



El consumidor hipervulnerable y su incorporación en el Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios

The hypervulnerable consumer and its incorporation into the provincial Code of Implementation of the Rights of Consumers and Users

Mauro Leturia

Procurador, abogado y escribano. Esp. en Docencia Universitaria. Doctorando de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (UNLP). Prof. en grado y posgrado (UNLP). Prof. en grado, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas (UCALP). Prof. en grado de la Universidad del Este. Prof. invitado en la Universidad Complutense de Madrid. Oficial de la Justicia Federal Argentina. Becario Doctoral del Ministerio de Educación de la Nación. Secretario de Extensión y de Investigación, Universidad del Este.

Adrián Gochicoa

Abogado. Auxiliar docente en Contratos Modernos, Tecnicatura de Martillero y Corredor, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (UNLP).

Jeremías García

Estudiante de la carrera de Abogacía de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (UNLP). Ayudante ad honorem en las materias Introducción al Pensamiento Científico y Civil III/Privado III, en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (UNLP).

Fecha de envío: 21 de abril de 2023 | Fecha de aprobación: 2 de junio de 2023

Resumen

El presente escrito tiene como idea fundamental el análisis de la figura del «consumidor hipervulnerable», a propósito de la reciente modificación a la Ley de la provincia de Buenos Aires n.º 13.333, realizada por la Ley 15.410. Ante la existencia de diferentes conceptualizaciones

normativas del consumidor hipervulnerable, se establece una nueva categoría de consumidor que, sobre la base de una situación de vulnerabilidad que impide ejercer sus derechos, justifica una acentuación en la protección de estos.

Palabras claves: consumidor; hipervulnerable; derecho.

Abstract

The present writing has as its fundamental idea the analysis of the figure of the “hypervulnerable consumer”, regarding the recent modification to the law of the Province of Buenos Aires No. 13,333, carried out by Law 15,410. Given the existence of different normative conceptualizations of the “hypervulnerable consumer”, a new category of consumer is established, based on a situation of vulnerability that prevents them from exercising their rights, which justifies an accentuation in their protection.

Keywords: consumers; hypervulnerable; right.

Introducción

El presente escrito tiene como idea fundamental el análisis de la figura del «consumidor hipervulnerable», a propósito de la reciente modificación a la Ley de la provincia de Buenos Aires n.º 13.333, realizada por la Ley 15.410.

En el último tiempo, resulta indudable la extensión, en cuanto al ámbito de aplicación, del régimen de defensa del consumidor en diferentes subsistemas normativos. Así, conforme al art. 3 de la Ley 24.240, «... las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica...».

Dicho artículo permite entender que resulta aplicable este régimen en cualquier supuesto o situación fáctica aún regulada por otras ramas del derecho en cuanto exista un «acto de consumo», una «relación de consumo» entre un «consumidor» y un «proveedor». Así, resulta aplicable, entre otras, en materia de contrato de transporte aéreo¹; también a ciertos títulos abstractos, lo que permite indagar sobre la relación de consumo como causa de la emisión de aquellos a la luz del art. 36

¹ Se pronunciaron en favor de la aplicación del derecho del consumidor por sobre el derecho aeronáutico los casos: «Fortunato, José Claudio c/ American Airlines y otros s/ Pérdida/Daño de equipaje», CN Civ. y Com. I Federal, Sala III, 4/12/2012; «González, María del Carmen c/ Aerolíneas Argentinas», Cám. Civil de Neuquén, Sala III, 17/6/2008; «Línea Aérea Nacional Chile S. A. c/ DNCI», CN Cont. Adm. Fed., Sala I, 29/10/2007; «López Carlos c/ Lloyd Aéreo Boliviano» Cám. Fed. Apel. de Tucumán, 10/9/2004; «Varig Linhas Aéreas S. A. c/ Dirección Nacional de Comercio Interior», CN Apel. Cont. Adm. Fed., Sala I, 26/11/2011; «Proconsumer y Otro c/ LAN Argentina S. A. s/ Sumarísimo», CN Apel. C. Com. Fed., Sala II, 19/10/2012. Entre otros: «Mondelli, Juan Ignacio y otros c/ Aerolíneas Argentinas S. A.», CN Civ. Com. y Fed., Sala I, 1/10/2015, La Ley, cita *online*: AR/JUR/64484/2015, «Córdoba, Hilda y otro c/ Iberia Líneas Aéreas de España S. A. s/ incumplimiento de contrato», CN Civ. Com. y Fed., Sala I, 3/10/2017, aunque rechazó la aplicación del daño punitivo; «Sequeira Wolf, German Ariel c/ United Airlines Inc s/ Sumarísimo», CN Civ. y Com. Fed., Sala I, 27/8/2018, la cual sí aplica daño punitivo.

de la LDC, por ejemplo, en el caso de los denominados «pagaré de consumo»². Por último, puede señalarse su aplicación en el ámbito del derecho laboral³.

