



DEBIDA TUTELA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR O EL USUARIO

NOTA A FALLO

Superior Tribunal de Justicia (STJ). Poder Judicial del Chaco:

STJ, [Sala 1era Civil Comercial y Laboral. “González, Mariana Natalia c/ Industrial and Commercial Bank of China s/ daños y perjuicios y daño moral”](#) y su acumulado: “Gonzalez, Mariana Natalia c/ Industrial and Commercial Bank of China s/nulidad” – sentencia N° 194/23. Fecha de la sentencia: 26/09/2023.

Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA) y grupos vulnerables o en contextos de vulnerabilidad

Carrera: Abogacía

Nombre y Apellido del estudiante: Hugo Raúl Robledo

Fecha de entrega: 30/06/2024

Fecha de defensa oral: 26/09/2025

Tutor: Juan Manuel Negrini

Sumario: I. Introducción. — II. El Caso “González”: historia procesal, premisa fáctica y análisis normativo. — III. Ratio decidendi de la sentencia. — IV. Estudios del fallo: conceptual, jurisprudencial y análisis crítico. — V. Conclusión. — VI. Referencias.

I. Introducción.

Origina la nota a fallo donde el Superior Tribunal de Justicia del Poder Judicial del Chaco (en adelante STJCh) resuelve hacer lugar al recurso extraordinario de inconstitucionalidad interpuesto por la actora, y en su mérito declarar la nulidad del fallo -único- dictado por la Sala Cuarta de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial, recaído en la causa “Gonzalez, Mariana Natalia C/ Industrial and Commercial Bank of China S/ Daños y perjuicios y Daño moral, registrado en el Expte. N° 11774/2018-1-C, año 2023, y su acumulado: “Gonzalez, Mariana Natalia C/Industrial and Commercial Bank of China S/Nulidad”, Expte. N° 9889/2018-1-C. año 2023. En este caso, el STJCh ejerció jurisdicción positiva y en consecuencia se hizo lugar a la demanda instaurada por la Sra. Mariana Natalia González contra el Banco Industrial and Commercial Bank of China Argentina S.A, declarando la nulidad del contrato de crédito para el consumo con prenda con registro.

De la sentencia en estudio, tenemos el instituto jurídico de prenda con registro Decreto-Ley N° 15.348/46 relativa al secuestro prendario regulada en el art. 39 de la ley 12.962, la que genera una fuerte controversia cuando se trata de una relación de consumo. Según lo expresa Rinaudo, A. J. (2019):

En consecuencia, el objetivo que propone la Ley de Defensa del Consumidor no tiene por finalidad imponerse frente a cualquier otra legislación propiciando a su derogación, sino que se trata de que cualquier relación de consumo reglada por una ley especial (como es la N° 15.348) deba ser estudiada en forma armónica y coordinada con los principios que hacen a la protección del consumidor. El resguardo que se confiere al consumidor por su calidad de tal no puede traer aparejada la derogación de la ejecutividad propia que acompaña a los títulos de prenda, dejando al acreedor desprovisto del proceso creado por ley para hacer efectivo el cobro de su crédito. (p. 9).

La causa realiza un análisis jurídico sobre la demanda, tratándose de una operación de venta a crédito y a plazos; debido a ello debe entenderse que:

El cabal conocimiento de las condiciones del crédito (plazos, cantidad de cuotas, precio final financiado, actualizaciones, intereses, recargos por gastos, sanciones por mora, etc.), es el elemento decisivo para garantizar su libre decisión (si contratar o no, elección de la contraparte y adhesión al contenido de la operación). Cuando ello no ocurre, la venta a crédito puede ser considerada como una técnica peligrosa para el consumidor ya que incita a comprar con una supuesta facilidad, bienes que luego no siempre se logra terminar de pagar. (Stiglitz, G. y Hernández, C.A., 2015, p. 110).

