

**DOS MINUTOS DE DOCTRINA**

**OTRO LENGUAJE PARA LA COMPRESIÓN DEL DERECHO**

Año XVIII Número 911

17 de noviembre de 2020

**LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LA CAJA DE PANDORA**

*No todo ha de ser felicidad bajo la Ley de Defensa del Consumidor.*

En algún momento de 2019, Myriam se sintió muy molesta por la actitud de su banco. Aunque no tenemos los detalles, es más que probable que haya considerado que algunos cargos y comisiones fueran exagerados. También es muy probable que Myriam haya pensado que algunos servicios bancarios que ella utilizó sin haber leído las reglas respectivas serían (o deberían ser) gratuitos y se encontró con algún débito inesperado en su resumen de cuenta.

Consultó con su abogado y éste le aconsejó (¿refregándose las manos?) que demandara a la institución por posibles violaciones a la Ley de Defensa del Consumidor, porque, según su propio texto, “el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados” y, para mayor alegría, “las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con [dicha] ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita”.

Seguramente el colega habrá aprovechado la ocasión para redactar una airada demanda, acusando al banco de todos los males que afligen a la sociedad contemporánea. (No queremos decir con esta frase irónica que la actividad de los bancos sea siempre desempeñada correctamente o no pueda

perjudicar a algún usuario, pero también es cierto que para cierto sector de la opinión pública —que incluye a muchos políticos y a algunos abogados— los bancos son entidades abominables (sobre todo si son de capital privado: los públicos reciben una mirada benevolente o son tolerados con resignación).

Según la Ley de Defensa del Consumidor, “en las causas iniciadas por ejercicio de los derechos establecidos en esta ley regirán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente”. (No olvidemos que la Argentina es un país federal, por lo que los procedimientos judiciales varían de provincia en provincia. Lo que la ley establece, en suma, es que siempre se debe aplicar el más veloz).

En la ciudad de Buenos Aires al proceso más rápido se lo llama “proceso sumarísimo”. (De algún modo nos hace recordar a los *vaporetti* que recorren el Gran Canal en Venecia: existen los *diretti* y los *direttissimi*, pero todos tardan lo mismo).

Ese sano principio de celeridad procesal —tampoco exageremos: ningún procedimiento judicial digno de ser tal llevará menos de un año o año y medio— tiene una

excepción: *cuando la pretensión sea demasiado compleja.*

En esos casos, cuando la cosa es complicada, el demandado (el banco, en el caso de Myriam) tiene derecho a pedir un procedimiento minucioso, con plazos procesales más extendidos, para permitir un análisis más profundo de la cuestión.

Parece que al redactar la demanda de Myriam el colega se dejó llevar por la inspiración y achacó al banco conductas tan malévolas que el juez encontró que sus efectos excedían a Myriam y *podían afectar a los consumidores en general.*

En consecuencia, en marzo de 2020 el magistrado decidió aplicar un procedimiento más pausado a la cuestión. En el alambicado idioma judicial, “otorgó trámite de juicio ordinario a las actuaciones”.

Myriam (que seguramente esperaría un rápido desenlace de la cuestión y no tener que verse forzada a un largo trámite de ofrecer y obtener pruebas para demostrar que tenía razón), apeló.

La Cámara, al analizar el caso<sup>1</sup> estableció que la Ley de Defensa del Consumidor permite al juez otorgar a los reclamos basados en ella “un trámite de conocimiento más amplio que el sumarísimo contemplado en nuestro código procesal”.

Un “trámite de conocimiento” es “una actividad cognoscitiva tendiente a valorar los elementos de juicio que las partes incorporan al proceso mediante sus alegaciones y pruebas; actividad que resulta necesaria en la medida que, a diferencia de lo que ocurre en los *procesos de ejecución*, en la

base del *proceso de conocimiento* existe una incertidumbre jurídica inicial que es menester disipar”. En otras palabras, un juicio hecho y derecho.

¿Y por qué este cambio? Porque “el proceso sumarísimo no resulta el trámite que mejor garantiza los derechos de las partes, en tanto que un proceso más amplio les permitiría defenderse plenamente”.

“Esta regla —dijeron los jueces— aparece aplicable al caso pues si bien [Myriam] es un consumidor particular, éste invoca un perjuicio que podría afectar a los consumidores en general, lo que impone el análisis de un universo de situaciones a través de un período probatorio más amplio. De allí que los breves plazos dispuestos para la tramitación de un proceso sumarísimo resulten exiguos en la especie”.

Para el tribunal, “tales consideraciones hacen que sea prudente aplicar la excepción prevista por la ley” y dejar de lado el procedimiento más veloz.

Por lo tanto, se rechazó la apelación examinada.

Nos parece un fallo razonable, puesto que las consecuencias macroeconómicas de ciertas decisiones judiciales —como la que criticamos en nuestra edición anterior<sup>2</sup>, que decidió otorgar graciosamente un plazo adicional para el pago de una deuda, sin contraprestación alguna— con frecuencia ocasionan daños a una mayor cantidad de víctimas que a las que se quiso, equivocadamente, favorecer.

El Filosofito, que nos lee en borrador, nos aclara que esto no es más que una derivación del concepto económico del *free*

<sup>1</sup> In re “Portela Rodríguez, Myriam c. Banco Santander Río”, CNCom (B), exp. 27962/19, 25 de septiembre 2020. *ElDial.com* XXIII:5564, AABF40, 14 octubre 2020.

<sup>2</sup> “Bienvenidos a la Argentina, paraíso del deudor”, *Dos minutos de doctrina* XVIII:910, 13 noviembre 2020.

*rider* (o “polizón”); esto es, el que obtiene un beneficio personal a costa del incremento de los perjuicios (o de los costos) para los restantes.

En efecto: si los jueces, por aplicación de un proceso judicial veloz no analizaran todos los factores en juego, probablemente podrían otorgar a Myriam una rebaja de sus comisiones bancarias (o lo que en definitiva haya sido lo que la perjudicó). Sería seguramente muy simpático, pero probablemente insostenible.

Si el sistema financiero considerara que todas las Myriam de este mundo obtendrán un beneficio similar, “se curarán en salud” y, en lugar de reducir las comisiones al universo de usuarios las aumentarán, dado el incremento del riesgo producido por una “alegre” sentencia judicial.

En definitiva, Myriam abrió la caja de Pandora. Qué saldrá de allí dentro es muy temprano para anticiparlo.

\* \* \*

Esta nota ha sido preparada por Juan Javier Negri. Para más información sobre este tema pueden comunicarse con el teléfono (54-11) 5556-8000 o por correo electrónico a [np@negri.com.ar](mailto:np@negri.com.ar).

**Este artículo es un servicio de Negri & Pueyrredon Abogados a sus clientes y amigos.  
No tiene por objeto prestar asesoramiento legal sobre tema alguno.**