



—ARTÍCULO—

Cláusulas y prácticas abusivas en los contratos de consumo. Consumidor vulnerable e hipervulnerable

Abusive Clauses and Practices in Consumer Contracts. Vulnerable and Highly Vulnerable Consumers

Recepción: 21/10/2025 | Aprobación: 18/11/2025

Dra. Miriam L. Moralejo Ibañez

Profesora Titular de Obligaciones y Derecho de Daños USAL. Profesora titular de Derecho de las Obligaciones UCALP, Profesora titular de Derecho de la Responsabilidad Civil UCALP. Profesora Asociada Titular de Contratos Parte General, Profesora Asociada Titular de Contratos Parte Especial, Miembro titular del Consejo Académico de la Revista de Derecho Civil editada por Facultad de Ciencias Jurídicas Universidad del Salvador. miriammoralejo@yahoo.com.

Resumen:

Este trabajo invita a reflexionar sobre la relación de consumo y la protección de derechos de consumidores y usuarios, desde un enfoque centrado en la persona. Se destaca la dignidad como fundamento del derecho del consumidor y la responsabilidad frente al daño. Se visibilizan situaciones de vulnerabilidad e hipervulnerabilidad originadas en cláusulas abusivas, desigualdad entre partes y falta de principios protectores que garanticen trato justo y equitativo. Esto impulsa un cambio de paradigma en responsabilidad civil, entendida hoy no solo en su faz resarcitoria, sino también preventiva, especialmente frente a proveedores. Se invita a profundizar el análisis de conflictos y abusos dentro del vínculo negocial.

Palabras clave: relación de consumo; estado de vulnerabilidad de consumidores y usuarios; hipervulnerabilidad; principios protectores insuficientes.

Abstract:

This paper invites reflection on the relationship of consumption and the protection of consumers' and users' rights, from a person-centered approach. Dignity is highlighted as the foundation of Consumer Law and responsibility for harm. Situations of vulnerability and hyper-vulnerability arising from abusive clauses, inequality between parties, and the lack of protective principles that ensure fair and equitable treatment are brought to light. This drives a paradigm shift in civil liability, understood today not only in its compensatory aspect but also in its preventive aspect, especially concerning providers. The paper invites a deeper analysis of conflicts and abuses within the business relationship.

Keywords: consumer relationship; vulnerability of consumers and users; hypervulnerability; insufficient protective principles.

Introducción

La premisa inicial es que toda normativa legal es positiva en cuanto contempla principios tuitivos en pos de mejorar el derecho y calidad de vida de los ciudadanos.

Esta premisa y ya en relación directa con el tema por el que se me convoca y es interpretar nuestro CCCN a diez años de su sanción permite realizar una primera reflexión y es reconocer un cambio de paradigma en cuanto a la responsabilidad civil, tanto en su función preventiva como resarcitoria aplicada sobre la figura del consumidor o usuario.

El nuevo cuerpo legal que incorporan los contratos de consumo en el título III, capítulo 1 plasma la relación de consumo y erigió un concepto de consumidor, concordante con lo esgrimido en la Ley de Defensa al Consumidor 24240 y sus modificatorias.

El artículo 1092 recepitó ese vínculo jurídico entre proveedor y consumidor extendiendo esa tutela no solo sobre el consumidor, sino también sobre sujetos equiparados, estableciendo esa tutela en un alto perfil de protección en el marco del

¿De qué lo protegemos al consumidor?

Cuando hablamos de proteger al consumidor, estamos haciendo referencia a aquellas conductas del proveedor que, en virtud del vínculo jurídico establecido entre ellos, puedan resultar perjudiciales al consumidor o coloquen a este en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

El proveedor debe enmarcar su conducta en un trato equitativo y no discriminatorio frente al consumidor y así también debe evitar prácticas que limitan la libertad del consumidor al contratar.

En este sentido el texto legal lo ha receptado de manera clara en el art. 1097. En ese contexto la realidad nos demuestra otra faceta de ese vínculo en razón de características envolventes del mismo que no se compadecen con la norma, entre las cuales podemos mencionar entre otras: desigualdad técnica en cuanto al conocimiento técnico, desviaciones, desequilibrios prestacionales con respecto a los bienes objeto del enlace jurídico, o sea asimetrías de carácter amplio, cláusulas abusivas que desnaturalizan o restringen la responsabilidad por daños, así como prácticas engañosas.

Con motivo de ello la norma va a ser eficaz en tanto contrarreste el fenómeno de la predisposición contractual, cuando esta desde el punto de vista objetivo pueda limitar la libertad contractual y por otro lado la subjetiva cuando atiende la situación de inferioridad negocial del adherente en modalidades económicas de producción, circulación, comercialización.

Es de resaltar entonces que la incorporación de derechos protectores del consumidor en el CCCN se corresponde al respeto de considerar principios rectores que la sustentan como:

- *In dubio pro consumidor* (arts. 1094 y 1055 CCCN).
- Norma más favorable (arts. 3 LDC).
- Condición más beneficiosa en caso de duda.
- Responsabilidad objetiva y solidaria.
- Buena fe: rectitud y lealtad.
- Preservar el principio de equidad, el cual se incorpora tanto en el CCCN, como en la LDCE.
- Condiciones de trato digno.
- Interpretación de relaciones de consumo y derechos del consumidor.
- Conexidad contractual y su proyección en las relaciones de consumo y situaciones jurídicas abusivas.
- Principio de confianza que se corresponde a una expectativa que surge dentro de una comunidad de comportamiento normal, honesto y cooperativo basado en normas a esa comunidad (art. 1067)
- Principio de transparencia: implica plena accesibilidad de la información a los consumidores acerca de productos o servicios.
- Principio de dignidad en tanto designa no solo el “ser de la persona”. Consolida el respeto de la persona humana como *centralidad*, no solo de su dignidad, sino de su calidad de vida y no como una simple regulación del mercado (8 bis LDC y 1097 CCCN). Otra sustentabilidad, irrenunciabilidad de los derechos.

