

**EL ANÁLISIS DE LA FAZ PREVENTIVA DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL A LA
LUZ DE LOS DAÑOS PUNITIVOS: EL NUEVO ROL DEL CONSUMIDOR Y SU
JERARQUIZACIÓN**

Por Franco Nicolás Michi¹

Fecha de recepción: 18 de junio de 2019

Fecha de aprobación: 19 de julio de 2019

*Sed tu quod cavere possis stultum admittere est
[pero es necio sufrir lo que se puede impedir]
(Terencio, n.d., p. 761).*

Resumen

El presente trabajo tiene por fin el estudio de los daños punitivos desde la faz preventiva. Por medio del mismo pregonamos la amplitud que tal función ha tenido en el ámbito del consumo al contemplarse la función preventiva como eje central de la responsabilidad civil.

En tal marco pretendemos demostrar la importancia que conlleva la consolidación de una herramienta jurídica que coloca el foco en la anticipación del daño como requisito fundamental para la tutela jurídica del consumidor.

¹ Abogado de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco. Especialización en Derecho de Daños (Universidad de Buenos Aires, en curso). Alumno de la Universidad de Bolonia (Italia) en Curso de Especialización en Derechos Humanos y Justicia Constitucional. Colaborador de Cátedras de Derecho Civil I (Parte General) y de Civil II (Obligaciones) de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco.

Abstract

In this study we proclaim the breadth function that punitive damages has from a preventive aspect in the consumption field considering the preventive role as the central axis of civil liability.

Given this context we intend to demonstrate the importance of consolidating a legal tool that places the focus on the anticipation of harm, as a fundamental requirement for consumer legal protection.

Resumo

O presente trabalho tem por finalidade o estudo de danos punitivos do aspecto preventivo. Através dele proclamamos a amplitude que tal papel teve no campo do consumo considerando o papel preventivo como eixo central da responsabilidade civil.

Nesse contexto pretendemos demonstrar a importância de consolidar uma ferramenta legal que coloque o foco na antecipação do dano, como um requisito fundamental para a proteção legal do consumidor.

Palabras Claves

Daño punitivo, Función preventiva, Responsabilidad civil, Derecho de consumo, Derechos Humanos.

Keywords

Punitive damage, preventive function, civil responsibility, consumer law, human rights.

Palavras-chave

Danos punitivos, função preventiva, responsabilidade civil, direito do consumidor, direitos humanos.

1. Introducción

La realidad actual demuestra la propagación de las relaciones de consumo a una velocidad vertiginosa, camino sobre el cual se abren grietas en perjuicio de los más débiles.

En este sentido, nos orientamos a dar respuestas a la necesidad o no de la intervención estatal para la defensa del débil jurídico y en su caso la medida de dicha intervención.

De esta manera, nos orientamos a examinar la herramienta del daño punitivo que contempla el ordenamiento jurídico actual para sanear la disparidad existente en las relaciones jurídicas patrimoniales donde la parte poderosa económicamente impone su voluntad sobre la parte más débil.

Desde otra perspectiva de análisis, estimamos la importancia de la readecuación del instituto en base al ensanchamiento de la responsabilidad de daños. En primer lugar, respecto a la misma, se recurrió a la materia resarcitoria como la única vía de acceso a la justicia -así luego-, se dio paso a la inserción de las funciones preventivas y sancionatorias dentro de nuestro ordenamiento, atalayas sobre las cuales nos detendremos con mayor énfasis.

Es por ello que sostenemos que, en el Código Civil y Comercial -en adelante CCyC- ha resurgido el eco de la función punitiva dentro del derecho de daños, ya no solo como recurso en materia de consumo, sino como eje transversal de todo el ordenamiento, incidiendo en las relaciones que juegan dentro del mismo.

Con este propósito, consideramos sustancial en nuestro país superar el inseguro camino legislativo que el instituto en análisis experimentó durante la creación del CCyC.

En este sendero, nos proponemos no perder de vista en transcurso de dicha investigación, la cimera consolidación del derecho consumidor dentro del área de los Derechos Humanos con fundamento en el art. 42 y 43 de la Constitución Nacional -en adelante C.N- y diversos tratados internacionales, para así analizar la preminencia de la faz preventiva del daño punitivo, como herramienta de la justicia.

En este sentido, es que nos adentraremos al estudio de una figura que, aunque no es novedosa, se encuentra en deuda frente a aquellos sujetos a los que llamó a servir.

2. Cuestiones preliminares

La figura del daño punitivo, proveniente del sistema jurídico anglosajón - pese a ser una figurada controvertida-, ha echado raíces a lo largo y ancho de diversos ordenamientos jurídicos mundiales, incluso dentro de regímenes jurídicos del sistema continental como el nuestro.

A priori, en palabras de Pizarro (1993), podemos entender que los daños punitivos son sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro (pp. 291 y 292).

En este sentido, se puede partir del análisis legal del art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor -en adelante LDC-, el cual expresa que, 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 ley. (LDC, 24.240).

Cabe advertir, en cuanto a la terminología empleada por el art. 52 bis de la LDC, que fue traducción literal -no técnica- del inglés *punitive damages*, la cual no tiene traducción en nuestro derecho y por lo tanto deviene imprecisa y confusa, sin perjuicio de cierto arraigo que ha alcanzado en la doctrina iberoamericana (Pizarro, 1993, p. 291).

De lo legislado, se produjo una catarata de opiniones y críticas, las cuales cabe aglutinar en dos grupos antagónicos:

1. Por un lado, encontramos a autores que rechazan a la figura de marras, sosteniendo que la condena por daños punitivos representa un castigo de naturaleza penal, que por ende se encuentra ajena a la responsabilidad civil, la cual consideran netamente resarcitoria. En consecuencia, alertan en esta tesitura la existencia del peligro que corren las garantías que rigen en materia penal para el imputado, las cuales consideran ausentes en materia civil. De esta manera, se manifiesta para dichos autores, la inconstitucionalidad del daño punitivo como multa civil.
2. Como antípoda, otros doctrinarios entienden que, pese a la denominación, los daños punitivos no tienen como finalidad principal sancionar al infractor, sino prevenir conductas lesivas y dismantelar los efectos de los actos ilícitos (Pizarro, 1993, p. 289; Galdós, 2011; Chamatropulos, 2016; Alvarez Larrondo, 2012; López Herrera, 2008, entre otros).

Adelantándonos en nuestra postura, pregonamos un rol preponderante de la

función preventiva en el Derecho de Daños moderno, la cual debe colocar su atención en el estado *ex ante* al daño causado, para así, evitar fijar el foco exclusivamente en la reparación de las lesiones, lo que implica un esquema de reacción tardía.

3. Algunas concepciones doctrinarias

Como mencionábamos, a raíz de ser tratado el tema en la década del 90 en nuestro país, se han expresado diversos conceptos acerca del daño punitivo.

Por su parte, López Herrera (2008) expresa que se entiende como pena privada que se manda a pagar por encima de los valores que se condenen en calidad de daños y perjuicios, destinada, en principio al propio damnificado (p. 185).

Asimismo, Chamatropulos (2009) expresa una definición más amplia acerca del daño punitivo, por el cual puede decirse que los mismos -también llamadas multas civiles-, son sanciones de carácter civil y de origen legal, que pueden implicar no solo una obligación de dar -generalmente hablamos de una suma de dinero- sino también de otra índole -de hacer, por ejemplo-. (p. 21)

A su vez, sostiene el autor, que es un figura disuasiva, accesorio, 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 sociedad (Chamatropulos, 2009, p. 21).

A su vez, Kemelmajer de Carlucci (1994) entiende a los daños punitivos- *punitive damages*- como aquellos que se conceden para sancionar al demandado - sujeto dañador- por haber cometido un hecho particularmente grave y reprobable con el fin de disuadir o desanimar acciones del mismo tipo (p. 88).

Entre otras definiciones, encontramos la que brinda Brun (2004) consignando que se entiende por daño punitivo a la condenación suplementaria que en determinados casos se aplica a quien causa un daño injusto, como consecuencia de la comisión de un acto ilícito, por encima del efectivo resarcimiento de aquel (p. 1228).

La doctrina considera en general, que se trata de una sanción civil que se aplica a quienes han llevado acciones ilícitas especialmente graves con el fin no solo de castigarlo, sino también de evitar que dicha conducta se vuelva a producir en el futuro -ya sea por parte de él o de otros sujetos-, pues se considera que afectan, de una manera particularmente intensa, ciertos intereses primordiales de una sociedad determinada. (Chamatropulos, 2009, p. 24).

En razón de todas las concepciones expuestas, consideramos menester inferir que la faz preventiva del instituto, se consagra como cimero protagonista del daño punitivo, eje sobre el cual debe colocar el foco central del análisis.

4. Antecedentes: la situación de los daños punitivos en el Proyecto de 1998 y en el Anteproyecto del CCyC

4.1 La situación en el Proyecto 1998

En el referido proyecto, el art. 1587 disponía respecto a la multa civil -terminología adoptada para referir al daño punitivo-, que 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.

Asimismo, respecto al monto expresaba que, se fija tomando en consideración las circunstancias del caso, en especial los beneficios que aquél obtuvo o pudo haber obtenido con su conducta, y que tiene el destino que le asigne el tribunal por resolución fundada.

El punto de análisis del artículo citado, gira en derredor de quién actúa con grave indiferencia de los derechos ajenos o de los intereses de incidencia colectiva.

Desde esta arista, consideramos atinado el criterio plasmado por el legislador de 1998, ya que hubiese permitido una amplitud considerable de la figura.

Lo antedicho, se puede contrastar con las experiencias del art. 52 bis de la LDC que se refiere de manera circunscripta al consumidor, mientras que el proyecto y anteproyecto del CCyC -como veremos- lo contemplaba dentro de la responsabilidad civil exclusivamente para los derechos de incidencia colectiva. Es por esta razón que consideramos atinado el criterio de apertura del proyecto 1998, pese a no haberse concretado en ley.