En este contexto de expansión jurisprudencial en cuanto a su ámbito de aplicación, resulta necesario analizar el concepto del «consumidor hipervulnerable», también como una manifestación de dicha expansión. Así las cosas, si bien en sí la relación de consumo (ese vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario (arts. 3 de la Ley 24.240 y 1092 del C. C. y C.) supone la existencia de una desigualdad estructural entre el consumidor/usuario y quien es proveedor, podría entenderse la existencia de un supuesto de vulnerabilidad agravada o de hipervulnerabilidad del consumidor, en virtud de contingencias sociales, económicas, culturales, entre otras.

En consecuencia, como puede apreciarse, a diferencia de la situación y efectos previstos en el artículo citado (integración normativa del régimen de defensa de consumo con normativa que regula la actividad del proveedor), el concepto de hipervulnerabilidad del consumidor permite una integración normativa complementaria con normativa tuitiva aplicable a ese consumidor como resultado de su vulnerabilidad.

Por tanto, para comprender el concepto del consumidor hipervulnerable, como punto inicial, debemos centrarnos en el consumidor/usuario.

1. El consumidor como consumidor hipervulnerable

Como punto de partida para el análisis de esta tipología o categoría de consumidor en particular, debe señalarse que supone la previa verificación de la existencia de una relación de consumo, en cuyos extremos se configuran el consumidor y el proveedor.

Cuando hablamos de consumidor, hablamos de una persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Se equipara a quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social (arts. 1 de la Ley 24.240 y 1092 del C. C. y C.).

Debe señalarse que, para la aplicación de este régimen protectorio, basta que se configuren estos extremos, que exista un acto de consumo que permita calificar a las personas intervinientes como «consumidor» y como «proveedor», respectivamente. Está implícito en el acto de consumo esta desigualdad estructural entre quien a la postre es consumidor y quien es proveedor, e implí-

² En SCBA: «Cuevas, Eduardo Alberto c/ Salcedo, Alejandro René s/ Cobro ejecutivo», «Crédito para todos S. A. c/ Estanga, Pablo Marcelo s/ Cobro ejecutivo». «Asociación Mutual Asís contra Cubilla, María Ester s/ Cobro ejecutivo».

³ «Oviedo Silguero Alba Ramon c/ Omint A.R.T. S. A. s/ accidente de trabajo – acción especial; (M. J. A. c/ Membrana Alumantec S.R.L. y otro/a s/ despido»; «Benítez Betsabé c/ Galeno ART S. A.»).

citamente la relación de consumo como relación jurídica se estructura sobre la base desigual con las características señaladas.

Cuando hablamos de «consumidores hipervulnerables», como punto de partida para su conceptualización, tomaremos el texto normativo vigente a nivel nacional. La Resolución 139/2020 dictada por la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo de la Nación contiene un concepto genérico en su artículo 1, donde señala que, a los fines de lo previsto en el artículo 1.º de la Ley n.º 24.240, se consideran consumidores hipervulnerables a:

... aquellos consumidores que sean personas humanas y que 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 consumidores hipervulnerables las personas jurídicas sin fines de lucro que orienten sus objetos sociales a los colectivos comprendidos en el presente artículo.

En primera medida, puede plantearse la discusión sobre si estamos en presencia de una modificación del concepto de consumidor, y en este caso si implica un perjuicio concreto para el resto de los consumidores (que no sean considerados como hipervulnerables) que se traduzca en una menor protección (no solo desde lo formal, ya que implica una trasgresión a lo dispuesto por el art. 99 inc. 2 y 3 de la C. N). O bien si resulta ser, como entendemos, una nueva categoría de consumidor, y, en este caso, debe analizarse cuál sería la justificación para una protección de índole más intensa.

