel, “Interpretación del contrato por adhesión entre empresas (El espíritu del derecho del consumidor está ligado a la defensa de las personas físicas)”, nota a fallo de la C. Nac. Civ., sala H, 22/09/1994, “Carrefour Argentina SA c. Kids and Co SRL”, LL 1995-C, 18-29. En su comentario afirma que: “Desde el punto de vista conceptual, son consumidores también las personas jurídicas, pero cuestión distinta es resolver si éstas requieren de una protección especial, conferida por un sistema jurídico específico. Parece in cuestionable una respuesta negativa, pues la protección acentuada que se otorga al consumidor, se sustenta en la carencia de suficiente discernimiento y perspicacia en cuestiones económicas y jurídicas. Y ello no ocurre como regla con las personas jurídicas, que presuponen conocimiento y experiencia en el mercado, asistencia técnica, etcétera”. Conf., ALTERINI, Atilio A., LÓPEZ CABANA, Roberto M. y STIGLITZ, Gabriel, “La protección del consumidor en el marco de un proyecto de ley”, LL 1989-B, 1002. Ampliar en ARIAS CÁU, Esteban J, “Pautas de interpretación para los contratos entre empresas (Celebrados por adhesión)”, RDCO, 2001, págs. 787-805.

³⁹ Nuestra posición en las XXIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, San Miguel de Tucumán, 2011.

⁴⁰ En idéntico sentido, en Latinoamérica puede verse el Código de Consumidor de Brasil (art. 2); la Ley 17.250 de Uruguay (art. 2); la Ley 1.334 de Paraguay (art. 3); El reciente “Código de protección y defensa del consumidor de Perú”, Ley 29.571 de 2010, en su art. IV. (Definiciones) 1.1 Las personas naturales o jurídicas que

contenga a la persona física y jurídica, al subconsumidor o consumidor fáctico, a los equiparados dentro de una relación de consumo y a los pequeños empresarios; en suma, a todos aquellos sujetos que posean una debilidad estructural o hiposuficiencia que les impida gozar de sus derechos frente al proveedor.

En tal sentido, una misma adquisición de un producto, conforme su destino, puede derivar en la aplicación o exclusión del régimen especial. Por ejemplo, no es lo mismo la adquisición de un celular para un estudio jurídico dentro de un “plan empresas” en el cual se utilizará como medio para la generación de recursos, que la adquisición de un “plan familia” mediante el cual los integrantes de la misma lo utilizarán para su comunicación interna. Sin embargo, en el caso, estamos convencidos se daban todos y cada uno de ellos, siendo correcta su interpretación y aplicación de todo el régimen tuitivo.

VI.2 De la responsabilidad: rubros genéricos y específicos

La fundamentación del fallo y su desarrollo lógico resulta impecable si lo analizamos desde la óptica clásica de la responsabilidad civil, circunstancia que se infiere de sus considerandos. Sin embargo, a nuestro juicio, resulta bastante escueta desde el ámbito del consumidor. En efecto, salvo el tópico relativo a la falta de procedencia de la multa civil, no se ha abundado demasiado sobre los denominados presupuestos de la relación de consumo ni citado doctrina especializada ni tampoco se ha justificado en la jurisprudencia progresiva que ha dado sustento a esta nueva rama jurídica, que se caracteriza por ser interdisciplinaria.

Allí, en nuestro criterio, radica la mayor falencia del decisorio anotado porque toma los parámetros exclusivos de la responsabilidad civil y no ha considerado —ni menos aún cuantificado— los *rubros específicos*⁴¹ de la relación de consumo. Por el contrario, ha considerado solamente el valor del celular como daño emergente y valorado como daño moral el tiempo perdido por el consumidor. Esta circunstancia nos deja con un sabor amargo porque los conflictos con las empresas de telefonía celular han crecido exponencialmente en la República Argentina⁴², no sólo por la agresiva publicidad y la venta de aparatos⁴³, sino por la falta de inversiones realizadas en materia de antenas de transmisión, lo que origina un defectuoso servicio, especialmente en materias de áreas de cobertura. Ni que decir en la atención al público, casi siempre derivado a un servicio automático de respuesta.

VI.3 El valor tiempo, trato digno del consumidor y su efecto responsabilizador

adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor. En Europa, la LGDCU de España, según Real decreto Legislativo 1/2007, art. 3: “A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”.

⁴¹ Como ejemplo de la buena doctrina, remitimos: CULASSO, María F., “La especificidad del régimen de reparación de daños en el ámbito de la Ley de Defensa del Consumidor”, en ALEGRÍA – MANÓVIL – MARZORATI – RIVERA – ROULLIÓ (Directores), *Revista de Derecho Comercial, del consumidor y de la empresa*, STIGLITZ – VÁZQUEZ FERREYRA (Área Derecho del consumidor), año III, número 4, agosto 2012, págs. 170-184.

