

La prueba en los juicios de consumo

The Proof in Consumer Lawsuits

Carlos Eduardo Tambussi* <https://orcid.org/0000-0003-0444-7937>
<http://dx.doi.org/10.21503/lex.v19i28.2316>

* Carlos Eduardo Tambussi, Abogado, Universidad de Buenos Aires (1991). Secretario del Juzgado Nro. 18 Secretaria 35 del Fuero Contencioso Administrativo y Tributario de la CABA (2013-actualidad). Integrante de la Comisión para la redacción del Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo de la CABA (Resolución 423/16 de la Subsecretaría de Justicia CABA) y de la Comisión para la Reforma de la Ley 24240 (Programa Justicia 2020). Co Director del Programa de Actualización en Derecho del Consumo (Convenio AABA-UBA). Profesor Adjunto Regular: Universidad de Buenos Aires, Facultad de Derecho, Cátedra: Dr. Roberto Saba, en las asignaturas Derechos Humanos y Garantías y Protección Constitucional de Consumidores y Usuarios. Argentina.

Correo electrónico: cetambu@uolsinectis.com.ar

Lex



© Los autores. Artículo publicado por la Revista Lex de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Alas Peruanas. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>), que permite el uso no comercial, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea debidamente citada.



Largas colas por lo bonos de pandemia.
Cliver Flores Lanzo (Iquitos, Loreto, Perú, 1965).
E-mail: floreslanza@yahoo.com
www.cliverpintoramazonico.blogspot.com

RESUMEN

En el litigio de usuarios y consumidores, la prueba tiene características particulares definidas por el carácter protectorio del derecho de fondo, y de acuerdo a los distintos fenómenos que lo componen, por lo que debe ser considerada de una forma especial que admite una particular implementación de los medios de prueba habituales en los juicios, como también la incorporación de medios probatorios atípicos y criterios propios para valoración de su eficacia por parte de los jueces, que se combinan con presunciones legales, inversiones de cargas probatorias, deberes de colaboración procesal y la consideración de la prueba de indicios.

Palabras clave: *usuarios y consumidores, juicios, prueba, deber de probar, cargas dinámicas, documentos, informes, testimonios, reconocimientos.*

ABSTRACT

In the litigation of users and consumers, the test has particular characteristics defined by the protective nature of the substantive right, and according to the different phenomena that compose it, it must be considered in a special way that admits a particular implementation of the means of standard evidence in trials, as well as the incorporation of atypical evidence and their own criteria for assessing their effectiveness by judges, which are combined with legal presumptions, reversal of evidentiary burdens, duties of procedural collaboration and the consideration of evidence of clues.

Key words: *users and consumers, trials, test, duty to prove, dynamic loads, documents, reports, testimonials, judiciary acknowledgments.*

I. INTRODUCCIÓN

Conforme lo enseña el maestro Lino Palacio, “la prueba es la actividad procesal realizada con el auxilio de los medios establecidos por la ley, y tendiente a crear la convicción judicial sobre la existencia o inexistencia de los hechos afirmados por las partes como fundamento de sus pretensiones o defensas”¹. La contundente definición excluye la prueba del derecho, ya que las normas se presumen conocidas y es de aplicación el principio *iura novit curia*.

El proceso de consumo, con sus particularidades, participa de la teoría general de la prueba y del principio de congruencia mediante el criterio que deben ser probados los hechos alegados por las partes, que no hayan sido negados o sean públicos y notorios, por lo que la prueba debe versar sobre cuestiones planteadas y en ellas debe basarse el diseño del ofrecimiento. Los hechos que no hayan sido afirmados por alguna de las partes no pertenecen al universo del litigio y toda prueba que no tenga vinculación con el sustento fáctico de las manifestaciones de las partes debe rechazarse, se trata entonces del concepto de “pertinencia”, que es aquella relación entre los hechos y la actividad probatoria².

A su vez, y sin perjuicio de las facultades del tribunal para disponer medidas probatorias de oficio, también pueden rechazarse fundadamente las medidas que no guarden relación con los hechos o sean ofrecidas para ganar tiempo procesal como parte de la estrategia judicial de la parte. Todo ello bajo el debido respeto por las garantías judiciales y el principio de amplitud de la prueba.

II. NECESIDAD DE FUNDAMENTAR LA ADMISIBILIDAD DE LA PRUEBA OFRECIDA

La admisibilidad tiene que ver con que no se trate de prueba dilatoria o innecesaria. De modo que la buena práctica aconsejaría indicar en el ofrecimiento de prueba la motivación y pertinencia de cada medio propuesto en relación con los hechos principales o secundarios que se pretendan probar. De no producirse esta fundamentación, y sin perjuicio del carácter de manifiesta improcedencia que pueda tener algún medio de prueba que sea ofrecido por algunas de las partes (lo que provocaría su

1. Lino Enrique Palacio, *Manual de Derecho Procesal Civil*, Tomo I, sexta edición actualizada, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1986 p. 462.

2. Osvaldo Gozaini, *Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Comentado y Anotado*. (Buenos Aires: La Ley, 3ra. Edición, 2011), p. 549.

inadmisibilidad sin más requisito que el dictado de una decisión fundada al respecto), el magistrado cuenta con la facultad de requerir de oficio a los litigantes la expresión o la justificación de los motivos que respalden el ofrecimiento de tal o cual medio probatorio en uso de las facultades ordenatorias e instructorias que suelen conferirse los sistemas procesales, o de analizar sus argumentos previa sustanciación en caso que produzca alguna incidencia de oposición a algún medio probatorio.

El medio de prueba ofrecido debe ser además conducente, es decir, relevante para resolver la cuestión planteada en el litigio y la resolución judicial que eventualmente lo rechace debe basarse en su inoficiosidad para acreditar aspectos invocados por las partes. Debe distinguirse esta etapa, que analiza la oportunidad y la admisibilidad del ofrecimiento, con su posterior valoración, que se efectúa al momento del dictado de la sentencia, y es lo que Gozaini llama “atendibilidad”³, que es la fuerza de convicción que genera una prueba producida.

III. LA CARGA DE LA PRUEBA Y LA TAREA PROBATORIA

La doctrina procesal tradicional entiende que la carga de la prueba corresponde a la parte que afirma la existencia de un hecho que es desconocido por la otra, por lo que se sostiene que cada parte soporta la carga de la prueba respecto a los hechos a los que atribuye la producción del efecto jurídico que pretende⁴. Este criterio genérico reconoce variantes propias del derecho del consumidor argentino, por ejemplo ante el sistema especial de la ley 24240 sujetos a la apreciación judicial como la prueba de indicios (que comprenden aspectos más subjetivos que dependen del magistrado en su apreciación, conjugando elementos indicativos que junto con otras pruebas se determinan como conducentes a acreditar un hecho) o la apreciación o valoración de la conducta de las partes, donde el juez puede dar valor probatorio a la omisión del deber jurídico de contribuir al buen resultado de la jurisdicción que tiene el proveedor, que se encuentra obligado a brindar más seguridad que la contraparte débil, debido a la profunda asimetría existente y dada su profesionalidad⁵. También, por derivación del sistema del estatuto especial, el juez puede presumir la existencia de una relación de consumo, de modo que la demanda puede construir a partir de la vigencia de estas presunciones su esquema argumental⁶.

3. Osvaldo Gozaini, op. cit. p. 551.

4. “Las partes tienen la carga de aportar al proceso los elementos necesarios a fin de convencer al juez que los hechos sucedieron en la forma que se alega, quien no prueba los hechos que debe probar pierde el pleito, si de ellos depende la suerte de la litis. La obligación de aportar la prueba depende de la posición que adquiere cada parte en el juicio conforme los hechos” (Cámara de Apelaciones Contencioso, Administrativo y Tributario. Causa Nro.: N°65. Autos: Barros Ángel c/ GCBA Sala I. Del voto de Dr. Esteban Centanaro con adhesión de Dr. Carlos F. Balbín 13-08-2005. Sentencia 234. Fuente: Juristeca. Base de datos jurisprudenciales del Consejo de la Magistratura de la CABA).

5. Pablo D. Frick, “¿Riesgo empresario vs. Riesgo consumidor?: la carga de la prueba en el proceso judicial sobre relaciones de consumo”, en *El Dial*, Suplemento de Derecho del Consumidor 3/05/2007 disponible en https://www.eldial.com/nuevo/suple-empresarial_ant2.asp?mes=5&anio=2007 al 10 de agosto 2021.

6. “Es competente el tribunal correspondiente al domicilio del consumidor para entender en la ejecución de una prenda sobre un vehículo destinado a uso particular, pues se presume la existencia de una operación de financiación para el consumo, por lo que el vínculo contractual se encuentra regido por la Ley de Defensa del Consumidor, en su artículo 36” (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala D, 10/11/2010, “Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados c. García Claudio Esteban” DJ 2011-04, p. 85).

Al ser denominada “carga” se la define como un “imperativo del propio interés”⁷, no constituyendo un deber de la parte, sino una actividad que debe realizar para llegar a una decisión favorable a su posición⁸.

Qué se debe probar?

Liminarmente, el actor debe probar la existencia de una relación de consumo⁹, definida en el art. 3 de la ley 24240 y en el art. 1092 del Código Civil y Comercial argentino como el “vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario” y “que el bien o la prestación amenaza o altera el régimen legal dispuesto”¹⁰, sin perjuicio de lo que señalaremos para el particular en el caso de reclamar daños¹¹.

Siendo la relación de consumo el elemento que decide el ámbito de aplicación del derecho del consumidor debe comprender todas las situaciones posibles¹². La relación de consumo en su alcance, contempla todos los aspectos en los que se manifiesta y verifica la vulnerabilidad del consumidor, y la necesidad de su protección. La protección se extiende a situaciones extracontractuales, ya que lo protegido no es el hecho de contratar sino de consumir¹³. Por lo que la relación de consumo es comprensiva del fenómeno de consumo en toda su extensión (etapa precontractual, etapa poscontractual, sucesores singulares, beneficiarios de estipulaciones a favor de terceros, etc.), actos unilaterales de los proveedores, vínculos no contractuales de derecho público y privado, y hechos jurídicos¹⁴, de modo que el criterio

7. Lino Enrique Palacio, cit. p. 470.

8. “La actividad probatoria constituye, como toda carga procesal, un imperativo del propio interés. Esa actividad procesal es la encargada de producir el convencimiento o certeza sobre los hechos controvertidos y supone un imperativo del propio interés del litigante quien, a su vez, puede llegar a obtener una decisión desfavorable en el caso de adoptar una actitud omisiva” (CSJN, Fallos: 318:2555).