Por otra parte, lo relevante de la sentencia es su relación a los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA) siendo clave tomar en consideración los grupos vulnerables que son afectados por las decisiones judiciales, en este sentido, cobra notoriedad el análisis interseccional. De acuerdo con DESCAjus, portal de la justicia de la Ciudad de Buenos Aires, afirman que el análisis interseccional es:

Analizar las sentencias en función de los grupos expuestos a situaciones de vulnerabilidad considerando que una misma persona puede asociarse a diferentes categorías de grupos afectados, posibilita realizar un análisis interseccional. Esto significa que los diferentes vectores de desigualdad -género, edad, raza, etc.- no pueden simplemente considerarse por separado y sumarse, como situaciones particulares a considerar. Por el contrario, son categorías interconectadas, que interactúan de forma simultánea en las vivencias de las personas: siempre la experiencia interseccional es mayor que la mera suma de estos vectores. (Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires [Consejo de la Magistratura], 2024)

Por lo expuesto precedentemente, la sentencia bajo estudio posee ese interés que da el análisis interseccional puesto que la actora amparada por la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 (LDC); tenía dos fines esenciales con el uso del vehículo adquirido, estos eran: 1-traslado de su hermano menor de edad, discapacitado, a la escuela especial

donde asistía y 2-servía para realizar compras mayoristas y transportarlas a su pequeño comercio. En ello, se vislumbra la interseccionalidad, “una herramienta analítica que reconoce que las desigualdades sistémicas se configuran a partir de la superposición de diferentes factores sociales como el género, la etnia y la clase social.” (ParlAméricas, 2023, p. 1). Teniendo en cuenta el conjunto de relaciones de poder que la afectan, como las fuerzas a nivel micro en el caso bajo análisis, siendo ésta su estructura familiar puesto que la actora asistía para integrar a la vida en sociedad a un hermano con discapacidad. En otras palabras, la misma persona encuadra en dos categorías de grupos vulnerables afectado: consumidor y discapacidad.

El fallo seleccionado, reviste importancia desde dos aristas jurídicas: a) la primera, sobre los “mecanismos normativos de protección al consumidor, en la inobservancia de los deberes del predisponente, en las etapas precontractual, de oferta y comercialización”, como lo expresa Edgar José Baracat en el capítulo “Tipos de tutela jurisdicción al que puede reclamar el consumidor en defensa de sus derechos” (Peyrano, J.W. y Gardella, L.L., 2000, parte general, p. 14); b) la segunda, sobre la tutela judicial efectiva del consumidor y del usuario. Todo ello, sobre la base Constitucional Argentina y la de los Tratados Internacionales -art. 75, inc. 22- Constitución Nacional (CN), los cuales protegen al consumidor y usuario. Si con ello, establecemos una analogía con la figura de un triángulo equilátero, tenemos: 1) en la base, las normas constitucionales y tratados internacionales y 2) las dos aristas jurídicas descriptas con anterioridad, a los lados.

Como principio del análisis del caso tenemos que, una vez circunscriptos y resueltos los problemas de identificación de las normas aplicables al caso -Ley 12962 (ratificación de decretos-leyes, organización bancaria. Decreto/Ley 15348/1946, prenda con registro) y Ley 24240 (defensa del consumidor), no necesariamente se ha encontrado la solución. El problema lógico del sistema normativo presenta la dificultad que producen las normas que constituyen un sistema contradictorio y en un mismo caso figuran dos o más soluciones incompatibles, se concluye que el sistema es incoherente; puesto que la problemática relativa al secuestro prendario regulada en el art. 39 de la ley 12.962 motivó una fuerte controversia en determinados supuestos en los que subyacía como causa-fuente una relación de consumo. En estos casos, se debate la aplicabilidad de la Ley 24240, los arts. 36, 37 y 1094 y conss. del Código Civil y Comercial de la Nación. Como lo expresa Hadad, A.O. (2022) “encontramos una postura que sostiene que la LDC desplaza o torna inaplicable el instituto del secuestro prendario del artículo 39, así como la regla sobre competencia del artículo 28.” En este

sentido, el secuestro constituiría un trato no digno de los penalizados por el art. 8° bis de la LDC y la suscripción del contrato podría considerarse una omisión del deber de informar de las penalizadas por el art. 4° de la LDC. La sentencia del cintero Tribunal expresa que se visualiza un quiebre en el desarrollo lógico de la sentencia de Cámara, configurándose el supuesto de excepción a la regla general que habilita la apertura de la instancia extraordinaria. En ese orden de idea se expresa en la sentencia, que el Tribunal apelado por un lado afirma que el encuadramiento de la cuestión bajo las pautas contenidas en la ley del consumidor resultaba correcto; y admite que los contratos bancarios como el mutuo prendario son de adhesión, efectivizados a través de formularios preimpresos, con cláusulas predispuestas.

