
IMPLICANCIAS DEL PLURALISMO JURÍDICO EN EL ÁMBITO DEL DERECHO PRIVADO (ESPECIAL REFERENCIA A LAS NORMAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR)

SANDRA ANALÍA FRUSTAGLI**
UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO

1. El plurijuridismo: panorama general

La complejidad del mundo jurídico actual ha reavivado, desde una nueva perspectiva, el debate entre monojuridismo – plurijuridismo. Con este último término se hace referencia a un fenómeno que se caracteriza por la coexistencia de normas de distinto origen, aplicables al mismo supuesto fáctico, en un mismo territorio o ámbito social¹. Tradicionalmente, la problemática ha sido estudiada por disciplinas tales como la Sociología del Derecho, la Antropología Jurídica y la Teoría General del Derecho, pero no siempre se han analizado sus proyecciones respecto de la praxis jurídica. En cierta medida, el tema conmueve el concepto tradicional de Derecho – centrado en la asimilación del ordenamiento jurídico con el Derecho Positivo- desde que puede derivar en la admisión de la existencia paralela

** Investigadora de la Carrera del Investigador Científico de la Universidad Nacional de Rosario, email sandraanalía.f@hotmail.com

¹ FACCHI, Alessandra., “Los derechos en la Europa multicultural. Pluralismo normativo e inmigración”, La Ley, Bs. As., 2005, pág. 29 y ss.

de un derecho de creación social², poniendo en crisis el monopolio del Estado en la creación del Derecho.

En la presentación del 8º Congreso de la Asociación Internacional de Metodología Jurídica, dedicado al análisis del “plurijuridismo”, se señalaba que el fenómeno podía ser entendido en dos sentidos: 1) como “*polisistemia simultánea*”, para referir al choque de numerosos sistemas jurídicos en un mismo lugar y en un mismo tiempo, y, 2) como “*pluralismo jurídico*”, perspectiva que considera la existencia simultánea, en el seno de un mismo orden jurídico, de sistemas jurídicos diferentes aplicables a situaciones idénticas, como así también la coexistencia de órdenes jurídicos distintos que establecen, o no, relaciones de derecho entre ellos³. En nuestra opinión, esta última noción permitiría abarcar también aquellos casos en los cuales la coexistencia se presenta entre subsistemas o microsistemas de un mismo orden jurídico que demandan operatividad ante supuestos fácticos idénticos.

Además, como bien se ha puesto de relieve, las situaciones de plurijuridismo aparecen vinculadas, en gran medida, a problemas de fuentes del Derecho⁴, tanto sea desde su perspectiva formal cuanto material⁵.

A pesar de no tratarse de un fenómeno novedoso⁶, el tema ha cobrado nueva vigencia en la ciencia jurídica por diversas causas, entre las

² Ver al respecto las reflexiones de KRAWIETZ, Werner., “El concepto sociológico del Derecho”, “Doxa”, N° 5, pág. 259 y 267 y ss., consultada en http://www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/12471730982570739687891/cuaderno5/Doxa5_17.pdf

³ El Congreso fue realizado en Aix-en-Provence (Francia) entre el 4 y al 6 de septiembre de 2003, consultar <http://www.aimj.u-3mrs.fr/page/congres.htm>

⁴ NICOLAU, Noemí., “El derecho contractual frente al plurijuridismo, la integración y la globalización”, en *El Derecho Privado ante la internacionalidad, la integración y la globalización*, AA. VV., dirigida por Atilio ALTERINI y Noemí NICOLAU, coordinada por Carlos Hernández, La Ley, 2005, pág. 424.

⁵ Acerca de la problemática actual de las fuentes del Derecho p.v. CIURO CALDANI, Miguel Ángel, “Las fuentes de las normas en el tiempo actual”, doc. Lexis N° 0003/007276.