9. “El hipermercado demandado debe responder por el hurto de un automotor ocurrido en su playa de estacionamiento, en tanto se acreditó mediante un ticket de compra, la denuncia penal y prueba testimonial que el accionante ingresó con su rodado al predio donde se produjo el siniestro, siendo del caso destacar que no podría exigirse a aquel la producción de una prueba directa del ilícito que sufriera” (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala C, 27/05/2019, “Alonso, Diego Sebastián c. Wal Mart Argentina S.R.L. y otros s/ Ordinario” en La Ley Online Cita Online: AR/JUR/27461/2019).

10. Osvaldo Gozaini, *Derecho Procesal Constitucional. Protección procesal del usuario y del consumidor*. (Santa Fe: Rubinzal Culzoni 2005), p. 455.

11. Carlos Eduardo Tambussi, *Ley de defensa del consumidor. Comentada. Anotada. Concordada*, Carlos Eduardo Tambussi (dir), Segunda Edición, (Buenos Aires: Editorial Hammurabi, 2018), comentario al art. 3, p. 67.

12. Ricardo Lorenzetti, *Consumidores*, 2ª ed., Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2009. p.74.

13. “Conforme el Art. 42 de la Constitución Nacional, que se refiere a los derechos de los consumidores y usuarios en la relación de consumo, que es un concepto más amplio que el de contrato para consumo, la distinción entre responsabilidad contractual o extracontractual no debe ser aplicada para resolver cuestiones derivadas de dicha relación” (Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y Minas Nro. 13 de Mendoza, 21/12/2009, “Maldonado, Juan Carlos c. Faingold, Marcos Blas y otros”, *LLGran Cuyo* (abril, 2010): 292.

14. Sergio Sebastián Barocelli y Esteban Arias Cau, “Necesaria acreditación de una relación de consumo para los daños punitivos”, en *LL*, (05/09/2014): 4.

“va mucho más allá, porque ni siquiera se requiere probar la intención de contratar en los casos en que el sujeto protegido es un consumidor expuesto a prácticas comerciales, o un usuario”¹⁵.

Habrà relación de consumo siempre que existan un consumidor y un proveedor en los términos de sus alcances y definiciones legislativas, por una multiplicidad de causas o fuentes que construyan un vínculo con consecuencias jurídicas, sin importar su origen contractual o extracontractual, aplicando el principio de primacía de la realidad en el marco de las complejas relaciones y procesos que interrelacionan a estos actores, en un determinado contexto.

Señala adecuadamente la doctrina que “en materia de consumo, es esencial que, el usuario, pueda acceder a los medios de prueba que puedan esclarecer:

- La existencia o presunción de la relación de consumo
- El alcance del cumplimiento del proveedor o prestador de un servicio,
- Los derechos que se han generado a favor del prestador o proveedor durante la ejecución del contrato.
- Si lo que el prestador o proveedor oferta, se ajustaba a la realidad de los hechos,
- Que el prestador o proveedor haya cumplido.
- Cuál es el alcance de la obligación que asumió el usuario, o que generó durante la ejecución del contrato de consumo.
- Cuál es el grado de cumplimiento del usuario en el marco de la ejecución del contrato”¹⁶.

Cómo probar?

Importancia de la preconstitución de prueba

En los casos de consumo, donde existen etapas extrajudiciales de reclamo como la instancia ante el propio proveedor, el defensor del cliente, o la reclamación administrativa, puede preconstituirse prueba que puede resultar de importancia para la causa judicial. Esto no es un aspecto menor, ya que estos reclamos pueden servir para reunir documentaciones o acreditar posiciones jurídicas o actos propios de las partes en sede privada o administrativa¹⁷.

15. Ricardo Lorenzetti, op. cit. p. 127.

16. Flavio Ismael Lowenrosen, “Trascendencia de la prueba en la protección de los usuarios y de los consumidores”, en *El Dial, Suplemento de Derecho del Consumidor* del 02/03/2007, disponible en http://www.eldial.com/nuevo/suple-consumidor_ant2.asp?mes=3&anio=2007, al 29 de mayo de 2021.

17. Carlos Eduardo Tambussi, “Defensa extrajudicial del consumidor en la Argentina”, *Revista LEX* N° 26. año XVIII (2020-II): p. 37-258. Universidad Alas Peruanas. Lima. Perú.

La prueba anticipada

Muchas veces en los procesos de consumo puede resultar necesario reunir prueba antes del comienzo de la causa o en su estadio inicial, supuestos en que resulta prioritaria la producción de prueba que, por preponderante¹⁸, podría convertir en superflua o inútil la restante prueba y virtualmente hacer del proceso uno de puro derecho o fijar la suerte de la pretensión, para lo que se debe tener en cuenta la posibilidad de acudir a las diligencias preliminares o a la producción de prueba anticipada en casos de necesitarse prontas declaraciones de testigos por razones de edad o ausencia, requerimiento de informes que deba producir una oficina pública o privada o una persona que tenga registros documentarios, archivos o libros contables (excepto privados o reservados) y que pudieran encontrarse en riesgo de pronta destrucción o notable deterioro.

En casos de asuntos vinculados con el comercio electrónico o redes sociales, muchas veces puede ser necesario requerir informes a los portales de venta o a los direccionadores respecto de las publicaciones o posteos realizados por los proveedores¹⁹. En otros puede, por ejemplo, resultar pertinente extraer información electrónica de dispositivos celulares, que puede desaparecer con el aparato o por ser “borrada”. Esta prueba debe tramitarse con la debida citación a la contraria para controlar su ejecución y cumplimiento, ya que sus consecuencias dependen del desarrollo del futuro proceso, sobre todo, cuando se relaciona con la eficacia y la valoración probatoria.

Los supuestos en que la prueba está en poder de la otra parte (teoría de las cargas dinámicas de la prueba)²⁰:

La aplicación de la teoría de las cargas dinámicas de la prueba a los procesos de consumo, incorporada por la Ley 26.361 que en el año 2008 reformó la Ley de Defensa del Consumidor 24240, impone la aportación de los elementos de prueba a la parte que se encuentra en mejores condiciones para hacerlo, pues ambos litigantes están obligados a colaborar en el esclarecimiento de la verdad jurídica objetiva²¹ que es el objeto de todo juicio, en el marco de la pretensión deducida.

Con lo que queda claro que el deber de colaboración no obliga a probar en contra sino a llevar adelante un debate leal y honesto, “en la medida que la ocultación de hechos constituye una deslealtad que la ley no quiere ni propicia”²².

18. Roland Arazi, “Prueba pericial preponderante”, en <http://fundesiblog.blogspot.com.ar/2014/08/prueba-pericial-preponderante.html>. disponible al 03/02/2021

19. Héctor E. Leguisamón, “Los adelantos tecnológicos y los problemas en la preconstitución de prueba y producción de prueba anticipada”. *XXV Congreso Nacional de Derecho Procesal*. Buenos Aires, 2009, p. 449.

20. Carlos Eduardo Tambussi, Carlos, Juicios y Procesos de Consumidores y Usuarios, Colección Procesos Constitucionales N° 7. Pablo Luis Manili (Dir), Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2014 p. 76-87 y Carlos Eduardo Tambussi, “La teoría de las cargas dinámicas de la prueba en los procesos de consumo”- *Erreius “Revista Temas de derecho comercial, empresarial y del consumidor*. Año 1, (diciembre de 2015): p. 43-49.

21. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala B, 23/02/1999, “Banco de Galicia y Buenos Aires c. L. H., P. M. y otros”. La Ley 1999-E, p.717.

22. Osvaldo Gozaini, “La Carga de la Prueba en los Procesos derivados de las relaciones de consumo” *Daños a la Persona y Patrimonio*, Tomo I. Carlos A. Ghersi (Dir), (Buenos Aires: Ed. Nova Tesis, 2011), p. 693.

Su basamento es el principio de cooperación procesal²³, por el cual se requiere colaboración activa de parte de los tres sujetos procesales, e incluso los terceros, a fin de obtener una solución justa, en un plazo razonable. Los procesos de consumo enmarcan en las llamadas “tutelas procesales diferenciadas”, en base a su origen constitucional y su arraigo en un derecho protectorio, provocando la ampliación de los poderes ordenatorios, instructorios y cautelares del juez, y pretorianamente se ha hecho uso de esta norma para exigir de las partes el aporte de información y documentos necesarios para el esclarecimiento de los hechos, lo que constituye una aplicación del principio de cooperación como derivado de los poderes-deberes ampliados del juez.

La aplicación de esta regla es uno de los factores niveladores que el derecho de consumidores y usuarios introduce en el sistema de garantías, donde al igual que en el derecho de fondo, concebido como derecho protectorio, se contemplan en los juicios tanto aspectos que facilitan el acceso a la justicia (beneficio de gratuidad), como criterios procesales que una vez iniciada la acción tienen vigencia en el procedimiento y su finalidad directa es compensar la situación desventajosa a la que el consumidor litigante se enfrenta en algunos casos, a fin que el ritual no sea un obstáculo para la aplicación y plena vigencia del régimen tuitivo, haciendo efectiva la protección tanto en el acceso como en la realización de la justicia.

Las cargas dinámicas de la prueba cobran virtualidad en los supuestos en que el consumidor no tiene posibilidad de armar los elementos o documentos que dieron lugar a la relación de consumo, y que resultan fundamentales para acreditar los fundamentos fácticos de la demanda presentada (es sabido que los proveedores no entregan al consumidor copias de los documentos o contratos, ni constancias de los reclamos, privando al posible litigante de los elementos probatorios constitutivos de su pretensión). Esto importa una verdadera subordinación en materia probatoria, tanto técnica (por los conocimientos especializados del proveedor), como operativa (respecto a la tramitación e instrumentación administrativa de la relación de consumo, acreditación de prestaciones cumplidas, liquidación del precio, registro de reclamos, entre otros) y pone en riesgo la garantía de la defensa en juicio, afectando también la garantía de igualdad.

