



ÍNDICE

Prólogo del Dr. Agustín Gardillo	15
Capítulo I	
Proceso privatizador	
1. Consideraciones previas	21
2. El consumidor y la Constitución Nacional	23
Capítulo II	
Vulnerabilidad del consumidor en la relación de consumo	
1. Presupuesto de protección	29
2. El principio más favorable al consumidor	31
Jurisprudencia	35
Capítulo III	
Ámbito de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor	
1. ¿Quiénes son los consumidores y usuarios?	43
2. Criterios incluyentes y excluyentes de la ley 24.240	44
3. Sistema protectorio de la Ley de Defensa del Consumidor	45
Jurisprudencia	47
Capítulo IV	
Derechos de usuarios y consumidores	
1. Fuentes normativas	53
2. Somera enumeración de los derechos de usuarios y consumidores	54
Capítulo V	
El acto de consumo como presupuesto de protección	
1. La relación de consumo	59
2. Sujetos de la relación de consumo	59
Capítulo VI	
Derecho de información al consumidor	
1. Deber de informar	65
2. Requisitos de la obligación de informar	66
3. Deberes de los prestadores o proveedores	67
Jurisprudencia	70
Capítulo VII	
Exhibición de precios de bienes y servicios	
1. Lineamientos de la normativa vigente	81
2. Precios a exhibir	81
2.1. Financiación	82
2.2. Forma de la exhibición del precio	82
2.3. Bienes muebles	82
2.4. Servicios	83
2.5. Publicidad	83
2.6. Responsables de la financiación	83
2.7. Sistemas de ahorro previo	84

3. Casos particulares	84
3.1. Exhibición de precios en carnicerías, pescaderías, panaderías y casas de comida para llevar	84
3.2. Productos de venta al peso envasados	85
3.3. Farmacias	85
3.4. Exhibición de precios en garajes y playas de estacionamiento	85
3.5. Rutas bajo el régimen de peajes	86
3.6. Combustibles	86
3.6.1. Gas licuado de petróleo (GLP)	87
3.7. Hoteles, hospedajes y camping	87
3.8. Exhibición de precios en establecimientos gastronómicos.	87
Jurisprudencia	88

Capítulo VIII

Condiciones de la oferta y venta

1. La oferta y su regulación. Efectos vinculantes	93
2. Requisitos de la oferta. Obligación de informar	94
Jurisprudencia	98

Capítulo IX

Efectos jurídicos que produce un contrato de consumo según el "lugar de celebración"

1. De la venta domiciliaria, por correspondencia y otras	103
2. Revocación de la "aceptación"	106
Jurisprudencia	107

Capítulo X

Documento de venta

Cosas muebles no consumibles

1. Requisitos que debe contener el documento de venta	113
2. Garantías	116
2.1. Garantía legal (art. 11)	116
2.2. Certificado de garantía	118
2.3. Garantía contractual	120
3. Vicios redhibitorios	121
Jurisprudencia	124

Capítulo XI

Prestación de servicios

1. Obligaciones del prestador de servicios	131
2. Condiciones de la prestación. Presupuesto. Plazos	132
Jurisprudencia	134

Capítulo XII

Servicios públicos domiciliarios

1. Obligaciones del prestador de servicios públicos	141
1.1. Obligaciones legales de carácter general	141
1.2. Obligaciones respecto de la facturación	142
1.3. Interrupción o alteración en la prestación del servicio	146
Jurisprudencia	146

Capítulo XIII

Iter formativo de la celebración del contrato

1. Introducción	151
2. Prácticas comerciales	152
2.1. Publicidad. Concepto y tipos	154
3. Tratativas previas	155
4. Oferta, aceptación y contrato. Remisión	156

Capítulo XIV

De los términos abusivos y las cláusulas ineficaces

1. Los contratos "predispuestos" o "de adhesión"	159
2. Modos de celebración. Cláusulas protectorias de la ley 24.240	160
2.1. El art. 37 de la ley 24.240	161
2.2. El art. 38 de la ley 24.240	165
Jurisprudencia	168

Capítulo XV

Autoridad de aplicación. Procedimiento administrativo. Sanciones

1. Las funciones de "control y vigilancia"	171
2. Atribuciones de la autoridad de aplicación	172
Jurisprudencia	175

Capítulo XVI

Procedimientos mediante los cuales se ejercen los derechos

1. Los "mecanismos de defensa"	179
--------------------------------	-----

Anexo I. Oficinas gubernamentales de Defensa del Consumidor de la República Argentina

185

Capítulo XVII

Procedimiento administrativo de conciliación (art. 45, ley 24.240)

1. El art. 45 de la ley 24.240 y su decreto reglamentario	191
2. Medidas preventivas	198
3. ¿Qué sucede si el consumidor denunció al proveedor en sede administrativa y, habiendo celebrado un acuerdo de conciliación, éste no se cumplió?	199
4. ¿Qué sucede si el consumidor denunció al proveedor en sede administrativa y por alguna razón no se llegó a un acuerdo de conciliación?	199
5. Aplicación de sanciones (art. 47, ley 24.240)	201
Jurisprudencia	203

Capítulo XVIII

Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo

1. Tribunales arbitrales de consumo (TAC). Origen y funciones	211
2. Procedimiento: normativa aplicable	214

Anexo II. Formularios de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia (SNAC)

225

Capítulo XIX

Acciones judiciales

1. Introducción	243
2. Procedimiento judicial. La ley 24.240 y la Constitución Nacional	244
3. Consumidor o usuario: "el propio afectado"	247
4. Las asociaciones de usuarios y consumidores legalmente constituidas	248
5. La autoridad de aplicación (sea ésta nacional, provincial o local; art. 52, ley 24.240)	251
6. El Ministerio Público (art. 52, ley 24.240)	251
6.1. Como actor o posteriormente, en caso de desistimiento, como parte	252
6.2. "Obligatoriamente" como fiscal de la ley	252
7. El Defensor del Pueblo (arts. 43 y 86, CN)	254
8. Aspectos procesales de la acción judicial especial del consumidor	254

Capítulo XX

Usuarios de servicios públicos domiciliarios: procedimientos de reclamo

1. Introducción	261
2. Vías de reclamo. Marco regulatorio	262

Anexo III. Formularios de reclamos	267
---	-----

Capítulo XXI

Reclamos ante las asociaciones de Consumidores y Usuarios

Anexo IV. Asociaciones de Defensa del Consumidor de la República: Argentina	279
--	-----

Capítulo XXII

¿Hacia una modificación de la ley 24.240?

1. Introducción	289
2. Las modificaciones propuestas	290

Apéndice legislativo

Ley 24.240 de Defensa del Consumidor	311
Decreto 1798/94. Reglamentación de la ley 24	327