

**EFICACIA E IMPLEMENTACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR MÁS ALLÁ DEL DIÁLOGO DE LAS FUENTES: LA NECESIDAD DE NUEVOS DIÁLOGOS E INTERACCIONES.**

**EFFECTIVENESS AND IMPLEMENTATION OF CONSUMER REGULATION BEYOND THE DIALOGUE OF THE SOURCES: THE NEED FOR NEW DIALOGUES AND INTERACTIONS.**

Marcelo C. Quaglia<sup>1</sup>  
Universidad Católica Argentina (UCA)  
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales del Rosario

**Resumen:** La eficacia y la implementación de las normas de tutela al consumidor y usuario ha sido una preocupación incesante de los operadores jurídicos. A través de estas líneas procuraremos brindar nuevas pautas o herramientas a utilizar en el tránsito de este camino, buscando en primer término una necesaria interacción entre algunos de los poderes del Estado para, posteriormente procurar abrir ese diálogo o interacción a terceros, especialmente entidades intermedias o los propios proveedores, a través de otras pautas como la tutela de la competencia.

**Palabras Clave:** consumidor, tutela efectiva, diálogo de fuentes, métodos alternativos de resolución de conflictos.

**Abstract:** The effectiveness and implementation of consumer and user protection rules has been an incessant concern of legal operators. Through these lines we will try to provide new guidelines or tools to be used in this sense, seeking in the first place a necessary interaction between the powers of the State to, subsequently, try to open that dialogue or interaction to third parties, especially intermediate entities or the suppliers themselves, through guidelines such as the protection of competition.

**Keywords:** consumer, effective protection, dialogue of sources, alternative methods of conflict resolution.

---

<sup>1</sup> marceloquaglia@hotmail.com

*I.- A modo de introducción.*

Durante el mes de abril de 2023 se desarrollará en la ciudad de Mendoza (Argentina) el XXIV Congreso Argentino de Derecho del Consumidor, oportunidad en la que la temática a tratar se focalizará en torno a la “Eficacia e Implementación del Derecho del Consumidor”.

La cuestión, naturalmente, no es menor y ya ha sido materia de análisis y preocupación por variadas y mejores voces que la nuestra. Baste en tal sentido simplemente recordar el notable trabajo del maestro Atilio Alterini (1999) quien, al referir a las dificultades que se presentaban y se presentarían en este ámbito, procuraba brindar eventuales soluciones a los inconvenientes que enunciaba o, con suma precisión, predecía.

Dentro de las diversas cuestiones que pueden analizarse pretendemos hoy detenernos en la referencia, plagada de ironía y sarcasmo, que efectuaba el Dr. Alterini con relación a la necesidad de convencer a las autoridades (en el caso Poder Ejecutivo y Judicial) de lo innecesaria de la protección planteada por el régimen de tutela consagrado por las normas.

Y es que, naturalmente, la sanción de la ley o una disposición que pretende reconocer un determinado derecho, si bien es relevante y de importancia, muchas veces no resultará suficiente, siendo necesaria la acción de los demás poderes del estado, conjuntamente con asociaciones intermedias y los operadores jurídicos, para lograr la efectiva tutela que se pretende consagrar.

En tal sentido, habiendo ya transcurrido más de 25 años desde la sanción de la ley 24.240, mucho se ha avanzado en la materia, sancionándose una profusa regulación<sup>2</sup> (en una pretensión de rama independiente del derecho que entendemos bien le cabe al régimen -Durand Carrión, 2010 y XXVIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Comisión Nro. 5, conclusión 1.A.1 de las Consideraciones, 2022-), que se ha visto acompañada de un rico análisis doctrinario (con la existencia de numerosas obras especializada, que van desde comentarios de la ley hasta tratados de varios tomos<sup>3</sup>) y una recepción jurisprudencial en constante evolución.

---

<sup>2</sup> Si bien actualmente no sólo tenemos un texto legal consolidado, contamos con tres normas relevantes en la materia: obviamente el art. 42 de la Constitución Nacional, la ley 24.240 (que ha sido modificada por las leyes 24.787, 24.999, 26.361, 26.993, 26.994, 27.250, 27.265 y 27.266) y el Código Civil y Comercial. A ello se suma el decreto reglamentario 1798/1994 y la integración con otras normas como la ley de defensa de la competencia y el régimen de lealtad comercial (art. 3 ley 24.240), así como resoluciones emitidas por la autoridad de aplicación, entre otras disposiciones.

Asimismo, existen además numerosos proyectos que procuran la sanción de un Código de Defensa del Consumidor. Pueden destacarse en este sentido los proyectos de Código de Defensa del Consumidor con actual estado parlamentario (Exptes. 2576-S-2019 y 5156-D-2020), ambos con base en el Anteproyecto elaborado por la Comisión Reformadora creada por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor del Ministerio de la Producción y Trabajo de la Nación, en articulación con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, en el marco del Programa "Justicia 2020", y que integraron los Dres. Gabriel Stiglitz, Fernando Blanco Muiño, María Eugenia D'Archivio, Carlos A. Hernández, María Belén Japaze, Leonardo Lepíscopo, Federico Ossola, Sebastián Picasso, Gonzalo Sozzo, Carlos Tambussi, Roberto Vázquez Ferreyra y Javier Wajntraub (HERNANDEZ, JAPAZE, OSSOLA, SOZZO y STIGLITZ, 2021). El otro el proyecto de Código en trámite bajo el expte. 1898-D-2021 ha sido redactado por Alejandro Pérez Hazaña, Ezequiel Galván, Guillermina Gulo Tieri, Antonella Torres Velarde y Dante Rusconi (RUSCONI, 2021).

<sup>3</sup> Baste a mero título ejemplificativo, y amén de los innumerables trabajos de doctrina publicados, remitir a obras como el comentario de la ley del maestro Mosset Iturraspe y el Dr. Wajntraub (MOSSET ITURRASPE y WAJNTRAUB, 2010), el texto del ministro de la CSJN, el Dr. Lorenzetti (LORENZETTI,

También podemos advertir cómo las autoridades del Poder Ejecutivo y Judicial diariamente toman en sus manos los desafíos que le impone la tutela de los consumidores y usuarios procurando sancionar normas (en un sentido amplio y abarcativo de disposiciones, resoluciones, sentencias, etc.) que logren cada vez, en forma más concreta, efectivizar este especial régimen de protección. Baste al respecto consultar la página web de la autoridad de aplicación nacional<sup>4</sup> o los numerosos repertorios jurisprudenciales existentes bajo el tesoro “Consumidor”.

Y, si bien mucho es lo que se ha hecho, ante un incesante y mutable mercado que diariamente busca nuevos productos, diferentes servicios, desarrolla nuevas tecnologías y genera novedosas técnicas de comercialización, siempre quedará mucho por hacer.