Al mismo tiempo, un punto positivo que nos merece la atención de la redacción del art 1587 del Proyecto de 1998, es que se permitirían las reclamaciones por los llamados microdaños que se presentan cotidianamente en el ámbito del consumo, entendidos por aquellos a las situaciones en donde la consideración aislada de la conducta generadora del perjuicio parece la más vil de las acciones, empero, la suma de todas aquellas produce un beneficio desmesurado de carácter injustificado para el proveedor.

Asimismo, el art. 1587 del proyecto 1998, dispuso que la asignación de su destino será resuelta por el juez, previendo de esta manera que el tribunal fuera quien decida, sin tener ningún destino a priori fijado.

Esta cuestión, dio origen a diversas críticas, constituyéndose en unos de los temas más discutidos en materia de daños punitivos.

Por un lado, autores como López Herrera (2012) criticaron la solución propuesta ya que consideraron que dicha solución diluye los propósitos preventivos del instituto, por la falta de incentivo para demandar que tiene la víctima, este propone que la condena se destine a la víctima (p. 319).

En cambio, otra doctrina, propugnada por Sobrino (1996), considera la existencia de una teoría mixta en la cual el actor debe recibir un porcentaje de la multa,

ya que, en caso contrario, en la práctica rara vez accionarían por este rubro. Estableciendo de esta manera, la mitad para el actor y que la otra mitad sea destinada a educación, salud y justicia (p. 983).

En contraste con lo dicho, se encuentran quienes sostienen que el destino de la multa en manos de la víctima recaería en una solución alejada del logos de lo razonable, y asimismo caprichosa (Mosset Iturraspe, 1998, p. 1279).

En definitiva, como resultado de los debates suscitados, el texto del art. 1587 del proyecto 1998 sufrió algunas modificaciones cuando al momento de analizarlo la Comisión de Legislación General de la Cámara de Diputados de la Nación, estableciendo que el monto de la multa por daño punitivo se destine a un fondo especial para cubrir indemnizaciones judiciales que obtuvieran ciertos damnificados que no pudieron cobrarlas por insolvencia de sus deudores.

Asimismo, se le daba la facultad al juez de poder destinarle el monto de la multa al damnificado hasta el límite de 30% de su cuantía. Todo ello, sin verse plasmado en la legislación, tras quedar trunco el intento de convertir en ley el proyecto.

4.2 La situación en el Anteproyecto y el Proyecto del Código Civil y Comercial

Con el objeto de dilucidar la confusión que arrojan los arts. 1714 y 1715 del actual CCyC, es necesario explicar el *iter* legislativo que lo antecede.

En un primer momento el texto del Anteproyecto realizado por la comisión de reforma del Código Civil y Comercial, contemplo en el art. 1713 a la sanción pecuniaria disuasiva

La cual disponía que el juez tiene atribuciones para aplicar, a petición de parte, con fines disuasivos, una sanción pecuniaria a quien actúa con grave menosprecio hacia los derechos de incidencia colectiva mencionados en el artículo 14, inciso c). Pueden peticionarla los legitimados para defender dichos derechos. Su monto se fija prudencialmente, tomando en consideración las circunstancias del caso, en especial

la gravedad de la conducta del sancionado, su repercusión social, los beneficios que obtuvo o pudo obtener, los efectos disuasivos de la medida, el patrimonio del dañador, y la posible existencia de otras sanciones penales o administrativas.

La sanción tiene el destino que le asigne el juez por resolución fundada. Si la aplicación de condenaciones pecuniarias administrativas, penales o civiles respecto de un hecho provoca una punición irrazonable o excesiva, el juez debe computarlas a los fines de lo previsto en este artículo. En tal supuesto de excepción, el juez puede dejar sin efecto, total o parcialmente, la medida.

En esta línea, es menester aclarar de que el Proyecto del CCyC receptaba igualmente al daño punitivo con el nombre de sanción pecuniaria disuasiva en su art. 1714, mientras que el art. 1715 se encargaba de regular la punición excesiva de la misma.

Por su parte, el art. 1714 establecía la sanción pecuniaria disuasiva estableciendo que el juez tiene atribuciones para aplicar, a petición de parte, con fines disuasivos, una sanción pecuniaria a quien actúa con grave menosprecio hacia los derechos de incidencia colectiva.

A su vez, consignaba que podían peticionarla los legitimados para defender dichos derechos. Su monto se fija prudencialmente, tomando en consideración las circunstancias del caso, en especial la gravedad de la conducta del sancionado, su repercusión social. Los beneficios que obtuvo o pudo obtener, los efectos disuasivos de la medida, el patrimonio del dañador, y la posible existencia de otras sanciones penales o administrativas. La sanción tiene el destino que le asigne el juez por resolución fundada. (Proyecto de Código Civil y Comercial. Designado por Decreto 191/2011)

En consecuencia, el art. 1715 expresaba respecto a la punición excesiva, que, si la aplicación de condenaciones pecuniarias administrativas, penales o civiles respecto de un hecho provoca una punición irrazonable o excesiva, el juez debe computarlas a los fines de lo previsto en el artículo anterior. En tal supuesto de

excepción, el juez puede dejar sin efecto, total o parcialmente, la medida. (Proyecto de Código Civil y Comercial)

Bajo el panorama descripto, la incorporación de estos dos preceptos del Proyecto del CCyC traía consigo indefectiblemente la reforma del art. 52 bis de la LDC. En consecuencia, también se suprimía el tope sancionatorio que incluyó la ley 26.361 en el 2008.

Posteriormente, la Comisión Bicameral del Congreso de la Nación modificó sustancialmente el instituto de la sanción pecuniaria disuasiva, desdoblado el art. 1715 del proyecto, en el actual 1714 y 1715 del CCyC.

El primero de ellos, ha quedado descontextualizado tras modificar lo que expresaba el art. 1714 del proyecto. Es por ello que, actualmente el 1714 -el cual era una parte del 1715 del proyecto- recepta la idea de la punición excesiva o irrazonable que el juez debe computar para fijar de manera prudencial su monto.

A esta altura, se hace ostensible que, pese a la descontextualización de las maniobras legislativas, este artículo no deja de ser útil para el juez. En efecto, el art. 1715 actúa como contrapeso de eventuales excesos en la aplicación y cuantificación de la sanción disuasiva respecto de un mismo hecho (Bueres, 2014, p. 159, T. 2).

Entre otras cuestiones, consideramos, que la redacción del anteproyecto era de alcances acotados -al menos si se compara con el texto de la LDC 52 bis- y, asimismo, se receptaba exclusivamente para derechos de incidencia colectiva, cuestión la cual, consideramos una excesiva restricción.

En relación a lo expuesto, resta considerar como debemos entender la situación del daño punitivo -sanción pecuniaria disuasiva- en el vigente CCyC. Como respuesta, se debe entender que la misma fue sustraída -de forma expresa- en el régimen de la responsabilidad civil, mientras que subsiste intacto el defectuoso art. 52 bis de la LDC.

De esta forma, este último artículo -en caso de no haberse modificado la premisa original de los arts. 1714 y 1715 del Proyecto del CCyC- hubiese quedado redactado de la siguiente manera: art. 52 bis de LDC: Sanción pecuniaria disuasiva.

El juez tiene atribuciones para aplicar, a petición de parte, con fines disuasivos, una sanción pecuniaria a quien actúa con grave menosprecio hacia los derechos del consumidor. Su monto se fija prudencialmente, tomando en consideración las circunstancias del caso, en especial la gravedad de la conducta del sancionado, su repercusión social, los beneficios que obtuvo o pudo obtener, los efectos disuasivos de la medida, el patrimonio del dañador, y la posible existencia de otras sanciones penales o administrativas. La sanción tiene el destino que le asigne el juez por resolución fundada. Si la aplicación de condenaciones pecuniarias administrativas, penales o civiles respecto de un hecho provoca una punición irrazonable o excesiva, el juez debe computarlas a los fines de lo previsto en el artículo anterior. En tal supuesto de excepción, el juez puede dejar sin efecto, total o parcialmente, la medida.

Finalmente, conforme el despacho mayoritario de la comisión N° 4 en las jornadas XXVI Jornadas Nacionales de Derecho Civil La Plata 2017, se entiende que en el régimen vigente solo se admiten los daños punitivos en el derecho del consumidor, por lo que es improcedente su aplicación analógica a otros supuestos.

En resumen, entiende la doctrina mayoritaria en palabras de Galdós (2015) que:

El Anteproyecto incorporaba una valiosa función de la responsabilidad civil, la sancionatoria-disuasiva, que se emplazaba como regla general del Derecho Privado (art. 1714). Su supresión por la Comisión de Reformas deja subsistente el actual artículo 52 bis de la LDC y los artículos 1714 y 1715 otorgan a los jueces una facultad correctora o morigeradora de eventuales excesos en la punición, sea de obligaciones legales o convencionales o en cuestiones de la responsabilidad civil. (p. 338)

Dejamos sentado bajo este título, que no compartimos la postura mayoritaria respecto a no incluir a los daños punitivos dentro de la responsabilidad civil, tema sobre el que nos explayaremos más adelante.

5. El amplio espectro del art. 42 y 43 de la Constitución Nacional Argentina. Un camino a su desentrañamiento

Como lo expresaba Lorenzetti (1995) el art. 42 de la C.N es una norma transformadora del derecho privado argentino, la cual importa una constitucionalización del derecho privado argentino. Dicho precepto reza:

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

Entorno al mismo emprendemos el desarrollo de las siguientes consideraciones.

6. Consideraciones generales

La incorporación del 42 de la C.N -y del art. 43 de la misma Carta Magna sumamos-, importaron la consagración de los derechos de los consumidores y

usuarios en nuestro país en el máximo escalafón posible, en sintonía con las constituciones más modernas (Wajntraub, 2010, p. 302).

Siguiendo a Gelli (2018) en el examen del art. 42, debemos, por un lado, separar los objetivos constitucionales del precepto, mientras que por otro lado debemos distinguir los medios dispuestos para alcanzar aquellos fines (p. 761).

El artículo se erige en un trípode de propósitos, por un lado, se establece la protección al consumidor, las garantías a los competidores -productores y oferentes de bienes y servicios- y la transparencia del mercado. Sobre esta última arista, se piensa en pos de la obtención de mejores precios y servicios, posibilidad de elección, inclusive la variación en la misma. En suma, con la transparencia del mercado se resguarda la libertad de opción de los consumidores finales (Gelli, 2018, p. 762).