⁶ Una visión histórica de las relaciones entre monojuridicidad y plurijuridicidad p.v. en CIURO CALDANI, Miguel Ángel, “La comprensión del plurijuridismo y el monojuridismo en una nueva era”, en LL 2006-C-1246.

cuales destacan: la globalización económica que lleva a la recepción de modelos jurídicos extraños a los derechos nacionales, los procesos de integración regional que -como en el caso de la Unión Europea- dan origen a un Derecho Comunitario en superposición con los ordenamientos estatales, y el multiculturalismo de las sociedades actuales, que ligado al proceso de expansión de los derechos humanos, ha conducido a postular la aplicación de las normas consuetudinarias adoptadas por determinados grupos étnicos o religiosos, con preferencia al derecho estatal (piénsese, por ejemplo, lo que ocurre en relación con el derecho indígena)⁷.

Es evidente que el fenómeno presenta múltiples dimensiones de análisis, a la vez que se proyecta -con matices diversos- tanto sobre el Derecho Privado como en relación al Derecho Público⁸. Dentro de ese amplio abanico de posibilidades, en este trabajo nos limitamos a abordar la problemática que suscita en el sistema del Derecho Privado nacional la coexistencia de diversos microsistemas normativos que demandan aplicación en el ámbito de las relaciones de consumo.

⁷ La problemática es analizada, desde diferentes perspectivas, en numerosos trabajos entre los cuales p. v. CIURO CALDANI, Miguel Ángel, “Estudios de Filosofía del Derecho Internacional Privado”, FIJ, Rosario, pág. 26 y ss., en especial pág. 31; CIURO CALDANI, Miguel Ángel, “Aportes para una teoría de las respuestas jurídicas”, Consejo de Investigaciones Universidad Nacional de Rosario, Rosario, 1976; JAYME, Erik., “Identité culturelle et intégration: le droit international privé postmoderne”, “Recueil des Cours de l’Académie de Droit International de l’Haye”, T. 251, 1995; FACCHI, op. cit.; NICOLAU, Noemí., “Las fuentes de las normas y la conflictividad del plurijuridismo desde la perspectiva del Derecho Civil actual”, en “Libro Homenaje al Dr. Benjamín Pablo Piñón”, Editorial Univ. Nac. del Litoral, Santa Fe, 2004, pag. 207 y ss.; NICOLAU, N., “El derecho...”, op. cit., pág. 423 y ss.; DELMAS - MARTY, Mireille, “Globalisation économique et universalisme des droits de l’homme”, conferencia pronunciada en la Universidad de Montreal, 7^a Conferencia Albert-Mayrand, en http://www.droit.umontreal.ca/fichiers/DMarty_Mayran_d2003.pdf; IRTI, Natalino, “Sul problema delle fonti in diritto privato”, en “Rivista trimestrale di diritto e procedura civile”, t. LV (2001-II), pág. 697 y ss.

⁸ Una dimensión de la problemática en relación al Derecho Constitucional p. v. en COSSÍO, José R., “Constitucionalismo y multiculturalismo”, en “Isonomía”, N° 12, abril de 2000, pág. 75 y ss.

2. Las situaciones de pluralismo jurídico vinculadas al microsistema de Defensa del Consumidor

En efecto, como ya expresáramos, el pluralismo jurídico, puede exteriorizarse -entre otras manifestaciones⁹- por la coexistencia, en un mismo orden jurídico, de subsistemas o microsistemas normativos constituidos por leyes generales y/o especiales con campos de aplicación convergentes en tanto regulan materias total o parcialmente comunes; o bien por superposición de normas de origen nacional y normas de origen provincial, cuando estas últimas pretenden legislar fuera de las materias que tienen reservadas conforme a la Constitución Nacional.