En este sentido, Vázquez Ferreyra (2020) señala que «... en la figura del subconsumidor la vulnerabilidad estándar (estructural), confluye con otra, coyuntural, que lo torna más frágil en las relaciones de consumo y obliga a potenciar los mecanismos protectorios...» (p. 2).

En un segundo lugar, pueden distinguirse en la definición características que son propias de la persona del consumidor (edad, género, estado físico o mental) y características que se refieren a su situación (circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales). No obstante, en todos los casos en concreto, deben provocar especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores.

Como supuestos referidos a características que son propias de la persona del consumidor, el art. 2 de la resolución contempla, entre otras causas de hipervulnerabilidad, los reclamos que involucren derechos o intereses de niños, niñas y adolescentes, el ser personas pertenecientes al colectivo LGBT+ (lesbianas, gays, bisexuales y transgénero), el ser mayores de 70 años, y el ser personas con discapacidad conforme certificado que así lo acredite.

Como supuestos referidos a su situación, el art. 2 de la resolución refiere a la condición de persona migrante o turista, la pertenencia a comunidades de pueblos originarios, ruralidad, la residencia en barrios populares conforme a la Ley n.º 27.453, y situaciones de vulnerabilidad socioeconómica acreditada (ser jubilado/a o pensionado/a o trabajador/a en relación de dependencia que perciba una remuneración bruta menor o igual a DOS (2) salarios mínimos vitales y móviles;

ser monotributista inscripto en una categoría cuyo ingreso anual mensualizado no supere en DOS (2) veces el salario mínimo vital y móvil; ser beneficiario/a de una pensión no contributiva y percibir ingresos mensuales brutos no superiores a DOS (2) veces el salario mínimo vital y móvil; ser beneficiario/a de la Asignación por Embarazo para Protección Social o la Asignación Universal por Hijo para Protección Social; estar inscripto/a en el régimen de monotributo social; estar incorporado/a en el Régimen Especial de Seguridad Social para empleados del servicio doméstico (Ley 26.844); estar percibiendo el seguro de desempleo; ser titular de una Pensión Vitalicia a Veteranos de Guerra del Atlántico Sur, Ley 23.848).

Por último, se contempla la posibilidad de considerar como tal a *las personas jurídicas sin fines de lucro que orienten sus objetos sociales a los colectivos* anteriormente referenciados. Señala Frustagli (2016) que se trata de un concepto amplio, abierto y movable, ya que:

...esa hipervulnerabilidad no se trata de una categoría *per se* o permanente, sino de la existencia de condiciones específicas que se manifiestan en un determinado tiempo y lugar, y amplían la vulnerabilidad de ciertos grupos en su rol como consumidores. (p. 4)

En cuanto a los fundamentos de esta categoría particular de consumidor, entre los que se pueden mencionar, en la resolución se citan la manda constitucional del art. 75 inc. 23 que impone *la necesidad de promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por la misma y por los Tratados Internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños y las niñas, las mujeres, los adultos mayores y las personas con discapacidad. Además, se invocan las consecuencias en el marco de las relaciones de consumo que ha provocado la emergencia sanitaria declarada mediante el Decreto n.º 260 de fecha 12 de marzo de 2020 como consecuencia del covid-19.*

Como consecuencia de esto, se indica que *es necesario dar un tratamiento especializado y expedito a todos aquellos reclamos que sean presentados o involucren a consumidores hipervulnerables y que atendiendo a estos fines, corresponde brindar a los consumidores hipervulnerables una atención prioritaria que se materializa con la implementación de estrategias dinámicas, personalizadas y ágiles que permitan una adecuada composición de los conflictos según las necesidades de cada caso.*

Someramente, debe indicarse que la conceptualización normativa del «consumidor hipervulnerable» fue planteada en diferentes proyectos de reforma de la Ley 24.240.

Así, en el Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor, elevado el 6 de diciembre de 2018 ante las autoridades del Ministerio de Producción y Trabajo y del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (ambos de la Nación), en su art. 3, se lo conceptualiza señalando que «... el principio de protección del consumidor se acentúa tratándose de colectivos sociales hipervulnerables. En tales supuestos, en el marco de la relación de consumo, la educación, la salud, la información, el trato equitativo y digno y la seguridad deben ser especialmente garantizados...», sin definirse cuáles son los *colectivos sociales hipervulnerables*⁴.