Con precisión indica esa misma autora, que la defensa del consumidor se abren en dos campos: 1) derechos patrimoniales: seguridad de no sufrir daños; los intereses económicos; la libertad de elección; el trato equitativo y digno; la mayor protección cuando en la relación de consumo se constituya en la parte más débil y 2) derechos personales: protección de la salud y la seguridad de no sufrir menoscabo en aquella o en la vida (Gelli, 2018, p. 762).

De todas las ideas expuestas, es que se constata sin mayor dificultad, la íntima relación existente entre derechos humanos y derecho del consumidor.

En este sendero, expresa Tambussi (2007), que el derecho del consumidor es un vehículo social de protección general que se vincula a derechos elementales de la persona humana, encuadrada dentro de lo que se denomina derechos humanos. (p. VII-2).

En consonancia con la amplitud del término de los derechos humanos, expresa Mariotto (1994) que el mismo se enmarca dentro del ámbito del derecho del consumo, por medio del cual se atañe a la dignidad humana, al mejoramiento de sus condiciones y calidad de vida. (p. 23).

En tal sentido, en un voto del juez De Lazzari, se expone que los derechos del consumidor constituyen regulación directa de la Carta Magna, en su art. 42, erigiéndose en una especie del género derechos humanos. (Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires. En autos: Crédito para todos S.A. c. Estanga, Pablo Marcelo s/ cobro ejecutivo. Sentencia 03-09-2014). (En consonancia con Frustagli y Hernández, 2017, p.1355).

Lo antedicho, se fortalece al receptarse expresamente dicha idea en el art. 1097 del CCyC, el cual dispone en su parte pertinente: la dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos.

7. Cláusulas abusivas: una restricción a la libre elección

Según el estudio en el derecho italiano de Alpa y Catricalá (2016), podemos caracterizar a las prácticas comerciales abusivas como aspecto patológico de las relaciones comerciales. (p. 195)

En este sentido, se entiende por prácticas comerciales abusivas a los hechos y actos en sentido amplio que suponen una infracción a las normas vigentes y a la diligencia profesional del proveedor, y que producen el efecto de distorsionar el comportamiento de los consumidores; en razón de lo dicho resulta necesario articular un nuevo sistema, que, si bien debe continuar exigiendo el cumplimiento de la carga informativa, se oriente principalmente a prevenir y sancionar adecuadamente dichas prácticas (Alpa y Catricalá, 2016, p. 195).

En nuestro ordenamiento, el art. 37 de la LDC no definía a las cláusulas abusivas, pero si el decreto reglamentario 1798/1994 -el cual fue derogado por el art. 3 de ley 26.994- intentaba hacerlo estableciendo que se considerarán términos o cláusulas abusivas las que afecten inequitativamente al consumidor o usuario en el cotejo entre los derechos y obligaciones de ambas partes.

Por su parte, Stiglitz (2012) refiere a que es característica definitoria de la cláusula abusiva que importe un desequilibrio significativo entre los derechos del consumidor y las obligaciones y cargas del profesional derivadas del contrato en perjuicio del primero (p. 312).

En la actualidad, el CCyC define a la cláusula abusiva en el art. 1119, adicionándole el importante matiz de que la negociación individual de la cláusula no es obstáculo para declarar su abusividad, es decir, se mantiene en la mira la asimetría entre consumidor y proveedor.

En este sentido estamos de acuerdo con Chamatropulos (2016, tomo II) en relación a considerar que todo daño debe ser indemnizado, inclusive los denominados daños mínimos. (p. 5).

A su vez, el código adhiere al concepto de situación jurídica abusiva en su art. 1120, teniendo en cuenta al negocio jurídico en general. Es decir, ya no solo respecto a la cláusula abusiva de manera aislada, sino también de las situaciones jurídicas abusivas, todo ello en virtud de la existencia y tratamiento que el código reconoce al tratar los contratos conexos.

Es entonces que, con la figura descripta, se faculta a interpretar las cláusulas abusivas en conjunto y dilucidar un perjuicio donde individualmente no se percibe.

Dicho de otra manera, se refiere al caso de que, analizada individualmente la cláusula no comporte abusividad, pero al analizar el contrato de manera íntegra si la configure.

8. Trato digno y equitativo

Como hemos mencionado, desde la reforma constitucional poseemos en nuestra carta magna un cimero precepto constitucional, el art. 42. En el mismo, encontramos una serie de directrices contempladas en garantía de los usuarios y

consumidores. En este sentido, es que dicho precepto constitucional contempla de manera expresa al trato digno y equitativo de los usuarios y consumidores.

Siguiendo dicha manda, el art. 8 bis de la LDC ha regulado al trato digno y equitativo, constatándose una concreción del principio general de buena fe y la exigencia del art. 42 de la C.N. (Tevez y Souto, 2016, p. 2).

De esta manera, esta directriz viene a completar el reconocido núcleo duro de tutela del consumidor establecido por el CCyC. En el mismo cuerpo los arts. 1097 y 1098 refieren en específico al trato digno, equitativo y no discriminatorio. Afirmándose de esta manera, que los legisladores colocan especial énfasis a la dignidad e igualdad humana.

Como se puede notar, la recepción del CCyC es muy similar al art. 8 bis de la LDC, empero, aquel adiciona una cuestión interpretativa no menor, la cual se refiere a que la dignidad humana debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos, entendiéndose en consonancia con los arts. 1 y 51 del CCyC.

En este sentido, expresa Gregorini Clusellas (2016) que la sanción debe mantenerse cuando el perjuicio al consumidor sobrepase las normales molestias propias de la falta de prestación y afecten al consumidor en su dignidad; o le generen graves daños en su persona. Tales conductas, deberán ser las que corresponde desalentar y sancionar, y cuya gravedad identificará el juez en cada caso, mediante la evaluación de las circunstancias propias. (pp. 115 y 116).

Es así, que la necesidad del trato digno está estrechamente vinculado a la dignidad de las personas, siendo parte del valor derechos humanos y su preservación, que, aunque la comprenda, excede el marco de la relación de consumo (Gregorini Clusellas, 2016, pp. 115 y 116).

En la misma lógica, cabe recordar el trascendente fallo Sejean, en donde la CSJN se expidió acerca de la dignidad humana. En su desarrollo, explicitó en que nuestra C.N no enumera la totalidad de los derechos que ampara, lo cual guarda

relación con lo dispuesto por el art. 33 de la C.N, el cual expresa que las declaraciones, derechos y garantías que enumera la Carta Magna no serán entendidos como negación de otros derechos y garantías no enumerados, pero que nacen del principio de la soberanía del pueblo y de la forma republicana de Gobierno. Es así que constatamos entre los derechos amparados, al derecho a la dignidad humana. (CSJN. En autos: Sejean, Juan Bautista c/Zaks de Sejean, Ana María s/inconstitucionalidad del artículo 64 de la ley 2.393. Sentencia 27-11-1986.Considerando 7).

En suma, con el advenimiento del nuevo CCyC, que fue resultado de la recopilación de experiencias doctrinarias y jurisprudenciales que se venían suscitando, se reconoce como eje central interpretativo al artículo 51, el cual reza que la persona humana es inviolable y en cualquier circunstancia tiene derecho al reconocimiento y respeto de su dignidad.

En confirmación de lo expuesto, señala Ritto (2011) que:

El artículo 42 de la Carta Magna al utilizar la expresión trato equitativo y digno, se refiere a un aspecto social o externo, es decir, al honor y el respeto que se le debe a la persona. Los conceptos de dignidad, no discriminación e igualdad forman el núcleo de nuestro sistema constitucional en el artículo 16. (p. 6)

A modo de reseña, consideramos necesario reflexionar acerca de algunos fallos:

En el fallo Machinandiarena Hernández, Nicolás c. Telefónica de Argentina, se le hace lugar al reclamo por daño punitivo formulado por una persona con discapacidad motriz. En los hechos, se constata que la actora se desplazaba en una silla de ruedas, viéndose imposibilitada de acceder al local comercial de la demandada por carecer de rampa. En razón de ello, se incumple la normativa vigente, y queda constatado un palmario acto discriminatorio para los discapacitados motrices, susceptible de provocar en el actor una dolencia íntima que debe ser reparada.

En el reconocido fallo, se entiende que el núcleo del derecho a la no discriminación se integra con una serie de elementos: entre ellos cuando se vulnera

el principio de igualdad, en segundo lugar, un efecto negativo directo y como último, la ausencia de una razón aceptable que sustente la distinción, a través del cual la discriminación produce una desigualdad no justificada. (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar Del Plata, sala 2, “Machinandarena Hernández Nicolás c/ Telefónica de Argentina s/ Reclamo Contra Actos de Particulares”, sentencia 27-05-2009).

Es así que, en este ámbito se perfilan dos formas genéricas de discriminación: la activa que es el resultado de la regulación o de las políticas o acciones de las autoridades y organismos gubernamentales, y otra que es pasiva, que surge de la falta de realización o implementación de las reformas, prácticas o políticas imprescindibles para superar un determinado problema de desigualdad. (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar Del Plata, sala 2, “Machinandarena Hernández Nicolás c/ Telefónica de Argentina s/ Reclamo Contra Actos de Particulares”, sentencia 27-05-2009).

En relación al desarrollo del tema, el fallo es muy vasto y clarificador, en el cual se realiza un pormenorizado análisis, sobre el cual queda constatado que el esquema de resguardo de tal excelso derecho considerado en este título, se encuentra amparado por normativa internacional.

Atendiendo a estas consideraciones, La Declaración Universal de Derechos Humanos en su artículo 2, consagra el postulado de no discriminación, al reconocer a toda persona los derechos y libertades proclamados en dicha carta sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

El mismo, se relaciona con el art. 7 en cuanto reconoce que todas las personas son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación. Lo expresado guarda relación a su vez con los arts. 1 y 22 del mismo texto legal.

Por su lado, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966, retoma el derecho a la no discriminación en varios de sus artículos, pero fundamentalmente el art. 26 establece que todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley.

