



ÍNDICE SUMARIO

Introito	7
CAPÍTULO I	
LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	
1. Introducción	11
2. ¿Quién es consumidor?	14
2.1. El consumidor como "adquirente"	15
2.2. El consumidor como la "parte débil" en las relaciones de consumo	19
2.3. El "consumo final o en propio beneficio" como característica	25
2.4. El cliente	28
2.5. Las personas jurídicas como "consumidores"	30
2.6. El "usuario" como proyección del derecho colectivo	32
2.7. El "derecho colectivo" de los usuarios y consumidores	34
3. ¿Qué es un contrato de consumo?	36
3.1. El proveedor de bienes y servicios	38
3.2. Los profesionales	43
4. Conclusiones	44
Bibliografía	49
CAPÍTULO II	
LA CONSTITUCIÓN Y LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR	
1. El texto constitucional y sus complementos	53
2. Derechos comprendidos	60
3. Las vías de protección procesal	64
4. Los entes de regulación y control de los servicios públicos	67
5. Intervención de las asociaciones de usuarios y consumidores	71
6. Las audiencias públicas: su problemática	75
7. Los tribunales de arbitraje	79
Bibliografía	81
CAPÍTULO III	
EL CONSUMIDOR A LOS FINES DE LA LEGITIMACIÓN EN EL PROCESO	
1. El significado procesal de consumidor	83
2. La crisis en la relación de mutua confianza	86
3. La legitimación en el proceso civil	88
3.1. Nociones elementales sobre el derecho subjetivo	90
3.2. Los derechos subjetivos públicos	91
3.3. Definición de derechos difusos	94
4. Características de los derechos del consumidor como intereses difusos	99
5. Diferencias en la categoría de consumidor/usuario con otros intereses	101
5.1. Intereses colectivos	101
5.2. Intereses legítimos	104
5.3. Intereses simples	106
6. La protección constitucional de los derechos difusos	108
7. Clasificación de los intereses difusos y colectivos	110
Bibliografía	114

CAPÍTULO IV
LA REPRESENTACIÓN EN JUICIO DEL USUARIO Y CONSUMIDOR

1. Las asociaciones de defensa de los derechos difusos	117
2. Las asociaciones y el derecho a participar	121
3. Dispensa del reconocimiento institucional	126
4. Capacidad procesal de los grupos	127
5. La representación y sus categorías	132
6. Formas de representación para los intereses colectivos	137
6.1. La representación adecuada	138
6.2. El "ente exponencial"	139
6.3. La legitimación por categoría	141
7. La legitimación para obrar y los derechos difusos. Posibilidades	143
8. Evolución jurisprudencial	146
8.1. La defensa del interés individual	146
8.2. La representación del interés individual a través de asociaciones	148
Bibliografía	152

CAPÍTULO V
LA REPRESENTACIÓN DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO

1. El marco constitucional	155
2. Los problemas de legitimación	156
3. Misión del ombudsman en el proceso	160
4. La actuación tradicional del defensor del pueblo	163
4.1. Alcance de las funciones	167
4.2. La actuación como instancia de mediación	171
5. Alternativas posibles para facilitar la legitimación	172
5.1. La actuación del ombudsman no requiere integración de la litis	176
5.2. Intervención voluntaria adhesiva al obrar del defensor del pueblo	177
5.3. Intervención adhesiva del defensor del pueblo	179
5.4. Litisconsorcio con las asociaciones	181
6. El problema de la calidad de parte del ombudsman	182
6.1. La bilateralidad en el proceso donde interviene el ombudsman	183
6.2. La contradicción que ejerce el defensor del pueblo	184
6.3. La característica contenciosa del proceso colectivo	185
7. Los efectos de la sentencia respecto al defensor del pueblo	185
Bibliografía	186
Anexo	187

CAPÍTULO VI
CONFLICTOS DE REPRESENTACIÓN

1. Soluciones previstas para representar el interés del consumidor	205
2. El Ministerio Público	207
3. Las relator actions	216
4. Las asociaciones de usuarios y consumidores con intereses contrapuestos	218
5. La unificación de personería	221
6. La acumulación de procesos	223
7. El litisconsorcio	227
7.1. El litisconsorcio activo	229
7.2. El litisconsorcio facultativo (voluntario)	229
7.3. El litisconsorcio necesario	231
7.4. El litisconsorcio cuasi necesario	233
8. Intervención de terceros	234
8.1. Intervención voluntaria e intervención forzada	237
8.2. Intervención principal e intervención adhesiva	238
9. Bibliografía	240

CAPÍTULO VII
EL CONTROL ESPECIAL EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS
(ENTES REGULADORES)