Por esa razón, la carga dinámica de la prueba encuadra en el moderno criterio de “solidarismo probatorio”, en oposición al principio dispositivo clásico, con una nueva lectura de los elementos “libertad” e “igualdad” que estructuraron el proceso de forma “estática”²⁴.

En esa inteligencia, dado que el proveedor posee mayor poder negocial y mayor caudal de información, es que se entiende que a él le corresponde exhibir los elementos que se encuentren en su poder o bajo control en el marco de un litigio, si ello conduce a la resolución de la cuestión.

Por eso es necesario no confundir su efecto con una inversión lisa y llana del onus probandi, ya que su función es ser un factor equilibrador en los procesos de consumo, enmarcada en el deber de

23. Pedro Sebastián Villa, “El principio de cooperación en el proceso civil actual”, en *El Dial*, cita: DC17B9.

24. Marcelo Fenik, “Alcances de la inversión de la carga de la prueba en la relación de consumo. Una vuelta al sentido común”. en *La Ley, Suplemento de Doctrina Judicial Procesal*, 2011 (06/09/2011): p.16.

colaboración y la igualdad de oportunidades, al alivianar la carga de la prueba sobre el consumidor y acentuar el deber de cooperación del comerciante, cuando la causa lo amerite y el juez lo estime pertinente, por decisión fundada.

La posición del obligado a aportar el material probatorio indispensable y la imposición de su aporte a la causa se determina por la posición dominante o privilegiada en relación con esos elementos —ya sea porque se encuentra en posesión del instrumento probatorio o por el rol que desempeñó en el hecho litigioso—²⁵.

Como señalaba el maestro Augusto Morello, el proceso judicial tiene hoy una dimensión social y “la finalidad del debido proceso requiere —en el ámbito del esclarecimiento probatorio— la conjugación de la labor de los sujetos procesales, a los cuales, sin exclusión, les incumbe en concreto, hacerlo adecuadamente, queremos decir, a través de una actitud útil según sus posibilidades reales de actuación lo que significa el no incurrir en una posición abusiva por omisión”²⁶.

La aplicación de las cargas de la prueba dinámicas cobra especial importancia ante la debilidad del consumidor, con su correlato procesal, que se patentiza cuando carece de control, acceso o disposición a los elementos de prueba, lo cual hace necesaria tanto una ingeniería jurídica de las demandas que señale estos aspectos y los ofrezca en relación a la contraparte, como un activismo judicial en búsqueda de la verdad que vea en el caso concreto y decidiendo con equidad como hacer efectivo el principio de cooperación en el caso, para arribar así a la verdad objetiva, que es fundante del valor justicia, ponderando quien verdaderamente se encuentra en mejores condiciones de aportar lo necesario a tales fines.

La prueba en los procesos que incluyan daños²⁷

En el régimen de consumo se protege al dañado a través de la responsabilidad objetiva y solidaria que establece el art. 40 de la ley 24240, donde el factor de atribución reside en el riesgo creado, la garantía, el deber de seguridad, el beneficio o riesgo provecho o, aún más, la equidad.

Atento este carácter no resulta necesaria la prueba de culpa o dolo, ya que la responsabilidad se presume en cabeza del dueño o guardián de la cosa peligrosa, que afrontará las consecuencias mientras no pueda acreditar la interrupción del nexo causal por el hecho de la víctima, de un tercero extraño o

25. Cámara de Apelaciones Contencioso, Administrativo y Tributario. Causa Nro.: 2636-0 Autos: “Coto Centro Integral de Comercialización S.A. c/ GCBA s/ Otras causas con tramite directo ante la Cámara de Apelaciones”, 26/03/2010, Sala II. Del voto de Dr. Esteban Centanaro con adhesión de Dra. Nélide M. Daniele. Sentencia Nro. 16. Fuente: Juristeca. Base de datos jurisprudenciales del Consejo de la Magistratura de la CABA.

26. Augusto Mario Morello, “Hacia una visión solidarista de la carga de la prueba (La cooperación al órgano, sin refugiarse en el solo interés de la parte)”, *ED* 132-953.

27. Carlos Eduardo Tambussi, *Ley de defensa del consumidor. Comentada. Anotada. Concordada*, Carlos Eduardo Tambussi (Dir), Segunda Edición, (Buenos Aires: Ed. Hammurabi, 2018), comentario al art. 40, p.274-279.

del caso fortuito ajeno al riesgo de la cosa. Por ejemplo, en el caso de responsabilidad por productos defectuosos, probado el daño y la relación de consumo por parte del actor con su nexo de causalidad, se postula como carga dinámica la prueba de la ausencia del defecto del producto que quedaría en cabeza del responsable del mismo.

Con esto, el consumidor tiene procesalmente mucho menos trabajo, ya que tendrá que acreditar la relación de consumo, la relación de causalidad, los daños, su extensión o cuantía, y que los mismos se produjeron por intervención de una cosa riesgosa. Cuenta además con la ampliación de los sujetos pasivos, y la extensión de la noción de consumidor a la hora de analizar si puede considerarse legitimado activo, bajo este régimen.

En otras palabras, existe una presunción *iuris tantum* de responsabilidad, recayendo sobre el vendedor el deber de demostrar la ajenidad de la causa, mediante la acreditación de que el hecho respondió a una actuación propia del consumidor o de un tercero por el que no debe responder o el caso fortuito ajeno a la cosa que fracture el nexo causal²⁸.

Conforme el régimen del Código Civil y Comercial de la Nación, las normas de prueba en materia resarcitoria son:

Art. 1722.— Factor objetivo. El factor de atribución es objetivo cuando la culpa del agente es irrelevante a los efectos de atribuir responsabilidad. En tales casos, el responsable se libera demostrando la causa ajena, excepto disposición legal en contrario.

Art. 1734.— Prueba de los factores de atribución y de las eximentes. Excepto disposición legal, la carga de la prueba de los factores de atribución y de las circunstancias eximentes corresponde a quien los alega.

Art. 1735.— Facultades judiciales. No obstante, el juez puede distribuir la carga de la prueba de la culpa o de haber actuado con la diligencia debida, ponderando cuál de las partes se halla en mejor situación para aportarla. Si el juez lo considera pertinente, durante el proceso debe comunicar a las partes que aplicará este criterio, de modo de permitir a los litigantes ofrecer y producir los elementos de convicción que hagan a su defensa.

Art. 1736.— Prueba de la relación de causalidad. La carga de la prueba de la relación de causalidad corresponde a quien la alega, excepto que la ley la impute o la presuma. La carga de la prueba de la causa ajena, o de la imposibilidad de cumplimiento, recae sobre quien la invoca.

Art. 1744.— Prueba del daño. El daño debe ser acreditado por quien lo invoca, excepto que la ley lo impute o presuma, o que surja notorio de los propios hechos.

28. Santiago Buitrago "Actualidad en Derecho Civil", en *La Ley On Line*. Cita on line AR/DOC/6233/2013.

Art. 1758.— Sujetos responsables. El dueño y el guardián son responsables concurrentes del daño causado por las cosas. Se considera guardián a quien ejerce, por sí o por terceros, el uso, la dirección y el control de la cosa, o a quien obtiene un provecho de ella. El dueño y el guardián no responden si prueban que la cosa fue usada en contra de su voluntad expresa o presunta.

La prueba cuando se pide daño punitivo en el caso argentino²⁹

Dice el Art. 52 bis ley 24240:

Daño punitivo. Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el art. 47, inc. b), de esta ley.

Los aspectos probatorios de esta figura son:

.El incumplimiento de obligaciones de origen legal o contractual:

Se refiere a la legalidad en general, no siendo necesario que se trate específicamente de la ley de defensa del consumidor. En concreto, debe acreditarse la existencia de la obligación y su incumplimiento, recayendo en el proveedor la carga de demostrar que ha cumplido.

.La gravedad del daño:

Asumimos la imprecisión legislativa y los defectos técnicos del artículo 52 bis, más allá de la necesidad de construir un rumbo interpretativo a la figura, hasta que sea debidamente reformada.

Entre los muchos problemas que se generan por la deficiencia antes señalada, está que la gravedad del hecho aparece como pauta de graduación de la multa civil y no como presupuesto de aplicación. Y también que la finalidad sancionatoria aparece clara en la norma, pero no así la finalidad preventiva.

El solo requisito de configurarse el incumplimiento legal o contractual para la aplicación del daño punitivo parece proponer una interpretación amplia para su procedencia, desde que no indica la entidad o la significación del incumplimiento. De todas formas, aunque la redacción del 52 bis tenga los defectos que válidamente han sido señalados, con las herramientas legislativas de hoy entendemos que del texto legal expreso y del denominado “espíritu” del legislador no se desprende la exigencia de

29. Carlos Eduardo Tambussi, “Sobre la gravedad de la conducta para aplicar daños punitivos en la Ley de Defensa del Consumidor. Comentario al fallo T.P.B y ot. C. Círculo de Inversores SA y ot. S. Ordinario, de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial”, en *ED, Revista de Doctrina y Jurisprudencia* Nro. 14969 (Año LVIII): p.p. 1-5.

gravedad ni de la constatación de un factor de atribución calificado en el responsable para imponer el “daño punitivo”³⁰.

El “formalismo de protección”

En el derecho argentino se regulan legislativamente muchos contenidos de documentos (arts., 10, 14, 15, 21, 24, 36 de la ley) de defensa del consumidor, determinado la información que debe suministrarse al consumidor en el documento que instrumenta la operación.

Estas exigencias respecto de los distintos instrumentos no sólo tienen una finalidad inter partes, sino que puede proyectar ciertas consecuencias en las relaciones que se produzcan respecto a circunstancias ajenas a las partes, por ejemplo, relacionadas con “la exigencia que tiene todo comerciante de garantizar el origen lícito de un bien vendido así como su identidad, máxime tratándose de uno que posee una numeración grabada”, en relación al inciso a) de la norma antes transcripta³¹, identifican a la cadena de valor interviniente en la operación, y aportan toda la información que el proveedor por la normativa de orden público debe hacer constar en cada uno de ellos, por lo que la ausencia de los mismos constituye un indicio contrario a su posición procesal.