En este sentido, la ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

De igual manera, se puede sumar en resguardo de la dignidad, lo contemplado en el art. 10 del mismo pacto, el cual consigna en su parte pertinente: toda persona privada de libertad será tratada humanamente y con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano.

En sintonía con lo expuesto, nuestro máximo custodio de las libertades republicanas ha resaltado la relevancia de la dignidad de la persona humana en la medida que constituye el núcleo sobre el que gira la organización de los derechos fundamentales de orden constitucional (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar Del Plata, sala 2, “Machinandiarena Hernández Nicolás c/ Telefónica de Argentina s/ Reclamo Contra Actos de Particulares”, sentencia 27-05-2009).

Por otro lado, La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre en su preámbulo reconoce que todos los hombres nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están por naturaleza de razón y conciencia, deben conducirse fraternalmente los unos a los otros.

De igual manera, el art. 5 y el art. 11 del Pacto de San José de Costa Rica rezan respectivamente, el primero refiriéndose a el derecho a la integridad personal, en su parte pertinente: Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral. Mientras que el art. 11 dice que, en relación a la protección de la honra y de la dignidad; toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al

reconocimiento de su dignidad, y que nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra o reputación. Es así como se garantiza que, toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o esos ataques.

En esta línea convencional, el art. 23 de la Convención sobre los Derechos del Niño y los primeros tres artículos de la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, en el art. 1 se trazan los conceptos de discapacidad y discriminación, por su parte, art. 2 deja expreso el objetivo de prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad para propiciar su plena integración en la sociedad, mientras que el art. 3 contiene las medidas que se adoptarán para lograr los objetivos del artículo anterior.

De lo expuesto, queda demostrada la cimera importancia del dialogo de fuentes, la cual se ha ido enriqueciendo con el devenir del tiempo. Es por ello, que en virtud del art. 42 de la C.N -y el texto constitucionalizado del art 1 y 2 del CCyC- debemos interpretar normativa de diversa jerarquía, en pos de garantizar como fin primero y último: la dignidad humana. En referencia a ello, la CSJN en el fallo Ledesma reconoce la tutela de la dignidad de los usuarios en la prestación de servicios públicos:

Que la Constitución Nacional obliga a los prestadores de servicios a los consumidores a brindarles un trato digno (art. 42 Constitución Nacional) el trato digno al pasajero transportado significa que se deben adoptar medidas para que sea atendido como una persona humana con dignidad, contemplando la situación de quienes tienen capacidades diferentes, o son menores, o no tienen la instrucción necesaria para comprender el funcionamiento de lo que se le ofrece. Ello incluye la adopción de medidas para que el pasajero no descienda empujado por una marea humana con riesgo de su integridad física y para que viaje de un modo razonablemente cómodo. (CSJN “Ledesma, María Leonor c/ Metrovías S.A. s/ Recurso de hecho deducido por la actora, sentencia 22-04-2008, considerando 10)

Continuando por el sendero jurisprudencial, otro fallo donde se expone la vulneración al trato digno fue el caso Leguizamón, en el cual, el hipermercado demandado debió responder por el daño moral que sufrió una clienta al serle requerida la exhibición de su cartera. En el mismo, se entiende que la actora no ha recibido un trato digno en consonancia con la conducta desplegada por el personal de servicio de la demandada.

De lo dicho, una de las cuestiones interesantes que plantea el fallo, es que considera inmerso al deber de trato digno en toda la extensión de la relación jurídica.

De tal modo, el fallo refiere a que los comportamientos vinculados a la relación de consumo se entienden de manera extensiva, comprendiendo las tratativas previas a la constitución del vínculo, a los comportamientos que la oferente desarrolla para crear la situación en la que realiza la prestación, y a las conductas postcontractuales. (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial de San Martín, Buenos Aires, Sala 1, "Leguizamón, María Guadalupe c/ INC S.A. Supermercados Carrefour y Otros s/ Daños y Perjuicios, sentencia 17-09-2015, nro. de fallo 15010061).

En consonancia, recientemente en materia de daños punitivos, como consecuencia de la falta de trato equitativo y digno del proveedor, se condena a la empresa Ticketek Argentina S.A y a la Asociación de Fútbol Argentino (AFA), los cuales fueron responsables por una excesiva demora y desorganización en la venta de entradas de un espectáculo deportivo. (Cámara Federal de Apelaciones de Córdoba, sala A. En autos: Alfonso, Francisco D. c. Ticketek y otros s/ daños y perjuicios. Sentencia 23/05/2018).

De igual manera, en materia de transporte, la Cámara de Apelaciones de Puerto Madryn sostuvo que la conducta de la transportista ha sido desidiosa y desaprensiva de los intereses del usuario. No se ha interesado en remediar la situación de la parte débil de la relación contractual, no se ha preocupado, ni ha acompañado a la víctima en la recuperación ante el accidente padecido, lesionando el deber de trato digno al que hace referencia la Ley de Defensa del Consumidor en

su art. 8 bis. Todo lo cual, derivó en la admisión del rubro de daños punitivos (Cámara de Apelaciones de Puerto Madryn. En autos “C.E.c/E.M. y V.S.R.L y otro s/ Daños y Perjuicios. Voto Dr. Jalil. p. 33).

Asimismo, se acaba de conocer un fallo trascendental en materia de consumidor respecto a daños punitivos, donde se condena a la empresa telefónica Claro, a pagar la suma de \$1.200.000. Sin lugar a dudas, este fallo será bisagra en la materia, debido a que, -sin perjuicio de las interesantes cuestiones planteadas- es una de las cifras más elevada por la que se condena a pagar una empresa telefónica en Argentina.

En el mismo, se evidencia la travesía del consumidor a la hora de dar de baja a una línea telefónica. Constituyéndose la misma, en una práctica abusiva en la cual no se garantizó el trato digno y equitativo, cercenando la libertad de contratación del cliente y omitiendo el derecho de informar. Esta última omisión, evidenció la actitud intencionada de la demandada en la posibilidad de reiterar la conducta reprochable en diversos clientes, en procura de aumentar notoriamente su rentabilidad. (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial de la Sala II de Azul. En autos: Olaciregui María del Rosario c/ AMX Argentina. Claro. S.A s/daños y perj. incump. contractual. Sentencia 28-08-2018).

9. Derecho a la seguridad

Son pertinente a los fines introductorios del presente título, las ideas de Zavala de González (2011), quien considera que, como contrapartida del deber de prevención, se percibe un derecho a la seguridad declarado en los arts. 42 y 43 de la C.N. (p. 1118).

Dicha idea, es receptada por la CSJN en el fallo Ledesma, -al cual hemos referido con anterioridad-, el cual consolida una íntima conexión entre la dignidad y la seguridad de los consumidores.

Dentro de este marco, el art. 5 de la LDC consagra la obligación de seguridad de manera expresa, en lo atinente a las relaciones de consumo.

En lo que atañe a la seguridad, es conocido y por demás referido desde su aparición en los precedentes de nuestro país, el fallo Mosca, donde en mayoría la CSJN hizo lugar a la indemnización por daños reclamadas por Mosca -actor-, quien había concurrido a un espectáculo deportivo -en calidad de chofer de unos periodistas, no como espectador- y resultó lesionado por los altercados que se generaron dentro del estadio.

En este caso, se hace expreso reconocimiento del deber de seguridad del consumidor, ya que el organizador del espectáculo debe proteger al espectador ubicado dentro del estadio, cuando accede al mismo para ver el espectáculo y cuando está a unos metros de la entrada -la CSJN recepta un concepto amplio de estadio, comprendiendo las inmediaciones del mismo-, de esta manera responsabilizando al Club de fútbol y además a la Asociación de Fútbol Argentino (AFA).

En lo que nos interesa, la CSJN invoca el precepto 42 de la C.N expresando que el mismo se refiere a la relación de consumo, que abarcó no solo a los contratos, sino a los actos unilaterales como la oferta a sujetos indeterminados, por lo que cabe comprender el deber de seguridad a la etapa precontractual y a las situaciones de riesgo creadas por comportamientos unilaterales, respecto a sujetos no contratantes.

En este sentido, seguimos a Gelli (2018) quien nos dice que debido al fallo descripto surge una interpretación amplia de la expresión relación de consumo, incluyéndose al consumidor expuesto (p. 760), también conocido como la figura del *bystander*, tema que no desarrollaremos por exceder los fines del presente trabajo.

Del análisis precedente, debemos considerar al deber de seguridad en cabeza de los proveedores como una clara evidencia de la íntima conexión con la noción de derechos humanos, sobre todo si se advierte que su violación implica una posible afectación de lo más sagrado de la persona: su vida y su salud (Chamatropulos, 2016, p. 348, tomo I) (Stiglitz, 2015, p.311).

En definitiva, lo antedicho se ratifica en numerosas interpretaciones que la CSJN ha realizado en reconocimiento a la consagración de una verdadera obligación constitucional de seguridad en cabeza de los proveedores de bienes y servicios (véase: fallos Ledesma: 331:819, Uriarte:331:819).

De esta manera, no queda margen a dudas que, la incorporación legislativa de la obligación de seguridad en cabeza de los proveedores es una de las herramientas que conjuga el plexo de tutela del consumidor ante la asimetría en la que se encuentra.

Todo lo cual, bajo un examen en concreto de las circunstancias, del caso podría ser fuente de aplicación de daños punitivos, siempre que sea materialicen los supuestos para su procedencia.

10. Protección de la salud: ubicación normativa

Al respecto, es preciso recordar el voto de Argibay en el fallo Gualtieri, donde expresó la idea de que es difícil concebir algo más privado que el propio cuerpo, ya que el derecho de cada persona a excluir interferencias o invasiones a terceros en su cuerpo es un componente necesario de la vida privada, en la que rige el principio de autonomía personal. (CSJN, “Gualtieri Rugnone de Prieto Emma Elidia y otros, s/ sustracción de menores de 10 años”, sentencia 11-08-2009).

En base a lo expuesto, el texto del art. 42 de la C.N. manifiesta de forma expresa que “todos los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho en la relación de consumo, a la protección de su salud...”