Es por ello que pretendemos en el presente desarrollo efectuar un preliminar análisis y formular algunas propuestas vinculadas con la tarea que pueden llevar adelante el Poder Judicial y el Poder Ejecutivo en este campo, procurando, a través de un necesario diálogo e interacción, generar una tutela más efectiva en el caso concreto.

Buscamos simplemente generar alguna inquietud, idea y/o herramienta de la cual pueda asirse el amable lector de este trabajo al emprender esa diaria batalla...

## II.- La tutela efectiva: propuesta de concepto y alcance.

Si bien corresponde reconocer que existen numerosas vías y medios a los fines de satisfacer las necesidades del consumidor o usuario ante la generación de un conflicto<sup>5</sup>, procuraremos en estas líneas focalizarnos en la necesidad de brindarle a los mismos una efectiva tutela en el marco del procedimiento administrativo y del proceso judicial.

En tal sentido, no podemos dejar de destacar que, aún cuando dicha tutela ha cobrado gran relevancia en el ámbito judicial (Cassagne, 2007; Aguilar Valdez, 2005; Botassi, 2000; Canosa, 1996; Gil Domínguez, 2007; García Pulles, 2004; Gordillo, 2009; Mertehikian, 2007; Perrino, 2003; Sesin, 2004; Toller, 2003 y Martínez y Quaglia, 2018; entre otros), ello no obsta que se pondere y analice también en el marco del procedimiento administrativo, donde lamentablemente no se ha transpolado con la misma impronta y proyección. Pocas son las referencias a la "tutela administrativa efectiva" en contraposición con la "tutela judicial efectiva".

A pesar de lo reseñado, corresponde aseverar que tal concepto existe, y se erige como pieza fundamental del procedimiento administrativo, tanto como "*principio general del Derecho Administrativo*", como en su función de "*derecho humano fundamental de naturaleza constitucional*" incorporado en nuestro ordenamiento por los Tratados Internacionales de Derechos Humanos con jerarquía constitucional (Muñoz, 2012). Es más, la propia Corte Suprema de Justicia de la Nación (2008) ha introducido en el ámbito jurisprudencial el concepto de tutela administrativa efectiva.

Naturalmente, el régimen de defensa del consumidor y usuario queda enmarcado dentro de este marco de tutela (tanto administrativa como judicial), correspondiendo

---

2003); o el tratado dirigido por los Dres. Stiglitz y Hernández, obra colectiva en la que colaboraron numerosos autores (STIGLITZ y HERNANDEZ, 2015), entre otros.

<sup>4</sup> <https://www.argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor> y específicamente <https://www.argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor/multas>. Obviamente la referencia excluye (injustamente) el trabajo y esfuerzo de las autoridades de aplicación locales, que también llevan adelante tareas en aras de la tutela de esta categoría de vulnerables, muchas veces con escasos o precarios recursos o herramientas.

<sup>5</sup> Cabe en este aspecto al menos referir a la negociación individual o colectiva, la mediación, el arbitraje, la conciliación, etc.

considerar especialmente la debilidad estructural que caracteriza la relación o vínculo existente entre el proveedor y el consumidor (Garzino, 2018<sup>6</sup>) (reconocida hoy expresamente por nuestro derecho positivo<sup>7</sup>). Y es que, si bien tanto el proveedor como en consumidor son administrados o justiciables (y por tanto sujetos dignos de tutela), la existencia de desequilibrios evidentes en la relación impone la necesidad de su reconocimiento y recepción por parte de los operadores del derecho.

A ello cabe adicionar que, en el usual supuesto que el proveedor sea una persona jurídica, la tutela de los derechos humanos (dentro de los que se comprende el que estamos desarrollando -Tambussi, 2007-) no es directamente aplicable a las sociedades (empresas) proveedoras: la protección de los derechos humanos se proyecta sobre los derechos esenciales que tiene por objeto y fundamento los atributos de la persona humana (Benítez, Gelcich y Giordano, 2022<sup>8</sup>).

Y, además, el desequilibrio o debilidad estructural que caracteriza la relación en el mercado se traslada muchas veces al ámbito del procedimiento administrativo o del proceso judicial, demandando un esfuerzo por parte del estado todo a fin de volver a equilibrar el vínculo entre las partes ya que la manda del art. 42 3er. Párr. de la Const. Nac. si bien remite a la legislación, demanda un esfuerzo interpretativo expansivo que abarque además a poder ejecutivo y judicial<sup>9</sup>.

Es así como la necesidad de una tutela efectiva debe instaurarse como un paradigma propio, no sólo del poder legislativo, sino también de las funciones administrativa y judicial, respondiendo claramente en el ámbito de los derechos del consumidor a la manda de los preceptos constitucionales que la enmarcan, especialmente, el art. 42 3er. párr. de la CN, norma que exige la implementación de procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, disposición que si bien pareciera plasmar un mandato programático, en un análisis integral del cuerpo normativo que la contiene (especialmente la manda del preámbulo en orden al afianzamiento de la justicia -que abarca la justicia administrativa (Sesin, 2011) - y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos con jerarquía constitucional -art. 75, inc. 22 CN-<sup>10</sup>), nos permite aseverar que es un precepto directamente operativo y de goce directo<sup>11</sup>.

Para ello, estos postulados podrán considerarse satisfechos con la sola previsión legal de la posibilidad de acceder a la instancia judicial o administrativa, sino que demandarán además la virtualidad de resolver la cuestión sometida a su conocimiento

---

<sup>6</sup> Destaca la autora que la noción de consumidor y su especial protección se fundamentan en la vulnerabilidad o debilidad estructural de este frente al proveedor en el mercado, lo que impuso la necesidad de equilibrar a las partes mediante normas y principios positivos.

<sup>7</sup> Res. 36/2019 MERCOSUR (internalizada a través de la Res. 310/2020 SCI).

<sup>8</sup> Ratificando su criterio los autores citan informes de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (Informe 39/99; 103/99 y 67/01), así como la sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso Cantos vs. Argentina, sentencia del 28 de noviembre de 2002.

<sup>9</sup> La normativa ya ha avanzado en tal sentido, consagrando herramientas tales como una fuerte tendencia a prevenir los daños en el ámbito del procedimiento administrativo y del proceso judicial, la consagración del llamado daño directo y la imposición de un destino mixto a las multas que se impongan en el ámbito administrativo en algunas jurisdicciones, el acceso gratuito a la justicia, etc. (Quaglia, 2022 y Martínez y Quaglia, 2018).

