

**PROCESO PROTECTORIO DE CONSUMO:
SOBRE LA NECESIDAD DE UNA NUEVA PERSPECTIVA**

Comisión 1: Nuevos paradigmas de la jurisdicción protectoria
Postulación para los Premios “Asociación Argentina de Derecho Procesal” y
“elDial.com”.

Santiago Rodríguez Junyent

Dirección: José A. Miralla 1139, Barrio Rogelio Martínez Córdoba CP 5000

Te: 0351-152352951

E-mail: santirodriguezj@gmail.com

SÍNTESIS DE LA PROPUESTA:

Existe una tutela procesal diferenciada a favor de los consumidores, que en muchos casos encuentra sustento en la norma en concreto y, en otros, por vía interpretativa debe ser efectivizada por los Magistrados, al tramitar y resolver los conflictos en que se encuentre en juego la tutela de los usuarios. Desde el derecho procesal se tiene la firme creencia de que es tiempo de las “tutelas procesales diferenciadas”.

De este modo, desde el paradigma protectorio, la justicia debe reestablecer dicho equilibrio a través de un Poder Judicial comprometido con estos derechos de anclaje constitucional y convencional.

*Y ¿Qué significa esto? **Que no puede ser tratada de igual modo una causa en donde existan derechos de consumidores en juego, tanto desde lo sustancial como desde lo procesal a lo largo de toda la tramitación del expediente.** Sin embargo, la aparente obviedad de lo dicho, no es tal en la diaria tramitación de las causas.*

A las pautas de valoración derivadas del cambio de paradigma que importa la nueva visión de la sociedad de la Constitución Nacional, las apuntala la ley de defensa del consumidor con normas concretas sobre el proceso judicial de consumo, las cuales

tienden a asegurar la efectivización de los derechos sustanciales reconocidos en la misma norma. La multiplicidad de normas adjetivas allí contenidas, nos llevan a sostener sin hesitación, la existencia de una verdadera **tutela procesal diferenciada de los consumidores**, que le va a otorgar al juez, mayores herramientas para llevar adelante su cometido y lograr ser el último eslabón de la cadena del mencionado “programa de gobierno”. Ello, como se ha dicho en las páginas anteriores, resulta ser a nuestro entender más acertado que la creación de un fuero especializado de dificultosa instrumentación y funcionamiento.

I. Introducción.

La presente ponencia, no tiene más objetivo que intentar impulsar a quienes estudiamos el derecho procesal, a profundizar la injerencia del derecho del consumidor en las normas procesales y el rol del Juez en la tramitación de las causas en que se ventilen tales asuntos. A estudiar y ofrecer más herramientas a lo que se ha llamado “el proceso de consumo”, lo que abarca tanto el proceso individual como el colectivo.

Los cambios procesales que genera –y que debe generar- la transversalidad del derecho del consumidor, muchas veces aparecen insuficientes ante la realidad subyacente a los expedientes en donde se ventilan dichas problemáticas. Entiendo que ello se debe en parte, a la insuficiencia de las normas para cristalizar con contundencia el régimen protectorio de los usuarios y consumidores en el marco del proceso judicial y, en gran medida también, a que los operadores jurídicos no hemos dimensionado aún el cambio de paradigma que significó la incorporación constitucional de los derechos de consumidores en la reforma del año 1994, como respuesta a la modificación estructural de la sociedad y de los modernos modelos de negocios.

En nuestros días, se encuentra quizás muy arraigada aún la concepción clásica del derecho procesal civil que entiende que se trataría de cuestiones meramente crematísticas, cuya intervención judicial se encuentra supeditada al principio dispositivo y limitada en virtud de dicho corset formal.

La ley de defensa del consumidor contiene numerosas normas tendientes a reestablecer el equilibrio inexistente en la realidad de los hechos, de tipo precontractuales, contractuales, pos contractuales, régimen de garantías, responsabilidad por daños, etc. Pero contiene también normas del proceso como el beneficio de gratuidad, competencia, cargas de la prueba, trámite, etc.