En materia de tratados internacionales algunos de las fuentes normativas en las que encontramos contemplado este derecho a la salud son Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (art. XI); en la Declaración Universal de Derechos Humanos (art. 25); en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (art. 12); en la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (art. 5, inc. e, pto. IV), y en la Convención

sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (art. 11, inc. f).

Por su parte, nuestro derecho interno dispone en el art 5 de la LDC, que las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

En alusión al artículo mencionado, consideramos que debe ser interpretado de manera amplia, comprendiendo todo el desarrollo de la contratación de consumo y a todo el desenvolvimiento de la prestación. A su vez, teniendo en cuenta que el deber contractual del proveedor es siempre de resultado y tiene siempre el deber no dañar, cuyo incumplimiento puede hacerse valer a través del sistema de responsabilidad objetiva previsto en la LDC (Tambussi, 2014, p. 221).

Al referirnos al derecho de seguridad, se hace referencia a una utilización adecuada del producto o servicio contratado. Lo expuesto, conlleva necesariamente un estrecho vínculo con el deber de información del proveedor y el derecho a la salud del consumidor, como así también con la tutela de sus intereses económicos, también reconocidos por la manda del art. 42 de la C.N.

Por su lado, el art. 6 de la LDC establece que las cosas y servicios riesgosas/os para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones o normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos.

Toda esta reflexión, se inscribe en una filosofía protectora del consumidor que ha tenido una profusa recepción de la mano de la Directiva europea 2001/95 CEE.

En resumen, consideramos que asistimos con la manda de dicho artículo, al deber de seguridad que la doctrina reconoce como agravado, obligando al proveedor a tomar medidas concretas y acciones positivas para evitar daños a la salud o a la integridad física de los consumidores (Chamatropulos, 2016, p. 300, tomo I)

11. Derecho a la información e intereses económicos

Conforme lo dispuesto por el art. 4 de la LDC, el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

Asimismo, se entiende que esta información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en el soporte que el proveedor determine, salvo que el consumidor opte por el soporte físico. En caso de no encontrarse determinado el soporte, este deberá ser electrónico.

En palabras de Santarelli (2009), cuando hablamos de información debemos entenderla dentro del principio de transparencia. Es decir, entendida como un umbral aceptable de información para contratar. De esta manera, se erige como una forma eficaz para erradicar una modalidad de cláusulas abusivas, conocidas como cláusulas sorpresivas, habida cuenta que el consumidor no puede advertir, al momento de contratar, las consecuencias perjudiciales que para su derecho se derivan de determinada cláusula (pp. 63 y 64).

Bajo esta lógica, asistimos a la relación de un derecho con otro, ya que el régimen de contratación del consumidor tiene por finalidad la defensa de los intereses económicos del consumidor; de modo que éste no se vea defraudado en su decisión de consumo; en otras palabras, que el precio que pague por su prestación se ajuste a las expectativas que un consumidor razonable tenga de dicha operación comercial.

Por consiguiente, el consumidor debe contar con información necesaria como para definir el producto o servicio que mejor se ajusta a sus necesidades y, luego para poder comparar adecuadamente las ofertas similares del mercado (Santarelli, 2009, p. 65).

En este mismo sentido, expresa Domont- Naert (1994) que la información al consumidor tiene un efecto preventivo, que permite al consumidor renunciar a un contrato que no responde a sus expectativas (p. 219).

En virtud de lo apuntado, es ilustrativo un caso jurisprudencial reciente, el cual expone con claridad dicha situación.

A modo de reseña, se le impone daño punitivo al vendedor y al fabricante de los aparatos de aire acondicionado adquiridos por los accionantes, que no cumplían con la característica de bajo consumo solicitada al momento de la compra. En efecto, la conducta de la demandada revestía la notoria gravedad y entidad del engaño publicitario.

Todo lo cual, se verá reflejado en la economía de los actores, el daño encubierto al ambiente y el ilícito lucrativo derivado de obtener ventajas por la venta de productos que carecían de las propiedades ofertadas.

Las circunstancias antedichas, se magnifican al comprobarse que los actores a la hora de construir su casa eligieron un diseño fundado en estándares de consumo amigable y protección del medio ambiente. (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Azul, sala II. En autos: Barcelonna, María Paula y otro/a c. Naldo Lombardi SA y otro/a. s/ daños y perjuicios por incumplimiento contractual. Sentencia: 05- 06-2018).

En virtud del caso reseñado, se sostiene que la información debe ser cierta, clara y detallada. Con ello se entiende que para que sea cierta debe no solamente ser verdadera, sino que también no tiene que generar incertidumbre. Por ende, lo cierto es que, se relaciona tanto con lo verdadero como con lo preciso. (Chamatropulos, 2016, p. 242, tomo I).

Asimismo, la claridad se relaciona con aquello que es inteligible o fácil de comprender, erigiéndose como una cuestión vital para la debida protección del consumidor. (Chamatropulos, 2016, p. 242, tomo I).

En el mismo derecho de la información, se comprende la gratuidad de la misma, debido a que muchos elegirían no pagar, a consecuencia de no informarse. En consonancia con este derecho, se pronuncia el art 4 párrafo 2° de la LDC, mientras que el CCyC lo hace en su art. 1100, incluyendo la palabra: “siempre”, sin poder el proveedor invocar el excesivo costo del suministro de dicha información. (Chamatropulos, 2016, p. 244, tomo I).

Por último, cabe adicionar que la información debe ser comprensible, es decir que tenga potencialidad razonable para que se produzca la comprensión. (Chamatropulos, 2016, p. 250, tomo I).

Así expresado, el deber de información constituye uno de los pilares sobre los que se asienta el régimen protectorio de la LDC, en virtud de la manda constitucional del art. 42.

Lo antedicho, ha sido manifestado en diferentes ocasiones a la luz de la jurisprudencia de nuestro país. Bajo dicha lógica, considerándose que el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. (Cámara Nacional Comercial, Sala C, “. “B., S. A. c. Administrar Salud S.A. (UAI Medicina Prepaga)”, sentencia 28/12/2017).

A su vez, se ha reiterado en sede judicial, el hecho de que la información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico, si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición. De esta manera, se evidencia que la ley regula el derecho del consumidor o usuario a recibir información sobre las características de los bienes y servicios que el proveedor le ofrece. Según los estándares exigidos, dicha información debe ser cierta, clara y detallada. (Cámara Nacional Comercial, Sala F. “T., D. M. c. Fiat Auto S.A. s/Ordinario, sentencia 06/02/2018).

Asimismo, se ha transgredido el deber de información lo que lleva a que dicha conducta no pueda pasar desapercibida para el juzgador, debiendo ser encausada a través de la finalidad disuasoria del daño punitivo que contempla el art. 52 bis de la LDC.

En efecto, con base en la regla constitucional -Art. 42 de la CN-, la ley reglamentaria ha estructurado un sistema de información en beneficio del consumidor que tiene muy amplios alcances, pues refiere no sólo a aquellos aspectos que el consumidor debe conocer para decidir si establece o no el vínculo de consumo, sino también a los requerimientos que debe cumplir la oferta hecha pública y su eficacia vinculante.

Como así también, a las mismas modalidades que permiten a consumidores y usuarios el acceso al conocimiento de lo que es ofrecido, es decir, los medios empleados para formular ofrecimientos a potenciales interesados.

Según lo dispuesto por el art. 4º LDC, el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión (Cámara Nacional Comercial, sala F, “T., A. D. c. Paz Automotores S.R.L. y otros s/Ordinario, sentencia 09/02/2017).

De todo lo expuesto, podemos confirmar el rango constitucional del deber de información para los consumidores, exigiéndose la gratuidad de la misma, como así se exige que se cierta, clara y detallada. Todo ello, entendido de manera amplia y en caso de duda, teniendo que estarse al principio *in dubio* pro-consumidor- arts. 3 LDC, 1094 y 1095 CCyC-.

En virtud de la importancia de este derecho de raigambre constitucional, se advirtió en un fallo de la Cámara de Comodoro Rivadavia, el reconocimiento del carácter interdisciplinario al llamado derechos de los consumidores, estableciendo que

la problemática supera las normas del derecho civil, comercial, procesal, penal, administrativo, etc.

En suma, conlleva comprender e integrarlas las normas -y principios sumamos- sistemáticamente. (Cámara Civil, Comercial, Laboral y de Minería de Comodoro Rivadavia, Chubut, Sala B. "L. T. S.R.L. (Z., M. G.) c/ A. A. Y C. s/ Reclamo s/ Apelación art. 7 Ley 4219", sentencia 11-11-10).

De esta manera, resulta que cualesquiera sean las disposiciones legales que afecten a los consumidores, habrán de ser interpretadas en la forma que más favorezca a los mismos, lo cual puede implicar, que los jueces -en algunos casos- deban cambiar los criterios de aplicación que rigieron hasta ahora para normas dictadas con anterioridad a la vigencia del art. 42 de la Constitución Nacional. (Cámara Civil, Comercial, Laboral y de Minería de Comodoro Rivadavia, Chubut, Sala B. "L. T. S.R.L. (Z., M. G.) c/ A. A. Y C. s/ Reclamo s/ Apelación art. 7 Ley 4219", sentencia 11-11-10).

Todo lo expuesto, que deviene en un beneficioso esparcimiento de la manda constitucional del art. 42, hacia el ordenamiento jurídico en su conjunto.

En consecuencia, es destacable lo propugnado por el Superior Tribunal de Río Negro quien entiende que deviene tributaria del nuevo paradigma protectorio introducido por el art. 42 de la C.N, la cual esparce sus efectos sobre el derecho civil y comercial, lo que conlleva que, la LDC se operativiza a través de sus disposiciones de orden público, en pos de equilibrar la situación de desigualdad estructural existente en las relaciones negociales que se entablan entre proveedores de bienes y servicios y consumidores, reforzando la protección de estos últimos. (Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro, "ABN AMRO Bank N.V. c/ ESTEBAN, Alejandro y Otra s/ Ejecución Hipotecaria s/ Casación" (Expte. N° 26985/14-STJ), sentencia 9-10-2014).