Los casos en que incumbe al proveedor demostrar que cumplió con sus deberes legales: es el supuesto del deber de información debida por el proveedor, como ejemplo característico.

“En efecto, de la prueba obrante en autos –que no fue desconocida por la recurrente-, se desprende que el denunciante efectuó reiterados reclamos solicitando el servicio técnico de su equipo, sin obtener respuesta alguna. La empresa, por su parte, omitió demostrar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos en juego. En efecto, no surgen de autos constancias que acrediten haber prestado el servicio técnico correspondiente, ni tampoco que se haya dado cumplimiento al deber de garantía legal”.

“Al respecto, no puede perderse de vista que de uno de los resúmenes de tarjeta se desprende que dicho concepto se comenzó a liquidar a partir del mes de julio de 2011 y que previo a ello, no se observa que el denunciante tuviese deuda alguna con la sancionada”³².

“Así las cosas, el argumento esgrimido –y la prueba testimonial ofrecida en tal sentido– por la recurrente tendiente a demostrar que el denunciante acordó los servicios del profesional en forma particular, a sabiendas de las consecuencias que ello traería aparejado, tampoco puede prosperar,

30. Santiago Peral y Carlos Eduardo Tambussi, “Reafirmación del daño punitivo como multa civil con finalidad disuasoria y sancionatoria”, en *LL* (18/07/2019), 5, cita on line AR/DOC/2013/2019.

31. Gabriel Alejandro Contrera “El deber de información en las relaciones de consumo según la Justicia de Neuquén”, en *LL Patagonia* 2014 (diciembre): p.634.

32. Cámara de Apelaciones CAyT. Sala II. Causa Nro.: 32194-2016-0 “Cencosud S.A. c/ GCBA”, del voto de Dra. Mariana Díaz con adhesión de Dr. Esteban Centanaro y Dr. Carlos F. Balbín. 13-11-2018. Sentencia Nro. 118. <http://juristeca.jusbaires.gov.ar/> Código fallo 37910. Código sumario 63019.

pues tal circunstancia no la eximía de acreditar el cumplimiento del deber de información que, como proveedora de servicios, le correspondía en el caso³³.

IV. LA CUESTIÓN DE LOS MEDIOS DE PRUEBA

La diversidad de temas involucrados en la litigiosidad de consumidores y usuarios lleva a que puedan admitirse medios de prueba no tradicionales con las previsiones necesarias respecto al control de las partes y con el criterio del juzgador en cuanto a su admisibilidad, producción e incorporación a la causa.

Los medios de prueba no previstos se diligenciarán aplicando por analogía las disposiciones de los que sean semejantes o, en su defecto, en la forma que establezca el juez, respecto del cual nunca debe dejarse de ponderar su rol activo para ordenar medidas probatorias de oficio.

La prueba electrónica

Ha sido definida como aquella información contenida en un dispositivo electrónico a través del cual se adquiere el conocimiento de un hecho controvertido, bien mediante el convencimiento psicológico, bien al fijar este hecho como cierto atendiendo a una norma legal³⁴.

En los casos de consumo, en especial en el comercio electrónico y en los sistemas de reclamos, muchos elementos probatorios se encuentran en soportes electrónicos o digitales o en sistemas de mensajes o almacenados en la página web del proveedor.

Es allí donde se pueden encontrar la oferta que el consumidor aceptó, los “términos y condiciones” del contrato de adhesión, entre otros datos.

La prueba de medios electrónicos debe regirse por los siguientes principios³⁵: a) Autenticidad: como correspondencia entre el autor aparente y el autor real del documento. Cabe señalar que al respecto en los documentos electrónicos se pueden verificar los datos del dispositivo donde se ha generado y remitido, y no la autoría personal, que en algunos casos podría resultar del número de teléfono vinculado. b) Integridad: que el documento no haya sido alterado, y en caso afirmativo desde qué dispositivo y en qué medida y c) Licitud: lo cual relaciona el tema con la forma y modo de obtención del documento (por ejemplo, que no haya sido obtenido por hackeo o robo del elemento).

En los juicios donde se echa mano a pruebas “obtenidas de la web”, suelen acompañarse capturas de pantalla impresas, cuyo valor probatorio debe verse en torno al resto de las diligencias de prueba

33. Cámara de Apelaciones CAyT. Sala I. Causa Nro.: D2181-2014-0, “Medicus SA c/ GCBA” Sala I. Del voto de Dr. Carlos F. Balbín con adhesión de Dra. Mariana Díaz y Dra. Fabiana Schafrik. 08-11-2018. Sentencia N° 274. <http://juristeca.jusbaires.gov.ar/> Código fallo 37352. Código sumario 62128.

34. Carolina Sanchis Crespo, *Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en la Administración de Justicia. Análisis sistemático de la ley 18/2011*, (Buenos Aires: Ed. Thomson Reuters — Aranzadi 2012), p. 713

35. Gastón Bielli, “Los mensajes de WhatsApp y su acreditación en el proceso civil”, en *La Ley* (29/10/2018), p.1.

producidas, atento que generan dudas sobre su autenticidad. De modo que se recomienda que tanto las capturas como las impresiones de páginas web sean acompañadas por actas notariales³⁶ al tiempo de su obtención, ya que las constancias en los sitios web pueden ser modificadas. Otro sistema es el de acompañar el documento electrónico originario, mediante programas que puedan registrar la llamada “huella digital”³⁷. Otras herramientas sugeridas son, sin perjuicio de ofrecer pericial informática, requerir por aplicación del principio de las cargas dinámicas, se aporte el dispositivo donde se desarrolló la comunicación como documental el poder de la demandada, sin perjuicio de la posibilidad de reconocimiento judicial del soporte electrónico donde se encuentre la prueba.

Muchas veces el actor apunta a crear un entorno indiciario o presuntivo de su posición jurídica ofreciendo como prueba enlaces web a noticias periodísticas sobre el caso o similares (cuando tiene trascendencia pública) o direccionamientos al sitio web del proveedor donde puede existir algún elemento probatorio (v.gr. casos de publicidad engañosa o incumplimiento de la oferta).

En estos supuestos será importante que el juzgado mediante el actuario ingrese a los sitios denunciados o enlaces consignados y constate el contenido de esas ubicaciones informáticas, a los efectos de evitar su desaparición o modificación, y con ellas la del medio de prueba, contando para ello con una conducta precavida de la parte que además de ofrecer la prueba, pida la inmediata constatación señalada antes, y con la debida insistencia.

Lo mismo cabe frente a la aportación de impresos de mensajes por correo electrónico³⁸, muchas veces el único medio para comunicarse con el proveedor o impresión de pantallas de mensajes por WhatsApp, o datos almacenados en el sitio web del proveedor (por ejemplo, la mismísima aceptación de “términos y condiciones”) herramientas nuevas que muchas veces son la única prueba de afirmaciones, conductas o prácticas del proveedor. De producirse su impugnación, ello no será impedimento para que se puedan presentar copias de documentos y que estos puedan ser considerados como verdadera prueba documental, correspondiendo la decisión última sobre su validez y eficacia al órgano jurisdiccional.

Por esa razón, puede ser necesario que las partes deban acudir a peritos en informática no solo para resguardar los datos que se necesite presentar, sino para en muchos otros aspectos ilustrar al tribunal

36. “Como regla general, el fedatario procederá a transcribir esos mensajes a la correspondiente acta, indicando su existencia de los mismos, las fechas y horarios del intercambio, contenido de los mensajes, desde que número de teléfono se remitieron, el modelo del dispositivo, su código de fabricación, marca, IMEI, identidad presunta de a quién fue dirigido el intercambio, entre otras cuestiones que podrá verificar a través de lo que se logra visualizar” (Gastón Bielli, cit).

37. “Si grabamos un archivo determinado en un dispositivo óptico para su consecuente acompañamiento como prueba documental (como un CD o un DVD no regrabable), existirá una forma de determinar que ese archivo no ha sufrido modificación alguna, al compararlo con el archivo original” (Gastón Bielli, cit.).

38. “Asimismo, a partir de los correos electrónicos adjuntados como prueba documental y de la declaración manuscrita de aquel empleado, se tiene por cierto que se realizó un trabajo, es decir, que lo que la recurrente efectuó no fue solamente la venta de aceite, sino que le brindó un servicio al consumidor, consistente en el cambio de dicho fluido” (Cámara de Apelaciones CAyT. Sala II. Causa Nro.: 890-2016-0, “Automóvil Club Argentino c/ Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA)”, del voto de Dra. Mariana Díaz con adhesión de Dr. Carlos F. Balbín y Dr. Esteban Centanaro. 12-07-2018. Sentencia Nro. 83. <http://juristeca.jusbaires.gov.ar/> Código fallo 37104. Código sumario 62688).

respecto a la modalidad de contratación informática e interpretar las pruebas ofrecidas, desde su significado y utilización en la contratación, su autoría o la identificación del dispositivo desde donde se ha emitido, su completitud o alteración, y lo que se entiende como “aptitud para transmitir confianza técnica” y por ende, poder convictivo³⁹.

La prueba documental

Debe ser acompañada en el escrito de inicio, a fin de preservar la igualdad de partes. Sin perjuicio de ello y por aplicación del principio *pro actione*, con la flexibilidad necesaria podrían aportarse algunos elementos con posterioridad, siempre que la parte justifique no disponer de ellos en el momento de presentación de la demanda o contestación, lo cual no exime de manifestar esa circunstancia en la oportunidad señalada.

El criterio de documento es amplio, previéndose el caso de documentos en soportes diferentes al papel, resultantes de la evolución tecnológica, siempre que existan procedimientos o sistemas para determinar su autenticidad y autoría. La mención es comprensiva de todo documento en tanto representación de una información, expresión o pensamiento, para lo cual el aportante y el tribunal deben tener en cuenta, advertir e implementar de ser necesarias, las medidas para conservar el contenido para que sea legible o visualizable según el soporte en que se alojen (los casos de consumo pueden incluir soportes informáticos de toda especie, video filmaciones de cámaras de seguridad para comprobar el trato al consumidor, entre otros).

La previsión respecto a la determinación de la autenticidad y autoría dependerá de la casuística existiendo en la actualidad desarrollados procedimientos de auditoria y verificación informática y/o de las redes para tal cometido, por lo que resulta de gran interés para aquellos casos donde se ventilen cuestiones de comercio electrónico.