1. Finalidad de los entes reguladores	243
2. Un poco de historia	245
2.1. Orientaciones políticas en las privatizaciones	245
2.2. Origen de los entes reguladores	247
2.3. Circunstancias donde operan los entes	248
3. La participación del usuario en el control del servicio	250
4. La organización del ente regulador	251
5. Procedimiento general	253
5.1. Legitimación	256
5.2. Objeto del reclamo	256
5.3. Consecuencias que trae la queja para la empresa	261
5.4. Actuación del ente regulador	263
5.5. Resumen	266
6. Legitimación del ente para ejecutar sanciones	270
7. El control sobre el ente regulador	273
8. Anexo documental	274
Bibliografía	289
Anexos (modelos)	290

CAPÍTULO VIII
LOS MECANISMOS DE DEFENSA - I
(ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS)

1. Panorama	295
2. Proceso y procedimientos	298
3. Las acciones ante la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor	304
3.1. La denuncia de parte interesada	305
3.2. Las actuaciones de oficio	308
3.3. Emplazamiento al denunciado	310
3.4. Contestación del denunciado	312
3.5. La instancia de conciliación	316
3.6. Denuncia maliciosa	319
3.7. Incumplimiento del acuerdo conciliatorio	324
3.8. La etapa probatoria	327
3.9. Medidas provisionales	332
3.10. Resoluciones posibles	332
3.11. La publicación de la condena	334
4. Las sanciones	335
4.1. Facultades concurrentes de la autoridad nacional	338
4.2. Aplicación de las penas. Gradualidad	341
5. Las actuaciones promovidas por y ante las asociaciones de consumidores	348
5.1. El interés a tutelar por las asociaciones	349
5.2. La asociación de consumidores como órgano de mediación	351
6. Bibliografía	354

CAPÍTULO IX
LOS MECANISMOS DE DEFENSA - II
(ACTUACIONES JUDICIALES. PRIMERA PARTE)

1. El recurso judicial de revisión	355
2. Ley aplicable	356
3. Admisión y concesión del recurso	360
4. Trámite	361
5. Resoluciones posibles del tribunal de apelación	363
6. Prescripción	366
6.1. Comienzo del plazo	368
6.2. Suspensión e interrupción	369
7. Suspensión del sumario y remisión al juez penal	370
Bibliografía	372

CAPÍTULO X
LOS MECANISMOS DE DEFENSA - III
(ACTUACIONES JUDICIALES. SEGUNDA PARTE)

1. La acción judicial del artículo 52	373
2. Opción por el trámite directo (más abreviado)	377
3. Amparo	380
4. Intervención del Ministerio Público	383
5. La intervención coadyuvante del defensor del pueblo (remisión)	387
6. Representación y personería	389
6.1. Justificación de la personería por el afectado	390
6.2. Justificación de la representación	391
6.3. Oportunidad para la presentación de los documentos	395
7. Objeto del proceso	396
7.1. Derecho a la salud	397
7.2. Seguridad general	399
7.3. Educación para el consumo	400
7.4. Defensa de la competencia	400
7.5. Calidad y eficiencia de los servicios públicos	401
7.6. El derecho a tener una asociación colectiva	402
7.7. El derecho a una información detallada y veraz	403
7.8. Claridad en las ofertas	405
7.9. Obligación de seguridad en los productos	407
7.10. Entrega de información en manuales explicativos	408
7.11. Precisión en las fechas de la oferta	409
7.12. Revocación de la oferta	410
7.13. Cosas deficientes, usadas o reconstituidas	411
7.14. Incumplimiento de la obligación	412
7.15. Servicio técnico. Reparación no satisfactoria	413
7.16. Garantías	415
7.17. Vicios redhibitorios	417
7.18. Modalidades de prestación de servicios	418
7.19. Servicios domiciliarios	420
7.20. Venta a domicilio por correspondencia y otras formas	424
7.21. De las operaciones de venta de créditos	425
7.22. Cláusulas abusivas. Ineficacia	425
8. Responsabilidad por daños y perjuicios. Alcance de la legitimación pasiva	428
8.1. La solidaridad establecida	430
8.2. El riesgo de convertir la solidaridad en un caso de abuso con el proceso	435
8.3. La legitimación pasiva	438
8.4. Consecuencias	440
8.5. La autonomía de cada litisconsorte pasivo	443
9. Diversidad de acciones y de sujetos intervinientes	444
10. Prueba	448

CAPÍTULO XI
LOS MECANISMOS DE DEFENSA - IV
(ACTUACIONES JUDICIALES. TERCERA PARTE)

