

Desarrollos jurisprudenciales de la hipervulnerabilidad: las personas mayores en las relaciones de consumo(*)

POR LUCÍA IRENE LAPENTA(**)

Sumario: I. Introducción.- II. La noción de vulnerabilidad en la figura del consumidor medio.- III. La hipervulnerabilidad en la figura de los subconsumidores.- IV. La construcción jurisprudencial de la hipervulnerabilidad de las personas mayores.- V. Los alcances estimados de la construcción de la hipervulnerabilidad.- VI. Reflexiones finales.- VII. Bibliografía.

Resumen: las personas mayores han sido reconocidas como “consumidores hipervulnerables” en los desarrollos doctrinarios, jurisprudenciales y normativos en materia de derecho del consumidor. No obstante ello, esta categoría especial de subconsumidores (que incluye también otros colectivos como niños, mujeres, discapacitados, etc.) se encuentra en proceso de construcción. Por tal motivo, nos proponemos ahondar en los desarrollos jurisprudenciales sobre la hipervulnerabilidad, en miras a aportar algo de luz sobre la diversidad de criterios que se esconden detrás de esta noción que pretende incorporar un plus de protección, más allá de la presunción de debilidad que caracteriza a la figura del “consumidor medio”.

Palabras claves: hipervulnerabilidad - derecho del consumidor - derecho de la vejez - adjudicación judicial

(*) El presente trabajo se enmarca en la trama de tres proyectos de investigación desarrollados dentro de la Facultad de Derecho de Azul perteneciente a la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, titulados *Manifestaciones de la vulnerabilidad de las personas mayores en las relaciones de consumo*, *La adjudicación judicial: entre la racionalidad de fines y la racionalidad de necesidades. Un estudio de casos de la provincia de Buenos Aires* y *Persona, autonomía y protección en la Teoría del Derecho*.

(**) Abogada. Facultad de Derecho de la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires (UNICEN). Mg. en Sociología Jurídica, Instituto Internacional de Sociología Jurídica (IISL). Dra. en Sociología Jurídica, Universidad del País Vasco (UPV/EHU). Prof. en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8646-8349>

The jurisprudential developments of hypervulnerability: older people in consumer relationships

Abstract: *the elderly have been recognized as “hypervulnerable consumers” in doctrinal, jurisprudential and regulatory developments in the field of Consumer Law. However, this special category of subconsumers (which also includes other groups such as children, women, the disabled, etc.) is under construction. For this reason, we propose to dig into the jurisprudential developments on hypervulnerability, in order to shed some light on the diversity of criteria that hides behind this notion, which seeks to incorporate a plus of protection beyond the presumed weakness that characterizes the figure of the “average consumer”.*

Keywords: *hypervulnerability - consumer law - elderly law - judicial adjudication*

I. Introducción

El derecho del consumidor es uno de los tantos microsistemas y subsistemas del mundo jurídico cuya especial exigencia de justicia está orientada en torno a un “sujeto figurado” (1). Así, el derecho del consumidor se trata de una rama del derecho con carácter protectorio, de base constitucional, que se ha ido desarrollando en función de la figura del consumidor como débil jurídico.

En términos normativos, se destacan los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional, la Ley de Defensa del Consumidor, N° 24.240, sancionada en 1993 y sus modificatorias, la Ley de Defensa de la Competencia, N° 22.262, y sus modificatorias, la Ley de Lealtad Comercial, N° 22.802, la Ley contra Tratos Discriminatorios, N° 23.592, el artículo 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación.

La Ley de Defensa del Consumidor en su primer artículo refiere al consumidor como la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Este régimen normativo describe aquel “consumidor medio”, que cuenta con una presunción de parte débil dentro de la relación de consumo.

Sin embargo, durante el último centenio se han producido algunos desarrollos doctrinarios, jurisprudenciales y normativos que sostienen la necesidad de desarrollar una protección especial, identificando a las personas mayores como integrantes de un grupo de consumidores caracterizados como “hipervulnerables”;

(1) En relación con los subsistemas del sistema jurídico es posible ver Nicolau (1997). La autora refiere a “los microsistemas, pequeños conjuntos de normas que, sin demasiado orden ni relación entre sí, tratan de realizar una justicia todavía más concreta y particular, para sectores aún más determinados (el consumidor, el dañado, el locatario, el asegurado)” (1997, p. 80).

es decir, como aquellos que exhiben un nivel de vulnerabilidad agravado por las condiciones específicas inherentes a estas personas o a la especial situación en la que ellas se encuentran (Frustagli, 2016). La noción de la hipervulnerabilidad intenta, en este sentido, establecer un plus de protección jurídica, superadora de la regla de la presunción de debilidad de la cual gozan todos los consumidores frente a los proveedores de bienes y servicios (2).

Ahora bien, las construcciones en torno a los consumidores hipervulnerables se encuentran aún en etapa de primeros desarrollos, y es por ello que se observan frecuentemente una diversidad de criterios en relación con la aplicación y el sentido de dicha categoría. Por tal motivo, nos interesa ahondar en el análisis de las distancias y relaciones entre la presunción de debilidad (vulnerabilidad) que recae sobre la figura del consumidor medio, y aquellas construcciones en torno a la hipervulnerabilidad, en tanto debilidad calificada que presentan ciertos grupos de consumidores identificados como subconsumidores (AAVV, 2017).

II. La noción de vulnerabilidad en la figura del consumidor medio

La figura del consumidor medio está ligada a la consideración de una vulnerabilidad estructural, que surge como derivación del rol que ocupa dentro de la relación de consumo y del mercado en general. Así, se entiende que la parte consumidora suele cargar con obstáculos evidentes tales como el desequilibrio en el poder de negociación, la desinformación en torno a la operación realizada, a los bienes y servicios provistos, a las condiciones de negociación, etc. Esta situación de vulnerabilidad se presenta en especial frente a las grandes empresas, aunque se presume en forma general para todas las relaciones de consumo. Ello así, dado que todo consumidor corre con la desventaja de acudir a satisfacer sus necesidades en relaciones fuertemente cruzadas por situaciones de poder. Al respecto, Ricardo Lorenzetti argumenta que

(...) la vulnerabilidad impacta en la teoría de la conducta y sobre todo en la referida a la elección racional, ya que la vulnerabilidad es un presupuesto de la racionalidad (...) Así, la vulnerabilidad del consumidor

(2) Es posible ver también el trabajo de Stiglitz (2015) donde recorre los desarrollos en las legislaciones de las comunidades autónomas en España y los precedentes del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en relación a esta temática. “El debate de mayor relevancia al que se asiste actualmente en Europa sobre la categoría del consumidor, concierne a la necesidad de reconocer niveles más intensos de protección para sujetos particularmente débiles o vulnerables (...) a partir de la entrada en vigor de la Directiva 2005/29/CE relativa a las Prácticas Comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior incluye disposiciones encaminadas a impedir la explotación de consumidores cuyas características los hacen especialmente vulnerables a las prácticas comerciales desleales” (Stiglitz, 2015, p. 408).

es una cuestión previa a la relación jurídica bilateral causada por la relación de consumo. Por esta razón no ha interesado al derecho privado tradicional, que se ha mantenido neutral frente a los repartos que hace el mercado y que ha mirado con mucha censura estas herramientas intervencionistas (Lorenzetti, 2003, p. 36).