En los casos de consumo, muchas veces la documentación se encuentra en manos de la contraria. Es el banco quien conserva el único ejemplar del contrato de tarjeta de crédito ya que no ha otorgado copia en su oportunidad, es el proveedor del servicio quien almacena los datos de la operación en su sitio web, es la empresa de servicios públicos la que reserva los detalles de la facturación. Es el webmaster del sitio web el que almacena todas las particularidades de una operación que luego resulta objeto del juicio.

En el caso que el documento esté relacionado en su esencialidad con las circunstancias del litigio, el juez debe intimar al proveedor a aportarlo a la causa, por imperativo procesal de aplicación de la teoría de la carga dinámica de la prueba.

39. Gastón E Bielli. y Carlos J. Ordoñez “El proveedor de servicios financieros digitales y el Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo para el Ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Cuestiones a considerar en materia de probática electrónica”, en ADLA2021-5, 107, Cita Online: AR/DOC/1223/2021

Cuando por otros elementos de juicio resultare manifiestamente verosímil su existencia y contenido, la negativa a presentarlo constituye una presunción en su contra. La consecuencia de una conducta remisa ante la intimación sea la de constituir una presunción en contra del demandado, cuya conducta procesal en este punto debe ser relevante para el sentido de la decisión final al dictar sentencia, máxime en el caso donde más allá de negativa a colaborar, de otras conductas de su parte o de otros elementos arrimados por el actor resulte acreditada la existencia y/o el contenido del documento. Esta última condición es necesaria para que opere la presunción en contra. A su vez, debe valorarse con estrictez la eventual invocación por el requerido de causas que justifiquen su negativa a presentar la documentación. En alcance restrictivo, esta presunción en contra puede también materializarse en otorgar validez a copias sobre las que haya renuencia de la contraria a aportar originales o a manifestar expreso reconocimiento, o simplemente reiterado silencio.

En el caso en que el documento esté en poder de un tercero, se cursa intimación al para que lo presente y se prevea su devolución. Debe tratarse de instrumental esencial para la causa.

El tercero puede oponerse cuando invoque fundadamente que el documento fuere de su exclusiva propiedad y la exhibición pudiere ocasionarle perjuicio. Ante la oposición formal del/la tenedor/a del documento no se insiste en el requerimiento y se deja sin efecto la intimación⁴⁰. Téngase en cuenta que los extremos que deben fundar la oposición son la propiedad exclusiva, pero también el perjuicio.

En cuanto al valor probatorio de los documentos, rigen las previsiones del Código Civil y Comercial de la Nación en cuanto a instrumentos públicos (art. 293 y sgtes), instrumentos privados (art. 286 y sgtes) y la ley de firma digital 25506. Para la prueba de los contratos se aplica el art. 1019.

En muchos casos, la prueba documental puede resultar indiciaria para acreditar una cuestión más compleja.

“En efecto, si bien la representante de la empresa aseguró que el banco cumplió con el acuerdo, las pruebas que aporta no son concluyentes a fin de acreditar el cumplimiento de todas las obligaciones allí asumidas. Es que, de conformidad con la copia del resumen de la tarjeta de crédito acompañado se desprende que efectivamente se reintegraron los montos de conformidad con lo acordado. Sin embargo, no surge que se hubiera enviado la misiva de disculpas al domicilio del denunciante, único fundamento de la sanción que aquí se cuestiona. Por su parte, al fundar el recurso de apelación, manifestó que remitió la misiva, aunque no aclaró en qué fecha ni por qué medio. Tampoco acompañó copia del instrumento supuestamente remitido, sino que se limitó a transcribir el texto que alegó haber enviado”⁴¹.

En otros, la negativa a aportar prueba en poder de una parte puede ser corroborante de los dichos de la contraria:

40. “Estando los dos requisitos unidos por la conjunción “y”, se interpreta que son requeridos conjuntamente, so riesgo de negativa infundada” (Carlos F. Balbín, Código Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires, Ed. Lexis Nexis – Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2003, p. 659).

41. Cámara de Apelaciones CAyT. Sala III. Causa Nro.: 3090-0 “HSBC Bank Argentina SA c/ GCBA”, del voto de Dra. Gabriela Seijas con adhesión de Dr. Hugo R. Zuleta y Dr. Esteban Centanaro. 05-03-2018. <http://juristeca.jusbaires.gov.ar/> Código fallo 35236. Código sumario 58277.

“El primero de los artículos mencionados —se refiere al art. 316 del CCAyT- que regula la prueba documental en poder de una de las partes— establece en su segundo párrafo que la negativa a aportar la documentación a cuya presentación fue intimada la parte, constituye una presunción en su contra cuando por otros elementos de juicio resultare manifiestamente verosímil su existencia y contenido. Por su parte y en forma concordante, el artículo 145 —penúltimo párrafo— del Código Contencioso de la Ciudad, establece que “la conducta observada por las partes durante la substanciación del proceso puede constituir un elemento de convicción corroborante de las pruebas, para juzgar la procedencia de las respectivas pretensiones”⁴².

Prueba testimonial

La acreditación de los hechos vertidos en la demanda o en la contestación pueden requerir la declaración de personas respecto a sus percepciones sensoriales respecto de los mismos. Por esa razón, no resultan útiles los testigos que saben lo que saben porque escucharon hablar de eso, o les ha sido contado.

En el proceso de consumo puede resultar significativa la implicancia de los hechos del caso en el grupo familiar o social del consumidor actor, por lo que no debe aplicarse el impedimento de declarar por parentesco, siendo no obstante exigible la carga de informar de esa situación a los fines de ser considerado el testimonio al momento de valorar la prueba de acuerdo con las circunstancias particulares que implican la complicada relación entre parentesco e imparcialidad.

El tribunal debe velar por la bilateralidad y el control de la prueba, sustanciando el interrogatorio acompañado por la parte proponente a los efectos que la contraria pueda revisar y eventualmente oponerse a preguntas para luego decidir el interrogatorio que será remitido.

Las normas procesales prescriben que el juez apreciará según las reglas de la sana crítica y en oportunidad de dictar sentencia, las circunstancias y motivos que corroboren o disminuyan la fuerza de las declaraciones. La previsión se basa en que si bien el juez no está obligado a referirse a todas las probanzas producidas sino a las que considere decisivas, en el caso que se base en los dichos de los testigos para dirigir el sentido de la decisión deberá hacer mérito y fundamento en los aspectos de la/s declaración/es que motiven valorar o rechazar su efecto probatorio y formación de convicción.

La testimonial en los juicios de consumo tiene su significación y es complemento de los otros medios de prueba que se puedan practicar, de forma que si las declaraciones son coincidentes con el resto de prueba se dota a la resolución judicial de mayor objetividad, merituando el resultado de las diligencias de prueba en su conjunto.

42. Cámara de Apelaciones Contencioso, Administrativo y Tributario. Causa Nro.: 33685-2 “Vieites Gabriela V. c. GCBA”, Sala I, del voto de Dra. Inés M. Weinberg de Roca, Dr. Carlos F. Balbín, Dr. Horacio G. Corti 29-05-2012. Sentencia Nro. 210. Fuente: Juristeca. Base de datos jurisprudenciales del Consejo de la Magistratura de la CABA.

Prueba informativa

Mediante esta prueba se incorporan a la causa constancias de actos o hechos plasmados en documentación o registros (en sentido amplio), que se encuentren en poder de no litigantes y obren en sus documentos, archivos o registros contables. No pueden referirse a circunstancias de conocimiento personal o a actos de los oficiados, ya que de esa manera se pretende sustituir la testimonial y resulta inadmisibile. Su importancia depende de la información que proporcionará la documentación que se pida por este medio.

Los informes se piden mediante los llamados oficios que son comunicaciones escritas ordenadas por el tribunal, y que pueden tener como destinatarios tanto reparticiones públicas, como personas jurídicas privadas o personas físicas. Aquellos que se soliciten a las oficinas públicas, escribanos/as con registro y entidades privadas deben versar sobre hechos concretos, claramente individualizados, controvertidos en el proceso. Proceden únicamente respecto de actos o hechos que resulten de la documentación, archivo o registros contables del/la informante. Es importante que en el escrito en que se ofrece, se haga constar expresa y definidamente la información que se requiere, que debe versar sobre hechos concretos y controvertidos que resulten de la documentación, archivo o registros contables del informante, pudiendo el juez reformular el contenido del pedido de informes a los efectos de hacerlo pertinente, dado que la claridad en su formulación hace a la efectividad de la respuesta. Va de suyo que el análisis no queda sólo en la claridad del pedido, sino en la pertinencia de lo requerido. Este aspecto conjuga la pericia del letrado que confecciona los escritos con el análisis judicial.

La doctrina señala que la prueba de informes no puede contener pedidos acerca de cuestiones susceptibles de apreciación personal por parte del destinatario del oficio⁴³ pretendiendo así sustituir prueba testimonial, por lo que lo aportado en la prueba de informes debe necesariamente tener carácter objetivo. Asimismo, puede requerirse a las oficinas públicas la remisión de expedientes, testimonios, certificados, u otros documentos en soportes distintos al papel, tales como video filmaciones, cintas y soporte magnéticos, relacionados con el juicio.

En razón que este medio de prueba depende de la documentación o constancias de registros que aporte la persona o entidad oficiada, de las que pueden resultar constancias documentadas de hechos, conductas, actos jurídicos, cuya eficacia dependerá del tipo de información y de su carácter como instrumentos.

Prueba Pericial

Por este medio se aporta a la causa un conocimiento técnico, artístico o profesional necesario o determinante para su resolución, del cual las partes y el magistrado carecen y que puede ser suministrado por un experto que pasará a desempeñarse como auxiliar de la justicia cuyo informe asesorará al

43. Lino Enrique Palacio, cit. p. 525.

magistrado para la solución del litigio. También -agregamos- puede ordenarse, a criterio judicial, una pericia como medida para mejor proveer.