En relación con el primer supuesto, nuestro ordenamiento normativo exhibe numerosas hipótesis de pluralismo legal originadas por la existencia de diversos ámbitos de la contratación con regímenes legales propios, que desconocen las soluciones admitidas en la Ley de Defensa del Consumidor o bien entran en conflicto con ellas¹⁰. En este orden de ideas cabe enunciar:

1) El régimen de los *servicios públicos domiciliarios* donde diversas normas confluyen a regular la relación entre el usuario y la empresa prestadora. Así, encontramos que en esa materia demandan aplicación las disposiciones contenidas en el artículo 42 de la Constitución Nacional, pero también están implicados el microsistema de defensa de los consumidores y usuarios contenido en la Ley 24.240 (conf. art. 25) y los microsistemas emergentes de los marcos regulatorios de los servicios públicos domiciliario. Estos últimos, normalmente, se hallan integrados por una ley o reglamento que sirve de marco general a la actividad y otras normas inferiores entre las

⁹ Ver al respecto NICOLAU, “Las fuentes...”, op. cit., pág. 211 y ss.; FRUSTAGLI, Sandra, “Pluralismo jurídico. Su incidencia sobre los usuarios de servicios públicos domiciliarios”, en JA 2007-II-1236.

¹⁰ Esta concurrencia de normas ya la analizábamos en el contexto de enfoque más general en HERNÁNDEZ, Carlos y FRUSTAGLI, Sandra, “A diez años de la Ley de Defensa del Consumidor. Panorama jurisprudencial”, JA 2003-IV-1541. Sobre el desarrollo de este tema en el Derecho brasileño p. v. LIMA MARQUES, Claudia, BENJAMIN, Antonio y MIRAGEM, Bruno, “Comentarios ao Código de Defesa do Consumidor”, 2ª edición, Editora Revista dos Tribunais, San Pablo, 2005, pág. 62 y ss.

cuales pueden citarse los contratos de concesión o licencia y resoluciones emanadas del poder concedente o de los respectivos entes reguladores de la actividad¹¹. Dependiendo de la autoridad concedente los marcos regulatorios generales pueden poseer carácter nacional, como ocurre en materia de telecomunicaciones (Ley 19.798), gas (Ley 24.076) o energía eléctrica (Ley 24.065, aunque en este supuesto el régimen nacional resulta aplicable a la generación y el transporte de electricidad), o bien ser regionales como sucede, por ejemplo, en materia de servicios de agua y saneamiento, supuesto en cual el conflicto se planteará entre una norma nacional como es la Ley 24.240 y las regulaciones provinciales.

2) La prestación de servicios turísticos, cuyo régimen jurídico surge de la concurrencia de las siguientes normas, entre otras: a) la Convención Internacional de Contrato de Viajes (suscripta en Bruselas el 23 de abril de 1970) ratificada por nuestro país a través de la Ley 19.918; b) la Ley 18.829, reguladora de la actividad de las agencias de viaje y su decreto reglamentario 2182/72 que ingresa, exorbitando la norma reglamentada, en temas relativos a la responsabilidad de los agentes; c) la Ley 24.240 de defensa de los consumidores y usuarios, cuyo ámbito comprende a todas las relaciones de consumo, proyectándose por tanto sobre el contrato de turismo; y d) la Ley 25.599 de turismo estudiantil¹²;

¹¹ CICERO, Nidia K., “Los sistemas de protección de los usuarios de los servicios públicos”, en LL 1996-C-420.

¹² Nuestra doctrina es mayoritaria en afirmar la inclusión de los servicios turísticos en el ámbito de la Ley 24.240, en este sentido c. CAPPI, A., “La protección del usuario de servicios turísticos en la Ley 24.240/93 de Defensa del Consumidor. Las agencias de viajes y turismo y los viajes combinados” publicado en La Ley, Suplemento Actualidad del 23/11/95; VAZQUEZ FERREYRA, Roberto, “Turismo y defensa del consumidor”, nota a fallo publicada en LL 1996-C, pág. 206 y ss.; LORENZETTI, Ricardo, “Tratado de los Contratos”, Rubinzal Culzoni, Bs. As., T. III, pág. 191; WEINGARTEN, Celia. - GHERSI, Carlos, “Contrato de turismo”, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2000, pág. 61 y ss.; CICERO, Nidia K., “La ley de defensa del consumidor y los servicios turísticos”, en JA 2000-I- 434; BORDA, Alejandro., “El contrato celebrado con organizadores de viajes turísticos es un contrato de consumo”, en LL 2003-B-213; FRUSTAGLI, Sandra, “La protección del consumidor de servicios turísticos: publicidad y responsabilidad de las agencias de viajes”, en “Revista del Derecho Comercial y de las Obligaciones”, n° 206, abril/mayo 2004, Lexis Nexis, pág. 492 y ss.; KEMELMAJER DE CARLUCCI, Aída, “El contrato de servicios turísticos. Su realidad en la jurisprudencia argentina reciente”, en RDPyC 2005-2, pág. 21 y ss.