El método de este trabajo es describir el fenómeno de los conflictos normativo-jurídico y su relevancia para un análisis lógico del derecho y del razonamiento judicial, partiendo de una sentencia judicial, en la cual los jueces en su decisorio toman en su parte dispositiva la conclusión necesaria de las premisas fácticas y normativas efectuadas en sus fundamentos.

II. El Caso “González”: historia procesal, premisa fáctica y análisis normativo.

La sentencia proviene en grado de apelación del Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N° 4 de la ciudad de Resistencia, Chaco. La actora persigue la nulidad del contrato de préstamo prendario con registro celebrado el 23 de octubre de 2017, la devolución de la suma oportunamente abonada e indemnización por daño punitivo y moral, con más intereses y costas por los daños y perjuicios sufridos con motivo del secuestro prendario de la camioneta Fiat Toro dominio ACXXXXX. Señala que adquirió la camioneta de la concesionaria Fiat San Marco, donde le dijeron que debía dirigirse al Banco ICBC, donde le hicieron firmar unos papeles, que nunca supo que firmó y siempre creyó que era un trámite habitual para la obtención del rodado.

Luego, la sentencia N° 94, del 10 de abril del año 2023 de la Cámara de Apelaciones Civil y Comercial de la ciudad de Resistencia resolvió que ha criterio de los Jueces de la Sala Cuarta, la conducta de la acreedora, es decir, el ejercicio del derecho cuestionado, no se observa como abusivo y, por lo tanto, no resulta visible conducta antijurídica alguna.

Por último, venidas las causas en virtud del recurso extraordinario de inconstitucionalidad interpuesto por la parte actora en fecha 24 de abril de 2023, contra la sentencia única N° 94 dictada por la Sala Cuarta de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial, se declaró admisible y se corrió el pertinente traslado el cual fue contestado en

tiempo y forma, concediéndose el mismo. Elevada la causa, se radicó el 5 de junio de 2023 ante la Sala Primera Civil. Comercial y Laboral del STJ. El Ministerio Público emitió el dictamen N° 987/23. Posteriormente, en fecha 3 de julio de 2023 se llamó autos, quedando la cuestión en estado de ser resuelta.

Desde el análisis normativo, la Constitución de la Provincia del Chaco, establece en su sección primera, capítulo IV, referido a economía, los derechos del consumidor y del usuario en su artículo 47, que expresa: El Estado Provincial garantiza los derechos del consumidor y del usuario.

Es así que en el ordenamiento jurídico provincial hay 11 (once) leyes concernientes a los derechos del consumidor, destacándose entre ellas las siguientes: Ley 826-D, adhesión a la Ley Nacional N° 24.240 defensa del consumidor; Ley 2830-D, adhesión a la Ley Nacional N° 27.266 sustituye art. 38 L.N. 24240 – defensa del consumidor; Ley 2068-D, procedimiento para la efectiva implementación de los derechos del consumidor y la Ley 3809-D, modifica e incorpora artículos a la Ley 2068-D procedimiento para la efectiva implementación de los derechos del consumidor. (Poder Legislativo del Chaco: Digesto Jurídico, s.f.). La clara protección normativa a los consumidores y usuarios, la complejidad de las situaciones que encierra el mundo consumidor no se agota sólo con el reconocimiento normativo de estos derechos, Amaya (2004) afirma lo siguiente:

Los derechos de información y educación deben ser ejercidos y cubiertos, no solo por intermedio de las asociaciones de consumidores, sino especialmente por el Estado, en forma directa, a través de la sanción de políticas destinadas a fomentar la educación e información de los consumidores, y creando organismos públicos a ese efecto; e indirectamente, al programar y establecer mecanismos especiales de solución de controversias (judiciales o administrativos) que deben estructurarse a partir de un objetivo “informativo-educativo” de la población. (p. 424).

De acuerdo con lo expuesto, en el primer párrafo del artículo 42 de la Constitución Nacional, que expresa “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”. Surge de la lectura de la sentencia en análisis que la accionada incumplió desde el inicio de la relación contractual con un trato digno al consumidor y del deber de información.