En los procesos de consumo puede necesitarse usualmente de informes técnicos de expertos que ilustren sobre mecanismos propios de su disciplina, arte, oficio o profesión, imprescindibles para el esclarecimiento de los hechos: especialistas de vario orden y actividades⁴⁴, los expertos en bienes o sistemas de tecnología incorporada, análisis de alimentos o medicamentos, en el caso del comercio electrónico los peritos informáticos, por dar solo algunos ejemplos más allá de las pericias tradicionales como la contable para la existencia y regularidad de documentación, la médica y psicológica o la caligráfica para la autenticidad de firmas dubitadas. En casos especiales pueden designarse entidades o corporaciones (por ejemplo, entidades o institutos públicos o privados con especialización) que de aceptar el cometido propuesto por el juez, pueden ilustrar desde su especificidad y experticia respecto de las cuestiones ventiladas en autos.

En el ofrecimiento de prueba debe indicarse

. La especialización que ha de tener el/la perito/a: El criterio para la determinación de la especialidad debe ser amplio, sobre todo teniendo en cuenta que las listas de peritos de oficio siempre clasifican por criterios generales,

. Los puntos de pericia: Para que esta prueba sea verdaderamente eficiente, los letrados deben elaborar precisa, pertinente y válidamente los puntos de pericia o temas sobre los que pedirá pronunciamiento del experto, para lo cual pueden contar con el concurso de sus consultores técnicos. Estos, sin perjuicio de su actuación en la pericia y analizando la misma, pueden efectuar dictámenes o informes previos que ilustren en fundamento de la demanda y sean el basamento de los puntos de la pericial de oficio.

La precisión reside en la claridad en la formulación del punto o tema. La pertinencia tiene que ver con la vinculación directa con la prueba de los hechos controvertidos y la validez con la forma de expresar los puntos, no pudiendo, por ejemplo, requerírsele al perito opiniones sobre las consecuencias legales de los hechos que verifica o descarta. El magistrado también puede agregar puntos de pericia que considere convenientes.

44. "Se confirma la Disposición 799/96 de la Autoridad de Aplicación de la Ley 24240 de Defensa del Consumidor, por la que se impuso multa de \$ 2.500 a la firma Amoblamientos Gold S.R.L. por infracción al artículo 10 del referido texto legal y concordante del Decreto N° 1798/94, en tanto en el documento de venta que instrumentó la operación no consta la existencia de garantía, y se observa el incumplimiento de las condiciones de entrega de los bienes toda vez que los mismos mostraron imperfecciones probadas por la prueba pericial oportunamente ordenada"(Cámara Nacional en lo Contencioso Administrativo Federal. sala V.09/10/1996 "Amoblamientos Gold S.R.L. C/ Sec. de Com. e Inv. S/ Disp. DNCI N° 799/96"), disponible en <http://www.proconsumer.org.ar/index.php/component/content/article/80-proconsumer/184-art-10>) al 28 de mayo de 2021.

Hay un gran componente del deber de colaboración en esta prueba, que se verifica en que la parte que ofrece la prueba debe contemplar tanto la naturaleza como el lugar de ubicación de los elementos para practicar el informe, en el caso que se trate de peritajes técnicos sobre bienes adquiridos por el consumidor, por ejemplo, debe señalar donde se encuentran los mismos y consignar todos los datos para que el experto designado pueda organizar e informar el momento de la realización de la pericia, para que puedan participar también los consultores de parte.

El informe pericial debe presentarse juntamente con los documentos, instrumentos o materiales adecuados para exponer su argumentación. Debe dar satisfacción completa a los puntos propuestos y aprobados por el juez y formular las correspondientes conclusiones técnicas, basadas en los antecedentes y comprobaciones realizadas, expuestas prolijamente mediante el hilo conductor que proporciona la mención de las fuentes, la enumeración de las diligencias practicadas, la respuesta a los planteos de las partes y la conclusión técnica sobre cada una de ellas. La fuerza de estos dictámenes dependerá de su seriedad y solidez científica, de la cual solo el juez podrá apartarse cuando claramente aparezcan desvirtuadas por otras evidencias. En otras palabras, la fuerza probatoria del dictamen pericial es estimada por el juez teniendo en cuenta la competencia del perito, los principios científicos o técnicos en que se funda, la concordancia con su aplicación con las reglas de la sana crítica, las observaciones formuladas por los consultores técnicos o letrados y los demás elementos de convicción que la causa ofrezca⁴⁵. A su vez, las conclusiones del perito no pueden ser dejadas de lado por el juez sin la previa exposición de las razones fundadas que estime adecuadas para desvirtuarlas. El juez es soberano al sentenciar en la apreciación de los hechos, dentro de los cuales se encuentra el dictamen. Así lo interpreta unánimemente la doctrina judicial; pero se le ha señalado una valla, pues deberá aducir razones de entidad suficiente para apartarse de las conclusiones” (Fenochietto, Carlos Eduardo, Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, comentado, anotado y concordado, Buenos Aires, Astrea, 1999, p. 690 y ss.). Es decir que el juez no puede desvincularse arbitrariamente de la opinión del experto y tiene la obligación de fundar su discrepancia. Correlativamente, la parte que pretenda que se adopte una solución distinta de la propiciada por el experto deberá exponer razones muy fundadas que sustenten su posición ya que no es suficiente la mera discrepancia con el dictamen”⁴⁶.

Reconocimiento judicial

El reconocimiento judicial puede ofrecer al juzgador un plus de convicción, al poder ver por sí mismo⁴⁷ algo de extraordinaria relevancia para la resolución del proceso, pudiendo de este modo dictar

45. Cámara de Apelaciones Contencioso, Administrativo y Tributario. Causa Nro.: 2985 “ Tecnología Médica S.A. c/ Instituto Municipal de Obra Social (IMOS)” Sala II. 24/05/2005, del voto de Dra. Nélida M. Daniele con adhesión de Dr. Eduardo A. Russo. (Dr. Esteban Centanaro en disidencia parcial de fundamentos) Sentencia Nro. 25. Fuente: Juristeca. Base de datos jurisprudenciales del Consejo de la Magistratura de la CABA.

46. Cámara de Apelaciones Contencioso, Administrativo y Tributario. Causa Nro.: 5148-0 “Brítez Margarita c/ GCBA” Sala II. Del voto por sus fundamentos de Dr. Esteban Centanaro 28-02-2007. Sentencia Nro. 172. Fuente: Juristeca. Base de datos jurisprudenciales del Consejo de la Magistratura de la CABA.

47. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Común de Concepción, 19/05/1983, “Martín, Carlos E. v. Amante, José” La Ley On Line cita 2/39832.

la sentencia con un conocimiento directo que le confiera mayor convicción, y que debe realizarse antes de la audiencia de vista de causa. La inmediatez del magistrado con las circunstancias del litigio puede ser necesaria que muchas veces se materialice de acuerdo con las características de la cuestión con la presencia preponderantemente del magistrado⁴⁸ o quien éste designe de su personal en el lugar de los hechos o conociendo las características de las cosas objeto del litigio o las condiciones en que se encuentran. Puede también requerirse la presencia de alguno de los testigos o peritos -y consultores técnicos-, si fuera considerado necesario por el juzgado.

Esta prueba puede ser ofrecida tanto por las partes -incluso como prueba anticipada- como ordenada de oficio por el magistrado, con el recaudo de ser notificada a las partes la oportunidad de su realización -siempre antes de la audiencia de vista de causa-, pudiéndose plantear la nulidad en caso de no cumplirse este requisito, ya que el nulidicente puede manifestar haberse visto impedido de ejercer su participación, colocándolo en estado de indefensión al no poder concurrir al acto ni formular las observaciones que estimare procedentes⁴⁹. Queda librado a cada supuesto -y en esto la resolución judicial debe ser tanto práctica y eficiente como tener la misma claridad que muchas veces se exige procesalmente a las partes- las circunstancias operativas para que pueda llevarse a cabo. A los efectos de mayor transparencia y eficiencia del trámite es recomendable que el tribunal disponga el registro filmográfico, lo cual en la práctica facilita que el juez pueda tener un resguardo de lo verificado visualmente para fortalecer la argumentación de su decisión, sin perjuicio que en oportunidad del reconocimiento deberá labrarse acta ante el actuario, que se incorporará al expediente consignando las asistencias y la fecha y hora de realización, sin necesidad que las partes efectúen manifestaciones que constan en la misma ya que el juez al dirigir la diligencia puede darles la palabra para que se expresen, que pasan al soporte audiovisual.

A su vez el reconocimiento puede ser también medio para incorporar, sin perjuicio de las pericias informáticas, fuentes de prueba electrónicas valiéndose de la percepción de datos de forma digital, esto es, entrando el actuario al sitio web y verificando por ejemplo las condiciones de contratación ofrecidas por el proveedor, el contenido de la oferta lo que sea necesario, haciéndose las impresiones o “bajadas” necesarias de la web e incorporándolas al expediente electrónico. Es importante que esta prueba se pida incluso como medida anticipada.

V. LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA

Sin perjuicio de lo que hemos señalado respecto de cada medio probatorio es necesario recordar que los jueces no están obligados a tratar todos los argumentos de las partes, sino tan sólo aquéllos que estimen pertinentes para decidir la cuestión planteada, ni tampoco ponderar todos los elementos y pruebas aportados al juicio, bastando los que considere conducentes para fundar sus conclusiones

48. Cámara de Apelaciones del Trabajo de Concepción, 19/05/1983, “Marín, Carlos E. v. Amante, José” La Ley On line cita 2/43516.

49. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Posadas, sala II, 15/02/1999, “Viera, Paulo y otro c. Benítez, Basilio M” La Ley 2000-A , p.575.

(conf. C.S.J.N., Fallos: 278:271; 291:390; 300:584, entre muchos otros). Es decir que el juez tomará aquella o aquellas pruebas que considere decisivas, apreciadas en su conjunto.

El rol del decisor en el proceso se entiende como el ejercicio de una actividad vinculada con la lógica, la experiencia y la razonabilidad en tanto haga a la expresión de fundamentos, fundamentalmente jurídicos y también los de carácter científico, en consonancia con la prescripción del art. 3 del Código Civil y Comercial de la Nación por el cual el juez debe resolver los asuntos que sean sometidos a su jurisdicción mediante una decisión razonablemente fundada. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador, con la particular característica que debe siempre contemplarse la situación de asimetría en las relaciones de fuerza entre consumidor y proveedor, que se traducen en lo procesal en dificultades probatorias para la parte actora, por lo que la “sana crítica” debe tener una sinergia con los principios del régimen tuitivo consumidor y no interpretarse en el sentido tradicional, ya que las libres convicciones del magistrado no pueden dejar de estar condicionadas por el carácter de orden público de las normas y principios de la disciplina.