3) El contrato de tarjeta de créditos que está regulado por la Ley 25.065, cuyo artículo 3° dispone que “*Las relaciones por operatoria de Tarjetas de Crédito quedan sujetas a la presente ley y supletoriamente se aplicarán las normas de los Códigos Civil y Comercial de la Nación y de la ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240)*”. Es decir que, el legislador optó por la integración entre ambas normas por vía de la supletoriedad, afirmando así la prevalencia de la ley especial. La solución es grave cuando se advierte que estos microsistemas regulan de manera discordante un mismo supuesto de hecho como es el relativo a las cláusulas abusivas. Al respecto, la Ley 25.065 sólo enuncia un listado de cláusulas prohibidas en el contrato de tarjeta de crédito, a diferencia del artículo 37 de la Ley 24.240 que adopta en esencia un sistema basado en estándares generales a partir de los cuales el juez valorará el carácter abusivo de una estipulación¹³.

4) La regulación del contrato de leasing, a través de la Ley 25.248 proporciona otro supuesto de pluralismo normativo. En este caso, la ley especial omite toda integración con el régimen de defensa del consumidor, así surge del artículo 26 donde, al prever la integración con otras disposiciones legales, ninguna mención hace de aquella norma tuitiva. En ese contexto, su regulación admite soluciones en abierta oposición a las disposiciones protectorias emergentes del estatuto de defensa del consumidor, tales como la posibilidad de introducir en el leasing financiero cláusulas exoneratorias de responsabilidad a favor del dador. El conflicto normativo podrá presentarse cuando el contrato de leasing, ya sea financiero u operativo, se realice con la finalidad de satisfacer necesidades personales o familiares del tomador, es decir en los términos de los artículos 1 y 2 de la ley 24.240¹⁴.

¹³ Sobre el particular p. v. LORENZETTI, Ricardo, "Principios generales de calificación de la cláusula abusiva en la ley 24240", en LL 1994-C-918; FRUSTAGLI, Sandra, "Ineficacia de las condiciones generales de contratación y de las cláusulas abusivas (análisis de su regulación en el Derecho Español y Argentino)", en JA 1999-III-975.

¹⁴ Esta advertencia ya la formulábamos en FRESNEDA SAIEG, Mónica, FRUSTAGLI, Sandra y HERNÁNDEZ, Carlos, "Leasing", Lexis Nexis-Depalma, Bs. As., 2002, pág. 20 y ss.

5) Otros sectores que pueden mencionarse como susceptibles de entrar en conflicto con la normativa de Defensa del Consumidor, habida cuenta que también poseen regímenes especiales, son aquellos relativos a servicios financieros, seguros, transporte, entre los más significativos por su trascendencia en el mercado.

En lo referente al segundo supuesto generador de situaciones de pluralismo legal, esto es, la concurrencia entre normas nacionales y provinciales que pretenden regular la materia de consumo, a pesar que algunas provincias se han dado leyes que tornen operativos los derechos de los consumidores, sólo en un supuesto se ha observado que la norma provincial avance sobre cuestiones de competencia nacional. Se trata de la ley 5547 de la provincia de Mendoza (modificada por ley 5966) que ingresa a regular desde la noción de consumidor y proveedor, pasando por el deber de información y hasta la responsabilidad solidaria de la cadena de comercialización en caso de daños al consumidor. A pesar de ello, parece que la existencia de esta norma no ha generado conflictos pues no se han encontrado fallos que invoquen su aplicación o que declaren su inconstitucionalidad.