La vulnerabilidad que da lugar a la protección del consumidor está vinculada con una falla estructural del mercado, que da origen a una vulnerabilidad general que afecta a toda la categoría de sujetos que realizan prácticas de consumo, y que es de orden económico, jurídico y técnico (Lorenzetti, 2003, p. 90) (3).

Esta vulnerabilidad genérica del consumidor es la que justifica el establecimiento de las normativas de orden público aplicadas en forma imperativa a las relaciones jurídicas de consumo. En nuestro país se ha avanzado en la construcción de ese régimen de protección en defensa de los consumidores y usuarios desde la sanción de la Ley de Defensa del Consumidor en el año 1993 y la posterior reforma constitucional de 1994.

La finalidad última del régimen de protección a consumidores y usuarios consiste en asegurar en la persona del consumidor una autonomía de la voluntad real, garantizando un consentimiento pleno de la parte débil, desde el momento en que dicha voluntad se forma hasta que es declarada, y evitar todas aquellas situaciones que puedan alterarla, tales como los vicios de la voluntad o las prácticas engañosas.

De este modo, las normas del derecho del consumidor se deslindan el ámbito de las relaciones de consumo del derecho de los contratos, regido por la autonomía privada, la primacía de la libre disposición de las partes y las disposiciones de carácter supletorio. Por el contrario, el derecho del consumidor incorpora normatividades con carácter de orden público, a fin de proteger al débil jurídico, concediendo mayor preeminencia a la idea de igualdad por encima de la noción de libertad contractual.

En este sentido, se establece, por ejemplo, el deber de suministrar información necesaria a los consumidores, el deber de seguridad en la provisión de bienes y servicios, la idea de la fuerza vinculante de la oferta al público y de las precisiones formuladas en la publicidad, la nulidad de las cláusulas consideradas abusivas, la interpretación del contrato en favor del consumidor, la prestación de garantías en la prestación de servicios públicos, el régimen de responsabilidad objetiva por

(3) También es posible ver al respecto Lorenzetti (2008, 2014) y Rusconi (2009).

daños derivados de productos y servicios, el establecimiento de indemnizaciones con carácter punitivo, etc.

Ahora bien, la pregunta que nos interesa abordar aquí es ¿cómo cambia todo este cuadro de situación cuando intervienen personas mayores en las prácticas de consumo?; ¿cómo difiere la relación de consumo de aquella situación protagonizada por el consumidor medio?; ¿cuál es el equilibrio contractual que se intenta restablecer?; ¿en qué medida las herramientas del régimen de defensa del consumidor resultan insuficientes? Y para ello, en suma, es necesario comprender qué es lo que caracteriza la fragilidad calificada de la persona mayor en su rol de consumidora.

III. La hipervulnerabilidad en la figura de los subconsumidores

La categoría especial de consumidores hipervulnerables o subconsumidores ha sido desarrollada desde el área del Derecho del Consumidor, en miras a establecer una mayor protección jurídica dirigida a ciertos grupos como niños, ancianos, discapacitados, etc., y a contemplar situaciones de pobreza o marginalidad. Esta categoría fue receptada a nivel normativo en la Resolución N° 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior perteneciente al Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación y en el Proyecto de Reforma de la Ley de Defensa del Consumidor de 2018(4).

El esquema de protección especial destinado a las personas mayores en las relaciones de consumo surge del diálogo entre la Ley de Defensa del Consumidor, el Código Civil y Comercial, la Constitución Nacional, los instrumentos internacionales sobre Derechos Humanos, y en particular la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (ley 27.360). Así, también, cabe mencionar los desarrollos del derecho de la vejez como respuesta disciplinar integral del mundo jurídico frente a las exigencias de fortalecimiento, inclusión y protección de las personas mayores (Dabove, 2015).

En cierto modo, la categoría de consumidor hipervulnerable establece un recorte especial dentro del universo del consumidor medio, es decir, adiciona a la especificidad material de la relación del consumo una especificidad de tipo personal (Ciuro Caldani, 2019). El trazo de ese recorte resulta delimitado efectivamente por los jueces ante la toma de decisión en el caso concreto; es decir, son los jueces

(4) En la provincia de Buenos Aires, la Resolución N° 36/2021 del Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación tecnológica adhiere a la Resolución nacional. Por otro lado, el Anteproyecto de Reforma de la Ley de Defensa del Consumidor del año 2018 incorpora en su artículo 5° un principio de protección especial para situaciones de hipervulnerabilidad, “en particular, niñas, niños y adolescentes, personas mayores, enfermas o con discapacidad, entre otras”.

quienes profundizan en la construcción de esta noción de la hipervulnerabilidad a través de la adjudicación judicial. En este mismo sentido, Gabriel Stiglitz (2013, 2020) ha destacado el activismo del rol de la justicia en la defensa de los derechos de los consumidores, refiriendo a una “tutela judicial progresiva”, generadora de soluciones particularmente enérgicas a favor de los más necesitados de tutela, en miras a lograr una vigencia efectiva del sistema de protección. Así también, gracias al activismo judicial contamos hoy con medidas específicas de protección, tales como la nulidad de las cláusulas de prórroga de competencia en los contratos bancarios, la protección del usuario frente al corte de suministro de servicios públicos, etc., que han tenido su origen en desarrollos jurisprudenciales.

IV. La construcción jurisprudencial de la hipervulnerabilidad de las personas mayores

Una reflexión como lo que aquí se planea, sobre la construcción de la noción de la hipervulnerabilidad de las personas mayores a través de la labor jurisprudencial, impone necesariamente algunos interrogantes previos. Así, ¿cuál es la naturaleza de la tarea adjudicativa? ¿qué está haciendo efectivamente un juez al momento de adjudicar?