Esta regulación procesal contenida en la ley 24.240, se encuentra concentrada mayoritariamente en el capítulo XIII de la misma titulado “De las acciones”, entre los artículos 52 a 54 bis. Allí, encontramos regulación general sobre la legitimación para iniciar las acciones (art. 52), normas de trámite, representación, carga de la prueba y costas (art. 53) y otras sobre los procesos colectivos (Arts. 54 y 54 bis). Sin embargo, encontramos otras normas procesales diseminadas a lo largo del resto del articulado,

como la regla de competencia en materia de créditos para el consumo (Art. 36) o la regla de interpretación favorable al consumidor (Art. 3).

Las pautas de valoración derivadas del cambio de paradigma, son apuntaladas por la LDC, con normas concretas sobre el proceso judicial de consumo, las cuales tienden a asegurar la efectivización de los derechos sustanciales reconocidos en la misma norma. La multiplicidad de disposiciones adjetivas allí contenidas, nos llevan a sostener sin hesitación, la existencia de una verdadera **tutela procesal diferenciada** de los consumidores. Esta tutela procesal diferenciada, es la que le va a otorgar al juez, mayores herramientas para llevar adelante su cometido y lograr ser el último eslabón de la cadena del mencionado “programa de gobierno”. Así, hemos dicho que los ordenamientos procesales de cada una de las provincias, también se encuentran alcanzados por este cambio estructural de las relaciones intersubjetivas, propiciado por la ley de defensa del consumidor.”¹

Si bien conforme el reparto de competencias legisferantes de la Constitución Nacional, nos indica que son las Provincias las encargadas de regular las normas procesales por ser materia no delegada a la Nación (art. 121 CN), lo cierto es que, en nuestros días se admite casi unánimemente que el Congreso de la Nación pueda dictar normas rituales dentro de las leyes de fondo, para asegurar el derecho material en juego. En este sentido, desde antaño tiene dicho la Corte Suprema de Justicia de la Nación que el Congreso Nacional está habilitado para dictar normas de procedimiento, en relación con el derecho común, aplicables por los tribunales locales, cuando fuesen razonablemente estimadas necesarias para el mejor ejercicio de los derechos consagrados en las normas de fondo.²

En este orden de ideas, las regulaciones procesales contenidas en la ley de defensa del consumidor, en cuanto tienen como finalidad asegurar la efectiva vigencia de los derechos de fondo contenidos en la norma, tienen plena validez constitucional.

¹ RODRIGUEZ JUNYENT, Santiago en “¿La muerte del juicio ejecutivo en manos del derecho de consumo?”, publicado en Diario LA LEY, del 05-09.13

² Fallos: 271:36, entre muchos otros.

II. Tutela Procesal Diferenciada. Vulnerables.

Las tutelas procesales diferenciadas han tenido, a lo largo de los últimos años, un gran desarrollo doctrinario y pretoriano, ante la creciente concientización de los autores y la magistratura, respecto de la existencia de grupos vulnerables que necesitan de una protección procesal que reestablezca el equilibrio perdido en la ya mencionada sociedad de consumo. Es que, el fundamento de la existencia de tutelas diferenciadas, radica en la necesidad de dar tratamiento diverso a materias que por su carácter protectorio lo justifican, a los fines de lograr una efectiva tutela de los derechos en juego.

En este sentido, explica Berizonce³ que “es la existencia de situaciones singulares que ponen en crisis derechos cualificados en las valoraciones comunitarias prevalecientes, recogidos en los textos fundamentales, la que justifica y brinda sentido a la configuración tutelas procesales diferenciadas. Ello por qué las garantías fundamentales que se consagran en la Constitución y en los tratados, si bien se reconoce son directamente operativas, requieren no sólo una adecuada reglamentación de derecho sustantivo, sino además, y especialmente, del instrumental procesal específico que permita su virtualidad en concreto...”