3. El conflicto en caso de concurrencia de normas: soluciones posibles

En los casos de pluralismo jurídico como los expuestos precedentemente, uno de los principales problemas reside en determinar el modo de resolución del conflicto suscitado por la concurrencia de diversas fuentes normativas en torno a la misma materia, en especial cuando se contemplan soluciones antagónicas entre sí. Surge entonces el interrogante relativo a cuál será el subsistema o microsistema aplicable.

Dentro de los sistemas monojuridistas, la respuesta al problema se ha derivado tradicionalmente de criterios lógicos. Así, en caso de pluralidad de fuentes de distintos rangos se otorga primacía a la de rango superior (jerarquía formal); si el concurso se da entre normas de un mismo rango se recurre a la pauta temporal dando prevalencia a la norma posterior sobre la anterior, aunque en ese último supuesto suele añadirse una pauta

complementaria cual es la consideración del carácter general o especial de la ley, para otorgar preeminencia a la última por sobre la primera¹⁵. Todos esos parámetros se han inspirado, en gran medida, en el propósito de garantizar la estructura piramidal del ordenamiento jurídico.

A pesar del rigor lógico de tales reglas, la pretensión de aplicarlas estricta e indiferenciadamente hace crisis en la actualidad ante los supuestos cada vez más frecuentes de plurijuridismo¹⁶. Frente a la complejidad de las materias y valores en juego, la doctrina moderna propone el recurso a parámetros más flexibles. Así, ERIK JAYME habla de la necesidad de un “diálogo de las fuentes”¹⁷, el maestro CIURO CALDANI refiere a la “elección” de la norma por los encargados del funcionamiento¹⁸, y hay quienes propician una jerarquía material de normas¹⁹, como criterios posibles para superar los problemas planteados por la diversidad de fuentes.

En lo referente al conflicto objeto de nuestro análisis, esto es el pluralismo en materia de defensa del consumidor, los criterios dúctiles que se postulan en la actualidad para dar respuesta a las colisiones normativas permiten tomar en consideración el elemento axiológico dado por la naturaleza de los derechos implicados en el conflicto de leyes. A ello se agrega un elemento de carácter normativo, aunque teñido de fuerte contenido valorativo, que surge de las propias previsiones legales contenidas en la Ley de Defensa del Consumidor en relación a la integración normativa.

Se trata del artículo 3 de la Ley 24.240 (recientemente modificado por Ley 26.361). En su redacción original, esa disposición contemplaba la

¹⁵ CIURO CALDANI, “Estudios...”, op. cit., pág. 31 y ss.; LARENZ, Karl, “Metodología de la Ciencia del Derecho”, trad. Rodríguez Marinero, ed. Ariel, Barcelona, 1994, pág. 260 y ss.

¹⁶ PUIG, Pascal., “Hiérarchie des normes: du système au principe”, en RTDCiv., N° 4, oct.-déc. 2001, pág. 780 y ss.

¹⁷ La expresión es empleada por JAYME, “Identité...”, op. cit., pág. 259, para aludir a la necesidad solucionar los conflictos de leyes a través de la coordinación de fuentes.

¹⁸ CIURO CALDANI, “Estudios...”, op. cit., pág. 32, quien aclara que la elección no es una mera decisión política ni está desprovista de exigencias axiológicas a cumplir.

¹⁹ PUIG, “Hiérarchie...”, op. cit., pág. 749 y ss., especialmente pág. 785.

integración del microsistema de defensa del consumidor con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas de consumo, a la vez que adoptaba –para el caso de duda- el criterio de la interpretación más favorable para el consumidor. Es decir que el propio legislador, previendo la posible colisión normativa que supone la existencia de respuestas jurídicas diversas para un supuesto de hecho determinado, optó por la aplicación preferente de aquella norma que mejor contribuya a la tutela los derechos del consumidor o usuario. Sin perjuicio de ello, la cuestión había dado lugar ciertas resistencias por parte de sectores interesados que pretendieron reivindicar la especialidad de algunos regímenes por sobre la vigencia de las normas tuitivas del consumidor²⁰.