El integrativismo tridimensionalista trialista (Goldschmidt, 1996; Ciuro Caldani, 2019) refiere a la complejidad del funcionamiento de la norma, actividad integradora que reúne en una dinámica compleja los aspectos sociológicos, normológicos y dikelógicos en torno al caso y sus respuestas jurídicas. El proceso de toma de decisión judicial adquiere una significación compleja, constituyendo un trabajo que integra en forma dinámica elementos fácticos, normativos y axiológicos. De este modo, “la adjudicación judicial involucra un trabajo de elaboración, calificación, valoración y argumentación más afín al contexto de justificación que al de descubrimiento de verdades fácticas” (Lorenzetti, 2008, p. 197). Por ello, resulta importante distinguir la complejidad de la adjudicación judicial más allá de la mera aplicación normativa.

Aquel operador judicial que adjudique (y reparta con justicia) será quien logre comprender el alcance del funcionamiento de las normatividades en la toma de decisión judicial. Repartirá con justicia quien logre desarrollar una comprensión profunda sobre la distinción entre el consumidor medio y el consumidor hipervulnerable, y sus implicancias en términos de decisión judicial. Por ello, Ciuro Caldani sostiene que “Es relevante que haya encargados del funcionamiento sensibles a las particularidades del Derecho del Consumidor. Por eso son valiosas las jurisdicciones al menos relativamente especializadas” (Ciuro Caldani, 2015, p. 27).

En este marco de ideas, nos interesa presentar brevemente una selección de casos jurisprudenciales resueltos por diferentes tribunales judiciales de la provincia de Buenos Aires y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que involucran reclamos de personas mayores en su rol de consumidores hipervulnerables. En miras a una mejor ilustración, hemos organizado las referencias jurisprudenciales de acuerdo con la prestación de servicios o de bienes respectiva (5).

IV.1. La hipervulnerabilidad en el marco de la prestación de servicios bancarios

En relación con servicios bancarios, nos interesa destacar la resolución de los autos “Andino, Claudio Eduardo c/Banco de la Provincia de Buenos Aires s/Materia a categorizar s/Incidente del art. 250 del CPCC”, dictada por la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Morón. En este caso, una persona mayor inicia el reclamo como cliente el Banco de la Provincia de Buenos Aires. El actor había requerido la baja de un débito automático vinculado a su tarjeta de crédito, solicitud que reiteró por diferentes medios durante dos años, sin haber obtenido la baja efectiva.

La operación de adhesión al débito automático (por los servicios de cable y seguro automotor) había sido inicialmente dada de alta por el propio cliente. Sin embargo, el actor realizó luego un pedido de cese del débito automático, reiteradamente por más de dos años a través de notas, reclamos presenciales, etc., sin lograr una respuesta diligente por parte del banco. De este modo, se le continuaron debitando mensualmente los servicios por el lapso de dos años, período durante el cual el cliente continuó abonando el saldo deudor de la tarjeta de crédito para no caer en condición de moroso, aumentando de este modo su perjuicio.

En el caso, los magistrados identificaron que dentro del caso existió un trato indebido al consumidor y una conducta manifiestamente ilegítima del banco, que consistió en continuar realizando el descuento sin atender al pedido reiterado de la actora. Al respecto, el Tribunal se hizo eco de lo resuelto en otros precedentes judiciales en torno a las relaciones de consumo entre entidades bancarias y los

(5) Se realizó un recorte de seis casos jurisprudenciales pertenecientes a los tribunales de segunda instancia dentro de la provincia de Buenos Aires y Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Si bien la selección de casos no constituye una muestra representativa de las regularidades en el tratamiento jurisprudencial de la temática, son pocos en general los casos en los que se ha hecho aplicación de la categoría de hipervulnerables, y consideramos que esta selección resulta suficiente para analizar el razonamiento desarrollado en torno a las personas mayores. Por tal motivo, el principal criterio de selección de casos jurisprudenciales se ha fundado en a) el nivel de desarrollo de criterios explícitos y procesos de razonamiento dentro de las resoluciones judiciales y b) la aplicación de la categoría de consumidor hipervulnerable (particularmente en relación a personas mayores).

consumidores medios (en los casos Cabrera, 2012; Cannizzaro, 1998; Torres Carbonell, 2003; y C.J.C., 2017).

Luego, avanzando un paso más en las particularidades del caso, los magistrados aludieron expresamente a la condición de adulto mayor del accionante como uno de los argumentos centrales para sostener su decisorio. Así, la Cámara destacó que el trato debido hacia el cliente en el caso bajo consideración debió haber sido un “trato calificado o especial”, considerando que se trataba de un adulto mayor y, por ende, merecedor de una respuesta diferenciada por parte de la entidad bancaria. Para sostener este tratamiento especial, el Tribunal hizo referencia a otro acuerdo dictado en la misma Sala, en una materia diversa al Derecho al Consumidor, donde se sostuvo que la obligación de velar por la protección de las personas mayores residía en cabeza del Estado, y así también de los ciudadanos en general. “Es necesario tener presente que el colectivo de la ancianidad es uno de aquellos que, por imperio constitucional, resulta destinatario de una mayor protección (artículo 75 inc. 23 Constitución Nacional). Este necesario respeto —y resguardo— de sus derechos no tiene como sujeto pasivo —en mi concepción— únicamente al Estado, sino a todas las personas integrantes del conglomerado social (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Morón, Sala II, 2019, ‘Consortio de Copropietarios de la calle Buenos Aires 640/648 Castelar c/Heredia Pedro s/Interdicto, causa MO-12821-2014)’”.

Así, también, se reconocen los desarrollos en materia del derecho de la vejez como rama transversal destinada al estudio de la condición jurídica de las personas mayores en el derecho interno, regional e internacional. “El derecho de la ancianidad se propone también el reconocimiento de las situaciones de aminoración, vulnerabilidad, discriminación, inestabilidad o abusos que puedan padecer estos sujetos, por el hecho de ser viejos” (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Morón, Sala II, 03/09/2020, “Andino, Claudio Eduardo c/Banco de la Provincia de Buenos Aires s/Materia a categorizar s/Incidente del artículo 250 del CPCC”, Voto Dr. Jorda, I.4). Se observa una cierta amplitud en la óptica del Tribunal al momento de analizar al fenómeno jurídico de la vejez, al considerar tanto los principios y reglas, institutos, relaciones jurídicas, derechos y obligaciones, como los sistemas de protección y las garantías, en relación con el fenómeno demográfico del envejecimiento y de la vejez de cada persona, en particular.