Por lo dicho, es importante destacar que, tal como señala en comentario al artículo 42 de la Constitución Nacional, María Verónica Tarzia (2019):

Desde el punto de vista de los consumidores y usuarios de servicios privados, el derecho a la información se encuentra protegido en la ley de fondo e involucra, en otras cuestiones, la obligación de proporcionarla en forma gratuita sobre las características esenciales de los bienes y servicios que se proveen y las condiciones de su comercialización y la prohibición de realizar publicidad engañosa, abusiva o discriminatoria. (Gargarella, R. y Guidi, S. 2019, p. 1139)

Respecto a la protección normativa internacional es dable destacar la Convención Americana sobre Derechos Humanos, como lo expresa Amaya (2004):

Una de las medidas de garantía -aplicable a los derechos sociales, económicos y culturales y por supuesto a aquellos vinculados con la salud como los derechos del consumo – está prevista explícitamente en el art. 2 de la Convención el cual compromete a los Estados a adoptar aquellas disposiciones legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos los derechos y libertades protegidos por la Convención. (p. 31).

Con el marco normativo provincial, nacional e internacional; los cuales consagran los derechos del consumidor y el usuario, junto a la descripción fáctica del hecho, por cuanto el crédito prendario del Banco en una relación de consumo encuentra normas que forman un sistema contradictorio, que plantea al caso una solución sobre la base de los principios protectores al consumidor de acuerdo con la LDC. Esgrimiendo para ello, la Sala primera en la Civil, Comercial y Laboral, una evidente contradicción que descalifica la sentencia N° 94 dictada por la Sala Cuarta de la Cámara de Apelaciones Civil y Comercial, de Resistencia, en base a la doctrina de la arbitrariedad.

III. Ratio decidendi de la sentencia.

La reconstrucción de los hechos del caso, expuestos en el punto anterior, donde se describió la historia procesal; nos lleva a las conclusiones arribadas por el STJCh, quienes han establecido la siguiente lógica para la decisión y en ello se expondrá el razonamiento normativo aplicado al caso concreto, por el cual, el Tribunal ad quem fundamenta su resolución: arbitrariedad en el análisis de la causa y la aplicación de los principios protectores del derecho del consumidor.

El Sistema Argentino de Información Jurídica (1993), tiene dicho respecto a la doctrina de la arbitrariedad:

La arbitrariedad en las reglas de la sana crítica aparece configurada, cuando en forma ostensible surge de la sentencia impugnada que el a quo ha incurrido en error de derecho en la apreciación de la prueba, como consecuencia de no haberla hecho de conformidad a las reglas de la sana crítica, esto es, a las normas de la lógica formal, que obligan a formular el silogismo sentencia con ajuste a los principios de identidad, de no contradicción, de tercero excluido y fundamentalmente el de "razón suficiente".

(p. 1)

Expone el más alto Tribunal, “son todas las circunstancias descriptas las que ponen a la reclamante en un estado de vulnerabilidad que debe ser ponderado a la luz de las normas constitucionales (art. 42 CN). Así, pueden darse distintos tipos de vulnerabilidades, a) técnica: significa que el consumidor no tiene un conocimiento específico sobre el producto o servicio contratado; b) jurídica: se visualiza cuando el consumidor carece de este conocimiento jurídico; c) fáctica o socioeconómica: es la que posibilita que el proveedor que se encuentra en una posición de poder y a veces de monopolio imponga su superioridad a la consumidora y d) informacional: es la que genera más desequilibrio ya que es el proveedor el que verdaderamente detenta toda la información”. Y ante estos fundamentos el Tribunal cimero concluye que existió en la causa probadas vulnerabilidades: jurídica, fáctica e informacional sobre la actora.

Sobre este razonamiento, se hace hincapié a la tutela judicial efectiva del consumidor-usuario que ante una colisión normativa se torna preferente, se trate de aspectos sustanciales o procesales, como lo relativo a la distribución de las cargas probatorias y las presunciones emergentes de la ley especial.

Habiendo la demandada incumplida las normas 3, 4, 8 bis, 36, 37 y 65 de la LDC, corresponde hacer lugar a la demanda instaurada y declarar la nulidad del contrato de crédito para el consumo con Prenda con Registro. Con una mención especial al artículo 42 de la Constitución Nacional, respecto al trato equitativo y digno al consumidor, “refiriéndose a un aspecto social o externo, es decir, al honor y el respeto que se le debe a la persona. Conceptos estos, cuya lesión claramente llevan al dolor, la angustia, la aflicción y los

padecimientos provocados a la víctima por el evento dañoso”, lo que lleva a la procedencia del daño moral.