<sup>10</sup> Tales como la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (art. XVIII), la Declaración Universal de los Derechos Humanos (art. 8 y 10) y la Convención Americana de los Derechos Humanos (art. 8 y 25)

<sup>11</sup> Así se estableció en las XV Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Comisión 2: Responsabilidad por la Actividad Industrial con relación a la obligación de seguridad (contenida en el primer párrafo del art. 42 citado); criterio posteriormente ratificado por la CSJN (2007) con relación a todos los derechos consagrados en el primer párrafo de la norma. Nos permitimos hacer extensiva dicha interpretación a todos los demás derechos consagrados.

mediante una respuesta idónea, oportuna, efectiva y eficaz en la tutela de los derechos que se aleguen comprometidos (CSJN, 2013)<sup>12</sup>.

Y, además, no podemos limitar la exigencia de la debida tutela al inicio y al final del proceso o procedimiento: es necesario que la protección al individuo se evidencie durante todo el desenvolvimiento de su reclamo.

Conforme lo expuesto, la garantía de defensa incluye no sólo la posibilidad de acceder al poder judicial o al administrativo, sino que también demanda la tutela de los derechos del individuo durante dicho proceso o procedimiento para, finalmente, obtener un pronunciamiento que defina la posición y finalice con la situación de incertidumbre que comporta toda controversia: el principio constitucional sólo se satisface si se abre la instancia, se desarrolla debidamente (CCiv. Com. y Minería de San Juan, sala 1, 1993) y se finaliza.

Procuraremos en el capítulo siguiente analizar determinadas acciones que pueden darse en el contexto del proceso (en el marco del poder judicial) o procedimiento (en el marco de poder ejecutivo) tendientes a lograr su efectivo desarrollo, a través de una necesaria interacción o diálogo entre estos poderes del estado, en aras de procurar cumplimentar con la efectiva tutela del consumidor.

Pasemos entonces al análisis...

### *III.- El "diálogo" entre poderes del estado, una importante herramienta en aras de la tutela efectiva del consumidor.*

El régimen de defensa de los consumidores y usuarios se caracteriza por la aplicación de una serie de principios y soluciones propias y específicas (Conclusiones de las XXVIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Comisión 5, 2022), en razón de la existencia de un microsistema jurídico en el ámbito del consumo, formado por "pequeños conjuntos de normas que, sin demasiado orden ni relación entre sí, tratan de realizar una justicia todavía más concreta y particular (que la del sistema y de los subsistemas), para sectores aún más determinados (el consumidor, el dañado, el locatario, el asegurado)" (Nicolau, 1997).

Asimismo, este microsistema se inserta en un régimen acertadamente calificado como de "plurijuridismo", donde se produce el encuentro de sistemas jurídicos en un mismo lugar y en un mismo tiempo, o "pluralismo jurídico", que consiste en "...la existencia simultánea de sistemas jurídicos diferentes aplicados a situaciones idénticas en el seno de un mismo orden jurídico, y también a la coexistencia de una pluralidad de ordenamientos jurídicos distintos que establecen, o no, relaciones de derecho entre ellos" (Nicolau, 2005), debiendo ponderarse la Constitución Nacional, el Código Civil y Comercial, la ley 24.240, y demás normas que componen el régimen.

De esta forma, la existencia de numerosos bienes a tutelar, contenidos y regulados en diversos regímenes, no deben ser considerados en forma fragmentada, sino que demandan la necesidad de coherencia en las soluciones que se procuren, evitando caer en antinomias, sea por poner al intérprete delante de alternativas irreconciliables, o por impedir la realización de la solución más justa (Do Amaral Junior, 2010). Corresponde para ello acudir al llamado diálogo de las fuentes para lograr la solución más justa en el caso concreto, a través de la tutela de las disposiciones que surgen en los tratados sobre

---

<sup>12</sup> Donde remite además a Fallos: 337:530; 339:652; 343:103, entre otros.

derechos humanos (art. 2 CCyC) y el principio de interpretación más favorable para el consumidor (arts. 3 y 37 ley 24.240 y arts. 1094 y 1095 CCyC).

Es así como ante dicha situación concreta, la solución debe presentarse recurriendo a las pautas constitucionales y convencionales: la interpretación del conflicto de hecho debe procurar conjugar todas las normas y regímenes en juego, integrando y armonizando las disposiciones en un necesario diálogo buscando evitar la exclusión de alguna y, en caso de conflictos insalvables, dar preminencia a la solución legal que tutela los principios y convenciones constitucionales de los que nuestro país de parte (arg. art. 1 CCyC).

De tal forma, se exige una integración, conformando una red donde coexistan y convivan cada uno de esos fragmentos normativos, interactuando entre sí y relacionándose en un diálogo donde todos los microsistemas (o fragmentos) se enriquezcan, en un relación multidireccional y contenida dentro del régimen general (macrosistema): las normas especiales se relacionan entre sí y con la norma general (Koskeniemi, 2007). Ello no hace más que replicar la realidad que el sistema jurídico pretende contener a través de diversas, y a veces intrincadas, regulaciones.

De esta manera, y recurriendo al método inspirado por Eric Jayme (1995) del diálogo de las fuentes, se procura acceder a una aplicación simultánea, coherente y coordinada de las distintas fuentes convergentes y relevantes en el caso concreto de modo que se elimine la norma incompatible solamente cuando se verifique que la contradicción que ella causa es insuperable.

Básicamente debe procurarse lograr la armonía del conjunto de normas aplicables al caso, buscando evitar la exclusión de una norma en particular (efecto al que muchas veces conlleva la aplicación de los criterios tradicionales). Se busca arribar a una solución coherente a través de la coordinación flexible y útil de las fuentes. Para ello resulta esencial determinar la finalidad de cada una de las normas en juego, en lo que Jayme (1995) bautizó como una aplicación simultánea, coherente y coordinada de fuentes convergentes (la eliminación de la norma incompatible no es abandonada pero es una vía extrema a ser usada cuando todos los otros recursos fallen).

Es así como hoy resulta indudable que el llamado “diálogo de fuentes” se constituye como una herramienta esencial a los fines de procurar efectivizar y tutelar los derechos de los consumidores y usuarios. Y es que, si bien el instituto ha tenido una notoria expansión a partir de su reconocimiento expreso por la sanción del CCyC, el mismo ya operaba plenamente en el ámbito de las relaciones de consumo, procurando arribar a la solución más justa en el caso concreto<sup>13</sup>.

Asimismo, se ha propugnado un efecto expansivo de dicho instituto, donde el diálogo no necesariamente se limitará a un ámbito normativo, sino que abarcará también el diálogo de la doctrina (a través de los conceptos) y el diálogo de la jurisprudencia (Sozzo, 2015).

En estas líneas pretendemos ampliar más aún dicho espectro, entendiendo que cabe considerar que podrá evidenciarse, justamente en aras de la tutela efectiva del consumidor y usuario, la existencia de un diálogo o vinculación necesaria entre la autoridad administrativa y judicial, con efectos e incidencias recíprocas. Y es que la transversalidad dialógica se impone también entre los poderes del estado, especialmente en aras del amparo de los vulnerables.