Finalmente, la Cámara consideró que estaban claras las molestias y complicaciones que se le generaron al adulto mayor, obligándolo a realizar múltiples trámites e incluso promover un proceso judicial para resolver la cuestión. Por ende, confirmó la condena al banco de primera instancia, haciendo lugar a la demanda planteada por el consumidor.

En segundo lugar, nos interesa destacar la resolución dictada en los autos “Filloco, Héctor Jorge y otro c/Bank Boston N.A. s/ordinario”, por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En este caso, se trataba de dos adultos mayores, clientes del Banco Boston, quienes tenían un depósito a plazo fijo en dólares y un saldo en una caja de ahorro en dólares. Con motivo de la denominada legislación de emergencia, la entidad bancaria convirtió dichos valores y los acreditó en la cuenta en pesos de los actores con una demora de dos años. Durante ese lapso de tiempo, el banco había argumentado que existían supuestas exigencias legales que le impedían concluir con la operación bancaria, condiciones que resultaron finalmente ser inexistentes.

Los actores afirmaron que en la estimación del daño moral debía considerarse su edad avanzada (además de los padecimientos espirituales ocasionados), condición que era conocida por la entidad bancaria y frente a lo cual mantuvo una conducta negligente y desaprensiva; por lo cual reclamaban el aumento del monto de daño moral fijado en primera instancia.

Por su parte, la Cámara de Apelaciones dictaminó que dentro del caso existió una violación al deber de información y un trato indebido al consumidor. La alzada consideró que más allá de la demora excesiva en la operación, el Banco actuó con falta de claridad y precisión respecto a los requisitos necesarios para ejecutar dicha operación.

La entidad bancaria sostuvo que había informado a los actores que debían presentarse en la sucursal de Morón a suscribir documentación por exigencias del Banco Central, lo cual fue puesto en su conocimiento a través de notas, llamados telefónicos y cartas documento. La alzada consideró que existieron contradicciones en el contenido de dichas notificaciones, y así también que debía atender a la situación de crisis económica, contexto en el cual era previsible que la cantidad de información y la claridad requerida por los clientes de la entidad fuera muy por encima del promedio habitual.

Al momento de considerar los daños, los magistrados sostuvieron que además de la desvalorización monetaria y así también a la etapa avanzada de la vida del consumidor, condición que implica un aumento del perjuicio. Se incluyó dentro del rubro de daño moral la consideración sobre la edad avanzada de los ahorristas, considerando que ello implicaba un factor de mayor perjuicio, más allá del padecimiento y las molestias derivadas de un incumplimiento contractual generalizable.

El Tribunal consideró que las contradicciones en las notas emitidas por el Banco constituían elemento suficiente para tener por probada la presunción judicial sobre el daño moral que se reclama, considerando que el padecimiento espiritual existió y que excedió las simples molestias de un incumplimiento contractual.

IV.2. La hipervulnerabilidad en el marco de servicios de cobertura de salud

En materia de cobertura de salud, la Cámara Federal de Apelaciones de San Martín, Sala I, dictaminó en los autos “Brandenburg, Ana María c/OSDE s/Incidente de Apelación”, contemplando la vejez de la afiliada afectada. Se trataba de una afiliada de OSDE que reclamaba a la prepaga la cobertura de su internación en una institución geriátrica, dado que los médicos tratantes habían concluido que la actora requería asistencia y supervisión permanente de sus patologías.

La alternativa de la internación con un seguimiento y control permanente era recomendada por el equipo médico tratante y sostenida a raíz del estudio interdisciplinario al cual la actora se había sometido. Tratándose de una incidencia de medidas cautelares, al momento de resolver, el Tribunal sostuvo gran parte de su hilo argumental con base en la consideración del carácter precautorio de la medida, y así también con base en el grave daño a la salud y a la vida que podría irrogar la demora en la tramitación del proceso de internación. Es decir, que en el caso prevaleció el argumento de la premura por sobre la consideración de la vulnerabilidad específica de la actora.

En este caso en particular, se trataba de una persona mayor, de 83 años de edad, con diagnóstico de demencia y que poseía un certificado de discapacidad. Justamente, la prestadora argumentó que la normativa vigente en materia de discapacidad no contemplaba la cobertura de instituciones geriátricas, sino la de “sistemas alternativos al grupo familiar”, como un hogar, residencia o pequeño hogar. Sin embargo, el Tribunal no hizo alusión a estas condiciones en forma separada, sino más bien las integró, confundiéndolas en una misma fuente de vulnerabilidad con idénticos efectos jurídicos. En este sentido, la Cámara consideró que “no está en discusión la condición de persona con discapacidad ni las patologías de la Sra. A., sino que está controvertida la necesidad de la institucionalización en el hogar requerido y el valor de cobertura establecido por el magistrado de grado” (Cámara Federal de Apelaciones de San Martín, Sala I, 28/04/2020, “Brandenburg, Ana María c. OSDE s/ Inc. Apelación”, Considerando V).

En segundo lugar, cabe destacar la resolución dictada en los autos “Madero, Norberto Daniel c/PAMI (INSSJP) y otro s/Amparo Ley 16.986” por la Cámara Federal de Apelaciones de La Plata, Sala II. En este caso, el amparista era una persona mayor, de 72 años de edad, discapacitado, afiliado de PAMI, que solicitaba la provisión de una prótesis para cubrir su amputación de rodilla.

El tribunal interviniente consideró de aplicación la prerrogativa del artículo 75 inciso 23 de la Constitución Nacional, en cuanto dispone el deber de promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de

trato, en particular respecto de los ancianos; y, en especial, las medidas de protección reconocidas en la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.

El actor había manifestado que se encontraba aquejado por fuertes dolores y molestias que le impedían su normal desplazamiento. Por tal motivo, los especialistas médicos que lo trataban le indicaron la entrega de una prótesis para amputación. Además, puso de resalto que se había acogido al beneficio jubilatorio y por ello, su situación económica le impedía asumir el costo de las prótesis. Mientras tanto, la prestadora demandada argumentó que la documentación y los trámites burocráticos pendientes eran los principales impedimentos para cumplir con el requerimiento, ya que se trataba de un “equipamiento a medida”.