El mencionado autor, asienta entonces el justificativo de la tutela diferenciada en la protección constitucional que los vulnerables tienen, apuntando que “...ahora el ancho capítulo de los nuevos derechos y garantías integrantes del denominado ‘bloque axiológico de constitucionalidad’, en el que resaltan la regulación del amparo y otros medios expeditivos, y el reconocimiento explícito de los derechos de incidencia colectiva -de consumidores y usuarios, de tutela del medioambiente, del patrimonio cultural, de la institucionalidad republicana y aledaños-, todos los cuales vienen recibiendo crecientemente atención preferente privilegiada en la esfera de su concreta aplicación. El derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, ha quedado instalado ahora en el vértice mismo del escala valorativa constitucional, que asegura de modo expreso la eficaz prestación de los servicios de justicia...”

³ BERIZONCE, Roberto, “Técnicas orgánico -funcionales y procesales de las tutelas diferenciadas” en *Revista de derecho procesal - 2009-1: Tutelas procesales diferenciadas II*, Rubinzal Culzoni, 2009, Santa Fe, p. 29/31.

Explica entonces que “...se trata del derecho de hacer valer los propios derechos, cuyo contenido evoca los denominados derechos y garantías materiales y formales de la organización y el procedimiento, el *due process* fundamental. Son los instrumentos indispensables para la realización y aseguramiento de los derechos fundamentales, a través de las específicas técnicas orgánico funcionales Y técnicas procesales. Éstas últimas de singular valor para la operatividad inconcreto del postulado genérico del acceso la justicia y la efectividad de la protección de aquellos derechos que precisamente por su connatural vulnerabilidad en las sociedades contemporáneas se encarecen y enfatizan en el ya aludido "bloque acción lógico de constitucionalidad"... Era así como se va configurando entonces una verdadera justicia auxilioria, de acompañamiento o protección, de rostro más humano, que tiene como finalidad asegurar el reconocimiento de los derechos y su operatividad en concreto Y qué se logra por la operatividad de ciertas técnicas que hemos de analizar.”

Las precisiones del maestro Berizonce transcritas, nos llevan sin dudas a sostener que la protección del sector vulnerable de los consumidores, necesita de un *aggiornamento* de los procesos en los que se ventilan, generándose herramientas de índole institucional y procesal para su efectivización. Así, menciona técnicas orgánico-funcionales encaminadas a tal fin, como la creación de fueros especializados, con órganos específicos. Por otro lado, hace referencia a técnicas netamente procesales (más precisamente procedimentales) con el mismo objetivo (la concreción del derecho sustancial tuitivo), mencionando los siguientes aspectos: 1. Acceso irrestricto a la jurisdicción, 2. Amplificación de los poderes-deberes del juez, 3. Auspicio de las soluciones autocompuestas intraprocesales, 4. Acentuación de los deberes de colaboración de las partes, 5. Preclusión elástica de las deducciones por la flexibilización del principio preclusivo para posibilitar la reproposición de las pretensiones u oposiciones, 6. Flexibilización del principio de congruencia, 7. Técnicas de sumarización del proceso, 8. Operatividad revaluada del amparo, 9. Régimen típico de los procesos colectivos, 10. títulos ejecutivos especiales de formación por el acreedor y 11. Apertura de la admisibilidad y trámite de los recursos extraordinarios.⁴

⁴ BERIZONCE, Roberto, ob. cit. nota anterior, p. 35.

Estas técnicas procedimentales a las que hace referencia en último término el autor citado, son las que nos orientarán en el diseño de un proceso de consumo coherente con la LDC.

II.a. Concepto. Elementos.