Justamente en tal sentido se formularon algunas de las recomendaciones a las que se arribara en el XIX Congreso Argentino de Derecho de Consumidor, efectuado en San

---

<sup>13</sup> Un típico ejemplo de esta situación se evidencia ante el régimen del llamado pagaré de consumo (Quaglia y Menossi, 2017).

Juan en el mes de octubre de 2018. En dicho ámbito se desarrolló un foro de discusión sobre el rol de la autoridad administrativa en la eficacia del derecho del consumidor y otro foro sobre el rol de los jueces en el mismo sentido.

Del enriquecedor debate se concluyó que las actuaciones en sede administrativa pueden impactar en forma relevante en sede judicial (por ejemplo el procedimiento de conciliación torna innecesario recurrir a la mediación prejudicial en las jurisdicciones que la demanden; las actuaciones administrativas pueden servir como prueba en la instancia judicial; la conducta del proveedor en este ámbito puede ponderarse a fin de la imposición del daño punitivo, los antecedentes administrativos podrán evidenciar supuestos de reincidencia en el proceder del proveedor, etc.).

Asimismo, en esa misma línea se reseñó que se evidencia la necesidad de una interacción entre el Poder Judicial (entendiendo por tal no sólo los Jueces sino también el Ministerio Público Fiscal) y las Autoridades de Aplicación de la ley 24.240 -ya sea nacional, provincial, municipal o comunal-, a fin de lograr establecer un diálogo que enriquezca a ambas instituciones a través de, por ejemplo: a. un tráfico fluido de información (evidenciándose reiteración de conductas, utilización de prácticas comerciales abusivas, bases de datos, etc.) y; b. encomendar a la Autoridad de Aplicación la delegación y seguimiento del cumplimiento del mandato preventivo que el Poder Judicial imponga en sus sentencias<sup>14</sup>, ante determinadas situaciones concretas.

Cabe referir a dos resoluciones judiciales en tal sentido.

En primer lugar, la sentencia (firme) del Juzg. de Distrito Civil y Comercial de la 14 Nominación de Rosario (2018) donde el Juez, en un proceso de ejecución de un pagaré de consumo y a instancias del Ministerio Público Fiscal, ante la evidencia de supuestas prácticas abusivas del proveedor (capitalización de intereses -anatocismo- y excesivas tasas de interés), decide dar noticia a la Autoridad de Aplicación provincial a fin de que la misma determine si procede efectuar una imputación al proveedor por incumplimiento de la ley (cabe destacar que la Secretaría de Comercio Interior y Servicios del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología de la Provincia de Santa Fe, en razón de las actuaciones administrativas generadas en virtud de lo informado por el Juzgado, ha procedido a imputar al proveedor por presuntas infracciones al régimen de tutela al consumidor<sup>15</sup>).

En similar línea la Cámara Civil y Comercial de Rosario, sala II (2021), ratificando la decisión de juez de primera instancia, impone un mandato preventivo ante la reiterada sustracción de líneas telefónicas en un barrio de Rosario que implicaba dejar a numerosas personas sin teléfono y conectividad a internet, a tal fin se dispuso que se notifique a las autoridades de aplicación respectivas (Ente Nacional de Comunicaciones y Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia de Santa Fe) para que de manera conjunta elaboren un estudio a fin de determinar las causales que generan las deficiencias y establezcan planes de acción razonables a fin de evitar que los hechos se reiteren en el futuro<sup>16</sup>, debiendo rendir cuenta de los avances mensuales que se produzcan por ante el Ministerio Público Fiscal quien, de considerarlo pertinente informará al Tribunal y/o requerirá medidas y/o acciones a tomar si correspondiere (en el caso sólo se planteaba la

---

<sup>14</sup> Se plantea en las recomendaciones del citado congreso que *“A través de dicha interacción el Poder Judicial podrá contar con elementos de ponderación en base a información brindada por entidades públicas que le permitirá imponer multas civiles o daño punitivo, disponer mandatos preventivos, etc. Asimismo, la Autoridad de Aplicación podrá, por ejemplo, intervenir ante la evidencia de inconductas puntuales que permitan presumir un patrón reiterado en el mercado”*.

<sup>15</sup> Expediente administrativo 2021-00276438.

<sup>16</sup> Baste agregar que quizás en el mandato preventivo dispuesto debería haberse sumado la intervención de la demandada a fin de definir planes de acción.

indemnización por los daños y perjuicios que el incumplimiento contractual había generado).

De tal forma, cabe advertir como la vinculación dialógica que se genere entre los diversos estamentos estatales puede facilitar y incentivar el desarrollo de la necesaria tutela efectiva del consumidor en el marco del proceso judicial y/o el procedimiento administrativo.

#### *IV.- Otros posibles “diálogos”: Estado, mercado y empresas proveedoras de nuevas tecnologías.*

En Argentina, el régimen de protección de consumidores y usuarios se desarrolla en forma casi total en el ámbito de las competencias estatales (autoridad de aplicación administrativa y potestades jurisdiccionales). Sin embargo, en otras jurisdicciones, la tutela al consumidor y usuario, a través de una debida derivación del régimen de defensa de la competencia que procura lograr la eficiencia de la norma, encuentra otros ámbitos o lugares de tutela<sup>17</sup>.

De esta forma, no siempre resulta necesario procurar que sea el Estado el que tutela el mejor funcionamiento del mercado; o en el diseño de microsistemas legislativos de defensa del consumidor para cuidado de los intereses de la parte débil de las relaciones comerciales.

Baste como ejemplos de tal situación destacar las iniciativas de *eBay*<sup>18</sup> y *PayPal* donde, a través de los mecanismos creados para componer el conflicto, en el año 2012 se resolvieron 600 millones de casos, frente a los 300 mil<sup>19</sup> de todo el sistema judicial norteamericano<sup>20</sup>, cifras que nos llevan a preguntarnos: ¿cuál es el fenómeno que marca la realidad jurídica de ese país: las sentencias de los tribunales o los métodos alternativos de resolución de conflictos?

Asimismo, más allá de las cifras, el sistema se evidencia como eficiente, no sólo para resolver conflictos sino para el proveedor que satisface a su cliente: *eBay* comprobó que los consumidores con quejas resueltas rápidamente eran, en realidad, más leales que aquellos que nunca habían tenido reclamos (Schmitz, 2020).

De tal forma, podemos advertir cómo las ODR<sup>21</sup> (*Online Dispute Resolution*), traducidas como Resolución de Disputas en Línea o Métodos de Resolución Electrónicas de Disputas (Sahían, 2021), integrando la cuestión de la digitalización con los medios alternativos de resolución de conflictos, pueden evidenciarse como una herramienta eficaz de tutela del consumidor y usuario, la que no necesariamente quedará exclusivamente integrada a los sistemas de tutela del Estado.