Nuevamente, haciendo alusión a los tiempos judiciales, el Tribunal sostuvo que el peligro en la demora se encontraba justificado ampliamente a la luz de la avanzada edad del amparista y los perjuicios de salud que la situación de discapacidad física y la falta de prótesis le acarreaban.

No se observa un mayor análisis en términos de vulnerabilidad, ni de vinculación entre vejez y discapacidad, reflexiones que, al parecer, los magistrados consideraban desplazadas por el carácter de trámite expedito del amparo y por la exigencia «mínima» de una verosimilitud del derecho pretendido en el dictado de medidas cautelares.

IV.3. La hipervulnerabilidad y los daños sufridos en el marco de una relación de consumo

En este apartado nos interesa considerar los reclamos de daños y perjuicios sufridos en el marco de una relación de consumo e iniciados por personas mayores. En este sentido, cabe destacar el antecedente de autos “Yunes, Sara c/Transportes Larrazabal C.I.S.A. y otro s/Daños y Perjuicios”, resolución de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala M. En el caso referido, una mujer de 82 años de edad se fracturó un codo al caer del ómnibus en el que se transportaba, cuando intentaba descender de la unidad. A raíz de ello, la actora inició una acción de daños contra la empresa de transportes.

La víctima se trataba de una discapacitada de 82 años de edad, quien se trasladaba con un elemento de asistencia (bastón) y viajaba como pasajera del ómnibus. Al descender en una parada, la mujer cayó a la vereda, produciéndose una lesión grave en su codo izquierdo, por la cual fue intervenida quirúrgicamente dos veces.

La reclamante sostuvo que el chofer del colectivo estacionó lejos de la acera y procedió a efectuar un leve retroceso mientras ella descendía, ocasionando ello su pérdida de equilibrio y caída. Mientras tanto, la empresa demandada alegó que la anciana cayó por su propia torpeza, al tropezar con el bastón con el que se asistía y que las consecuencias dañosas han sido fruto de su estado de salud anterior al accidente (contaba con un certificado de discapacidad, como secuela de la fractura de ambas caderas lo que motivaba su movilidad asistida por un bastón).

El juez de primera instancia hizo lugar al reclamo de daños, mientras que el tribunal de segundo grado redujo el monto de la condena. Sin embargo, no es la resolución final lo que nos resulta interesante en relación con este fallo, sino el tratamiento de la vejez, la fragilidad del cuerpo humano y su relación con los daños resarcibles y el *quantum* de las indemnizaciones dentro del hilo de razonamientos expresados por el tribunal de alzada.

El Tribunal sostuvo que “hay precedentes en los cuales se ha considerado que la edad avanzada del damnificado puede magnificar la inquietud por la afectación de la integridad física, con base en la conciencia de fragilidad que se tiene del propio cuerpo y de la salud (conf. esta Sala -en su anterior composición-, ‘Albino Elsa c. Basile Tomás s/Daños y Perjuicios’ del 05/06/1995 y ‘Pérez de Pérez Novoa Delia c. Massad Raúl s/Daños y Perjuicios’, 15/10/1997; entre otros)” (CNCiv, Sala M, 15/08/2014, “Yunes, Sara c. Transportes Larrazabal C.I.S.A. y otro s/ Daños y Perjuicios”, Voto Dra. Díaz de Vivar, Considerando V).

Como resultado de la intervención en su codo, el perito actuante informó una minusvalía del orden del 14% con nexo causal con el accidente de autos. Sin embargo, el Tribunal consideró que el monto que se estime otorgar para indemnizar al damnificado estaba sujeto a la ponderación que realizara al momento de dictar sentencia, y no debía regirse estrictamente por el porcentaje estipulado en el informe pericial. Así, la Cámara sostuvo que se trataba de una persona de casi 82 años al tiempo del accidente, jubilada, cuya vida de relación debe estar condicionada no solo por las secuelas en su codo izquierdo sino por el propio avance de su edad. Por ello, advirtió que la suma de \$40.000 resultaba elevada, conforme a lo resuelto en casos semejantes, y ordenó su reducción a la suma de \$20.000.

Evidentemente, el cuadro de vejez había sido leído en este caso en particular en términos de impedimentos físicos y de movilidad, y por ello posicionado muy cercano a la noción de discapacidad física, sin lograr una clara distinción. Sumado a ello, se establece un razonamiento genérico según el cual se presumen los condicionamientos físicos en las personas mayores como una condición inevitable e invariable, producto del avance de la edad. Por ende, se utiliza en este caso dicha presunción para limitar el quantum indemnizatorio ordenado, más allá de sostener la responsabilidad de la empresa de transporte.

En segundo término, nos interesa puntualizar sobre la resolución dictada por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala J, en los autos “Chemes, Francisca c/Jumbo Retail Argentina S.A. y otros s/Daños y Perjuicios”.

En este caso, un dependiente de un supermercado ofreció una silla a modo de cortesía a una cliente de edad avanzada que se encontraba en la línea de cajas, quien, al intentar sentarse, se precipitó al piso y sufrió daños. La sentencia de primera instancia hizo lugar parcialmente a la demanda; mientras que el Tribunal de Alzada la revocó y rechazó el reclamo.

Para ello, el tribunal consideró que se trataba un supuesto de culpa de la víctima, dado que, asumiendo una conducta prudente, pudo haberse negado a utilizar el asiento si sus condiciones físicas le impedían hacerlo. La actora argumentaba que el empleado no la ayudó a tomar asiento en la silla (que era más alta que las comunes y tenía ruedas), motivo por el cual perdió el equilibrio y se produjo el daño, y que cabía la responsabilidad objetiva del comercio por los daños causados por el accionar de su dependiente. Sin embargo, el Tribunal consideró que ello excedía todo deber de seguridad, máxime cuando la víctima no se encontraba sola, sino acompañada de un familiar.

El Tribunal de Alzada recupera la similitud entre vejez y discapacidad del caso que previamente hemos observado, pero, además, asume que la presencia de un familiar constituye una prioridad de asistencia y, por ende, una causal que libera la responsabilidad del dependiente de prestar colaboración y del propio comercio de responder ante la constitución de una supuesta culpa de la víctima.

Nos interesa en este punto ofrecer algunas reflexiones integradas en el próximo apartado, en base al conjunto de casos descriptos.