Peyrano⁵, define a la tutela procesal diferenciada del siguiente modo: “habrá tutela diferenciada cuando -excepcionalmente y a raíz de experimentar urgencias apremiantes el requirente del servicio de justicia o de las singularidades del derecho material cuya aplicación se reclama- se hubiera instrumentado un montaje procesal autónomo de cierta complejidad, portador de una pretensión principal y que cuenta con la dirección de un órgano jurisdiccional investido de facultades incrementadas e inusuales; estructura que deberá satisfacer, en la medida de lo razonable, la garantía del debido proceso (que ampara tanto al requirente del servicio de justicia como al requerido) y que se deberá apartar, en varios aspectos, y, notoriamente, de las matrices vigentes clásicas. Dicho montaje procesal deberá brindar al demandante un trato preferencial y admitir, por lo común, una legitimación activa amplia.”⁶

Con el objeto de justificar la existencia de una tutela procesal diferenciada en el caso de los derechos de consumidores, analizaremos pormenorizadamente a continuación, de qué manera cada uno de los elementos contenidos en la definición transcrita, encajan perfectamente en el régimen procesal contemplado en la ley 24.240.

II.b. Singularidades del derecho material cuya aplicación se reclama.

Tanto el autor citado, como también los reconocidos procesalistas Morello⁷ y Berizonce⁸ destacan que es la aparición de derechos materiales privilegiados en su tratamiento sustantivo, la que determina el surgimiento de procesos “bonificados” para sus titulares. El trato preferencial en lo sustancial, es entonces lo que ha generado

⁵ PEYRANO, Jorge W., “Precisiones sobre el concepto de tutela diferenciada” en *Revista de derecho procesal - 2009-1: Tutelas procesales diferenciadas-II*, Rubinzal Culzoni, 2009, Santa Fe, p. 22.

⁶ PEYRANO, Jorge W., “Precisiones...”, op. cit., nota anterior ps. 22/23.

⁷ MORELLO, Augusto, “Qué entendemos en el presente, por tutelas procesales diferenciadas” en *Revista de derecho procesal - 2008-2: Tutelas procesales diferenciadas*, Rubinzal Culzoni, 2009, Santa Fe, p. 18.

⁸ BERIZONCE, Roberto, ob. cit. nota 61, p. 39.

también la necesidad de adaptar los procedimientos al fin tuitivo de la legislación fondal y constitucional.

La incorporación de los derechos de los consumidores -tanto individuales como de incidencia colectiva- al elenco de garantías consagradas en la Constitución Nacional (en el caso en el art. 42), le ha dado sin dudas, una fuerza jurídica trascendente y los reconoce como integrantes de un programa de gobierno que protege a los más débiles del mercado. Esta jerarquización constitucional, claramente le otorga una peculiaridad que justifica la readecuación de los procesos a los fines de cumplir con el fin de su constitucionalización, esto es, con su efectiva protección.

De este modo, no caben dudas de que nos encontramos frente a un derecho material privilegiado, que justifica el apartamiento de las reglas clásicas a los fines de dar un acabado cumplimiento a la manda constitucional. Es éste entonces, el primer y principal argumento para la elaboración de un sistema procesal diferenciado, con reglas y principios propios, que tenga como eje de tuición al consumidor a lo largo de todo el devenir del proceso judicial.

II.c. Montaje procesal autónomo de cierta complejidad.

En esta senda, de una simple lectura de la ley 24.240, se advierte con toda claridad que existen en su texto, una serie de reglas procesales que modifican las clásicas y forman en su conjunto, un sistema procesal autónomo de cierta complejidad.

A modo ejemplificativo, podemos mencionar que contiene reglas de competencia, otras relativas al acceso a la justicia como el beneficio de gratuidad, normas que alteran el régimen de distribución de la carga de la prueba y una regulación de los procesos colectivos que, aunque defectuosa por escasa, establece directrices respecto de la legitimación activa, el dictado de la sentencia y los efectos de la cosa juzgada.

Las mencionadas normas procesales contenidas en la ley 24.240 y modificatorias, claramente constituyen un bloque procesal autónomo para la tramitación de las causas en donde se encuentren en juego los derechos de consumidores, que tiene

su complejidad y funciona como una herramienta para hacer efectiva la tuición de los usuarios en sede judicial.

