

XVII

JORNADAS Y

VII

**INTERNACIONAL DE
COMUNICACIONES
CIENTÍFICAS DE LA**

**FACULTAD DE DERECHO
Y CIENCIAS SOCIALES
Y POLÍTICAS - UNNE**

Compilación:

Alba Esther de Bianchetti

2021

Corrientes - Argentina



XVII Jornadas y VII Internacional de Comunicaciones Científicas de la Facultad

de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas-UNNE / Karen Alicia Aiub ... [et al.] ; compilación de Alba Esther De Bianchetti.- 1a ed compendiada.- Corrientes : Moglia Ediciones, 2021.
552 p. ; 29 x 21 cm.

ISBN 978-987-619-393-1

1. Comunicación Científica. 2. Derecho. I. Aiub, Karen Alicia. II. De Bianchetti, Alba Esther, comp.

CDD 340.072

ISBN N° 978-987-619-393-1

Editado por Moglia Ediciones

Todos los derechos reservados - Prohibida su reproducción total o parcial, por cualquier método
Queda hecho el depósito que previene la ley 11.723



Impreso en Moglia S.R.L., La Rioja 755

3400 Corrientes, Argentina

mogliaeditions@hotmail.com

www.mogliaediciones.com

Noviembre de 2021

LOS SUJETOS HIPERVULNERABLES EN LAS RELACIONES DE CONSUMO Y EL DERECHO DE DAÑOS.

Claps, Sergio Leandro
sergioclaps@hotmail.com

Resumen

El informe resalta la importancia del fenómeno de los sujetos en situación de vulnerabilidad agravada frente a su relación con los proveedores de bienes y servicios y la incidencia del Derecho de Daños, la figura del consumidor con vulnerabilidad agravada resulta del diálogo de fuentes al que invita el Código Civil y Comercial, en especial con la Constitución Nacional y los tratados internacionales de Derechos Humanos. Una de las consecuencias de esta fragilidad agravada está dada por los efectos de la pandemia generada por el Covid-19 y por una mayor dificultad en el acceso a la justicia.

Palabras claves: Sujetos Hipervulnerables - Daños

Método, Introducción, discusión

Para este trabajo, se han utilizado los métodos lógico-deductivo y empírico-inductivo, propios de las ciencias sociales. De conformidad, con la temática central de este campo investigativo, donde el objetivo propuesto es determinar la Incidencia del Derecho Patrimonial en el Código Civil y Comercial de la Nación, no cabe dudas de que, unos de los temas más importantes es el referente a la Responsabilidad civil y dentro de la misma, uno de ellos, es la importancia del derecho de daños en la protección de los sujetos con vulnerabilidad agravada en las relaciones de consumo.

Hay que partir de la premisa que sostiene que todos los consumidores son estructuralmente vulnerables en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios. Sin embargo, hay ciertas situaciones en las que algunos consumidores son más vulnerables que otros. Justamente el principio protectorio, que caracteriza a este derecho se acentúa en situaciones donde es factible detectar una vulnerabilidad agravada (o hipervulnerabilidad), como en el caso de las personas que se encuentran, ya sea, por razones de edad, situación de discapacidad, de género, socioeconómica o cultural o bien, otras circunstancias permanentes o transitorias, en una mayor situación de fragilidad. Estos grupos merecen una protección más reforzada y medidas especiales de promoción y defensas de sus derechos. (1)

Esta vulnerabilidad agravada o “hipervulnerabilidad” no se trata de una categoría per se o permanente, sino de la existencia de condiciones específicas que se manifiestan en un determinado tiempo y lugar, y amplían la vulnerabilidad de ciertos grupos en su rol como consumidores. Por ejemplo, esta situación se ha visto agravada por los efectos de esta pandemia que trajo consigo la modificación abrupta del modo de vida de los ciudadanos, la adopción de nuevas costumbres, la necesidad de generar nuevos lazos familiares, el manejo de la tecnología se hizo imposible y, no puede desconocerse, que la contratación se transformó sustancialmente. La negociación fuera del establecimiento comercial y a distancia, regulada en el Código Civil y Comercial como una modalidad especial de los contratos de consumo, paso a ocupar un rol fundamental en la economía. (2).

El derecho de daños a través de sus distintas funciones, se constituyó en una herramienta fundamental en la protección de estas personas en situación de vulnerabilidad.