V. Los alcances estimados de la construcción de la hipervulnerabilidad

La construcción de la hipervulnerabilidad se ubica en un cruce marcadamente interdisciplinar, generando una trama jurídica compuesta por el derecho de la vejez, por el derecho del consumidor, por el derecho constitucional, por el derecho contencioso administrativo, por el derecho de los derechos humanos, etc. Ahora bien, ¿a qué atendieron los jueces al momento de resolver? ¿Cuáles han sido las cuestiones analizadas en estos casos? ¿Cuáles han sido los parámetros y criterios utilizados? ¿Cuál ha sido el tratamiento dado a la mayor edad y cuál la construcción sobre la noción de la hipervulnerabilidad?

En todos estos casos se ha considerado a las personas mayores accionantes como seres que transitan una de las etapas más vulnerables de la vida (junto con la niñez), en particular debido a la fragilidad de la salud y la necesidad de asistencia.

Asimismo, se ha considerado que la cobertura en materia de salud se erige como una de las necesidades específicas de dicha etapa vital. Dentro de los razonamientos y análisis realizados por los tribunales, se ha hecho mención a ciertos elementos como la existencia de comorbilidades, el factor tiempo, el trato digno y la discriminación por edad.

Ahora bien, a nuestro parecer, existen elementos de mayor profundidad que aún no alcanzan a ser trabajados dentro de estos precedentes judiciales. En principio, pareciera que los razonamientos desarrollados en este tipo de casos (relaciones con consumidores hipervulnerables) atraviesan una consideración sobre el contexto subjetivo y objetivo en el cual se desarrolla la relación de consumo, pero sin llegar a avanzar hacia un análisis más detallado en términos de trama jurídica.

Existe una consideración y aplicación de la categoría de consumidor hipervulnerable como condición determinante para establecer si existió (o no) una vulneración de derechos. No obstante ello, no se desarrolla un análisis profundo en torno al impacto que la aplicación de dicha categoría imprime, por ejemplo, sobre las herramientas de defensa del consumidor. En suma, se resuelve a través de una aplicación lisa y llana de la categoría, sin que exista un verdadero funcionamiento de la categoría propiamente dicha (Ciuro Caldani, 2019).

Además, el único elemento que se menciona dentro de los fallos como característico de las personas mayores es el dato de la edad cronológica y la existencia de discapacidades físicas reduciendo el concepto de persona mayor a su componente meramente biológico o cronológico (Fernández Oliva, 2017).

De modo que, a nuestro entender, quedan pendientes muchos interrogantes que ayudarían a profundizar en un verdadero funcionamiento de la categoría de consumidor hipervulnerable y hacia una comprensión de la complejidad de la trama jurídica en la cual se despliegan estos roles. Así, por ejemplo, cabe preguntar ¿qué distinción podría operar en las personas mayores en comparación a aquellos otros integrantes del grupo de consumidores hipervulnerables (mujeres, niños, personas en situación de discapacidad)? ¿Constituye esta vaguedad conceptual una debilidad de la línea de protección especial para la parte débil e hipervulnerable en las relaciones de consumo? ¿Varía el criterio de trato digno y de práctica abusiva o engañosa cuando intervienen personas mayores, y en tal caso, de qué manera? ¿Qué implica un “trato indebido” al consumidor persona mayor? ¿Podemos justificar la consideración de diferentes tratos indebidos según la edad o el tipo de vulnerabilidad del consumidor? (6) ¿Cambian los supuestos de deter-

(6) Sobre la inclusión de los deberes de trato digno y equitativo en el ámbito del consumidor, es posible ver Frustagli y Hernández (2015); Shina (2016); Sozzo (2009).

minación del daño punitivo o la preponderancia dentro de su naturaleza híbrida sancionatoria y disuasoria? ¿Cambia la concepción del deber de información? ¿Pueden considerarse idénticos los parámetros de una “información comprensible” para este tipo el consumidor medio y para el consumidor hipervulnerable? ¿Cómo se modifica en particular en las operatorias realizadas mediante medios y espacios digitales? ¿Cambian los criterios de determinación del quantum de indemnizaciones? ¿Es necesariamente el “tiempo de vida” el criterio fundamental que define a la vejez?, entre muchos otros.

A modo de ejemplo, destacamos lo ocurrido en “Andino c/Banco de la Provincia de Buenos Aires”, donde la Cámara sostuvo expresamente que “En el caso de los adultos mayores, el enfoque consumeril se afina incluso un poco más, y los deberes a cargo del prestador de los servicios, especialmente los de información y trato digno, se intensifican y deben adaptarse a la puntual condición del destinatario” (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Morón, Sala II, 03/09/2020, “Andino, Claudio Eduardo c/Banco de la Provincia de Buenos Aires s/Materia a categorizar s/Incidente del art. 250 del CPCC”, Antecedentes I. 4). De esta manera, la Cámara consideró los alcances del impacto de la categoría hipervulnerable sobre las características del régimen consumeril y refirió a la existencia de una adaptación por ajuste o refinamiento de la exigencia del trato digno y equitativo para los casos en los que intervienen personas mayores. El Tribunal identificó una modalidad de “trato especial o calificado”, la cual se ubica a cargo del proveedor de servicios y no del justiciable; es decir, con un carácter preventivo y no reparador de la situación de vulneración.

VI. Reflexiones finales

A diferencia del régimen de los consumidores medios, cuyos intereses son considerados y protegidos en forma colectiva o supraindividual, la protección especial de los consumidores hipervulnerables parece perder sentido si no resulta orientada con un criterio específico. Pero, además, la simple afirmación de los derechos del grupo personas mayores como herramienta para una protección especial no deriva por sí sola en una efectiva garantía de los individuos allí involucrados. De modo que hasta tanto no se logre dilucidar el contenido sustancial de la hipervulnerabilidad, la mera aplicación de la categoría de consumidor hipervulnerable se transforma en la “aplicación a ciegas” de una categoría uniforme (y eventualmente, estigmatizante). Por ello consideramos que, sin mediar un verdadero funcionamiento de la categoría, se pierde en parte su sentido como herramienta de acción positiva.

Los aportes jurisprudenciales tendientes a construir el sentido de la vulnerabilidad propia de la persona mayor aportan, a través de su caracterización, mayor

peso a la noción de hipervulnerabilidad frente a la casuística propia del universo del consumidor medio. En este sentido, los razonamientos dentro de las adjudicaciones judiciales que aquí hemos relatado se han acercado más a un razonamiento por necesidades (Eriksson, 1997). Según Lars Eriksson, el modelo de racionalidad de necesidades “atiende a las necesidades concretas y reales de los miembros de la sociedad” (1997, p. 121). Dentro de este modelo, la racionalidad de la decisión (es decir, la validez de los argumentos) se mide por sus efectos en las necesidades concretas de las personas involucradas en el caso y la capacidad de la resolución judicial para satisfacer dichas necesidades.