Conforme a lo antedicho abrimos paso al conflicto o punto neurológico del análisis, el cual es el reconocimiento de una normativa, léase CCCN, concordante con LDC, CN, normas de lealtad comercial, defensa de la competencia, entre otras. El consumidor

como eje troncal del vínculo atendible en la relación de consumo, la desviación de esas obligaciones emergentes del vínculo obligacional, por cláusulas abusivas a nivel contractual y prácticas abusivas tanto en consumo como servicios.

Es evidente que de esta estructura que se lesiona o daña se configura una situación jurídica abusiva que transforma a ese *consumidor* en vulnerable.

La pregunta es: ¿qué se vulnera? ¿Solo las obligaciones emergentes del contrato o también al contrato en esencia? Y la respuesta es que, si es genérica, afecta a todo tipo de contrato y, por ende, esa desnaturalización implica que se desvirtúan los derechos y obligaciones de los contratos. Ejemplo: si fijamos unilateralmente un precio o eximimos la responsabilidad o modificamos un contrato de modo unilateral.

Se deduce entonces que la vulnerabilidad como un estado de la persona es un estado de *riesgo*, una situación permanente o provisoria, individual o colectiva, que fragiliza y debilita a uno de los sujetos de derecho, desequilibrando a la relación jurídica.

La vulnerabilidad es estructural, no es inherente a la persona en sí misma, sino al rol que ella ocupa en la sociedad de consumo. Dicha vulnerabilidad, al ser estructural, implica una presunción *iure et de iure*. Esa vulnerabilidad no se circunscribe solo al rol del consumidor usuario en el mercado, sino que alberga facetas diferentes, socioeconómica, fáctica, psicológica, informativa, ambiental, entre otras.

Existe una figura que es la del consumidor hipervulnerable, no contemplada en el CCCN y sí en el anteproyecto Código del Consumidor, considerando tal a aquellos que sean personas humanas y se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores. Asimismo, podrán ser considerados hipervulnerables las personas jurídicas sin fines de lucro.

Esta redacción quedó manifestada en una resolución de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación (Resolución N.º 139) del 27/5/2020 y en igual sentido el anteproyecto de Código de Defensa del Consumidor en su art. 3.º, aplicándole el principio protector y destacando en la relación de consumo factores como *educación, salud, información, trato equitativo y digno y la seguridad*, los cuales deben ser especialmente garantizados.

El CCCN evidentemente avanzó incorporando y brindando protección a la relación de consumo, en base a artículos de nuestra Constitución Nacional (arts. 42 y 43, párrafo 2), Constitución de la Provincia de Buenos Aires N.º 13133 art. 38, modificada por Ley 15410 del 2022 estableciendo la primera un Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (art. 2 y Resoluciones de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, normas del Mercosur; la Ley 15.410

establecía programas de educación en el consumo; contratos de producción y servicios; acciones legales gratuitas para casos de incumplimientos de derechos).

Así también se han presentado anteproyectos de Código de Defensa del Consumidor incorporando a los consumidores hipervulnerables y sus principios protectorios, estando pendiente de resolver en el CCCN, pero que sería óptimo considerarlo y receptarlo.

Debemos resaltar la función de control judicial a través de los principios de gratuidad, abreviación de plazos y deber de información del proveedor, sin perjuicio del control administrativo, el cual no obsta al judicial. Es decir que el tema de la tutela de los consumidores y usuarios, desde el punto de vista legislativo, se erige sobre una base jerárquica legal que parte de la ley superior: CN, abarcando un esquema normativo protectorio de aquellos derechos cuya transgresión implica una conducta abusiva. Todo ello en el entendimiento de señalar el carácter de orden público en las normas que regulan los derechos del consumidor, los que no pueden ser modificados por la voluntad de las partes, dado que su objetivo es proteger a la parte más débil y salvaguardar principios sociales y económicos de la sociedad.

Conclusiones

En este esquema emerge un eje troncal y protagonista de todo el régimen tuitivo, en sus diversas facetas jurídica, socioeconómica, ambiental, política. Ese eje es el hombre y su conducta en sociedad. La pretensión de su cobijo jurídico recae especialmente en el reconocimiento y revalorización de los derechos subjetivos, enlazados con la dignidad, entendida en un carácter multifacético, pero instituida como fundamento primordial del derecho del consumidor y la pertinente asunción de responsabilidad ante el daño inferido a los mismos.

Las prácticas comerciales avasallan de manera continua e intransigente al consumidor.

Si bien existe un control a resultados del avasallamiento del cual hice alusión, el mismo no resulta suficiente ante el accionar asimétrico del mercado y que, a mi humilde entender, si se quisiera comprender a las herramientas técnico-jurídicas de nuestro régimen jurídico como suficientes, se plantearía la incógnita de su aplicación en tiempo y forma adecuada.

Motiva esta reflexión final seguir explorando los puntos de conflicto de esta relación abusiva en el vínculo negocial proveedor-consumidor para su ampliación protectoria, sin perjuicio de considerar la gran tarea doctrinaria y jurisprudencial llevada a cabo por

juristas y difusión académica, todo ello en pos de lograr un pleno y digno ejercicio de los derechos de los consumidores.

Referencias

Código Civil y Comercial de la Nación (2015). Ley 26.994.

Ley de Defensa del consumidor (1993). Ley Nacional N.º 24.240 y sus modificatorias.

Constitución Nacional Argentina (1994).