⁴ Este fue realizado en el marco provisto por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor del Ministerio de la Producción y Trabajo, como también del Programa Justicia 2020 del Ministerio de Justicia

Por su parte, el Proyecto de Código de Defensa del Consumidor, presentado por el diputado Cornejo en el año 2020⁵, señala que *el principio de protección del consumidor se acentúa frente a colectivos sociales con hipervulnerabilidad. Son consumidores hipervulnerables aquellas personas humanas que, además de su vulnerabilidad estructural en el mercado, se encuentran también en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, salud, o por otras circunstancias sociales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores. En tales supuestos, y en el marco de la relación de consumo, la educación, la salud, la información, el trato equitativo y digno y la seguridad deben ser especialmente garantizados*. Similar conceptualización se realiza en el proyecto de ley denominado Código de Defensa de las y los Consumidores, presentado por la diputada nacional María Liliana Schwindt⁶.

Por último, el proyecto de Código de Protección de las y los Consumidores y Usuarios de la Nación, presentado por el diputado José L. Ramón⁷, en el art. 5, señala que:

... son consumidoras o consumidores con vulnerabilidad agravada las personas humanas, o la colectividad de ellas, que, por razones personales o sociales, circunstanciales o permanentes, enfrenten particulares dificultades para ejercer y gozar con plenitud los derechos reconocidos en este Código y las normas que lo integran y complementan. La vulnerabilidad agravada se presume cuando se trate de niños, niñas o adolescentes; mujeres; personas que pertenezcan a cualquier grupo minoritario del espectro de la identidad de género o diversidad sexual; minorías étnicas; adultos mayores; personas enfermas o con discapacidad; personas en situación de vulnerabilidad socio-económica; entre otras posibles situaciones...

Puede observarse que, en los recientes proyectos, sí se explicitan situaciones que se consideran que configuran una vulnerabilidad agravada y no se contempla a las personas jurídicas que representan esos colectivos como consumidores hipervulnerables.

2. El consumidor hipervulnerable en el ámbito del Mercosur

Además de la normativa vigente a nivel nacional, en el ámbito del Mercosur se dictó la Resolución MERCOSUR/GMC/RES 11/21 (esta resolución deberá ser incorporada al ordenamiento jurídico de los Estados partes antes del 15/1/2022). En ella se considera como consumidores en situación de hipervulnerabilidad a:

y Derechos Humanos de la Nación, por la Comisión de Reforma de la Ley de Defensa del Consumidor, integrada por Carlos Alfredo HERNÁNDEZ —quien se desempeñó también como coordinador—, Gabriel Alejandro STIGLITZ, Fernando BLANCO MUIÑO, María Eugenia D'ARCHIVIO, María Belén JAPAZE, Leonardo LEPÍSCOPO, Federico Alejandro OSSOLA, Sebastián PICASSO, Cósimo Gonzalo SOZZO, Carlos Eduardo TAMBUSI, Roberto VÁZQUEZ FERREYRA y Javier Hernán WAJNTRAUB. En el año 2019, el proyecto fue presentado nuevamente por exp. S-2576/19.

⁵ Expediente 3143-D-2020 denominado ProyectoCornejo.

⁶ Expediente 5156-D-2020 denominado ProyectoFDT.

⁷ Expediente 1898-d-2021.

... las personas físicas con vulnerabilidad agravada, desfavorecidas o en desventaja en razón de su edad, estado físico o mental, o circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores en el acto concreto de consumo que realicen... (art. 1).

Se establecen entre las posibles causales de hipervulnerabilidad la edad (ser niño/a o adolescente, o ser una persona mayor), la discapacidad, la condición de migrante, turista, el pertenecer a comunidades indígenas, pueblos originarios, y el encontrarse en situación de vulnerabilidad socioeconómica o tener problemas graves de salud.

No menciona cuestiones referidas a la identidad de género, pero sí contempla la pertenencia a una familia monoparental a cargo de hijas/os menores de edad o con discapacidad. Tampoco se considera la posibilidad de conceptualizar a personas jurídicas como hipervulnerables.