<sup>17</sup> En Argentina esa vinculación o relacionamiento se encuentra en un estado embrionario y la defensa de la competencia y la protección del consumidor muchas veces se presentan como compartimentos estancos (a contrario sensu: Quaglia, 2002).

<sup>18</sup> <https://resolutioncenter.ebay.com/>. La página se encuentra anunciando su desaparición, al menos como tal.

<sup>19</sup> Según Manual on Consumer Protection, 2018, p. 87; UNCTAD/DITC/CPLP/2017/1/Corr.1.

<sup>20</sup> Conforme el procedimiento, cuando un consumidor no recibía el producto en las condiciones adecuadas, podía presentar una queja en línea dentro de los treinta días, desde la fecha de entrega efectiva o estimada. El proveedor tenía tres días para responder al Centro de Soluciones. Si no lo hacía o no proporcionaba una solución apropiada, el consumidor podía reclamar a *eBay* que asigne un ODR (On Line Dispute Resolution -Resolución en Línea de la Disputa-) neutral, para arbitrar. Para ampliar el tema puede consultarse <https://odrlatinoamerica.com/>

<sup>21</sup> También se las ha llamado *Internet Dispute Resolution* (iDR), *Electronic Dispute Resolution* (eDR), *Electronic ADR* (eADR) y *Online ADR* (oADR).

Las ODR son sistemas en línea que se valen de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para propiciar soluciones rápidas y eficientes a conflictos que pueden generarse, usualmente en el espacio del comercio electrónico (Orrego Garay, 2015) (procesos automatizados que permiten usar soportes asincrónicos, como los correos electrónicos, o sincrónicos como un chat o chatbot o una videoconferencia -Pedraza Gómez, 2021-).

En Latinoamérica se han verificado aislados ensayos de favorecer, desde el sector privado, las ODR. En 2009, el Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico (ILCE), creó el "Programa Regional de Resolución Electrónicas de Disputas en la Economía Digital" (Gianfelici, 2019). De la mano de "Pactanda", plataforma de ODR, se recibieron y gestionaron reclamos de consumidores<sup>22</sup>.

Sin embargo, en la mayoría de los casos, este tipo de herramientas se han canalizado, pero en el ámbito estatal<sup>23</sup>.

Sin perjuicio de lo reseñado, la Res. 1033/2021 de la SCI, norma que determina los Parámetros Mínimos Obligatorios de Calidad para los Servicios de Atención y Comunicación a Distancia, establece en los artículos 17 y 18 de su Anexo que los proveedores deberán admitir para la presentación de quejas, reclamos y consultas en todos los casos la vía telefónica y los medios electrónicos o digitales. La normativa no es muy generosa (quizás pretendiendo que los proveedores desarrollen libremente sus sistemas), estableciendo únicamente que: a) toda consulta relativa a información será resuelta en el plazo máximo de 72 horas hábiles; b) los reclamos deberán ser resueltos en el menor tiempo posible, debiendo ser definitivamente resuelto en un plazo máximo de 10 días hábiles; c) mientras dure la resolución del reclamo no podrá el proveedor cobrar el servicio que se encuentra interrumpido, caído o sin posibilidad de ser disfrutado y; d) si el trámite ha finalizado, deberá ser notificado a las y los consumidores, admitiéndose además de los tradicionales medios de notificación fehaciente, la utilización del correo electrónico cuando el presentante haya aceptado dicho canal de respuesta al momento de dar inicio a su consulta o reclamo.

Otra norma que podría señalarse en tal sentido es la Res. 394/2018 de la SCI, disposición que instituye, en aras de establecer procedimientos eficaces para la

---

<sup>22</sup> "Pactanda" es el asistente on line de "eConfianza", que a través del Programa de sellos CACE, monitorea el proceso para que todo se cumpla según un Código de Buenas Prácticas adoptado.

<sup>23</sup> En nuestro país en el Anexo II de la Resolución 48/2015 de fecha 27 de marzo de 2015 de la ex Secretaría de Comercio se esbozó un "Sistema y medios informáticos", en la tutela de los consumidores, el cual se concretó con el Decreto 274/2019 de Lealtad Comercial, que regula la competencia desleal (recordemos que estas modalidades se implementan a través de dichos regímenes) e inauguró el Sistema Electrónico de Resolución de Conflictos de Consumo (el art. 69 del Decreto 274/2019 incorporó, como artículo 1° bis de la Ley 26.993, aquel sistema como instancia previa, facultativa y gratuita, respecto del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo, que creara la Ley 26.993). El art. 71 encomienda a la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 26.993, la regulación de los alcances del procedimiento del Sistema Electrónico de Resolución de Conflictos.

El sistema se caracteriza por su carácter facultativo para los consumidores, pero obligatorio para proveedores y porque, llamativamente, no se limita a reclamos individuales, sino que incluye la tutela de intereses plurindividuales homogéneos.

Asimismo, el art. 1 de la Resolución 616/2020 del 25/11/2020 de la Secretaría de Comercio Interior aprueba el "Procedimiento de Celebración de Audiencias por Medios Electrónicos", desarrollado en el Anexo de dicha Resolución y la Resolución 274/2021 SCI crea la "Ventanilla Única Federal en el ámbito de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo", una suerte de plataforma electrónica de la Autoridad Nacional de Aplicación.

Varios ordenamientos provinciales van en la misma línea (ley 757 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario de CABA -art. 20-; ley 962 de Procedimiento Administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y usuario de Tierra del Fuego -art. 49-, etc.).

prevención y solución de conflictos en el marco de la relación de consumo (art. 42 CN), la figura del “Defensor del Cliente”, mecanismo alternativo y voluntario por parte de las empresas para resolver de forma simple y expeditiva los reclamos de consumidores. Lamentablemente la institución, al menos en sus inicios, no tuvo mucha recepción en el mercado<sup>24</sup>.

Como vemos, el instituto está aún en sus albores, pero consideramos que vale la pena incentivar su desarrollo y crecimiento, especialmente a través de la debida incentivación por parte del Estado, encausando y regulando su práctica justamente a través de ese diálogo al que referimos y propiciamos, diálogo que en este caso deberán desarrollar con entidades intermedias y/o proveedores, dentro del marco de la tutela de la defensa de la competencia y/o de la lealtad comercial, pero considerando también el amparo o protección de los consumidores y usuarios, dado que dichos regímenes se integran y retroalimentan, conforme lo establece expresamente el art. 3 de la ley 24.240 en su segundo párrafo (Martínez y Quaglia, 2019).