Un punto distinguido que se consideró del marco normativo aplicado es el deber de información, sobre este aspecto relevante de la LDC, Lorenzetti, R. L. (2003) expresa “La información debe ir dirigida al consumidor particular y estar sometida a las relaciones del caso, y corresponderse con el nivel educativo del profano; debe ser “pertinente”. (p. 169). Es así, que entre las consideraciones se dijo: “Es que el derecho a la información reglado en el art. 4 de la ley 24240 constituye la aplicación a las relaciones de consumo del principio de buena fe contenido en el art. 967 del Código Civil y Comercial”.

En este estado de resolución, el STJ ejerce la jurisdicción positiva, Ley 2021-B recursos de inconstitucionalidad y de inaplicabilidad de ley o doctrina legal -artículo 29- Procedencia. Cuando el Superior Tribunal de Justicia estimare procedente el recurso en virtud de cualquiera de los casos del artículo 24, podrá ejercer también jurisdicción positiva, dictando la sentencia que reemplace a la anulada, salvo que no pudiere resolver el fondo de la cuestión sin generar indefensión, hipótesis en la que dispondrá el reenvío.

En lo que respecta al problema lógico presente en el sistema normativo como la contradicción entre reglas, analizado en la introducción, ha expresado en la sentencia la Sala Primera en lo Civil y Comercial que “Si todo fallo judicial debe ser derivación razonada del derecho vigente con referencia particular a las circunstancias del caso (Fallos: 236:27) no cabe duda que no es un fallo judicial aquel pronunciamiento que por incurrir en contradicciones respecto de extremos que conciernen a su fundamentación normativa o fáctica, no puede presentarse como un acto razonado, esto es, racional” (conf. Genaro Carrió, “El Recurso Extraordinario por Sentencia Arbitraria”, págs.. 286/287, cit. en Sent. N° 295/01, N° 997/04, N° 138/10, entre otras). En igual dirección, la Suprema Corte de la Provincia de Buenos Aires ha señalado como hipótesis particular de quebrantamiento de las formas y solemnidades de las sentencias, el supuesto en que la operación intelectual cumplida por el juez, sobre la base de los resultados y de la prueba, lo lleva a premisas o conclusiones abiertamente contradictorias entre sí (Ac. Y Sent. 1956, v. II, pág. 73, ídem 1964, v. II, pág. 684, cit. por Berizonce-Nogueira en “Temas de Casación y Recursos Extraordinarios”, Edit. Platense, 1982, p. 380, cit. en Sent. N° 997/04 y N° 138/10).

El STJCh ha expresado que: “Resulta arbitraria la sentencia que se limita a mencionar que el sistema especial que habilita el secuestro prendario tuvo origen en una convención celebrada entre las partes y que, por ello, despejaba cualquier violación al derecho de defensa del consumidor, pues tal afirmación carece de fundamento o -si lo tiene- resulta solo aparente, si se repara en que además de tratarse de un contrato de adhesión, las disposiciones de la ley de defensa del consumidor debieron ser integradas en el análisis efectuado por la alzada en la inteligencia de que, ante la duda respecto a la forma en que debían ser articuladas con las normas prendarias debería primar la más favorable para el consumidor, como expresión del favor debilis (art. 3 de la ley 24240), por lo que se debió analizar y considerar la aplicación -bajo la perspectiva de protección especial del consumidor que tanto la Constitución Nacional como el sistema normativo del consumidor otorgan al usuario- de la regla prevista en el artículo 37, inciso b, de la ley 24240, en tanto permite tener por no convenidas las cláusulas”...que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte” (Fallos: 342:1004).

IV. Estudios del fallo: conceptual, jurisprudencial y análisis crítico.

a. Conceptual y jurisprudencial

La sentencia analizada aplica a los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA) con una estrecha relación al Derecho del consumidor, como afirma Lorenzetti (2003) “es un área del Derecho protectorio, de base constitucional, que tiene manifestaciones en todos los ámbitos en base a un orden público que se impone en las relaciones jurídicas, tanto para proteger, como para ordenar la sociedad en base a principios de socialidad” (p. 35), por lo tanto, posee su norma constitucional en el artículo 42 en el capítulo dedicado a los “Nuevos derechos y garantías” que incorporó la reforma constitucional del año 1994.