3. La situación en la provincia de Buenos Aires

Resulta necesario hacer referencia a la adopción de esta categoría en ese ámbito provincial. Por un lado, en la provincia de Buenos Aires, mediante la Resolución 36/2021, se adhiere expresamente a la resolución 139/2020 dictada por la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo de la Nación. Entre los fundamentos, se señala que el art. 36 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece que la provincia promoverá la eliminación de los obstáculos económicos, sociales o de cualquier otra naturaleza, que afecten o impidan el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales. A tal fin, reconoce derechos sociales a la familia, la niñez, la juventud, la mujer, las personas con discapacidades, la tercera edad, los indígenas y los veteranos de guerra.

Por el art. 38, se establece que los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz.

A su vez, la Ley Provincial n.º 13.133 establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario conforme al art. 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, y tiene por objeto establecer las reglas de las políticas públicas y los mecanismos administrativos y judiciales para la efectiva implementación de los derechos de los consumidores y usuarios.

Recientemente, con fecha del 10/1/2023, se sancionó la Ley 15.410 por la cual se modifica la Ley Provincial 13.133. En su art. 1, se modifica el art. 2 de Ley 13.133, estableciéndose que:

Las medidas de protección al consumidor se deberán aplicar en beneficio de todos los sectores de la población y acentuarse respecto de los consumidores hipervulnerables que pertenezcan a colectivos sociales afectados por causales de vulnerabilidad agravada, desfavorecidos o en desventaja, tales como las niñas, niños y adolescentes, adultos mayores, personas enfermas o con discapacidad, entre otros, que se vean afectadas por circunstancias que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores...

De tal manera que se conceptualiza a los *consumidores hipervulnerables* como aquellos *que pertenezcan a colectivos sociales afectados por causales de vulnerabilidad agravada, desfavorecidos o en desventaja*. En este sentido, se señalan *las niñas, niños y adolescentes, adultos mayores, personas enfermas o con discapacidad, entre otros*.

En forma similar que la Resolución MERCOSUR/GMC/RES 11/21 del Mercosur y a La Resolución 139/2020 dictada por la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo de la Nación, se condiciona estos supuestos de vulnerabilidad agravada a que *se vean afectadas por circunstancias que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores*.

Se establece que la acción gubernamental de protección a los consumidores y usuarios tendrá, entre otros objetivos, el de políticas *de inclusión y mayor protección en favor de los colectivos de consumidores hipervulnerables* (art. 2 de la Ley 15.410). A su vez, se incorpora el art. 73 bis a la Ley 13.133, por el cual se prevé el duplicar las sanciones previstas en el art. 73 incisos b), d) y e), si las circunstancias particulares del caso así lo ameritan, cuando, al verificarse la existencia de infracción, se constata además que ella fue cometida en contra de un consumidor hipervulnerable, o colectivo de consumidores hipervulnerables (art. 3 de la Ley 15.410). En este sentido, el nuevo art. 73 de la Ley 13.133 establece las siguientes sanciones: a) apercibimiento; b) multa equivalente a una suma comprendida en la escala de 0,5 a 5000 salarios mínimos vitales y móviles; c) decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción; d) clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta sesenta (60) días, excepto en los casos en que se trate de servicios públicos sujetos a la competencia de entes reguladores u otros organismos de control; e) suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado; f) La pérdida de concesiones, permiso, habilitación, licencia, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

4. Integración normativa

La hipervulnerabilidad del consumidor se constituye en un nexo de integración normativa. Como se indicó, el artículo 3 de la Ley 24.240 permite la aplicación del régimen de defensa del consumidor/usuario aun cuando la actividad del proveedor esté regulada específicamente por otra normativa. Ello implica la integración normativa del régimen de defensa de consumo con el régimen jurídico aplicable al proveedor.

La conceptualización de consumidor hipervulnerable permite también la integración con aquella normativa que resulte aplicable al consumidor en virtud de su vulnerabilidad.

En particular, debe hacerse referencia a la protección de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y a la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, entre otras.

De esta manera, normativamente, se refuerza la integración de este régimen, conforme lo establece el art. 1 del C. C. y C., por el cual se señala que «... los casos que este Código rige deben ser resueltos según las leyes que resulten aplicables, conforme con la Constitución Nacional y los tratados de derechos humanos en los que la República sea parte...».