La función preventiva del derecho de daños se ha constituido en un mecanismo eficaz y determinante, para la tutela de las personas en situación de vulnerabilidad agravada. A través de las tradicionales medidas cautelares como las medidas de no innovar o innovativas o de las medidas autosatisfactivas. También, se puede plantear la tutela preventiva autónoma sustancial, prevista en el art. 1711, Cód. Civ. y Com., en ese caso habría que acreditar: conducta antijurídica, amenaza de daño, relación causal y posibilidad razonable de evitar el daño. En este tema cobra significativa importancia la intervención activa del Juez, a través del llamado mandato preventivo, que se trata de una orden judicial, generalmente oficiosa, en la que el juez, ante la comprobación del daño o de su amenaza, adopta medidas para evitar, hacer cesar o impedir el daño futuro o su agravamiento o extensión, dirigida a alguna de las partes o a terceros, particularmente al poder administrador. Desde luego que en caso de litigios donde se denuncien violaciones de derechos fundamentales y, sobre todo, de personas en estado de vulnerabilidad, la actuación del juez se torna más oficiosa y activa, acentuándose sus facultades ordenatorias e instructorias, incluso en materia probatoria y desde luego decisoria.

En este tema obra significativa importancia la tutela judicial efectiva, que es una herramienta eficaz para garantizar la efectividad de los derechos reconocidos por la Constitución Nacional y los tratados internacionales de derechos humanos, como claramente se advierte en el fallo, “M.C. C/ Hospital de salud mental San Francisco de Asís S/ Amparo” Juzgado Civil y Comercial N°7, Ctes. (Expte. N° 1 73362/18). (3)

Asimismo, en el marco protectorio del consumidor, la función punitiva, también, constituye un mecanismo eficaz para lograr la finalidad mentada. En efecto, lejos de querer castigarse puramente al proveedor, lo que realmente se busca, es generar el suficiente estímulo para que los demás proveedores adopten las medidas razonables de prevención necesarias para evitar daños, como claramente se advierte el fallo “Quiroga Crespo, Carlos G. J. c. Banco Itaú Argentina SA s/

ordinario". (4)

Y en lo que respecta a la función resarcitoria, no existen reglas particulares, razón por la cual se aplican las normas generales del CC y C, tanto en orden a la naturaleza de los daños resarcibles, como respecto a la extensión del resarcimiento y las eximentes. El factor de atribución es objetivo, por lo tanto, la falta de culpa resulta irrelevante, para eximirse de responsabilidad deberán demostrar la causa ajena (arts. 1729, 1730, 1731 del CC y C) con algunas particularidades propias de este supuesto de responsabilidad, teniendo en cuenta el carácter protectorio y también los mandatos constitucionales que rigen en esta materia.

Hecho de la víctima

En este sentido, la doctrina y jurisprudencia han elaborado un criterio de valoración restrictiva acerca de la configuración del "hecho de la víctima", como eximente de responsabilidad de los proveedores frente a los daños ocasionados en el ámbito de la relación de consumo, para que, tal causa tenga carácter interruptivo del nexo causal, será necesario la configuración de una culpa grave del damnificado, obligándolo al proveedor a tomar las medidas que resulten adecuadas de acuerdo al parámetro de la previsibilidad.

En el marco de la obligación de seguridad, que consiste precisamente, en una garantía de indemnidad, su incumplimiento se produce por la simple existencia del daño en el marco de la relación de consumo, se han dado algunos pronunciamientos jurisprudenciales muy significativos, que denotan una tendencia caracterizada por la progresividad en la protección de la integridad del consumidor.

El pronunciamiento de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en los autos "Ledesma María L. c/ Metrovías S.A." es un verdadero *leading case* en materia de defensa del consumidor, no solo en virtud de la ponderación del deber de seguridad como mandato constitucional, - art. 42 de la Constitución Nacional -, sino en la acentuación del principio protectorio en supuestos de hipervulnerabilidad, y en consecuencia en la valoración restrictiva de la conducta del consumidor en el marco de la relación de consumo. En lo relativo a la eximente de responsabilidad por el hecho de la víctima, la Corte consideró que en el caso que no exista una clara imputación a la conducta grave de la víctima, la misma carecerá de entidad interruptiva del nexo causal. (5)

Por supuesto que esta solución se fortalece, al verse involucrados consumidores en situación de vulnerabilidad agravada y cuando se afectan derechos fundamentales, tales como su salud y la integridad psicofísica de los consumidores, como se advierte claramente en el fallo, "R., F. y otro c. Parque de la Costa S.A y otro s/daños y perjuicios", 21/11/2012, RCyS 2013-II, pág. 183 . (6)

Hecho de un Tercero o Caso fortuito:

En el ámbito del transporte de personas, en la causa "Maules" la Corte sostuvo que los eventuales daños sufridos por pasajeros en virtud de los elementos arrojados por terceros al paso del tren no conforman un hecho imprevisible, debiendo la empresa adoptar las medidas de seguridad para evitarlos. (7)

Acá, es donde puede apreciarse con claridad la eficacia tutiva del derecho del consumidor en tanto se impide la exoneración del deudor-proveedor y se hace proceder la reparación del daño sufrido por el sujeto vulnerable de la relación. Esta regla de la valoración restrictiva de la culpa del consumidor constituye una de las notas propias de este microsistema, que lo diferencia del régimen general de responsabilidad civil.