Tal, advertimos, es la tendencia en el escenario internacional. Por ejemplo, la Recomendación de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) “sobre Resolución de Disputas y Resarcimiento a Consumidores” reconoce explícitamente la solución en línea<sup>25</sup> y la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) pasó muchos años promoviendo ODR para el comercio electrónico transfronterizo a través de su Grupo de Trabajo III sobre Resolución de Controversias en Línea, creado en 2010<sup>26</sup> (lamentablemente el grupo se disolvió en el 2016).

La ausencia o escasez de reglamentación local en esta materia (ya hemos referido la Res. 1033/2021) conlleva, como en muchos de los ámbitos vinculados con las nuevas tecnologías, a la necesidad de priorizar principios (Quaglia y Mutiliengo, 2022). Los

---

<sup>24</sup> A 11 meses de la sanción de la norma sólo 6 empresas habían instituido la figura (<https://www.argentina.gob.ar/noticias/ya-son-6-las-empresas-que-cuentan-con-el-defensor-del-cliente#:~:text=El%20Defensor%20del%20Cliente%20es,y%20resoluci%C3%B3n%20de%20car%C3%A1cter%20conciliatorio>)

<sup>25</sup> Punto 7.a del documento de la OCDE.

<sup>26</sup> El Grupo III no produjo un tratado que estableciera un sistema global de ODR, sino que terminó en 2016 con una declaración que alienta nuevos desarrollos hacia un mecanismo ODR para reclamos de consumidores. En su 43 período de sesiones, CNUDMI decidió emprender un estudio de la solución de controversias en línea, que finalizó con la aprobación de las “Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea” en su 49 período de sesiones, celebrado en 2016 (Resolución aprobada por la Asamblea General el 13 de diciembre de 2016 [sobre la base del informe de la Sexta Comisión (A/71/507)] 71/138).

iniciales en este ámbito deberán ser: la privacidad y confidencialidad<sup>27</sup>, la información adecuada<sup>28</sup> y el consentimiento<sup>29</sup>.

Asimismo, la regulación de la UE esencialmente para las ADR (Alternative Dispute Resolution -Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos-) reclama: experiencia, independencia e imparcialidad, transparencia, eficacia, equidad (con relación al consumidor), libertad, legalidad (en virtud del cual el nivel de protección que se le ofrece al consumidor no puede ser inferior al garantizado por ley imperativa donde el consumidor tenga su residencia habitual; esto es una suerte de principio protectorio pro consumidor, donde la solución arbitral no puede ser menos beneficiosa que la legalmente establecida)<sup>30</sup>.

A través de estas preliminares pautas entendemos que cabe la posibilidad de desarrollar estas herramientas, aunque no a través de conceptos como la autorregulación (cuyo éxito en el ámbito digital se ha evidenciado como al menos debatible -Quaglia y Mutiliengo, 2022), sino en un marco de contención y encausamiento que debe brindar el Estado, justamente en ese diálogo al que ya hemos referido y propugnado.

En esta línea, por ejemplo, en Brasil se ha desarrollado la página Consumidor.gov.br, un servicio público que permite, menos burocráticamente, el diálogo directo entre consumidores y empresas para resolver los conflictos de los consumidores a través de Internet, monitoreada por la Secretaría Nacional del Consumidor (Senacon) del Ministerio de Justicia, Procons, Defensores y Fiscales. Según cifras de esa página, el 80% de las denuncias registradas en consumidor.gov.br son resueltas por las propias empresas, y responden a las demandas de los consumidores en un plazo medio de 7 días. La plataforma brasileña se lanzó el 27/06/2014<sup>31</sup> y continúa operando hasta la actualidad<sup>32</sup>.

---

<sup>27</sup> El considerando 27 del Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 “sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo” exige que debe mediar adecuación a la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995 “relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos” y por el Reglamento (CE) 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, “relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de estos datos”.

<sup>28</sup> El art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013 Del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 “sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo” dispone: “Los comerciantes establecidos en la Unión que celebren contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea y los mercados en línea establecidos en la Unión ofrecerán en sus sitios de internet un enlace electrónico a la plataforma de resolución de litigios en línea. Dicho enlace será de fácil acceso para los consumidores”.

<sup>29</sup> El considerando 28 del Reglamento (UE) 524/2013 Del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 “sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo” exige que debe ponerse a disposición del público una nota exhaustiva de protección de la intimidad y explicar, en un lenguaje claro y sencillo, el tratamiento efectuado bajo la responsabilidad de los distintos actores de la plataforma, con arreglo a los artículos 11 y 12 del Reglamento (CE) 45/2001 y a la legislación nacional adoptada con arreglo a los artículos 10 y 11 de la Directiva 95/46/CE.

<sup>30</sup> Artículos 6 a 11 de la Directiva 2013/11/EU.

<sup>31</sup> A la fecha de esta publicación hay 3.178.874 consumidores registrados y 1110 empresas inscriptas (entre ellas, las gigantes Facebook, Instagram, Amazon, Apple, Samsung etc).

<sup>32</sup> En 2021 hubo 932.260 reclamaciones, 78% solucionadas, en un plazo promedio de 8 días y con una calificación de los consumidores de 2.95 de conformidad (de una escala de 1 a 5).

*V.- A modo de breves conclusiones.*

1. Si bien el régimen de tutela de los consumidores y usuarios se ha visto enriquecido por una constante evolución y profusión de nuevas soluciones y propuestas tendientes a arribar a la solución más justa en el caso concreto, la constante evolución y mutación del mercado a través de, por ejemplo, la creación de nuevos productos y servicios, el desarrollo de nuevas tecnologías y la generación de nuevas técnicas de comercialización (entre otros aspectos), demanda la necesidad de una constante evolución y desarrollo por parte del Estado, las asociaciones intermedias y los operadores jurídicos en general.

2. En dicho contexto se impone la necesidad de procurar una efectiva tutela a los consumidores y usuarios, tanto en el entorno del procedimiento administrativo como en el marco del proceso judicial ya que, muchas veces, el desequilibrio que se configura entre las relaciones de poder de las partes en el mercado se traslada a estos ámbitos.

Sustenta dicho criterio el 3er. párrafo del art. 42 de la Constitución Nacional, norma que, más allá de su redacción, debe interpretarse como directamente operativa y de goce directo, imponiendo la efectiva tutela que demandada al Estado todo y, por tanto, abarcando los tres poderes del mismo.

3. De tal forma, la tutela judicial o administrativa efectiva demanda para su plena satisfacción que el proceso o procedimiento se abra, se desarrolle debidamente y se finalice con la correspondiente resolución. Para ello, muchas veces se impondrá la necesidad de una interacción o diálogo entre el Poder Ejecutivo o Judicial.

4. Ahora bien, la transversalidad de la temática vinculada a la defensa de los consumidores y usuarios impone muchas veces la aplicación de numerosos regímenes jurídicos que se superponen e interactúan brindando a veces disímiles soluciones al caso concreto. Una herramienta de valía a utilizar en estas situaciones es el llamado diálogo de las fuentes.