12. La prevención de los daños injustos

Bajo el presente título, consideramos menester resaltar lo que expresa Zavala de González (2011) respecto a la idea de que es mejor prevenir que reparar, pues la reparación presupone un daño injusto, el cual no puede ser borrado así se procure una excelente compensación en favor de la víctima (p. 1117).

En este sentido, el CCyC ha venido a anteponer la función preventiva a cualquiera de las otras funciones restantes. La realidad de nuestra historia teórica-práctica del derecho privado ha constatado que la función principal ha sido la función resarcitoria, empero en la modernidad, se modifica el eje central de la responsabilidad que está basada en el daño, para actuar con anterioridad, es decir; ante la amenaza, lo cual importa reconstruir unos de los principios básicos del sistema, referido a que no existe responsabilidad sin daño (Lorenzetti, 2003, p. 993).

Desde esta perspectiva, explica Zavala de González (2011) que el objetivo principal de cualquier sistema de reacción contra perjuicios injustos es impedir que ocurran (p. 1116).

En este cambio de paradigma, es que consideramos que juega un nuevo rol la función preventiva en el ámbito del instituto del daño punitivo. El cual, pese a tener en su génesis un carácter sancionatorio -conservando dicha función como carácter accesorio al preventivo-, consideramos que la finalidad primigenia y fundante del daño punitivo; es la prevención.

En este sentido adiciona Irigoyen Testa (2009), que se podría afirmar que esta función accesorio sancionatorio sigue la suerte de la principal disuasoria -o preventiva para nuestra postura-. Por lo tanto, cuando la indemnización por daños y perjuicios -función compensatoria- no es suficiente para cumplir con la función de disuasión del derecho de daños, es necesario que los daños punitivos entren en escena para aportar su función principal preventiva mediante una sanción pecuniaria, pero como accesorio (p. 18).

Es por ello que, como expresa Zavala de González (2011) estas sanciones económicas pueden disuadir de actividades injustamente perjudiciales, preservando un derecho genérico a no ser víctima (p. 1134).

En atención a esto último, es menester comprender el rango supremo otorgado por el legislador al deber genérico de no dañar *-alterum non laedere-*, el cual se plasmó expresamente en el artículo 1710 del CCyC -para la función preventiva- y del art. 1716 -en su función resarcitoria-. Por lo tanto, a decir verdad, no se hizo otra cosa que receptor de manera expresa en el CCyC, lo contemplado por el art 19 de la CN.

Dicho lo anterior, entendemos que la función preventiva de la multa civil, tiene una estricta relación con a la cuantificación de la misma. Ya que, el *quid* de su cuantificación radica en una cantidad encuadrable en el concepto de sanción con función estrictamente preventiva que no sea inferior ni superior a la suma necesaria para generar incentivos económicos suficientes en el infractor, como para disuadirlo de incurrir en conductas análogas. (“Frisicale, María Laura contra Telecom Personal S.A. sobre daños y perjuicios”. Expediente número 148.485 - Bahía Blanca 15/08/2017, Sala Dos de la Cámara Primera de Apelación en lo Civil y Comercial).

Sintetizando, es menester reproducir lo expresado por Sobrino (1996): “los daños punitivos tienen por finalidad básica la protección de la sociedad en general, para tratar de prevenir y evitar que nuevos daños puedan llegar a producirse” (p. 979).

13. ¿Disuasión o prevención? La necesidad de esclarecer sus acepciones

En el desarrollo del presente título, desentrañaremos el sentido que reviste a nuestro criterio la distinción entre los términos acuñados por la doctrina como sinónimos.

Con dicho designio, partimos el análisis desde la discrepancia con la distinción terminológica que realiza Galdós (2011) entre disuasión y prevención, entendiendo este autor, que la primera es más adecuada que la segunda (p. 1155).

Es así, que para ello el citado autor recurre a la RAE para expresar que, disuadir significa inducir a alguien a desistir de un propósito, mientras que prevenir alude, entre otras acepciones, a advertir, informar o avisar; evitar o estorbar algo (p. 1).

En este sentido, tal como trae a colación el autor, lo que la RAE entiende por disuadir es: inducir o mover a alguien a cambiar de opinión o a desistir de un propósito.

Por su parte, por prevenir, debemos considerar la admisión de diversas interpretaciones -sobre las cuales consideramos-, que la tercera acepción de la RAE, se entiende como: precaver, evitar, estorbar o impedir algo, y en la cuarta acepción, se entiende como: advertir, informar o avisar a alguien de algo.

Bajo esta lógica, consideramos que hay dos facetas preventivas que se presentan en las acepciones mencionadas, por un lado, una que manda a la evitación en base a la diligencia propia del sujeto -que actúa u omite-, mientras que en la segunda acepción se entiende como una diligencia sobre un tercero al que cabe informar o advertir.

Es en virtud de lo expuesto, que, consideramos que la función preventiva del daño punitivo posee una doble dimensión. En consecuencia, la primera dimensión recae sobre el sujeto -que actúa u omite- por el hecho de precaver, evitar e impedir que le surjan responsabilidades por medidas que tomó o debió tomar, y, -por otro lado- surge una segunda dimensión, que se materializa por el hecho de considerar a la prevención en cuanto a terceros, es decir sobre intereses ajenos de potenciales víctimas.

En este sentido, comprobamos que utilizando el termino de prevención -en lugar de disuasión- podemos satisfacer las dos caras de la prevención -satisfacción tanto del interés ajeno como el interés propio-, mientras que hablar únicamente de disuasión, implicaría una diligencia que posee incidencia exclusiva en un sujeto ajeno -tercero-.

Sobre la base de las ideas expuestas, cabe aclarar que no consideramos errónea la concepción de Galdós (2011), más si la consideramos incompleta a la hora

de abarcar el concepto y funcionalidad de la prevención en el daño punitivo en el marco del ordenamiento jurídico privado de la modernidad.

14. La función preventiva del daño punitivo en la jurisprudencia

Lo dicho hasta aquí, nos lleva a analizar una serie de fallos en torno la función preventiva del daño punitivo. Para ello, sin dejar de advertir de que en disimiles supuestos pretorianos se acude a una sinonimia entre disuasión y prevención, *contrario sensu* la distinción que realizamos con antelación.

Así, la jurisprudencia sostuvo que el objeto del daño punitivo, es impedir que el proveedor siga vendiendo un producto que genere perjuicios, estimando que resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad, por lo que se le otorga al juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Entendiéndose de esta forma, como un instituto ejemplificador a los efectos de que otros proveedores no incurran en nuevos incumplimientos.

De esta manera, se dice que se busca prevenir hechos similares en el futuro a través de la disuasión que provoca una sanción económicamente significativa -ello no sólo respecto del proveedor en cuestión sino de los demás proveedores-. De este modo se evita -previene- que sujetos similares al sancionado busquen realizar conductas semejantes. (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata, Sala III, “C., L. A. c. Provincia Seguros S.A. s/Cumplimiento de contrato, sentencia 31/10/2018).

Así también, la Sala D de la Cámara Nacional De Apelaciones, entiende que, el daño punitivo es una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Es decir, solo procederá ante la ocurrencia de un hecho grave realizado con intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la

existencia futura de acciones similares (Cámara Nacional Comercial, sala D. “R., S. F. y otros c. Banco Santander Río S.A. s/ordinario”, sentencia 27/10/2017).

En definitiva, podemos decir que se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Es decir, sólo procederá ante la ocurrencia de un hecho grave realizado con intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares (Cámara Nacional Comercial, sala D. “R., S. F. y otros c. Banco Santander Río S.A. s/ordinario”, sentencia 27/10/2017).

En igual sentido, consideró la Cámara Civil y Comercial de Tucumán que, con la multa civil se permite, mediante una adecuada sanción, disuadir e inducir a los proveedores de productos destinados al consumo humano para que pongan la máxima diligencia en la elaboración, envasado y distribución de tales productos, para de este modo prevenir hechos futuros semejantes (Cámara en lo Civil y Comercial Común de Tucumán, Sala II, “E., N. E. c. Cervecería y Maltería Quilmes S.A.I.C.A.G. s/Daños y Perjuicios”, sentencia 27/07/2017).

En razón de un fallo de la Cámara Nacional de apelaciones de la sala F, se traen a colación las palabras de Chamatropulos (2013) en cuanto a considerar que la punición opera en referencia a una conducta ya realizada mientras que la prevención alude a un obrar futuro (p.1), todo ello conforme con la tendencia moderna de la responsabilidad de daños, donde el sujeto protagonista es la víctima -o el sujeto en potencialidad de tal-, y por ende, la necesidad de su deber a no ser dañada.

Asimismo, se constata el doble carácter del instituto, porque su finalidad no es sólo la de castigar a la demandada por una conducta grave, sino también desalentarla en el futuro, vale decir, que se trata de una sanción punitiva y preventiva a la vez, para evitar la reiteración de hechos similares (Cámara Nacional Comercial, Sala F. “T., A. D. c. Paz Automotores S.R.L. y otros s/ordinario”, sentencia 09-02-2017).

Es por todo ello, que entendemos que la función punitiva distingue a su vez, un aspecto principal y otro accesorio: el principal es la prevención de los daños conforme con los niveles de precaución deseables socialmente; y, por otra parte, la accesoriedad es la sanción del dañador, ya que toda multa civil, por definición, tiene una finalidad sancionatoria por la circunstancia fáctica de ser una condena en dinero extra compensatoria.

15. ¿Por qué no prosperan las demandas por daños punitivos? Y si lo hacen: ¿Por qué con montos exigüos?

En sentido contrario a lo que se debate en la Corte Suprema de Estados Unidos acerca de las limitaciones a los montos excesivos de los daños punitivos -Casos Gore, Cooper, State Farm-, la Argentina ha pecado más bien de otro extremo, es decir, de la aplicación exigua de los montos de los daños punitivos.

Tras desandar los caminos legislativos, doctrinarios y jurisprudenciales brindaremos nuestra respuesta a una pregunta de profundo cariz práctico.

En este punto, seguimos a Chamatropulos (2013) respecto a la advertencia que realiza respecto a la insuficiente utilización de la multa civil, -para cumplir sus objetivos preventivos o disuasorios-.