A efectos de graficar esta integración normativa en la jurisprudencia, se puede citar la causa «Reimondi, José Antonio c/ Banco Nación Argentina s/ Ley de Defensa del consumidor» (27/5/2021)⁸. Allí se consideró al actor un sujeto particularmente vulnerable en virtud de su edad (66 años) y por revestir la condición de discapacitado, por lo que le corresponde una especial tutela en razón de la Convención Interamericana sobre Derechos de las Personas Adultas Mayoras, la cual reconoce la existencia de una brecha digital generacional. Bajo este marco normativo, se entendió que el actor, veterano de guerra, adulto mayor y discapacitado, debe ser considerado, a los fines del art. 1 de la Ley 24.240, un consumidor hipervulnerable por el caso de estafa bancaria sufrida.

En similar sentido, en «Suárez Daniel Ricardo c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ nulidad»⁹, al tener el actor 68 años, se aplicó conforme la Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio, la particular protección de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (Ley 27.360). Se señaló que el objeto de la Convención es promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.

Conclusiones

A modo de cierre, interesa resaltar que, ante la existencia de diferentes conceptualizaciones normativas del consumidor hipervulnerable, se establece una nueva categoría de consumidor que, sobre la base de una situación de vulnerabilidad que impide ejercer sus derechos, justifica una acentuación en la protección de estos.

Esta acentuación en la protección del consumidor se realiza mediante la posibilidad de aplicar, además del régimen de defensa del consumidor, la normativa que establece una protección particular referida a la vulnerabilidad de ese consumidor.

Por último, con la modificación realizada a la Ley 13.133, en el ámbito de la provincia de Buenos Aires, se prevé el duplicar las sanciones previstas en dicha ley cuando se está frente a un consumidor hipervulnerable.

⁸ Expediente n.º FBB 10716/2020/1/CA1, caratulado: «Inc. Apelación... en autos: “REIMONDI, José Antonio c/ Banco Nación Argentina s/ Ley de Defensa del consumidor”. Sala I de la Cám. Fed. de Apelaciones de Bahía Blanca».

⁹ Expediente n.º 36125-2020, «Suárez Daniel Ricardo c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ nulidad», Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N.º 19 de La Plata (Buenos Aires), 14/2/2022.

Referencias

- Expediente n.º FBB 10716/2020/1/CA1, caratulado: «Inc. Apelación... en autos: “REIMONDI, José Antonio c/ Banco Nación Argentina s/ Ley de Defensa del consumidor”. Sala I de la Cám. Fed. de Apelaciones de Bahía Blanca».
- Expediente n.º 36125–2020, «Suárez Daniel Ricardo c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ nulidad», Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N.º 19 de La Plata (Buenos Aires), 14/2/2022.
- Frustagli, S. A. (noviembre de 2016). La tutela del consumidor hipervulnerable en el derecho argentino. *Revista de Derecho del Consumidor*, tercera época, n.º 1. IJ-CCLI-396.
- Ley 13.133 sobre derechos del usuario, asociaciones de consumidores, políticas públicas, defensa de la competencia. Fecha de sanción 27 de noviembre de 2003. Publicada en el Boletín Provincial del 5 de enero de 2004.
- Ley 15.410 sobre modificación del artículo 2.º de la Ley n.º 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios. 15 de diciembre de 2022.
- Ley 24.240 sobre defensa del consumidor. Régimen legal. Fecha de sanción 22 de septiembre de 1993. Publicada en el Boletín Nacional del 15 de octubre de 1993.
- Ley 26.994. Código Civil y Comercial de la Nación.
- Proyecto de Código de Defensa del Consumidor (2020). Expediente 3143-D-2020 denominado Proyecto Cornejo. Proyecto de Código de Protección de las y los Consumidores y Usuarios de la Nación (2021). Expediente 1898-d-2021.
- Resolución 139/2020 sobre Consumidores Hipervulnerables. Secretaría de Comercio Interior. Fecha de sanción 27 de mayo de 2020. Publicada en el Boletín Nacional del 28 de mayo de 2020.
- Resolución MERCOSUR/GMC/RES. N.º 11/21 sobre protección al consumidor hipervulnerable.
- Vázquez Ferreyra, R. (2020). Una nueva categoría de consumidores en situación de vulnerabilidad agravada. *LA LEY* 16/6/2020, 1, cita *online*: AR/DOC/2029/2020.