Conclusión

La influencia de la Ley Suprema se ve materializada en el Código Civil y Comercial, que adecuó las soluciones del derecho privado a las pautas directrices dadas por la Constitucional Nacional, y por los Tratados Internacionales sobre los Derechos Humanos.

La tutela judicial efectiva, como la función preventiva y punitiva del derecho de daños constituyen mecanismos adecuados, para garantizar el pleno reconocimiento de derechos fundamentales y para la tutela de las personas en situación de vulnerabilidad agravada.

Creo conveniente un nuevo régimen legal actualizado y moderno que comprenda la especial situación en la que se encuentra inmersa este sector de consumidores en condición de vulnerabilidad agravada, a través de múltiples herramientas tendientes a corregir las vallas que el estado de situación actual demuestra, p. ej., el acceso al servicio de justicia, la gratuidad del proceso, la resolución de sus conflictos en un tiempo razonable, la imposición de deberes a la parte proveedora relacionados con la prueba, la resolución de aquellos conflictos cuyo reclamo individual resulta antieconómico, el otorgamiento de beneficios para su representación en el proceso, o el acercamiento de los jueces competentes a su domicilio, entre otros.

También sería necesaria una reforma de los códigos procesales que contemplen la tutela judicial efectiva, la situación de las personas en situación de vulnerabilidad agravada, la tutela inhibitoria preventiva, las sanciones punitivas.

Referencias bibliográficas

(1) BAROCELLI, Sergio S., "Consumidores hipervulnerables, hacia una acentuación del principio protectorio", LA LEY, 2018-B, 783; FRUSTAGLI, Sandra A., "La tutela del consumidor hipervulnerable en el Derecho argentino", Revista de Derecho del Consumidor, 1, 2016, cita online: IJ-CCLI-396.

(2) VÁZQUEZ FERREYRA, Roberto A., "La pandemia y los nuevos vulnerables", LA LEY del 19/05/2020, cita online: AR/DOC/1358/2020;

(3) "M.C. C/ HOSPITAL DE SALUD MENTAL SAN FRANCISCO DE ASÍS S/ AMPARO" Juzgado Civil y Comercial N°7, Ctes. (Expte. N° 1 73362/18). www.juscorrientes.gov.ar

(4) CCiv. y Com. 5^a Nom., Córdoba, 02/10/2019, "Quiroga Crespo, Carlos G. J. c. Banco Itaú Argentina SA s/ ordinario - daños y perjuicios - Otras formas de responsabilidad extracontractual", Boletín Judicial del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba, AR/JUR/28965/2019.

(5) CSJN, "Ledesma María L. c/ Metrovías S.A.", 22/4/2008, Fallos 331:819 y La Ley AR/JUR/759/2008.

(6) Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala A, "R., F. y otro c. Parque de la Costa S.A y otro s/daños y perjuicios", 21/11/2012, RCyS 2013-II, pág. 183 con nota de Gabriel A. Stiglitz, "Tutela judicial progresiva del consumidor".

(7) CSJN, Maules, Cecilia Valeria c. Unidad de Gestión Operativa de Emergencias S.A. s/ daños y perjuicios, 11/12/2014, LA LEY 18/02/2015, 9 Con nota Edgardo I. Saux, LA LEY 2015-A, 321, RCyS 2015-III , 59, ED 25/03/2015.

Filiación

Claps, Sergio Leandro, miembro del Proyecto de Investigación G011-2016; Co-director del Proyecto de Investigación G001-2019.

Proyecto de investigación G011-2016, a partir del 1º de enero de 2017. "Incidencia del Código Civil y Comercial de la Nación en el Derecho Patrimonial argentino". - Resolución 970/16 C.S.- Directora del proyecto Dra. Verónica Torres de Breard. Proyecto de Investigación G001-2019, "Responsabilidad civil de los buscadores de internet", bajo la dirección del Dr. Ricardo Sebastián Danuzzo.