En nuestra opinión, la solución de los conflictos de fuentes que se susciten en el ámbito del microsistema del Derecho del consumidor no puede ignorar el criterio axiológico en cual se sustenta, y ello obliga también a ponderar el carácter iusfundamental que nuestra Carta Magna asigna a los derechos básicos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios. En ese marco, la Ley de Defensa del Consumidor debe ser entendida como norma de desarrollo y concreción del principio protectorio constitucional, de ahí que su aplicación o inaplicación a aquellas relaciones de consumo alcanzadas por otros regímenes especiales o generales pone en juego la actuación del aquel principio²¹. De ahí que, a nuestro juicio, el principio protectorio en el cual se inspira sirve de sustento a la aplicación preferente

²⁰ Cabe reconocer que en algún supuesto el debate fue posible gracias al propio texto de la Ley 24.240, como ocurrió con el artículo 25 cuya redacción original parecía reconocer una excepción al disponer la supletoriedad del régimen tuitivo en relación al régimen especial de los servicios públicos domiciliarios. Precepto que fue objeto de duras críticas en razón de su falta de justificación, al respecto p.v. MOSSET ITURRASPE, Jorge, “Defensa del consumidor. Ley 24240”, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 1998, pág. 53, para quien el orden público en el cual se sustenta la ley de defensa del consumidor hace inadmisibles las preeminencias de soluciones contrarias a ella. Sobre las discusiones que suscitó la interpretación de esa norma consultar también FRUSTAGLI, Sandra, “Pluralismo jurídico. Su incidencia sobre los usuarios de servicios públicos domiciliarios”, en JA 2007-II-1236.

²¹ A cerca del desafío metodológico que plantean al Derecho Privado los derechos del Estado constitucional puede verse a CHAUMET, Mario, “El Estado constitucional y el Derecho Privado”, en *El Derecho Privado ante la internacionalidad, la integración y la globalización*, AA. VV., op. cit., pág. 29 y ss.

de sus reglas en situaciones concretas de conflicto normativo²², sin perjuicio que también habrá de regir la armonización entre las normas generales y/o especiales con ámbitos de aplicación convergentes²³. En esa línea, nuestra doctrina ha destacado que las reglas tradicionales utilizadas en los casos de colisión de leyes deben ceder a favor de la preferencia de aquellas normas del estatuto de defensa del consumidor que consagran soluciones más beneficiosas para el usuario, aún cuando resulten contrarias a la legislación especial²⁴.

Con matices, nuestra jurisprudencia ya había dado recepción a ese criterio en diversos pronunciamientos. Así por ejemplo, en materia de servicios públicos domiciliarios la idea subyace implícita en la causa “Goyena, Raúl c. Telecom Argentina”, controversia donde el usuario demandaba la indemnización de los daños derivados de la interrupción del servicio por causas imputables a la empresa, cuando se sostiene que “... *el hecho de que la legislación (especial) prevea el derecho del usuario para obtener la devolución de las sumas pagadas por servicios no prestados no excluye la obligación de resarcir los daños y perjuicios, pues aquella devolución no integra el capítulo indemnizatorio...*”²⁵. Más tarde, en el caso “Ciancio, José M. c. Enargas”, causa relativa a un reclamo administrativo por el cual se pretendía la reparación de las veredas que habían sido afectadas por la empresa en ocasiones del plan de obras a su cargo, el tribunal entendió que “*La legislación específica de los servicios públicos*

²² En el Derecho brasileño también se postula la aplicación prioritaria del régimen de consumo, ver sobre el particular las valiosas reflexiones de Claudia LIMA MARQUES en LIMA MARQUES, BENJAMIN y MIRAGEM, op. cit., especialmente pág. 79, donde habla del diálogo entre el Código Civil y el Código de Defensa del Consumidor.