En todos los casos se requiere un análisis lógico conforme a las probanzas aportadas y a la naturaleza y complejidad de la causa en relación con las cuestiones planteadas. Esa necesaria lógica impide evaluar las pruebas aisladamente, corroborando por ejemplo testimonios con otras pruebas, documentos con las normas que determinan su valor legal, pericias con seriedad científica.

Es en esta etapa donde además juega un rol la formación del magistrado, su posición jurídica, filosófica y hasta política respecto de los temas, que pueden evidenciar lo que en la metodología de análisis de casos se llaman “valoraciones”, como aspecto subjetivo a veces explícito, otras implícito, de expresar la convicción o certeza que ha arrojado en el decisor el trámite de un caso, y luego ver su adecuación a las normas aplicables.

Sin perjuicio de ello, tratándose de un derecho de orden público, Cuando en un caso estamos en presencia de una relación de consumo, se aplica el derecho de consumidor y sus principios relacionados con la acción de consumo, originados en el derecho de fondo, con influencia procesal.

Los principios son directivas básicas positivizadas que amparan valores políticos que se juridizan al normarse, y que constituyen los criterios interpretativos propios del tópico que se regula, por lo que contribuyen a la autonomía de la disciplina. En el caso del derecho de consumo se trata de principios protectorios que fundados en la natural desigualdad en que se encuentra la parte débil del vínculo y el desenvolvimiento real de los proveedores de bienes y servicios persiguen el logro de la justicia y la equidad. Nos referiremos en este trabajo solamente a dos de ellos, aplicables al derecho de usuarios y consumidores.

Los principios deben ser tenidos en cuenta a la hora de la aplicación de las normas a situaciones concretas y son de necesario seguimiento por el intérprete, sirviendo también para superar la existencia de vacíos o ambigüedades legales, procesales o probatorias.

La ley argentina de defensa del consumidor ha establecido como regla obligatoria de interpretación que en caso de duda sobre la aplicación de normas o dentro del contexto de una norma en sí, se estará siempre a la interpretación más favorable y menos gravosa para el consumidor, recurriendo, en pos de tutelar a los consumidores y usuarios en sus relaciones contractuales, a una moderna aplicación de la regla del “favor debitoris”. Por su parte, el artículo 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación establece que las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. Y para el caso de duda sobre la interpretación del Código o las leyes especiales, aclara que prevalece la más favorable al consumidor.

Cuando deban interpretarse los alcances de la obligación, se estará a la que sea menos gravosa. Tratándose de contratos de adhesión opera el principio in dubio contra stipulatorem siendo estipulante el proveedor predisponente de la cláusula contractual que resulte oscura, contradictoria, incompleta, ambigua o defectuosa. Consecuentemente, frente al que redacta un texto y crea una expectativa, la interpretación debe tener por finalidad establecer lo que la parte adherente comprendió mediante un entendimiento razonable y ello resulta obligatorio para el estipulante, aunque no sea eso exactamente lo que quiso decir.

Rige asimismo el principio in dubio pro-consumidor. El principio tuitivo de interpretación a favor del consumidor está determinando que existe una decisión social de primacía de conductas por la cual el empresario, el Estado y la ciudadanía deben respetar y adecuar su comportamiento a las regulaciones de consumo, estableciendo una regla obligatoria de interpretación por la cual en caso de duda sobre la aplicación de normas, o dentro del contexto de una norma en sí, o dentro del contrato⁵⁰, se estará siempre a la interpretación más favorable y menos gravosa para el consumidor. Se requiere entonces, la existencia de duda para la aplicación de este postulado. Hay duda cuando el texto o una cláusula del mismo son oscuros y no es posible descubrir su significado preciso en relación con el problema a resolver. Relacionado con ello está la cláusula ambigua, que es la que permite dos o más soluciones, lo cual es una forma de oscuridad⁵¹ y puede ser también necesaria una ardua tarea interpretativa en caso de vacío o carencia de una respuesta que expresamente contemple el caso en estudio. Además, esa duda debe ser cierta ya que este principio “no avala una interpretación parcial o tendenciosa (...) sin que el

50. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala B, 18/7/2003, “Colombo, H. v. Swiss Medical S.A.”, Lexis Nexis Online, doc. 1/5514424.

51. Cámara de Apelaciones Contencioso, Administrativo y Tributario, sala 2 “Interplan SA de Ahorro para fines determinados c/ GCBA s/ Otras causas con tramite directo ante la Cámara de Apelaciones”, 26/03/2008, del voto por ampliación de fundamentos de Dr. Esteban Centanaro, sentencia Nro. 292. Fuente: Juristeca. Base de datos del Consejo de la Magistratura de la CABA.

juez pueda prescindir del esfuerzo interpretativo habitual y si, efectuado éste, conforme a las reglas de la teoría general, la duda persiste, sólo entonces habrá de aplicar la mentada regla”⁵².

VI. CONCLUSIONES

Al litigar como consumidores actores o demandantes, como en cualquier otro litigio, debemos tener en cuenta que el relato de los hechos tiene que estar diseñado para que cada aserto vertido en la enunciación de los presupuestos fácticos de nuestra pretensión, deben contar con su correlato probatorio y ese requisito debe ser encarado en el ofrecimiento de prueba con las particularidades probatorias del juicio de consumo.

En los procesos de consumo, en razón del solidarismo probatorio y el principio de búsqueda de la verdad objetiva, se aplican las cargas dinámicas de la prueba por la cual aquella parte que esté en mejores condiciones, o a veces las únicas condiciones, de aportar algún elemento de prueba pueda ser instada a hacerlo, generando la conducta contraria posibilidades desventajosas para su suerte en el litigio.

En estos temas, donde existen etapas extrajudiciales de reclamo como la instancia ante el propio proveedor o la reclamación administrativa, puede preconstituirse prueba que puede resultar de importancia para la causa judicial. Esto no es un aspecto menor, ya que estos reclamos pueden servir para reunir documentaciones o acreditar posiciones jurídicas o actos propios de las partes en sede privada o administrativa.

El proceso de consumo presenta características particulares en cuanto a la carga de la prueba, desde que contiene previsiones y principios que obligan al proveedor a acreditar que ha cumplido sus deberes legales, un sistema de admisión de prueba indiciaria y de presunciones que corresponde al consumidor desvirtuar en juicio, y un sistema especial de responsabilidad por daños que se distingue del régimen general a la hora de la prueba.

A su vez, pueden admitirse medios de prueba atípicos en los litigios de consumo, como también considerarse de una forma especial los sistemas tradicionales.

Es necesario conocer el momento en que debe aportarse la prueba documental o instrumental, y la utilización de otros soportes resultantes de la evolución tecnológica. El juzgado puede compeler a la parte que tenga en poder documentación determinante a aportarlo a la causa, constituyendo presunción en su contra la negativa o reticencia. Para el supuesto de la documental en poder de terceros, en virtud de no resultar parte en el juicio, existe la posibilidad de oposición fundada.

La prueba de informes es un medio para aportar al proceso prueba documental o instrumental que se halla en poder de terceros. Su finalidad es incorporar a los autos, datos de una entidad pública

52. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala A, 31/03/2004, “D., C. c. Video Cable Comunicación S.A. y otro”, La Ley 2004-C, p.634.

o privada que no sea parte en el juicio, y que sirvan para comprobar afirmaciones relativas a hechos controvertidos. Se aporta por quien representa a la entidad y siempre que el conocimiento de tales datos no tenga un carácter personal.

La prueba testimonial en estos juicios puede utilizarse para corroborar o completar lo que se acredita por otros medios probatorios, y debe sobrepasar las limitaciones del parentesco para permitir que integrantes del grupo familiar o social de el/los consumidores afectados declaren lo que han percibido por sus sentidos.

La prueba pericial es, en principio, el medio más idóneo para aclarar cuestiones de una especialidad técnica ajena al conocimiento judicial. Esta se produce a través del perito, que es un sujeto ajeno a las partes, con conocimientos técnicos de los que carece el juez o, por lo menos, no está obligado a conocer, ya que su deber se circunscribe al conocimiento del derecho. Se trata de un auxiliar del órgano judicial, con conocimientos especiales en alguna ciencia, arte, industria o actividad técnica especializada. La fuerza de estos dictámenes dependerá de su seriedad y solidez científica, de la cual solo el juez podrá apartarse cuando claramente aparezcan desvirtuadas por otras evidencias.

El reconocimiento judicial puede ofrecer al juzgador un plus de convicción, al constatar por sí mismo aspectos de relevancia para la resolución del proceso, pudiendo de este modo dictar la sentencia con un conocimiento directo que le confiera mayor convicción. La inmediatez del magistrado con las circunstancias del litigio puede ser necesaria que muchas veces se materialice de acuerdo con las características de la cuestión con la presencia del magistrado o quien este designe de su personal en el lugar de los hechos o conociendo las características de las cosas objeto del litigio o las condiciones en que se encuentran.

La valoración de la prueba rendida en una causa no puede prescindir de los principios in dubio pro consumidor y de aplicación de la norma o interpretación mas favorable al consumidor.

REFERENCIAS

- Arazí, Roland. *Prueba pericial preponderante*, disponible al 03/02/2021 en <http://fundesiblog.blogspot.com.ar/2014/08/prueba-pericial-preponderante.html>
- Balbín, Carlos F. *Código Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires*. Buenos Aires: Ed. Lexis Nexis – Abeledo Perrot, 2003.
- Barocelli, Sergio Sebastián, Arias Cau, Esteban Javier. *Necesaria acreditación de una relación de consumo para los daños punitivos*. En LL, (05/09/2014).
- Bielli, Gastón E. y Ordoñez Carlos J. “El proveedor de servicios financieros digitales y el Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo para el Ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Cuestiones a considerar en materia de probática electrónica” *ADLA* (2021-5).