⁴² En todas las jurisdicciones del país suelen encabezar el ranking de denuncias y sanciones de la autoridad de aplicación. Ver, por ejemplo: *Celulares, a la cabeza de reclamos de consumidores* <http://www.diariopopular.com.ar/notas/80927-celulares-la-cabeza-reclamos-consumidores>

⁴³ Se ha afirmado que los aparatos celulares doblan y casi triplican la población en nuestro país, en virtud que las personas tienen por lo común dos o tres aparatos.

Conforme adelantamos, la Cámara no ha indagado suficientemente sobre el trato digno que tiene derecho el consumidor, la pérdida de tiempo y su consiguiente responsabilidad, que además no fuera debidamente cuantificada a nuestro juicio.

La referencia al *trato equitativo* y digno “apunta también a impedir que en la relación de consumo se produzcan aprovechamientos por parte de la parte más fuerte en la relación, los ofertantes, en perjuicio de la más débil, es decir los consumidores o usuarios. Las condiciones indignas, inequitativas, usuarias, o que se aprovechan de la ignorancia o desconocimiento de aquéllos, podrán ser impugnadas con base en el art. 42 de la Constitución Nacional⁴⁴”.

De modo reciente, hemos sostenido que el *contenido* del derecho al trato digno, “abarca tanto a las condiciones de atención, como el trato dispensado a los consumidores y usuarios en todas etapas de la relación de consumo, ya sea en el precontractual (por ej., tratativas previas, oferta, publicidad, prácticas comerciales en general, etc.), durante la vigencia del vínculo contractual o de consumo no contractual y en la etapa poscontractual (v.gr. ejercicio de garantías legales, servicio técnico y repuestos, responsabilidad por vicios redhibitorios, etc.). El derecho a condiciones de atención y trato digno y equitativo constituye una garantía de los proveedores, quienes deberán responder ante su incumplimiento, por sus acciones u omisiones, como las de sus dependientes, sujetos vinculados o por cuestiones vinculadas a los productos o servicios que provean, de manera objetiva y solidaria. Un ejemplo de incumplimiento a este derecho lo constituyen la *demora excesiva*, el mal trato y la falta de colaboración de los dependientes de una empresa para con el consumidor⁴⁵ ante consultas o reclamos⁴⁶”.

VII.- CONCLUSIÓN

El Derecho del Consumidor, que en este 2013 cumple 20 años de historia⁴⁷ continúa en el camino de su consolidación y encarnadura social. Sin embargo, queda mucho por hacer y por construir, y depende de los juristas, la doctrina y especialmente la jurisprudencia, que se siga por un plano inclinado agregándose ladrillos a este edificio que denominamos derecho de defensa del consumidor.

Celebramos, por tanto, que la magistratura reconozca como daño resarcible el tiempo desperdiciado como una afirmación de la dignidad de la persona humana, ya que la vida es única e irrepetible y el tiempo, como dice la canción *no para*, y no es fungible. No obstante ello, también hacemos nuestros votos para que la reforma al derecho privado nacional con tratamiento parlamentario recoja la experiencia y las reflexiones del camino ya construido por la doctrina y jurisprudencia nacional en el ámbito de la protección del consumidor, permitiéndose que las vivencias de los consumidores no sean desdeñadas por las autoridades públicas, contribuyéndose al mandato constitucional de justicia social.

⁴⁴ KIPER, Claudio M., “Artículo 8 bis. Trato digno. Prácticas abusivas”, en PICASSO, Sebastián – VÁZQUEZ FERREYRA, Roberto (Directores), *Ley de defensa del consumidor. Comentada y anotada*, La Ley, Buenos Aires, 2009, t. I, pág. 127.

⁴⁵ IMBROGNO, Andrea I., “Derecho del Consumidor: La Obligación de un trato equitativo y digno”, Revista Cartapacio de Derecho, Universidad Nacional del Centro, en <http://www.cartapacio.edu.ar/ojs/index.php/ctp/article/viewFile/600/748>.

⁴⁶ Cfr., ARIAS CÁU, Esteban J. y BAROCELLI, Sergio S., “Servicios públicos, trato digno y daños punitivos. Comentario al fallo Bianco, Alicia c. Telecom S.A. s. demanda sumarísima”, 14/03/2012, IJ Editores, Revista Jurídica de Daños, IJ-LI-177.

⁴⁷ No desconocemos que con anterioridad a la sanción de la Ley N° 24.240, autores como Alterini, los Stiglitz, López Cabana o Ghersi, por nombrar algunos, ya habían comenzado el camino de la construcción de este nuevo campo del saber jurídico.