²³ Para una distinción entre los conflictos de reglas y los conflictos entre principios v. LORENZETTI, Ricardo, “El juez y las sentencias difíciles. Colisión de derechos, principios y valores”, en LL 1998-A-1040.

²⁴ LORENZETTI, Ricardo, “Consumidores”, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003, pág. 46 y ss. En la misma línea de pensamiento se ubican también CICERO, “Los sistemas...”, op. cit., pág. 423 y ss.; VAZQUEZ FERREYRA, Roberto, “ENARGAS, la defensa de los consumidores y usuarios, las veredas rotas y otras interesantes cuestiones”, en JA 1999-II-127.

²⁵ CNFedCyC, sala I, 11/7/95, publicado en LL 1995-D-382.

*domiciliarios debe armonizarse con la ley de protección al consumidor 24.240 y el art. 42 de la Constitución Nacional*²⁶. En el mismo sentido, respecto de los debates habidos en torno a aquellas actividades económicas que cuentan con regulación específica como ser entidades financieras, seguros, transporte, servicios turísticos, entre otros, las decisiones jurisprudenciales mayoritarias también se orientaron firmemente en ese sentido²⁷.

Pensamos que el nuevo texto vigente a partir de la reforma introducida por la Ley 26.361 viene a afianzar esa línea interpretativa. En efecto, dispone ahora el artículo 3, segundo párrafo, que: *“Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor”*. Y se agrega, en el párrafo tercero, que *“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*

²⁶ CNFedContAdm, sala II, 5/11/98, publicado en RCyS 1999-668. Asimismo, en una causa donde la actora –con fundamento en disposiciones de la ley de telecomunicaciones que confieren competencia a la Comisión Nacional de Comunicaciones en los reclamos vinculados al tema- impugnó el acto administrativo por el cual la autoridad de aplicación local se declaró competente para entender ante una denuncia de publicidad engañosa formulada por un usuario telefónico, la Suprema Corte de Mendoza ratificó la validez del acto administrativo de la autoridad local, sosteniendo la competencia concurrente, al afirmar que *“La legislación específica de los servicios públicos domiciliarios debe armonizarse con la ley de protección al consumidor 24.240 y el art. 42 de la Constitución Nacional. La denominada aplicación supletoria del art. 25 última parte no puede significar la violación del régimen tuitivo ni el olvido de la aplicación de los principios generales del derecho”*, SCMendoza, sala 1ª, 20/12/2000, “Telefónica de Argentina SA v. Provincia de Mendoza”, Lexis N° 30011895; el criterio se reitera en numerosos pronunciamientos de la misma Corte, entre ellos “Telefónica de Argentina v. Provincia de Mendoza”, 03/04/2002, doc. Lexis N° 30012278, y en “Telefónica de Argentina SA v. Provincia de Mendoza”, 05/05/2003, JA 2003-III-429. Sin embargo, la Corte Suprema de la Nación ha mantenido un criterio contrario a tal interpretación como puede advertirse en la sentencia dictada en la causa “Telefónica de Argentina SA v. Provincia de Mendoza s/APA”, el 23/12/2004, publicada en Fallos 372:5781

²⁷ Al respecto puede verse la reseña que efectuáramos en HERNÁNDEZ, Carlos y FRUSTAGLI, Sandra, “A diez años...”, op. cit., 1542 y ss.

otra normativa específica”.

