



ÍNDICE

Derecho práctico de defensa del consumidor

Derechos de usuarios y consumidores
Servicios públicos: procedimientos de reclamo - Obligaciones del prestador - Actuaciones y recursos ante las oficinas y asociaciones de Defensa del Consumidor de todo el país - Formularios de reclamo - Jurisprudencia - Apéndice legislativo

Prólogo del Dr. Agustín Gardillo



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	

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 "predisuestos" 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