A tales efectos, dicho autor considera que la causa no se encuentra originada en la falta de conductas reprochables o fallas probatorias por parte de quienes reclaman, sino más bien, en la constatación de lo enraizado que está en la cultura jurídica argentina el principio de imposibilidad de enriquecimiento sin causa -situación la cual-, para muchos pareciera entrar en tensión ostensible con la solución legal del destino exclusivo de la condena al damnificado que contiene el actual art. 52 bis LDC (p. 1092).

De esta manera, coincidimos en que la solución estaba dada en la referida modificación realizada al proyecto de 1998 del Código Civil, estableciéndose un

carácter mixto del destino de la multa. En consecuencia, se destinaba una parte a la víctima quien es la que carga con el impulso procesal -en aras del principio dispositivo-, y por otro lado un monto que se destine a un fondo especial para cubrir indemnizaciones judiciales que obtuvieran ciertos damnificados que no pudieron cobrarlas por insolvencia de sus deudores.

Asimismo, consideramos conveniente otorgarle la facultad al juez de poder destinarle el monto de la multa al damnificado hasta el límite de 30% de su cuantía.

Sin perjuicio de que nuestra posición no se ve respaldada por el ordenamiento jurídico vigente, consideramos conveniente -como una solución transitoria-, la idea de que los abogados junto a los demandantes donen una parte de lo obtenido en concepto de daños punitivos, como medida alternativa para garantizar el destino mixto de la condena. Por consiguiente, se admitirían mayor cantidad de daños punitivos en las sentencias, como así también sería una posibilidad para aumentar los montos cuando sea conveniente (Chamatropulos, 2013, p. 1092).

Con fundamento en dicha idea, se puede constatar en la praxis, un resultado notable en la concesión de una cuantía significativa en concepto de daño punitivo. (véase Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial de la Sala II de Azul, en autos Olaciregui María del Rosario c/ AMX Argentina. Claro. S.A s/daños y perj. incump. contractual. Sentencia 28-08-2018). En virtud del cual, se configuró el peculiar caso de donación por parte de la beneficiaria a distintas entidades relacionadas con la defensa del consumo e incluso, como así también, el letrado de la actora donó parcialmente sus honorarios a similares entidades.

16. Conclusión

A ciento cuarenta años de la entrada en vigor del Código redactado por Vélez Sarsfield, el derecho civil ha cambiado. No es otro, pero sí ha mutado. Es por ello, que

desarrollamos el presente trabajo contemplando el nuevo cambio de paradigma como una realidad insoslayable.

Del camino desandado, recordamos que el daño punitivo en nuestra tradición jurídica nacional ha tenido un vaivén de situaciones disimiles en torno a su admisión. Ello se comprueba en el recorrido expuesto, al ver las diversas definiciones que reproduce la doctrina, como así también en el recorrido vacilante que ha caracterizado al sendero legislativo.

Desde otra atalaya, asistimos al ensanchamiento de las funciones de la responsabilidad Civil en el CCyC. En consecuencia, se realiza tal amplitud, con la admisión de la función preventiva como eje central del *alterum non laedere*.

Todo ello, en coincidencia con la manda del art. 42 de la C.N. y los numerosos tratados internacionales que refieren a su contenido. Todo lo cual transita en armonía con lo dispuesto por el título preliminar del CCyC.

En consecuencia, constatamos que a partir de la distinción de cuestiones terminológicas que consideramos apropiadas, para afirmar que el instituto del daño punitivo se erige en las relaciones jurídicas, en salvaguarda del débil jurídico -actual y potencial-, con mayor preeminencia en la función preventiva que en la sancionatoria, como así también insta un valladar a las conductas gravemente reprochables en las que constantemente incurren los poderosos de estas relaciones.

En suma, consideramos que la faz preventiva del daño punitivo consolida al mismo como un instrumento útil para asegurar, en términos equitativos, el adecuado funcionamiento del mercado y la libre competencia (Pizarro y Vallespinos, 2017, p. 863). Para que de esta manera se desmantelen los efectos de numerosos ilícitos (Pizarro, 1993, p. 287).

Es por todo lo reseñado, que sostenemos que el daño punitivo se ganó su lugar en la caja de herramientas jurídicas, empero aún resta interpretarla, analizarla, si es necesario reelaborarla y, sobre todo: animarse a utilizarla.

17. Bibliografía y fuentes de información

17.1 Bibliografía

Alpa, G., y Catricalá, A. (2016). *Diritto dei Consumatori*. Bologna: Il Mulino.

Álvarez Larrondo, F. (2012). Daños punitivos por trato inequitativo e indigno. *La Ley* D, 613-620.

Brun, C. (2004). ¿Hacia un derecho preventivo y sancionador? Especial referencia a los llamados daños punitivos. *D.J.*, 2004(3), 1228-1236.

Casas, J. (2014). Comentarios de los Art. 1714 y 1715 en libro III, derechos personales. En A. Bueres (dir.). *Código Civil y Comercial de la Nación. Analizado, comparado y concordado* (tomo II, pp. 158 y 159). Buenos Aires: Hammurabi.

Chamatropulos, D. (2009). *Los daños punitivos en la argentina* (1a ed.). Buenos Aires: Errepar.

Chamatropulos, D. (2013). Soluciones posibles para la escasa aplicación de los daños punitivos en Argentina. *La Ley* 2013(D), 1079-1092.

Chamatropulos, D. (2016). *Estatuto del consumidor comentado* (1a ed.). Buenos Aires: La Ley.

Domont- Naert, F. (1994). Las tendencias actuales del derecho de contratos con respecto a la reglamentación de las cláusulas abusivas. En G. Stiglitz (dir.).

Defensa de los consumidores de productos y servicios (pp. 209-221).
Buenos Aires: La Rocca.

Frustagli, S., y Hernández, C. (2017). La protección al consumidor desde la perspectiva de los derechos humanos y de los derechos fundamentales. *Revista Jurisprudencia Argentina*, 2017(III), 1341-1355.

Galdós, J., Llambas Pombo, E., y Mayo, J. (2011). Daños punitivos. *La Ley* 2011(E), 1155-1163.

Galdós, J. (2015). Comentario a los Arts, 1708 a 1715. En R. Lorenzetti (dir.). *Código Civil y Comercial de la Nación comentado* (tomo VIII). Santa Fe: Rubinzal-Culzoni.

Gelli, M. (2018). *Constitución de la Nación Argentina comentada y concordada* (5a ed., tomo I). Buenos Aires: La Ley.

Gregorini Clusellas, E. (2016). El ninguneo al consumidor debe sancionarse, incluso mediante daño punitivo. *La Ley*, 2016(E), 114-117.

Herrera, L. (2012). *Los daños punitivos* (2a ed.). Buenos Aires: Abeledo Perrot.

Irigoyen Testa, M. (2009). ¿Cuándo el juez puede y cuándo debe condenar por Daños Punitivos? *Revista de Responsabilidad Civil y Seguros*, 2009(X), 16-26.

Kemelmajer de Carlucci, A. (1994). ¿Conviene la introducción de los llamados Daños Punitivos en el derecho argentino? En S. Linares Quintana (dir.). *Anales de la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires* (pp.

71-128). Buenos Aires: Anales de la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires.

López Herrera, E. (2008). *Los daños punitivos*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.

Lorenzetti, R. (1995). La protección de los consumidores y usuarios en la Constitución Nacional. En F. Ferrer y C. Rolando (dirs.). *Revista del colegio de abogados de Santa Fe* (vol. 2, pp. 113-136). Santa Fe: Colegio de Abogados.

Lorenzetti, R. (2003). La responsabilidad Civil. *Revista La Ley*, 2003(A), 973-994.

Mariotto, M. (1994). Los derechos humanos y el derecho del consumidor. En C. Ghersi (dir.). *Derechos y responsabilidades de las empresas de consumidores* (pp. 21-32). Buenos Aires: Organización Mora Libros.

Mendieta, E. (2017) Los daños punitivos y la función preventiva del derecho de daños en las relaciones de consumo. Comentario al fallo Frisicale, María L. c/Telecom Personal S.A s/ Daños y perjuicios. *Revista de Derecho del Consumidor*, 2017(3). Recuperado de <http://www.ijeditores.com.ar/pop.php?option=articulo&Hash=6f23c3fd43ebbab9acee546572bfe620>.

Mosset Iturraspe, J. (1998). La multa civil o daño punitivo. Comentario al proyecto de reforma al Código Civil de 1998. *La Ley*, 2000(B), 1277-1279.

Pizarro, D. (1993). Daños punitivos. En A. Kemelmajer de Carlucci (dir.), y C. Parrellada (coord.). *Derecho de daño segunda parte. Homenaje a Félix A. Trigo Represas* (pp. 287-337). Buenos Aires: Ediciones La Rocca.

Pizarro, D., y Vallespinos, C. (2017). *Tratado de responsabilidad civil* (Tomo I). Santa Fe: Rubinzal Culzoni.

Ritto, G. (2011). El daño moral contractual y la defensa del consumidor. *Doctrina Judicial*, XXVII(52), 1-7.

Santarelli, F. (2009). Comentario al artículo 4. En S. Picasso, y R. Vázquez Ferreyra (dirs.). *Ley de defensa del consumidor comentada y anotada* (1a ed, pp. 17-72). Buenos Aires: La Ley.

Sobrino, W. (1996). Los daños punitivos: una necesidad de la postmodernidad. *J.A.*, 1996(III), 976-987.

Stiglitz, R., y Stiglitz G. (2012). *Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor*. Buenos Aires: La Ley.

Stiglitz, G. (2015). Los principios del derecho del consumidor y los derechos fundamentales. En G. Stiglitz y C. Hernández (dirs.). *Tratado de Derecho del consumidor* (pp. 309-316). Buenos Aires: La ley.

Tambussi, C. (2007). Los derechos del consumidor como derechos humanos (6a ed). En A. Gordillo (dir.). *Derechos humanos* (pp. VII-1 - VII-15). Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo.