Ahora bien, en miras a establecer una verdadera protección especial, consideramos que resta aún el desarrollo de ciertos planteos sociológicos, normológicos y dikelógicos en torno a la aplicación de la categoría de hipervulnerables, más vinculados a un modelo de razonamiento de fines. Es decir, a un razonamiento judicial en el cual “las reglas jurídicas y los principios que las respaldan le proporcionan al juez aquellos fines e intereses que funcionan como premisas básicas de la argumentación” (Eriksson, 1997, p. 121), adoptando una mirada más sistémica, en función de lograr una armonía entre los intereses en conflicto, a través de una decisión socialmente equilibrada.

Esta exigencia de una racionalidad de fines viene determinada, entre otras cuestiones, por la necesidad de un funcionamiento pleno de la categoría del consumidor hipervulnerable y la proyección de los efectos de su aplicación en el resto de los elementos del régimen del consumidor. De esta manera, los operadores jurídicos podrían realizar su aporte al desarrollo de una interpretación transversal de su receptación y, con ello, del verdadero entramado de cuestiones jurídicas que la hipervulnerabilidad atraviesa.

A nuestro parecer, un análisis adecuado de las decisiones judiciales que hemos seleccionado nos llevaría, por ejemplo, a preguntar ¿cuál es el peso de la ancianidad en la toma de decisión particular?; ¿dónde se encuentra para estos justiciables la condición distintiva o el centro característico de la vulnerabilidad aumentada en la etapa de la vejez?; ¿puede el Tribunal marcar una distinción con los criterios utilizados para la situación de la discapacidad?; ¿define esta hipervulnerabilidad la existencia de responsabilidad o no del proveedor?; ¿determina esta hipervulnerabilidad una modalidad de agravamiento o disminución de responsabilidad/indemnización? A nuestro parecer, muchas de estas respuestas no surgen aún de la lectura de estos casos jurisprudenciales. Muy probablemente resulte de este modo porque son los propios operadores quienes aún no han considerado estos interrogantes al momento de resolver el caso y han optado por una aplicación mecánica de la categoría.

En palabras del Dr. Ciuro Caldani, “todos los sujetos de la jurisdicción tienen que confluír, según los papeles que les correspondan (de jueces, litigantes, testigos, etc.), en la investigación y el cambio de la realidad social, las normas y los valores” (1998, p. 10). De modo que, “Quien ejerce la jurisdicción conduce, es decir, dirige, guía, eligiendo entre diversas posibilidades y dicha conducción produce un reparto de potencia e impotencia. La jurisdicción es parte del gran esfuerzo del Derecho por conducir y adjudicar el mundo” (Ciuro Caldani, 1998, p. 17). Por ello, consideramos que resulta necesario que los jueces aborden en sus procesos de razonamiento la interrelación entre la vulnerabilidad del consumidor medio y la hipervulnerabilidad como categoría especial, desarrollando una lectura bidireccional, desde el sistema (el rol de consumidor) y desde el microsistema (el carácter de anciano vulnerable). ¿Toda relación de consumo, por el simple hecho de estar integrada por personas mayores, requiere de una mirada especial por parte del Derecho? En otras palabras, ¿sobre qué elemento recae la presunción legal? ¿Estamos presumiendo la existencia de hipervulnerabilidad en todas las personas mayores, o se presume la situación de daño de cualquier consumidor hipervulnerable (es decir, la conducta abusiva o ilícita de los proveedores)?

Determinar en qué consiste el estado de inferioridad, subordinación, indefensión que representa la hipervulnerabilidad de las personas mayores no resulta una tarea fácil. A nuestro entender, cabría considerar como expresiones explícitas de la hipervulnerabilidad aquellos supuestos en que los proveedores se prevalezcan de aquellas condiciones particularísimas de las personas mayores para imponerle sus productos o servicios, configurando una práctica abusiva; más allá de los supuestos genéricos de la ignorancia, edad, salud o condición social del consumidor medio. Así, por ejemplo, podemos mencionar los abusos frente a los requerimientos de servicios de salud por enfermedades crónicas y/o terminales, los aprovechamientos de las entidades bancarias como gestoras monopólicas del cobro de prestaciones jubilatorias, o la instauración de sistemas de facturación o acceso a servicios exclusivamente a través de medios digitales. Sin embargo, cabe advertir que existen también otros supuestos que pueden afectar al anciano consumidor y que pueden, no obstante, ser considerados como casos limítrofes entre la ancianidad y la discapacidad. Así, por ejemplo, los casos de limitaciones a las capacidades físicas (visión reducida, movilidad reducida para desplazarse) o habilidades (conciencia económica, habilidades de cálculo o lectura).

En suma, consideramos que la hipervulnerabilidad de las personas mayores no se trata de una situación de carácter permanente (supuesto que derivaría en la receptación de un nuevo supuesto de responsabilidad objetiva en el marco del consumo), sino que consiste más bien en una construcción que requiere el análisis específico del caso concreto, tanto de la situación de la persona mayor como del

accionar del proveedor, y de una profundidad de análisis del entramado jurídico que no fue alcanzada en la mayoría de los casos aquí seleccionados.

La construcción jurisprudencial de la noción de hipervulnerabilidad tiene mucho todavía por recorrer, y consideramos que podría comenzar en su avance por los caminos que aquí hemos trazado: revelando aquellos factores determinantes de la hipervulnerabilidad, aquellas especificidades personales del mundo jurídico en las personas mayores consumidoras y usuarias, y desarrollando plenamente el verdadero funcionamiento de la categoría de consumidor hipervulnerable (7).

VII. Bibliografía

Ciuro Caldani, M. A. (1976). *Derecho y política*. Buenos Aires: Depalma.

Ciuro Caldani, M. A. (1989). Comprensión jusfilosófica del derecho y el estado de necesidad. *Revista de la Facultad de Derecho*, UNR, N° 10 (pp. 43 y ss.).

Ciuro Caldani, M. A. (1998). *Filosofía de la Jurisdicción. Con especial referencia a la posible constitución de un Tribunal Judicial del Mercosur*, 1ª edición. Rosario: Fundación para las Investigación Jurídicas. Recuperado de <https://bit.ly/3AYj9YO> [Fecha de consulta: 19/10/2021].