II.d. Dirección de un órgano jurisdiccional con facultades incrementadas e inusuales

El órgano jurisdiccional investido de facultades incrementadas e inusuales, es justamente el objeto de este trabajo y, los alcances de dichas facultades, dados por las herramientas procesales con las que cuenta el Magistrado y la visión del derecho de consumo; le darán un perfil más activo y comprometido con el interés social que subyace a la ley 24.240.

De este modo, las conclusiones del presente, intentarán abonar la tesis que nos planteamos, respecto a que existe una verdadera tutela procesal diferenciada de los consumidores analizando el rol que tiene el Juez en la tramitación y resolución de las causas en donde se encuentren en tela de juicio los mencionados derechos.

II.e. Apartamiento de las matrices vigentes clásicas

Lo dicho en el acápite anterior importa, sin dudas, que el Juez deba apartarse, en numerosas situaciones, de las matrices clásicas vigentes, por cuanto deberá adoptar soluciones que muchas veces signifiquen romper con los moldes tradicionales del derecho procesal. Muchas de dichas decisiones, encontrarán respaldo normativo expreso, como es el caso de la regla de competencia del art. 36 de la ley 24.240 por ejemplo y, muchas otras, por vía interpretativa, cuando deba acudir a la interpretación más favorable al usuario conforme lo dispuesto en el art. 3 de la LDC, o recurrir a medidas para mejor proveer no contempladas en la norma citada pero necesarias en virtud del rol más comprometido que tendrá.

Lo dicho no significa un actuar por fuera de la ley o extendiendo ilimitadamente sus facultades, sino que se procura una adecuación de la respuesta jurisdiccional a la realidad que subyace a los procesos judiciales y que merece una respuesta actual.

II.e. Trato preferencial del consumidor y legitimación activa amplia.

Peyrano explica que el trato preferencial, es un síntoma identificador de la tutela diferenciada⁹ y que un caso paradigmático del mismo, es la legitimación amplia dada al consumidor al admitirse el denominado *bystander*.¹⁰

Se materializa también en la inclusión expresa del principio *pro actione*, que “presupone no sólo el derecho a acceder a un órgano jurisdiccional que lo tutela contra actos que violen sus derechos, sino además la inexistencia o remoción de los obstáculos formales que lo impidan en cualquier etapa del *íter* procedimental. Su operatividad en concreto remite la interpretación normativa, que por su virtualidad del principio finalista ha de tender en todos los casos a salvar, en hipótesis de duda, la virtualidad de la acción o del recurso”.¹¹

Se erige entonces, dicho trato preferencial, como una herramienta procesal de salvaguarda para el más débil de la relación jurídico procesal, encontrando, en el caso del consumidor, su consagración normativa expresa en el art. 3 de la Ley 24.240, que establece la interpretación más favorable al consumidor y cuyos alcances han sido analizados precedentemente.

III. Primeras conclusiones. La existencia de una tutela procesal diferenciada de los consumidores. Igualdad entre iguales.

Conforme lo hasta aquí dicho, no cabe más que concluir que efectivamente, existe una tutela procesal diferenciada a favor de los consumidores. Esta tutela encuentra sustento muchas veces en la norma en concreto y, muchas otras, exige un esfuerzo interpretativo por parte de los Magistrados al tramitar y resolver los conflictos en que se encuentre en juego la tutela de los usuarios.

⁹ PEYRANO, Jorge W., “Precisiones...”, op. cit., toa 63 ps. 22/23, al igual que MORELLO, Augusto en “Qué entendemos en el presente...” ob. cit. nota 65 p. 18.

¹⁰ Sobre la modificación a dicho concepto en el CCYCN, nos remitimos a lo dicho en JUNYENT BAS, GARZINO, Y RODRÍGUEZ JUNYENT, ob. cit., nota 22, ps. 29 y ss..

¹¹ BERIZONCE, Roberto, “Principio ‘pro actione’, informalismo y exceso ritual manifiesto, en *El proceso civil en transformación*, Platense, La Plata, 2008, p. 356.