Bajo esta óptica es importante expresar que “Las condiciones previas a la constitucionalización de los derechos de los usuarios y consumidores merecen ser destacadas como antecedentes políticos concretos que determinaron la inclusión de la noción del “mercado” en el texto constitucional”. (Gargarella, R. y Guidi, S., 2019, p. 1125). Como, por ejemplo, la ley de Defensa de la Competencia N.º 22.262 -publicada en fecha 16/08/1980; la ley de Lealtad Comercial N.º 22.802 -publicada el 05/05/1983 y la ley de Defensa del Consumidor N.º 24.240 -publicada el 15/10/1993. Por lo tanto, en el análisis de los derechos en particular del consumidor o usuario, se encuentran el de trato digno y equitativo y de la interpretación de los términos abusivos y cláusulas ineficaces; los cuales fueron considerados

por la sentencia, en palabras de la Sala Primera en lo Civil, Comercial y Laboral “ponen a la reclamante en un estado de vulnerabilidad que debe ser ponderado a la luz de las normas constitucionales (art. 42 CN)”. En este sentido, el más alto Tribunal Constitucional Argentino, en el fallo Prevención, Asesoramiento y Defensa del consumidor c/ Bank Boston N.A. s/sumarísimo, expresa en uno de sus sumarios elaborados por la CSJN: “La tutela especial prevista en la ley 24.240 (arts. 8° bis y 37) y en el Código Civil y Comercial de la Nación (arts. 1097, 1098, 1119 y 1122) se acentúa aún más en los contratos bancarios celebrados con consumidores y usuarios, ya que debido a su celebración mediante la adhesión a condiciones generales predispuestas, provocan un contexto propicio para las cláusulas y prácticas abusivas”.

Surge del relato de la causa que la actora se retrasó en el pago de las cuotas y realizó abonos fuera de término, y ante tales incumplimientos se produjo la mora y el banco procedió a ejercer los derechos que surgen del contrato prendario y de la ley, es decir, el secuestro del automotor para cobrarse el crédito y posterior subasta. En este sentido, un precedente de la Corte Suprema de Justicia de la Nación tiene dicho “privar al deudor -en la relación de consumo- de todo ejercicio de derecho de defensa, en forma previa al secuestro del bien prendado, podría colocarlo en una situación que no se condice con la especial protección que le confiere el artículo 42 de la Constitución Nacional.” (HSBC Bank Argentina S.A. c/ Martínez, Ramón Vicente s/ secuestro prendario, 11 de junio de 2019, 342:1004).

Remarcando lo analizado hasta aquí entre el derecho del consumidor y la prenda con registro, el autor Hadad, A. O. (2022), afirma:

Así vemos que hoy la Ley de Prenda con Registro, —concretamente su art. 39— contiene serias deficiencias que exceden a la relación de consumo, en orden al derecho de defensa en juicio, al juez natural de la causa, al derecho a la igualdad de las partes, entre otras cuestiones; todas garantías constitucionales receptadas también en diversos tratados con jerarquía constitucional. El principio de tutela judicial efectiva tiene a nivel convencional una nueva fuerza que no puede ser ignorada en la actualidad, donde el tráfico en escala que implica la economía de mercado y el mundo negocial requieren respetar ineludiblemente. (p. 4)

Por lo expuesto precedentemente, debemos destacar la incidencia de los Tratados Internacionales en el derecho del consumidor, los cuales poseen rango constitucional (art. 75, inc. 22 de la C.N.). Entre ellos, Stiglitz, G. (2015), menciona:

El Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales, de la Asamblea General de las Naciones Unidas, señala en su art. 11, que toda persona tiene derecho a:

- a) un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluidos alimentación, vestido y vivienda adecuados,
- b) una mejora continua de las condiciones de existencia,
- c) estar protegidos contra el hambre,
- d) recibir información de principios sobre nutrición.

La Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica, 1969), en su art. 26, dispone que el Estado tiene el deber de adoptar, por medios apropiados, providencias para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos, que se derivan de las normas, nacionales e internacionales, económicas, sociales y sobre educación, ciencia y cultura.