1. Medidas cautelares. Tutela inhibitoria	457
2. Modalidades de la tutela inhibitoria	459
2.1. Tutela jurisdiccional y técnicas de protección anticipada	459
2.2. Presupuestos de la tutela inhibitoria	461
2.3. Variables de la tutela inhibitoria	462
3. Paralelos de la tutela inhibitoria con el proceso urgente	465
4. La sentencia en las acciones judiciales del artículo 52	467
4.1. La especialidad del proceso y su influencia en el alcance de la sentencia	470
4.2. El efecto de la cosa juzgada	471
5. Recursos	474
6. Ejecución de la sentencia	476
6.1. La ejecución singular	476
6.2. La ejecución colectiva	478
7. Otras cuestiones procesales	480
7.1. Competencia	481
7.2. Acumulación	483
7.3. Gratuidad de los procedimientos	487
Bibliografía	491

CAPÍTULO XII
EL ARBITRAJE DE CONSUMO

1. El arbitraje como método alternativo para resolver los conflictos derivados de las relaciones de consumo	493
2. Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo	496
3. Principales características del sistema	497
3.1. Autonomía de la voluntad de las partes	497
3.2. Procedimiento rápido y sencillo	499
3.3. Arbitraje de derecho o en equidad	500
3.4. Independencia del tribunal	502
3.5. Efectos del laudo	503
4. Competencia y cuestiones que se someten al arbitraje	506
5. Integración del tribunal arbitral	510
6. Tipos de arbitraje	513
7. Representación de las partes. Patrocinio letrado	514
8. Procedimiento	516
8.1. Principios generales	517
8.2. Funciones de la autoridad de aplicación	520
8.3. El arbitraje de amigables compondores	521
8.4. Arbitraje de derecho	531
8.5. Procedimiento especial	532
9. Recursos	534
9.1. Nulidad del laudo por deficiencias en el acuerdo	536
9.2. Nulidad del laudo por incongruencia	537
9.3. Recurso extraordinario	538
10. La Oferta Pública de Adhesión al SNAC	540
Bibliografía	542

CAPÍTULO XIII
LA PROTECCIÓN INTERNACIONAL DEL CONSUMIDOR

1. Directrices de las Naciones Unidas	543
2. Las normas en el ámbito del Mercosur	552
3. Las normas en la Unión Europea	556
3.1. Orígenes de la integración y la protección de los consumidores	558
3.2. La evolución y el programa de desarrollo	560
3.3. Críticas	562
3.4. La red extrajudicial europea	563
3.5. Comunicación de la Comisión sobre la solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo (Com/98/0198 final)	565
3.6. Comunicación de la Comisión relativa a la mejora del acceso de los consumidores a mecanismos alternativos de solución de litigios (Com. 2001/161)	568
3.7. Las acciones de cesación	571
Bibliografía	573
Anexo	573

CAPÍTULO XIV
CONFLICTOS COMUNES EN LOS PROCESOS COLECTIVOS

1. Introducción	587
2. ¿La acción colectiva la puede interponer una persona o necesita formar parte de un grupo o sector?	589
2.1. El afectado que intenta la acción colectiva en soledad	593
2.2. La demanda de quien no es afectado. Los incentivos económicos	598
2.3. La demanda colectiva efectuada por una asociación	601
3. ¿La acción colectiva es una acción popular?	602
3.1. Las acciones colectivas, ¿son acciones de grupo, o de clase?	608
3.2. Las acciones populares, <i>lato sensu</i> , no identifican a personas afectadas sino, primordialmente, a derechos alterados	610
4. ¿Puede reclamarse el resarcimiento indemnizatorio a través de una acción colectiva?	611
4.1. Limitaciones	611
4.2. El fondo de indemnizaciones	613
4.3. La persecución del premio o la acción <i>qui tam</i>	615
5. Las acciones de clase	617
5.1. Controversias sobre las acciones de clase	621
5.2. Objeciones constitucionales	622
6. Pretensiones en las acciones colectivas	624
6.1. Son acciones preventivas	626
6.2. Persiguen que cese el acto o la omisión lesiva	627
6.3. Reintegro de las cosas al estado anterior	629
7. Acumulación de procesos. Litispendencia. Integración de la litis	630
7.1. Acumulación objetiva y subjetiva	631
7.2. Litispendencia	632
7.3. Integración de la litis	634
8. Prueba. Carga y valoración de la prueba	637
9. La sentencia en los procesos colectivos	639
10. La cosa juzgada	642
11. Ejecución de la sentencia	644
Bibliografía	646
Índice legislativo	649
Bibliografía general citada en la obra	661