Desde la doctrina local, Calderon¹², interpretando un precedente del Tribunal Superior de Justicia de Córdoba¹³, resalta la flexibilización del mencionado Tribunal para la admisión de un recurso extraordinario, concluyendo que “El consumidor goza de una tutela procesal diferenciada que permite alivianar ciertos requisitos formales en la interposición de sus recursos”. El autor afirma que ello constituye “una manifestación, entre tantas posibles, de un sistema procesal protectorio, que no se limitaría a las figuras y supuestos específicamente regulados por la ley 24240 sino que se proyectaría sobre nuestra ley ritual, modificando interpretaciones normativas de variada índole. Nos parece que esta inteligencia, además de correcta, sería innovadora y absolutamente fecunda, pues permite (sin necesidad de que se dicte una ley procesal de consumo en nuestra provincia) aplicar nuestro Código de Procedimientos de una manera diferenciada cuando el litigante es consumidor.”¹⁴

A modo ejemplificativo, el autor mencionado explica que la tutela diferenciada que menciona, podría verse cristalizada al flexibilizar requisitos para la obtención de medidas cautelares y dando lugar a mecanismos de tutela anticipada.

En este sentido, ha dicho con toda claridad Raúl Fernández¹⁵, cuál es el verdadero rol del derecho procesal en la actualidad con respecto a estos especiales sujetos vulnerables, los consumidores. Así el autor señalado expone que: *“Desde el derecho procesal se tiene la firme creencia de que es tiempo de las “tutelas procesales diferenciadas”. Si el proceso puede ser considerado un método de acercamiento a un objeto litigioso, y no es posible aceptar un monismo metodológico, es dable sostener la existencia de diversos métodos (procedimientos) que deben adecuarse al objeto.”*

La consciencia de los operadores jurídicos respecto de esta realidad es la que consideramos debería ser reforzada. Es que, fuera del Poder Judicial, la famosa frase respecto de que “el cliente siempre tiene la razón”, lejos está de ser verdadera en la

¹² CALDERÓN, Maximiliano Rafael, “Ampliación de la tutela procesal de los consumidores en un fallo del Tribunal Superior de Justicia”, 2013-03-01, Publicado en APC 2013-3-326.

¹³ Banco Hipotecario S.A. c. Aguirre, María Celia y otra s/ ejecución hipotecaria - recurso directo • 23/08/2012 Publicado en: DJ 06/02/2013 , 38 • LLC 2013 (febrero) , 53. Cita Online: AR/JUR/44231/2012

¹⁴ CALDERÓN, Maximiliano Rafael, ob. cit. nota 70.

¹⁵ "Cetti Aldo Aníbal c/ César Jorge Oscar - Presentación Múltiple - Ejecutivos Particulares - Recurso de Apelación - Expte. N° 2642665/36". (N. de R.- Publicado en Semanario Jurídico N° 2089 de fecha 26/1/17, T° 115 - 2017 - A - pág. 107 y www.semanariojuridico.info).

generalidad de los casos, siendo casi siempre a la inversa. Los reclamos de consumidores son poco escuchados y sus derechos livianamente vulnerados, atento la falta de consecuencias de dicho obrar abusivo.

De este modo, desde el paradigma protectorio, la justicia debe reestablecer dicho equilibrio a través de un Poder Judicial comprometido con estos derechos de anclaje constitucional y convencional.

Y ¿Qué significa esto? **Que no puede ser tratada de igual modo una causa en donde existan derechos de consumidores en juego, tanto desde lo sustancial como desde lo procesal a lo largo de toda la tramitación del expediente.** Sin embargo, la aparente obviedad de lo dicho, no es tal en la diaria tramitación de las causas.