Ciuro Caldani, M. A. (2015). El derecho del consumidor: horizontes filosóficos. Su encuadramiento desde la perspectiva de la «teoría general del derecho». En G. A. Stiglitz y C. Hernández (2015), *Tratado de derecho del consumidor*, 1ª edición (pp. 5-38). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: La Ley.

Ciuro Caldani, M. A. (2019). *Una teoría trialista del mundo jurídico*, 1ª edición. Rosario: Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario.

Dabove, M. I. (2008). La problemática de la vejez en el Derecho argentino: razones para la construcción del derecho de la ancianidad. *Estudios interdisciplinarios sobre Envejecimiento*, Vol. 13, N° 1. Porto Alegre.

Dabove, M. I. (2013). Ciudadanía y derechos fundamentales de las personas mayores: de las políticas gerontológicas al Derecho de la Vejez. *Revista de la Facultad*, Vol. 4, N° 1. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.

(7) Ciuro Caldani ha sostenido: “Es interesante considerar en qué medidas la particularización del derecho del consumidor es material y personal, marcado por la debilidad del consumidor y la exigencia de su protección» (1989, p. 41); así, denota “la referencia al derecho del consumidor y no al derecho del consumo, para reflejar la importancia de la subjetividad del consumidor particularmente amenazada” (2015, p. 16).

- Dabove, M. I. (2018). *Derecho de la Vejez*. Buenos Aires: Astrea.
- Eriksson, L. D. (1997). Tendencias Conflictivas en el derecho moderno. En A. Aarnio; E. Garzón Valdés y J. Uusitalo (coords.), *La normatividad del derecho* (pp. 113-126). Madrid: Gedisa.
- Fernández Oliva, M. (2017). El anciano: consumidor consumido. En P. Arias y L. A. Urrutia, (coords.), *Protección jurídica de los subconsumidores*. Rosario: Iuris.
- Frustagli, S. A. (2016). La tutela del consumidor hipervulnerable en el Derecho Argentino. *Revista de Derecho del Consumidor*, N° 1. Buenos Aires: IJ Editores.
- Frustagli, S. A. y Hernández, C. A. (2015). Prácticas comerciales abusivas. En G. Stiglitz y C. A. Hernández (Dir.), *Tratado de Derecho del consumidor*, Tomo I. Buenos Aires: Thomson Reuters.
- Goldschmidt, W. (1996). *Introducción filosófica al Derecho. La teoría trialista del mundo jurídico y sus horizontes*, 6ª edición. Buenos Aires: Depalma.
- Lorenzetti, R. L. (2003). *Consumidores*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni.
- Lorenzetti, R. L. (2008). *Teoría de la Decisión Judicial. Fundamentos de derecho*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni.
- Nicolau, N. L. (1997). La tensión entre el sistema y el microsistema en el derecho privado. *Trabajos del Centro*, N° 2 (pp. 79-83). Rosario: Centro de Investigaciones de Derecho Civil, Facultad de Derecho, UNR.
- Rusconi, D. (2009). *Manual de Derecho del Consumidor*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- Shina, F. E. (2016). *Sistema legal para la defensa del consumidor*, 1ª edición. Buenos Aires: Astrea.
- Sozzo, G. (2009). El derecho a la dignidad en las relaciones de consumo. *Revista de Derecho Privado y Comunitario*, N° 2009-1 (pp. 578 y ss.).
- Stiglitz, G. A. (1998). Defensa del consumidor. Los servicios bancarios y financieros. *Revista La Ley*, N° 1998-C (pp. 1035 y ss.).
- Stiglitz, G. A. (2013). Tutela judicial progresiva del consumidor. *Revista de responsabilidad civil y seguros: publicación mensual de doctrina, jurisprudencia y legislación*, año 15, N° 2 (pp. 181-195).

Stiglitz, G. A. y Sahián, J. H. (2020). *El nuevo derecho del consumidor*, 1ª edición. Buenos Aires: La Ley.

Jurisprudencia

CNCom., Sala F, 23/08/2012, “Cabrera, Norma N. c/Nuevo Banco del Chaco S.A. y otro s/Amparo”. Información Legal Thompson Reuters. Cita Online: AR/JUR/42997/2012.

CNCom., Sala C, “Cannizzaro Juan C. c/Banco Mercantil Argentino S.A.” Cita La Ley: JA 1998-III-536.

CNCom., Sala A, 26/06/2003, “Torres Carbonell, Mario c/Citibank N.A. y otro”. Información Legal Thomson Reuters. Cita Online: AR/JUR/1302/2003.

Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Morón, Sala II, 2017, “C. J. C. c/ M. F. s/Resolución de Contratos Civiles/Comerciales”, Causa MO-40548-2011.

Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Morón, Sala II, 03/09/2020, “Andino, Claudio Eduardo c/Banco de la Provincia de Buenos Aires s/Materia a categorizar s/Incidente del art. 250 del CPCC”. Publicado en La Ley Información Legal Thomson Reuters. Cita Online: AR/JUR/38077/2020.

CNCom., Sala D, 25/10/2011, “Filco, Héctor Jorge y otro c/Bank Boston N.A. s/ordinario”, publicado en RCyS 2012-IV (p. 131). Información Legal Thompson Reuters. Cita Online: AR/JUR/76409/2011.

Cámara Federal de Apelaciones de San Martín, Sala I, 28/04/2020, “Brandenburg, Ana María c. OSDE s/ Inc. Apelación”, publicado en Información Legal Thompson Reuters. Cita Online: AR/JUR/21254/2020.

Cámara Federal de Apelaciones de La Plata, Sala II, 18/03/2021, “Madero, Norberto Daniel c/ PAMI (INSSJP) y otro s/ Amparo Ley 16.986”, publicado en Información Legal Thompson Reuters. Cita Online: AR/JUR/4184/2021.

CNCiv., Sala M, 15/08/2014, “Yunes, Sara c. Transportes Larrazabal C.I.S.A. y otro s/ Daños y Perjuicios”, publicado en RCyS 2014-XII, 142 - DJ 11/03/2015, 84. Cita Online: AR/JUR/49709/2014.

CNCiv., Sala J, 23/08/2012, “Chemes, Francisca c. Jumbo Retail Argentina SA y otro s/Daños y Perjuicios”, publicado en La Ley Online. Cita Online: AR/JUR/44466/2012.

Fecha de recepción: 27-12-2021

Fecha de aceptación: 02-09-2022