La sentencia esgrime en la solución propiciada, que “cabe recordar que la cuestión planteada, por su carácter fáctico, es de aquellas que resultan ajenas, prima facie a esta vía excepcional, toda vez que deben ser juzgadas por las instancias ordinarias en el ejercicio de las facultades que son propias de los jueces de la causa. Es decir, que la procedencia del remedio está supeditada a la demostración de la existencia de un vicio de gravedad extrema que haga descalificable lo decidido en base a la doctrina de la arbitrariedad”. De acuerdo con lo expresado por Lorenzetti, R. L. (2022), esta doctrina “avala esta postura, en tanto se ha producido su descalificación cuando la sentencia contiene una fundamentación sólo aparente y por lo tanto consiste, básicamente, en analizar si se han seguido criterios de corrección en el razonamiento jurídico”. (p. 269-270). La arbitrariedad debe ser demostrada, ya que su invocación no es viable cuando el agravio trasunta una opinión diversa a la sostenida por el juzgador. *Alba Compañía Argentina de Seguros S.A. c/ Concor S.A. y otros*, CSJN, 8 de noviembre de 2005, Fallos 328:3922.

b. Análisis crítico

En cuanto a las contradicciones normativas y el problema de los juristas podemos decir que “El problema práctico consiste en que, ante ciertas condiciones de hecho, encuentran en el sistema varias normas aplicables que disponen soluciones inconsistentes”. (Pazos, 1995, p. 384).

Cuando las normas aplicables están relacionadas de modo tal que forman un sistema que producen esa dificultad de sistemas incoherentes, en lo que podemos definir como la imposibilidad de que ambas normas sean obedecidas. Para el caso tenemos: 1) procedimiento judicial o el extrajudicial que señalan los arts. 29 y 39 de la ley 12.962, que regula el secuestro prendario y que no prevé la participación del consumidor en el proceso y la difiere para un juicio ordinario y 2) los arts. 36, 37 de la ley 24.240 y 1094 y concs. del Código Civil y Comercial.

V. Conclusión.

El estudio del fallo atiende al problema lógico de los sistemas normativos sobre defensa del consumidor y del contrato de crédito para el consumo con prenda con registro, formando un sistema contradictorio que requiere una armonización de las normas considerando los elementos de cada caso, pues las circunstancias jurídicas van a llevar al juzgador al razonamiento de la decisión judicial. En este sentido, el más alto Tribunal del Poder Judicial del Chaco, expresó “...se colige que, si bien la entidad financiera ante la mora de la actora hizo aplicación de las cláusulas pactadas, y de lo previsto en la ley de prenda, lo cierto es que las mismas en conjunto con las normas que regulan el secuestro prendario, resultan al menos incompatibles con el derecho del consumidor ...”

Por otra parte, cabe resaltar que en el estudio del debate de la decisión judicial cobra notoriedad el “análisis interseccional” donde las diferentes categorías de desigualdad (consumidor – discapacidad) deben ser considerados conjuntamente, puesto que son categorías interrelacionadas, muy difíciles de separarlas incluidas en el contexto de la realidad que le toca vivir a la actora, como por ejemplo, el aspecto familiar que se vio afectado ante el secuestro y subasta del rodado; puesto que era utilizado para llevar a su hermano discapacitado y menor de edad a la escuela. Circunstancias que no sólo la Constitución Nacional (C.N.) nos pone ante los derechos de los consumidores-usuarios, con la incorporación de los llamados derechos y garantías de “tercera generación” o de la “solidaridad”, como en esta sentencia donde aplica el artículo 42 de la C.N.; sino que también

debemos sumar a los Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos con base en los derechos del consumidor-usuario; entendiendo que toda persona pasa por condiciones de su vida cotidiana en estado de indefensión ante muchos problemas que las aquejan. La mayoría de las veces desconociendo sus derechos elementales y las vías en que el sistema legal y social les proporciona para asegurar el cumplimiento de sus derechos.

En la relación de consumo, la impugnante esgrime sus quejas contra la valoración de las constancias de la causa que realizó la Cámara, puesto que pese a proclamarse la aplicación de las normas del derecho del consumidor de carácter protectorio, luego realiza una interpretación alejada de tales principios. En este sentido, el trato digno y el acceso a la información constituyen pilares fundamentales en la protección de los derechos del consumidor. Por lo tanto, el fallo del STJCh hizo lugar a la demanda instaurada declarando la nulidad del contrato de crédito para el consumo con Prenda con Registro, habiéndose constatado la violación de los art. 3, 4, 8 bis, 36, 37 y 65 de la Ley de Defensa del Consumidor.