Tambussi, C. (2014). Los derechos de usuarios y consumidores y el derecho a la salud. *Revista Derecho Privado*, III(9), 211-230. Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/carlos-eduardo-tambussi-derechos-usuarios->

consumidores-derecho-salud-dacf150060-2014-12/123456789-0abc-
defg0600-51fcanirtcod

Terencio, P. (n.d.) Eunuchus. Recuperado de
http://www.juan23.edu.ar/delcol/pdf/proverbios_de_Terencio.pdf

Tevez, A., y Souto, M. (2016). Trato indigno y daño punitivo. Aplicación del art. 8 de la ley de defensa del consumidor. *La Ley*, 2016(C), 78.

Wajntraub, J. (2010). Los derechos de los consumidores. Comentario art. 42 de la Constitución Nacional. En D. Sabsay (dir.) y P. Manili (coord.). *Constitución de la Nación Argentina y normas complementarias. Análisis doctrinal y jurisprudencial* (tomo II). Buenos Aires: Hammurabi.

Zavala de González, M. (2011). Función preventiva de daños. *La Ley*, 2011(E), 1116-1137.

17.2 Fuentes de información

17.2.1 Fallos

Cámara Primera de Apelación en lo Civil y Comercial de Bahía Blanca, sala 2. “Frisicale, María Laura c/ Telecom Personal S.A. s/ daños y perjuicios”, sentencia 15/08/2017. Recuperado de <http://biblioteca.asesoria.gba.gov.ar/redirect.php?id=4892>

Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata, Sala III, “C., L. A. c. Provincia Seguros S.A. s/Cumplimiento de contrato”, sentencia 31/10/2018. El Derecho Digital (96269).

Cámara de Apelaciones de Puerto Madryn. “C.E.c/E.M. y V.S.R.L y otro s/ Daños y Perjuicios”. Voto Dr. Jalil. Sentencia 26/06/2018. Recuperado de [https://listas.juschubut.gov.ar/Eureka/Sentencias/Buscar/Fallos/"#](https://listas.juschubut.gov.ar/Eureka/Sentencias/Buscar/Fallos/). Sentencia 024/2018.

Cámara Nacional Comercial, sala D. “R., S. F. y otros c. Banco Santander Río S.A. s/ordinario”, sentencia 27/10/2017. *El Derecho* 28/02/2018, nro. 14.357.

Cámara en lo Civil y Comercial Común de Tucumán, Sala II, “E., N. E. c. Cervecería y Maltería Quilmes S.A.I.C.A.G. s/Daños y Perjuicios”, sentencia 27/07/2017). El Derecho Digital (93991).

Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar Del Plata, sala 2, “Machinandiarena Hernández Nicolás c/ Telefónica de Argentina s/ Reclamo Contra Actos de Particulares”, sentencia 27/05/2009. Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/camara-apelaciones-civil-comercial-mar-plata-local-buenos-aires-machinandiarena-hernandez-nicolas-telefonica-argentina-reclamo-contra-actos-particulares-fa09010000-2009-05-27/123456789-000-0109-0ots-eupmocsollaf>

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial de San Martín, Buenos Aires, Sala 1, “Leguizamón, María Guadalupe c/ INC S.A. Supermercados Carrefour y Otro s/ Daños y Perjuicios”, sentencia 17/09/2015, fallo 15010061. Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/camara-apelaciones->

civil-comercial-local-buenos-aires-leguizamon-maria-guadalupe-inc-sa-
supermercados-carrefour-otro-danos-perjuicios-fa15010061-2015-09-
17/123456789-160-0105-1ots-eupmocsollaf

Cámara Nacional Comercial, Sala C. “B., S. A. c. Administrar Salud S.A. (UAI Medicina Prepaga)”, sentencia 28/12/2017. *El Derecho Digital* (96132).

Cámara Nacional Comercial, Sala F. “T., D. M. c. Fiat Auto S.A. s/Ordinario”, sentencia 06/02/2018. *El Derecho Digital* (96155).

Cámara Nacional Comercial, Sala F. “T., A. D. c. Paz Automotores S.R.L. y otros s/ordinario”, sentencia 09/02/2017. *El Derecho Digital* (90771).

Cámara Civil, Comercial, Laboral y de Minería de Comodoro Rivadavia, Chubut, Sala B. “L. T. S.R.L. (Z., M. G.) c/ A. A. Y C. s/ Reclamo s/ Apelación art. 7 Ley 4219”, sentencia 11/11/2010.

Cámara Federal de Apelaciones de Córdoba, sala A, “Alfonso, Francisco D. c. Ticketek y otro s/ daños y perjuicios”, sentencia 23/05/2018. Recuperado de <http://www.diariojudicial.com/public/documentos/000/078/775/000078775.pdf>

Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Azul, sala II, “Barcelonna, María Paula y otro/a c. Naldo Lombardi SA y otro/a. s/ daños y perjuicios por incumplimiento contractual”, sentencia 05/06/2018. *RCyS, 2018(IX)*, 135.

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial de la Sala, II de Azul, “Olaciregui María del Rosario c/ AMX Argentina. Claro. S.A s/daños y perj. incump. Contractual”, sentencia 28/08/2018. Recuperado de [http://www.scba.gov.ar/includes/descarga.asp?id=40287&n=Ver%20sentencia%20\(causa%20N%B063.121\).pdf](http://www.scba.gov.ar/includes/descarga.asp?id=40287&n=Ver%20sentencia%20(causa%20N%B063.121).pdf)

CSJN, “Gualtieri Rugnone de Prieto Emma Elidia y otros, s/ sustracción de menores de 10 años”, sentencia 11/08/2009. Recuperado de <http://www.saij.gov.ar/corte-suprema-justicia-nacion-federal-ciudad-autonoma-buenos-aires-gualtieri-rugnone-prieto-emma-elidia-otros-sustraccion-menores-10-anos-causa-n-46-85-fa09000070-2009-08-11/123456789-070-0009-0ots-eupmocsollaf?>

CSJN “Ledesma, María Leonor c/ Metrovías S.A. s/ Recurso de hecho deducido por la actora”, sentencia 22/04/2008. Recuperado de <http://www.saij.gov.ar/corte-suprema-justicia-nacion-federal-ciudad-autonoma-buenos-aires-ledesma-maria-leonor-metrovias-sa-recurso-hecho-deducido-actora-fa08000032-2008-04-22/123456789-230-0008-0ots-eupmocsollaf>

CSJN “Mosca Hugo Arnaldo c/ Buenos Aires, Provincia de (policía bonaerense) y otros) s/ daños y perjuicios”, sentencia 06/03/2007. Fallos 330:563. Recuperado de: <http://www.saij.gov.ar/corte-suprema-justicia-nacion-federal-ciudad-autonoma-buenos-aires-mosca-hugo-arnaldo-provincia-buenos-aires-policia-bonaerense-otros-danos-perjuicios-fa07000250-2007-03-06/123456789-052-0007-0ots-eupmocsollaf>

CSJN “Sejean, Juan B. c/ Zaks de Sejean, Ana María s/inconstitucionalidad del art 64 de la ley 2393”, sentencia 27/11/1986. Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/corte-suprema-justicia-nacion-federal-ciudad-autonoma-buenos-aires-juan-bautista-sejean-ana-maria-zaks-sejean-inconstitucionalidad-art-64-ley-2393-fa86000789-1986-11-27/123456789-987-0006-8ots-eupmocsollaf>

CSJN “Uriarte Martínez, Héctor Víctor y otro c/ Transportes Metropolitanos General Roca S.A. y otros”, sentencia 09/03/2010. Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/corte-suprema-justicia-nacion-federal-ciudad-autonoma-buenos-aires-uriarte-martinez-hector-victor-otro-transportes-metropolitanos-general-roca-sa-otros-fa10000010-2010-03-09/123456789-010-0000-1ots-eupmocsollaf>

Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro. "ABN AMRO Bank N.V. c/ESTEBAN, Alejandro y Otra s/Ejecución Hipotecaria s/ Casación", sentencia 09/10/2014. Recuperado de https://www.rionegro.com.ar/region/la-sentencia-completa-CORN_4733895

Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires. “Crédito para todos S.A. c. Estanga, Pablo Marcelo s/ cobro ejecutivo”, sentencia 03/09/2014. Recuperado de: www.scba.gov.ar/falloscompl/SCBA/2014/09-03/c117245.doc

Corte Suprema de Alabama (Estados Unidos). “BMW of N. Am. v. Gore”, sentencia 20/05/1996. Recuperado de <https://supreme.justia.com/cases/federal/us/517/559/>

Corte suprema de Estados Unidos. “Cooper Industries, Inc. v. Leatherman Tool Group, Inc.”, sentencia 14/05/2001. Recuperado de <https://supreme.justia.com/cases/federal/us/532/424/>

Corte Suprema de Estados Unidos. “State Farm Mutual Automobile Insurance Co. v. Campbell”, sentencia 07/04/2003. Recuperado de <https://supreme.justia.com/cases/federal/us/538/408/>

17.2.2 Legislación

Anteproyecto del Código Civil y Comercial. Recuperado de <https://guillermoberto.files.wordpress.com/2012/03/codigo-civil-anteproyecto-articulado.pdf>

Código Civil y Comercial de la Nación Argentina. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/norma.htm>

Constitución Nacional de la República Argentina. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>

Ley de defensa del consumidor. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

Proyecto de Código Civil y Comercial. Recuperado de <http://www.nuevocodigocivil.com/wp-content/uploads/2015/texto-proyecto-de-codigo-civil-y-comercial-de-la-nacion.pdf>

17.2.3 Tratados Internacionales

Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. Recuperado de <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html>

Convención Sobre los Derechos del Niño. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/249/norma.htm>

Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial. Recuperado de <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CERD.aspx>

Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. Recuperado de <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/sconvention.htm>

Declaración Universal de los Derechos Humanos. Recuperado de http://www.infoleg.gob.ar/?page_id=1003

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. Recuperado de <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>

Directiva Europea 2001/95/CEE. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:011:0004:0017:es:PDF>

Pacto Internacional de Derechos Civiles y políticos. Recuperado de <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx>

Pacto de San José de Costa Rica. Recuperado de https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Recuperado de <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CESCR.aspx>