Las nuevas pautas vigentes resultan más precisas en la resolución de los problemas derivados de la concurrencia de fuentes y buscan –sin dudas– fortalecer la unidad del estatuto de defensa del consumidor. Esta afirmación se comprende mejor al reparar también en la nueva redacción dada a los textos de los artículos 25 –tercer párrafo²⁸- y 50²⁹ de la Ley de Defensa del Consumidor. El análisis sistemático de todos estos preceptos nos ha llevado a sostener que en el régimen vigente: a) Se profundiza la integración de todas las normas, sean estas generales o especiales, aplicables a las relaciones de consumo, aunque se busca restar importancia a la aludida distinción, para evitar la preeminencia de éstas últimas; y, b) Se ratifica la regla hermenéutica de la interpretación más favorable al consumidor en caso de duda sobre la solución más adecuada para la tutela del consumidor entre las distintas normas que conforman el estatuto de defensa del consumidor. En este sentido, el título que lleva el nuevo artículo 3 resulta sumamente expresivo de los fines del legislador puesto que habla de “*integración normativa*” y de “*preeminencia*”, en comparación con el de la anterior redacción que solo aludía a “*interpretación*”³⁰. Merece destacarse que la pauta relativa a la aplicación de la norma más beneficiosa al consumidor no constituye ahora solo un criterio de interpretación de la ley sino también de los principios contenidos en ella³¹.

No caben dudas que el legislador refiere claramente a un criterio de

²⁸ Ahora esta disposición regla que “*Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor*”

²⁹ En materia de prescripción esta norma dispone que “*cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente [3 años], se estará al más favorable al consumidor o usuario*”.

³⁰ FRUSTAGLI, Sandra y HERNÁNDEZ, Carlos, “*Primeras consideraciones sobre los alcances de la reforma a la Ley de Defensa del Consumidor, con especial referencia a la materia contractual*”, en JA 2008-II-1212.

³¹ SANTARELLI, Fulvio G., “*Novedades en el régimen de contratación con el consumidor*”, Sup. Esp. Reforma de la Ley de defensa del consumidor, abril de 2008, pág. 139.

preeminencia de la Ley de Defensa del Consumidor en orden a la integración del régimen legal aplicable. Se trata de una plausible decisión legislativa en procura de evitar la desintegración del régimen de defensa del consumidor, no solo respecto de las normas vigentes sino también de futuros intentos legislativos que pudieran pugnar por la disminución de los niveles de protección en áreas específicas.

En definitiva, y más allá de la positividad alcanzada en términos normativos, creemos valioso propiciar el recurso a una pauta de jerarquía material o valorativa³² a la hora de resolver las colisiones normativas como las que venimos analizando porque ella garantiza la plena realización del principio tuitivo del consumidor, sin descuidar la adecuada coordinación con otros intereses implicados en los distintos microsistemas normativos. Se tratará entonces de establecer un “diálogo entre las fuentes” –según la terminología de JAYME- respetuoso de la complejidad de cada microsistema y que, a la vez, permita armonizarlas con los principios rectores del sistema normativo en cuanto éstos expresan el ideal de justicia de una sociedad. Desde esa óptica, la preeminencia de las soluciones más beneficiosas de la Ley de Defensa del Consumidor parece compatibilizar mejor con la necesidad de equilibrar la situación de vulnerabilidad de los consumidores y usuarios en el mercado.

4. Conclusiones

En el Derecho de la postmodernidad el monojuridismo conserva valor como un principio ordenador del mundo jurídico que ha de ser adecuadamente coordinado con las situaciones de plurijuridismo emergentes de las exigencias sociales.

Dado que el plurijuridismo se traduce con frecuencia en un conflicto de fuentes han de repensarse los criterios tradicionalmente empleados para solucionarlos. En este sentido, deben encontrarse pautas superadoras de

³² PUIG, “Hiérarchie...”, op. cit., pág. 785.

aquellos criterios basados en la estructura piramidal del ordenamiento jurídico que postulan la existencia de una estricta jerarquía formal entre las fuentes. Creemos que los conflictos derivados de la concurrencia temporal y material de normas pueden encontrar una solución más armónica si se admite la existencia de una jerarquía sustancial fundada en el carácter de los derechos implicados, siendo primordial en la determinación de esa supremacía sustancial la consideración de los valores atinentes a la dignidad de la persona, como centro y fin de todo el ordenamiento jurídico.