- Bielli, Gastón. “Los mensajes de WhatsApp y su acreditación en el proceso civil”. *La Ley* (29/10/2018).
- Buitrago Santiago “Actualidad en Derecho Civil”, *La Ley*, On Line. Cita on line AR/DOC/6233/2013.
- Contrera, Gabriel Alejandro “El deber de información en las relaciones de consumo según la Justicia de Neuquén”, *LL Patagonia* (diciembre 2014).
- Cámara de Apelaciones Contencioso, Administrativo y Tributario. Causa Nro.: Nº65. Autos: Barros Ángel c/ GCBA Sala I. Del voto de Dr. Esteban Centanaro con adhesión de Dr. Carlos F. Balbín. (Dr. Horacio G. Corti por sus fundamentos), 13-08-2005. Sentencia 234.
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala D, 10/11/2010, “Plan Rombo S.A. de ahorro para fines determinados c. García Claudio Esteban” DJ 2011-04, p. 85.
- CSJN, Fallos: 318:2555.
- Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y Minas Nro. 13 de Mendoza, 21/1272009, “Maldonado, Juan Carlos c. Faingold, Marcos Blas y otros”, *LL Gran Cuyo* (abril 2010): 292.
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala B, 23/02/1999, “Banco de Galicia y Buenos Aires c. L. H., P. M. y otros”, *La Ley* 1999-E, p. 717.
- Cámara de Apelaciones Contencioso, Administrativo y Tributario. Causa Nro.: 2636-0 Autos: “Coto Centro Integral de Comercialización S.A. c/ GCBA s/ Otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones”, 26/03/2010, Sala II. Del voto de Dr. Esteban Centanaro con adhesión de Dra. Nélide M. Daniele. Sentencia Nro. 16. Fuente: Juristeca. Base de datos jurisprudenciales del Consejo de la Magistratura de la CABA.
- Cámara de Apelaciones CAyT. Sala II. Causa Nro.: 32194-2016-0 “Cencosud S.A. c/ GCBA”, del voto de Dra. Mariana Díaz con adhesión de Dr. Esteban Centanaro y Dr. Carlos F. Balbín. 13-11-2018. Sentencia Nro. 118.
<http://juristeca.jusbaires.gov.ar/> Código fallo 37910. Código sumario 63019.
- Cámara de Apelaciones CAyT. Sala I. Causa Nro.: D2181-2014-0, “Medicus SA c/ GCBA” Sala I. Del voto de Dr. Carlos F. Balbín con adhesión de Dra. Mariana Díaz y Dra. Fabiana Schafrik. 08-11-2018. Sentencia N° 274.
<http://juristeca.jusbaires.gov.ar/> Código fallo 37352. Código sumario 62128.

- Cámara de Apelaciones CAyT. Sala II. Causa Nro.: 890-2016-0, “Automóvil Club Argentino c/ Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA)”, del voto de Dra. Mariana Díaz con adhesión de Dr. Carlos F. Balbín y Dr. Esteban Centanaro. 12-07-2018. Sentencia Nro. 83.
<http://juristeca.jusbaires.gov.ar/> Código fallo 37104. Código sumario 62688.
- Cámara de Apelaciones CAyT. Sala III. Causa Nro.: 3090-0 “HSBC Bank Argentina SA c/ GCBA”, del voto de Dra. Gabriela Seijas con adhesión de Dr. Hugo R. Zuleta y Dr. Esteban Centanaro. 05-03-2018.
<http://juristeca.jusbaires.gov.ar/> Código fallo 35236. Código sumario 58277.
- Cámara de Apelaciones Contencioso, Administrativo y Tributario. Causa Nro.: 33685-2 “Vieites Gabriela V. c. GCBA”, Sala I, del voto de Dra. Inés M. Weinberg de Roca, Dr. Carlos F. Balbín, Dr. Horacio G. Corti 29-05-2012. Sentencia Nro. 210.
- Cámara Nacional en lo Contencioso Administrativo Federal. sala V.09/10/1996 “Amoblamientos Gold S.R.L. C/ Sec. de Com. e Inv. S/ Disp. DNCI N° 799/96”, disponible al 28 de mayo de 2021 en <http://www.proconsumer.org.ar/index.php/component/content/article/80-proconsumer/184-art-10>
- Cámara de Apelaciones Contencioso, Administrativo y Tributario. Causa Nro.: 2985 “Tecnología Médica S.A. c/ Instituto Municipal de Obra Social (IMOS)” Sala II. 24/05/2005, del voto de Dra. Nélica M. Daniele con adhesión de Dr. Eduardo A. Russo. (Dr. Esteban Centanaro en disidencia parcial de fundamentos) Sentencia Nro. 25. Fuente: Juristeca. Base de datos jurisprudenciales del Consejo de la Magistratura de la CABA.
- Cámara de Apelaciones Contencioso, Administrativo y Tributario. Causa Nro.: 5148-0 “Brítez Margarita c/ GCBA” Sala II. Del voto por sus fundamentos de Dr. Esteban Centanaro 28-02-2007. Sentencia Nro. 172. Fuente: Juristeca. Base de datos jurisprudenciales del Consejo de la Magistratura de la CABA.
- Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Común de Concepción, 19/05/1983, “Martín, Carlos E. v. Amante, José” La Ley On Line cita 2/39832.
- Cámara de Apelaciones del Trabajo de Concepción, 19/05/1983, “Marín, Carlos E. v. Amante, José” La Ley On line cita 2/43516.
- Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Posadas, sala II, 15/02/1999, “Viera, Paulo y otro c. Benítez, Basilio M” La Ley 2000-A , p. 575.
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala B, 18/7/2003, “Colombo, H. v. Swiss Medical S.A “, Lexis Nexis Online, doc. 1/5514424.

- Cámara de Apelaciones Contencioso, Administrativo y Tributario, sala 2 “Interplan SA de Ahorro para fines determinados c/ GCBA s/ Otras causas con tramite directo ante la Cámara de Apelaciones”, 26/03/2008, del voto por ampliación de fundamentos de Dr. Esteban Centanaro, sentencia Nro. 292. Fuente: Juristeca. Base de datos del Consejo de la Magistratura de la CABA.
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala A, 31/03/2004, “D., C. c. Video Cable Comunicación S.A. y otro”, La Ley 2004-C, p. 634.
- Cámara de Apelaciones CAyT. Sala III. Causa Nro.: D1257-2015-0 “Banco Ciudad de Buenos Aires c/ GCBA”, del voto de Dr. Hugo R. Zuleta con adhesión de Dr. Esteban Centanaro. 07-09-2018.
<http://juristeca.jusbaires.gov.ar/> Código fallo 37068. Código sumario 61569.
- Contrera, Gabriel Alejandro “El deber de información en las relaciones de consumo según la Justicia de Neuquén”, *LL Patagonia* (diciembre 2014).
- Fenik, Marcelo, “Alcances de la inversión de la carga de la prueba en la relación de consumo. Una vuelta al sentido común”, *La Ley*, Suplemento de Doctrina Judicial Procesal (septiembre 2011) 06/09/2011.
- Frick Pablo D. “¿Riesgo empresario vs. Riesgo consumidor?: la carga de la prueba en el proceso judicial sobre relaciones de consumo”, *El Dial*, Suplemento de Derecho del Consumidor del 3/05/2007 disponible en https://www.eldial.com/nuevo/suple-empresarial_ant2.asp?mes=5&anio=2007
- Gozaini, Osvaldo Alfredo. *Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Comentado y Anotado*. 3ra. Edición Actualizada. *La Ley*, Buenos Aires, (201).
- Gozaini, Osvaldo Alfredo. *Derecho Procesal Constitucional. Protección procesal del usuario y del consumidor*. Santa Fe: Rubinzal Culzoni, 2005.
- Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y Minas Nro. 13 de Mendoza, 21/12/2009, “Maldonado, Juan Carlos c. Faingold, Marcos Blas y otros”, *LL Gran Cuyo* (abril 2010): 292.
- Leguisamón, Héctor E., “Los adelantos tecnológicos y los problemas en la preconstitución de prueba y producción de prueba anticipada”, *XXV Congreso Nacional de Derecho Procesal*. Buenos Aires: 2009.
- Lorenzetti, Ricardo, *Consumidores*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni, 2ª ed., 2009.
- Morello, Augusto Mario, “Hacia una visión solidarista de la carga de la prueba (La cooperación al órgano, sin refugiarse en el solo interés de la parte)”, *ED* 132-953.

- Palacio, Lino Enrique. *Manual de Derecho Procesal Civil*, Tomo I, sexta edición actualizada, Buenos Aires: Abeledo Perrot, 1986.
- Peral, Santiago y Tambussi Carlos. “Reafirmación del daño punitivo como multa civil con finalidad disuasoria y sancionatoria”. *LL* 18/07/2019, 5, cita on line AR/DOC/2013/2019.
- Sanchis Crespo, Carolina, “Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en la Administración de Justicia. Análisis sistemático de la ley 18/2011”, Santa Fe: Ed. Thomson Reuters — Aranzadi, 2012.
- Tambussi Carlos, “Defensa extrajudicial del consumidor en la Argentina”, Revista *LEX* N° 26. año XVIII 2020-II. Universidad Alas Peruanas. Lima. Perú.
<https://doi.org/10.21503/lex.v18i26.2179>
- Tambussi, Carlos Eduardo, *Ley de defensa del consumidor. Comentada. Anotada. Concordada*. Carlos Eduardo Tambussi (dir), Buenos Aires: segunda edición, Editorial Hammurabi, 2018.
- Tambussi Carlos. “Sobre la gravedad de la conducta para aplicar daños punitivos en la Ley de Defensa del Consumidor –Comentario al fallo T.P.B y ot. C. Círculo de Inversores SA y ot. S. Ordinario, de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial,” *ED, Revista de Doctrina y Jurisprudencia* Nro. 14969 Año LVIII.
- Tambussi Carlos, “La teoría de las cargas dinámicas de la prueba en los procesos de consumo”, *Erreius* Revista *Temas de derecho comercial, empresarial y del consumidor*, Año 1, diciembre de (2015).
- Villa, Pedro Sebastián, “El principio de cooperación en el proceso civil actual” *El Dial*, cita: DC17B9.

RECIBIDO: 13/08/2021

APROBADO: 10/11/2021