VI. Referencias

a. Doctrina

Amaya, J. A. (2004). *Mecanismos constitucionales de protección al consumidor*. Buenos Aires: La Ley.

Baracat, E. J. (2000). Tipos de tutela jurisdicción al que puede reclamar el consumidor en defensa de sus derechos. En Peyrano, J.W. y Gardella, L.L. (Ed.), *Tutela procesal del consumidor y del usuario*. (pp. 13-31). Santa Fe: Editorial Jurídica Panamericana.

C.S.J.N. (2023). *Derecho de los consumidores y usuarios*. Recuperado de [documento \(csjn.gov.ar\)](https://www.csjn.gov.ar/documento)

C.S.J.N. (2024). *La vulnerabilidad en los precedentes de la Corte Suprema*. Recuperado de [documento \(csjn.gov.ar\)](https://www.csjn.gov.ar/documento)

Gargarella, R. y Guidi, S. (2019). *Constitución de la Nación Argentina comentada*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: La Ley.

- Gozáini, O. A. (2005). *Protección procesal del usuario y consumidor*. Rubinzal-Culzoni.
- Hadad, A. O. (2022). El secuestro prendario frente a la protección de los consumidores. Reseña de fallos dictados en los últimos años. TR LALEY AR/DOC/2970/2022.
- Lorenzetti, R. L. (2003). *Consumidores*. Rubinzal- Culzoni.
- Lorenzetti, R. L. (2022). *La sentencia*. Teoría de la decisión judicial. Rubinzal – Culzoni.
- ParlAmericas. (2023). Interseccionalidad. ParlAmericas. https://parlamericas.org/uploads/documents/Intersectionality_es.pdf
- Pazos, M. I. (1995). Contradicciones normativas y jerarquía de normas. Doxa. N. 17-18. pp. 383-402. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/10507/1/doxa17-18_16.pdf
- Peryrano, J.W. y Gardella, L.L. (2000). Tutela procesal del consumidor y del usuario. Santa Fe: Editorial Jurídica Panamericana.
- Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires. *Consejo de la Magistratura. Secretaría de Asuntos Institucionales*. (2021). Grupos en situación de vulnerabilidad. DESCAjus. <https://descajus.jusbaires.gob.ar/grupos-situacion-de-vulnerabilidad/>
- Rinaudo, A.J. (2019). El contrato de prenda con registro a la luz del art. 36 de la ley de defensa del consumidor. Revista Argentina de Derecho Comercial y de los Negocios. (22). <https://riu.austral.edu.ar/bitstream/handle/123456789/2588/El%20contrato%20de%20Prenda%20con%20Registro%20a%20la%20luz%20del%20art.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schvartz, L. (2005). *Defensa de los derechos de los consumidores y usuarios: manual teórico-práctico*. Buenos Aires: García Alonso.

II. Contratos de consumo y regímenes especiales. 3. Operaciones de venta a crédito: crédito al consumo y ventas a plazos. En Gabriel Stiglitz y Carlos A. Hernández. Tratado de Derecho del Consumidor. La Ley.

b. Jurisprudencia

C.S.J.N., “HSBC Bank Argentina S.A. c/ Martínez, Ramón Vicente s/secuestro prendario, sentencia del 11 de junio de 2019. Recuperado de [HSBC Bank Argentina S.A. c/ Martínez, Ramón Vicente s/ secuestro prendario \(csin.gov.ar\)](#)

C.S.J.N., “Vela, Marcia Andrea y otros c/ Gas Natural Ban S.A. y otros s/ daños y perjuicios”, sentencia del 22 de diciembre de 2020. Recuperado de [Vela, Marcia Andrea y otros c/ Gas Natural Ban S.A. y otros s/ daños y perjuicios \(csjn.gov.ar\)](#)

Congreso de la Nación Argentina. (s.f.). *Constitución de la Provincia del Chaco*.
<https://www.congreso.gob.ar/constituciones/CHACO.pdf>

Ley 26.378/2008, de 6 de junio, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006. Boletín Oficial de la Nación, 31422, de 9 de junio de 2008.
<https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/141317/norma.htm>

Ministerio de Justicia de la Nación. Información Legal. (6 de junio de 2008). Ley 26.378.
<https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/141317/norma.htm>

Poder Legislativo del Chaco. (s.f.). Digesto Jurídico.
<https://digesto.legislaturachaco.gob.ar/Documentos/Documento/BusquedaPublica>