5. Se evidencia hoy en día una tendencia a ampliar dicho diálogo, extendiéndolo al diálogo de conceptos (doctrina) y de jurisprudencia. Entendemos que cabe la posibilidad de dar un paso más e imponer que esa interacción o diálogo alcance a los poderes del estado, especialmente el administrativo y judicial en una vinculación necesaria y de retroalimentación entre el procedimiento administrativo y el proceso judicial.

6. Asimismo, el diálogo que se plasme en el ámbito de la tutela de consumidores y usuarios no debe limitarse al ámbito interno del Estado, es necesario que el mismo interactúa con los mismos consumidores y proveedores, las asociaciones que los tutelan, entidades intermedias y los operadores jurídicos en su conjunto.

7. En este marco, consideramos relevante la creación y desarrollo de los llamados Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, especialmente privilegiando las llamadas TICs, y su implementación a través de los ODR (Resolución de Conflictos On Line), los cuales deben controlarse y encauzarse por parte del Estado, pero derivando su aplicación y gestión al ámbito privado, en la necesaria interacción que debe darse entre la defensa de la competencia, el régimen de lealtad comercial y la tutela de los consumidores y usuarios.

De tal forma esperamos se logre una significativa reducción del volumen de litigios o conflictos que se gestionan hoy en día en el marco público<sup>33</sup>, procurando una mayor eficacia y eficiencia en la tutela de estos vulnerables.

---

<sup>33</sup> Así, con relación a la plataforma desarrollada por el estado brasileiro (consumidor.gov.br), la doctrina de ese país confía que, en el mediano plazo, logre disminuir significativamente el volumen y los costos del litigio (VIEIRA DE CARVALHO FERNANDES, RULE, TIEMI ONO y BOTELHO CARDOSO, 2018).

*Bibliografía*

- AGUILAR VALDEZ, Oscar (2005). El agotamiento de la vía administrativa y la tutela judicial efectiva: una evaluación general del sistema de la ley 19.549 a treinta años de su vigencia, en CASSAGNE, Juan Carlos (director), *Procedimiento y proceso administrativo*, Lexis- Nexis, Buenos Aires, p. 351.
- ALTERINI, Atilo A. (1999). Cómo desbaratar la protección del consumidor, LL 1999-A, 783.
- BENITEZ, Osvaldo; GELCICH, Marcelo G. y GIORDANO, Leandro (2022). El procedimiento administrativo en el proyecto de Código Provincial de Aplicación de la ley 24.240, dentro de *Santa Fe saldando una deuda histórica: hacia un código de implementación de derechos de consumidores. Propuesta de trabajo. Aportes de los sectores involucrados* obra colectiva publicada por la Provincia de Santa Fe, p. 55.
- BOTASSI, Carlos (2000). Habilidad de Instancia y derecho humanos, LA LEY, 2000-F, 594.
- CCiv. Com. y Minería de San Juan, sala 1, 26/2/1993, L. de A., 84-187/188: 94-39/40.
- CANOSA, Armando N. (1996). Influencia del derecho a la tutela judicial efectiva en materia de agotamiento de la instancia administrativa, ED 166-988.
- CApel.CC Rosario, sala II, junio 18-2021; “T., M. A. c. Telecom Argentina S.A. s/daños y perjuicios”, El Derecho, viernes 24 de diciembre de 2021, N° 15.225 p. 1, con comentario de RASCHETTI, Franco; “Destino del daño punitivo y mandato preventivo judicial en un relevante precedente”.
- CASSAGNE, Juan Carlos (2007). La tutela judicial efectiva, en CASSAGNE, Juan Carlos (director), *Tratado de Derecho Procesal Administrativo*, t. I, LA LEY, Buenos Aires, 2007, p. 93.
- Conclusiones de las XXVIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Mendoza (2022), <https://www.jornadasnacionalesderechocivil.org/conclusiones>
- CSJN, 14/10/2008, "Astorga Bracht, Sergio y otro c. COMFER — Decreto N° 310/98 s/ amparo Ley 16.986".
- CSJN, 14/03/2007, “P.A.D.E.C. (Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor) c/ BankBoston N.A.”.
- CSJN 29/09/2020, “Bertuzzi, Pablo Daniel”.
- DO AMARAL JUNIOR, Alberto (2010). El “diálogo” de las fuentes: fragmentación y coherencia en el derecho internacional contemporáneo, en *Revista Española de Derecho Internacional*, Sección ESTUDIOS, Asociación de Profesores de Derecho Internacional y Relaciones Internacionales. ISSN: 0034-9380, vol. LXII/1, Madrid, enero-junio 2010 págs. 61-88.
- DURAND CARRION, Julio Baltazar (2010). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma en la *Revista “Derecho y Sociedad* Nro. 34”, pág. 69, <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/13329/13956/>
- GARCIA PULLES, Fernando (2004). Tratado de lo contencioso administrativo, t. I, Hammurabi, Buenos Aires.
- GARZINO, M. Constanza (2018). La protección del consumidor hipervulnerable a través del “diálogo de fuentes” y la necesidad de una previsión equilibrada, ponencia presentada en el marco del XVII Congreso Argentino de Derecho del Consumidor,

[www.derechouns.com.ar/wp-content/uploads/2018/05/01-Garzino-Consumidores.hipervulnerables.pdf](http://www.derechouns.com.ar/wp-content/uploads/2018/05/01-Garzino-Consumidores.hipervulnerables.pdf)