En este orden de ideas, se ha dicho que debemos despertar “...de ese viejo sueño que sólo veía en la Ley de Defensa del Consumidor una manera de protegernos en el acto de adquirir un mero producto en algún supermercado, y veamos que hoy esta ley es el modo que tenemos "todos" de lograr que nuestros derechos se vuelvan efectivos y se cumplan en la realidad, pero para eso no solo necesitamos conocerlos sino además saber a quién debemos concurrir, donde debemos reclamar, como asociaciones, entes reguladores y organismos oficiales especialmente creados a los fines de asesorar e intentar acercar a las partes de esta relación de consumo con la intención de lograr el tan ansiado equilibrio entre ambas. Sigue en pie mi insistente pregunta: *¿sabemos todos que somos consumidores?*”.¹⁶

Es que el régimen tuitivo del consumo, no se sustenta tan sólo en el derecho común, sino que tiene su eje normativo en la Constitución Nacional, considerada como un “programa de gobierno” con el cual deben colaborar los jueces.¹⁷ Ese “programa de gobierno” al que hace referencia Fernández en el fallo citado, luego, no puede ser ajeno a la labor judicial, debiendo los Jueces asumirse como autoridad de protección de los derechos de los consumidores. Es por ello que, con toda contundencia, el mencionado Magistrado dijo en el precedente apuntado que “*Y me asumo como una autoridad que debe proveer a la protección de esos derechos*”.

¹⁶ Salicru, Andrea, “El principio in dubio pro consumidor”, La Ley Online, cita online: AR/DOC/3645/2005.

¹⁷ Cam. 4ta. C. y C. de Córdoba, ob. cit. nota 48.

Todo lo expuesto se asienta, como hasta aquí se viene exponiendo, en la realidad imperante en nuestros días, donde el consumidor se encuentra en una debilidad estructural, que ha sido expresamente protegida desde la constitución y que no puede ser desconocida por los Tribunales que juzgan intereses de esta clase. Es que *“El juez, carga con su bagaje social, cultural, político, intelectual y familiar. Y el entorno en que se mueve, muchas veces influye en sus decisiones. En ocasiones le resulta necesario ponerse en situaciones que desconoce, para resolver un litigio. En las mismas, puede requerir información que lo sitúe en tal entorno, como acontece cuando debe recurrirse a la costumbre comercial de un lugar y práctica determinada. En el caso, el constituyente ya meritó ese entorno y juzgó axiológicamente correcto proteger al consumidor, exigiendo esa información adecuada y veraz.”*¹⁸

Así es como, con toda claridad, apunta Álvarez Larrondo que “De allí, que no es que el macrosistema de derecho privado decaiga ante el microsistema del consumo, sino que éste, a partir de su raíz constitucional que lo hace distinto a todo, impone el cambio de paradigma que nos dirige de un Estado Liberal basado en la idea representativa del contrato social, a un Estado Social, basado en la idea de la socialización del contrato. Para los iguales, el Código de Comercio. Para los desiguales, el Derecho del Consumo. Estas son las nuevas reglas de juego que han impuesto nuestros Constituyentes del 94, y que nuestra novel judicatura representa de manera absolutamente fiel.”¹⁹

A las pautas de valoración derivadas del cambio de paradigma que importa la nueva visión de la sociedad de la Constitución Nacional, las apunala la ley de defensa del consumidor con normas concretas sobre el proceso judicial de consumo, las cuales tienden a asegurar la efectivización de los derechos sustanciales reconocidos en la misma norma. La multiplicidad de normas adjetivas allí contenidas, nos llevan a sostener sin hesitación, la existencia de una verdadera **tutela procesal diferenciada de los consumidores**, que le va a otorgar al juez, mayores herramientas para llevar adelante su cometido y lograr ser el último eslabón de la cadena del mencionado “programa de gobierno”. Ello, como se ha dicho en las páginas anteriores, resulta ser a

¹⁸ Cam. 4ta. C. y C. de Córdoba, en “Cetti...”, Sent. Num. 157 del 15.12.16, ob. Cit..

¹⁹ Álvarez Larrondo, Federico M., “Juicio ejecutivo de consumo y las últimas resistencias del Ancien Régime”, Publicado en: LA LEY 2009-F, 708.

nuestro entender más acertado que la creación de un fuero especializado de difícil instrumentación y funcionamiento.