- GIANFELICI, Florencia (2019). Solución electrónica de controversias de consumo, lo pendiente, *Revista de Derecho del Consumidor*, Número 7, IJ Editores, Cita: IJ-DCCXL-801.
- GIL DOMINGUEZ, Andrés (2007). Tutela judicial efectiva y agotamiento de la vía administrativa, Ad-Hoc, Buenos Aires.
- GORDILLO, Agustín (2009). Tratado de Derecho Administrativo, t. 2, 9° edición, Fundación de Derecho Administrativo, Buenos Aires.
- HERNANDEZ, Carlos A.; JAPAZE, Ma. Belén; OSSOLA, Federico A.; SOZZO, Gonzalo; STIGLITZ, Gabriel A. (2021). Hacia el Código de Defensa del Consumidor, Publicado en: LA LEY 15/03/2021, 1
- JAYME, Erick (1995). Identité culturelle et intégration: le droit international privé postmoderne, Recueil des Cours, Leiden, vol. 251.
- Juzg. de Distrito Civil y Comercial de la 14 Nominación de Rosario, “CFN S.A. c/ ARCE, Valentina”, Sentencia 2179 del 10 de agosto de 2018.
- KOSKENNIEMI, Martti (2007). Fragmentation of international law: difficulties arising from the diversification and expansion of international law, Helsinki, Erik Castrén Institute of International Law and Human Rights. Report of the Study Group of the International Law Commission, 13 de abril de 2006, párr. 489.
- LORENZETTI, Ricardo L. (2003). Consumidores, Ed, Rubinzal Culzoni, Bs. As.
- MERTEHIKIAN, Eduardo (2007). La prueba en el contencioso administrativo a la luz de la garantía constitucional de la tutela administrativa efectiva y el principio de legalidad, en CASSAGNE, Juan Carlos (director), *Tratado de Derecho Procesal Administrativo*, t. II, La Ley, Buenos Aires, p. 31.
- MARTÍNEZ, Ma. Laura y QUAGLIA, Marcelo C. (2018). La protección al consumidor desde la óptica de los derechos humanos: en busca de una tutela judicial efectiva, Dossier *Derechos humanos en acción; su concreción en la tarea judicial*, Revista del Colegio de Magistrados y Funcionarios del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe, Año 8 Nro. 8, p. 265.
- MARTÍNEZ, Ma. Laura y QUAGLIA, Marcelo C. (2019). Pluralismo jurídico: Derecho del Consumidor, Defensa de la Competencia y Lealtad Comercial. ¿Regímenes similares o diferentes?, *Sup. Esp. Comp. Desleal. DNU 274/2019*, 2019 (agosto), 493. TR LALEY AR/DOC/2851/2019.
- MOSSET ITURRASPE; Jorge y WAJNTRAUB, Javier (2010). Ley de Defensa del Consumidor, Ed. Rubinzal Culzoni, Bs. As.
- MUÑOZ, Ricardo A. (2012). La tutela administrativa efectiva, LA LEY 2012-B, 919.
- NICOLAU, Noemí L. (1997). La tensión entre el sistema y el microsistema en el Derecho Privado, en *Revista de Estudios del Centro*, Universidad Nacional de Rosario, Facultad de Derecho, Centro de Investigaciones de Derecho Civil, N° 2, p. 80.
- NICOLAU, Noemí L. (2005). El derecho contractual frente al plurijuridismo, la integración y la globalización, en ALTERINI, Atilio - NICOLAU, Noemí L. (dirs.), *El derecho privado ante la internacionalidad, la integración y la globalización*, Ed. La Ley, Buenos Aires, p. 423.
- PEDRAZA GÓMEZ, Camila (2021). Alternativa de solución de controversias jurídicas, a través del online dispute resolution (ODR) en Colombia, en *Derecho Global. Estudios sobre Derecho y Justicia*, Vol. VI. Número 17, Marzo - Junio 2021, p. 19; en <https://DOI.org/10.32870/dgedj.v6i17.367>

- PERRINO, Pablo (2003). El derecho a la tutela judicial efectiva y el acceso a la jurisdicción, en *Revista de Derecho Público*, N° 2003-1, "Proceso administrativo", Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003, p. 258.
- ORREGO GARAY, Sebastián (2015). El comercio electrónico y los mecanismos Online para la resolución de disputas, *EAFIT*, 2015; en <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/ejil/article/download/3354/2810/>
- QUAGLIA, Marcelo C. (2002). Grupos de Empresas Defensa de la Competencia y Derechos del Consumidor, La Ley, Buenos Aires.
- QUAGLIA, Marcelo C. (2022). La tutela administrativa efectiva en el ámbito de las relaciones de consumo: Algunas propuestas del Anteproyecto de Código de Implementación de los Derechos de las Consumidoras y los Consumidores la Provincia de Santa Fe, *Revista de Derecho del Consumidor*, Número 12, 09-05-2022, Cita: IJ-MMCMLXVI-717 (<https://ar.ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=40392a360ef369048e3b8c5beba6f644>)
- QUAGLIA, Marcelo C. y MENOSSI, Lucas (2017). Transversalidad del Derecho de Consumo. Un fallo señero, LA LEY 2017-C, 252, Cita: TR LALEY AR/DOC/1415/2017.
- QUAGLIA, Marcelo C. y MUTILIENGO, Ma. Victoria (2022). Los principios de derecho del consumidor en el marco de los entornos digitales, en *El Derecho, Edición Especial en adhesión a las XXVIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil: "El Consumidor Digital"*, dirigida por Carlos A. Hernández, Cita Digital: ED-MMMCDLXXXVII-254.
- RUSCONI, Dante D. (2021). Codificación del Derecho del Consumidor. Una oportunidad para cambiar el paradigma protectorio, LA LEY 13/09/2021, 1, Cita: TR LALEY AR/DOC/2598/2021.
- SAHIÁN, José H. (2021). Resolución online de conflictos, La Ley, Buenos Aires, Diario La Ley del 13/10/2021, pág. 1.
- SESIN, Domingo Juan (2011). El derecho administrativo en reflexión, RAP, Buenos Aires, p. 17.
- SESIN, Domingo Juan (2004). El derecho a la tutela judicial efectiva. Alcance e intensidad en el proceso administrativo actual, en *Actualidad en el Derecho Público*, N° 18/20, Ad-Hoc, Buenos Aires, p. 167.
- SCHMITZ, Amy J. (2020). Addressing the Class Claim Conundrum with Online Dispute Resolution, *Journal of Dispute Resolution*, 361, 2020, p. 381. Disponible en <https://scholarship.law.missouri.edu/facpubs/977>
- SOZZO, Gonzalo (2015). La protección del turista como consumidor, en STIGLITZ, Gabriel y HERNÁNDEZ, Carlos A. (dirs.), *Tratado de Derecho del Consumidor*, t. II, La Ley, Buenos Aires, pág. 794.
- STIGLITZ, Gabriel y HERNANDEZ, Carlos A. (2015). *Tratado de Derecho del Consumidor*. Tomos I, II, III y IV, Ed, La Ley, Buenos Aires.
- TAMBUSSI, Carlos (2007). Los Derechos del Consumidor como Derechos Humanos, capítulo VII de la obra colectiva *Derechos Humanos*, - 6a ed. - Buenos Aires: Fund. de Derecho Administrativo, p. VII-1 (<https://www.gordillo.com/DH6/dh.pdf>)
- TOLLER, Fernando (2003). El moderno derecho a la tutela judicial efectiva: de las garantías formales a la protección de los derechos materiales, en *Derecho Administrativo, Revista de Doctrina, Jurisprudencia, Legislación y Práctica*, Lexis-Nexis, Buenos Aires, p. 543.

VIEIRA DE CARVALHO FERNANDES, Ricardo, RULE, Colin, TIEMI ONO, Taynara y BOTELHO CARDOSO, Gabriel (2018). Online Dispute Resolution in Brazil, *International Journal for Court Administration*, Vol. 9 No. 2, Julio 2018; en <https://www.iacajournal.org/articles/10.18352/ijca.255/>