



ÍNDICE GENERAL

SECCIÓN PRIMERA LA RELACIÓN DE CONSUMO

Capítulo I CONCEPTOS PRELIMINARES

| | |
|---|----|
| 1— El conflicto | 15 |
| 2— La recepción constitucional | 16 |
| 2.1. — Consideraciones generales | 16 |
| 2.2. — Análisis de los derechos en particular | 18 |
| 2.3. — La ley 24.240. El veto. Reformas. Ley 13.133 de la provincia de Buenos Aires | 20 |

Capítulo II LOS SUJETOS DE LA RELACIÓN DE CONSUMO

| | |
|---|----|
| 1. — Consumidor. Concepto | 23 |
| 1.1. — Aspectos subjetivos | 23 |
| 1.2. — Aspectos objetivos | 28 |
| 1.2.1. — Adquisición o locación de cosas muebles | 29 |
| 1.2.2. — La prestación de servicios | 29 |
| 1.2.2.1. — Servicios públicos en general y domiciliarios en particular | 30 |
| 1.2.2.2. — Medicina prepaga y otros servicios asistenciales asimilables | 30 |
| 1.2.2.3. — Contratos bancarios | 33 |
| 1.2.2.4. — Tiempo compartido | 36 |
| 1.2.2.5. — Viajes y turismo | 38 |
| 1.2.2.6. — Estacionamientos y garajes | 41 |
| 1.2.2.6.1. — Estacionamiento en playas en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires | 41 |
| 1.2.2.6.2. — Estacionamiento de vehículos en playas de supermercados | 41 |
| 1.2.2.6.3. — Garajes | 42 |
| 1.2.2.7. — Seguros | 43 |
| 1.2.2.8. — Intermediación especializada | 44 |
| 1.2.2.8.1. — Corredor inmobiliario | 44 |
| 1.2.2.8.2. — Intermediario financiero. | 46 |
| 1.2.2.8.3. — Productor de seguros | 47 |
| 1.2.2.8.4. — Administrador de consorcios de propietarios a título oneroso | 48 |
| 1.2.2.9. — Ahorro previo | 49 |
| 1.2.2.10. — Servicios de reparación, limpieza y acondicionamiento | 50 |
| 1.2.2.11. — Otros | 50 |
| 1.2.2.12. — Relaciones jurídicas en que la LDC se aplica en forma supletoria | 50 |
| 1.2.2.12.1. — Transporte aéreo | 51 |
| 1.2.2.12.2. — Tarjetas de crédito | 51 |
| 1.2.2.12.3. — Servicios públicos domiciliarios | 51 |
| 1.3. — La adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda | 51 |
| 1.4. — Relaciones jurídicas conexas con las anteriores. La problemática del contrato conexado | 52 |
| 1.4.1. — El crédito para el consumo | 52 |
| 1.4.2. — Los bancos de datos crediticios | 54 |
| 2. — El proveedor | 57 |

Capítulo III
LA INTERPRETACIÓN DE LA LDC

| | |
|------------------------------|----|
| 1. — Alcance del art. 3º LDC | 59 |
|------------------------------|----|

SECCIÓN SEGUNDA
LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA ETAPA PRECONTRACTUAL

Capítulo I
EL DERECHO A LA INFORMACIÓN

| | |
|---|----|
| 1. — La información -art. 4º, LDC- | 65 |
| 2. — Casos especiales | 67 |
| 2.1. — Productos riesgosos o peligrosos | 67 |
| 2.2. — Cosas importadas | 67 |
| 2.3. — Cosas usadas, deficientes o reconstituidas | 68 |

Capítulo II
LA FORMACIÓN DEL CONTRATO

| | |
|--|----|
| 1. — El consentimiento en el marco del contrato clásico | 69 |
| 2. — Carácteres de la oferta en la LDC | 70 |
| 3. — Las consecuencias del incumplimiento de la oferta por parte del proveedor | 72 |

Capítulo III
LA PUBLICIDAD

| | |
|--|----|
| 1. — Concepto | 72 |
| 2. — La publicidad ilícita | 73 |
| 3. — La situación en el derecho argentino. Normas legales generales y especiales | 78 |
| 4. — La publicidad y la LDC | 81 |

Capítulo IV
DE LAS TÉCNICAS DE VENTA

| | |
|--|----|
| 1. — Precisiones previas | 85 |
| 2. — Prácticas de venta reguladas en la LDC | 85 |
| 3. — La revocación de la aceptación | 87 |
| 4. — Ventas prohibidas | 88 |
| 5. — Bancos de datos con fines publicitarios. Reglas | 91 |

SECCIÓN TERCERA
EL CONTRATO DE CONSUMO

Capítulo I
LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

| | |
|--|-----|
| 1. — El fenómeno de la contratación masiva | 95 |
| 2. — Las cláusulas abusivas en la LDC | 96 |
| 3. — La casuística del art. 37 de la LDC | 98 |
| 3.1. — Desnaturalización de las obligaciones | 99 |
| 3.2. — Limiten la responsabilidad por daños | 99 |
| 3.3. — Importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor | 100 |
| 3.4. — Amplíen los derechos del proveedor | 100 |
| 3.5. — Las que impongan la inversión de la carga de la prueba en contra del consumidor | 100 |
| 4. — Las pautas interpretativas que impone el art. 37 de la LDC | 100 |

| | |
|--|-----|
| 5. — La res. 53/2003 modificada por res. 26/2003 | 101 |
| 5.1. — Cláusulas que amplían los derechos del proveedor, restringiendo los del consumidor | 102 |
| 5.2. — Cláusulas que afectan el derecho de defensa del consumidor | 104 |
| 5.3. — Cláusulas que limitan la responsabilidad por daños | 105 |
| 5.4. — Cláusulas que pretendan eludir la directiva contenida en el art. 35 de la LDC | 105 |
| 5.5. — Cláusulas relativas a la protección del medioambiente | 106 |
| 6. — Contratos con régimen especial en materia de cláusulas abusivas | 106 |
| 6.1. — El contrato de medicina prepaga | 106 |
| 6.1.1. — Consideraciones previas | 106 |
| 6.1.2. — Aspectos novedosos incluidos en la res. 09/2004 | 108 |
| 6.1.2.1. — La facultad de modificación unilateral | 108 |
| 6.1.2.2. — Imposibilidad de rescindir unilateralmente el contrato | 110 |
| 6.1.2.3. — Regulación del contrato corporativo: consumidor-trabajador (o situación similar) | 110 |
| 6.2. — Servicio de telefonía móvil | 112 |
| 6.3. — Contratos de consumo cuyo objeto sea la prestación de servicios financieros o bancarios | 113 |
| 6.3.1. — Modificación unilateral. Regulación | 113 |
| 6.3.2. — Renovación automática. Reglamentación | 113 |
| 6.3.3. — Rescisión unilateral incausada | 114 |
| 6.3.4. — Contratos conexos. Seguros. Facultad de elección | 114 |
| 6.4. — Tarjetas de crédito | 114 |

Capítulo II

NORMAS IMPERATIVAS A CUMPLIMENTAR EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO

| | |
|--|-----|
| 1. — Consideraciones previas | 117 |
| 2. — El fin de la letra chica | 117 |
| 3. — Contenidos obligatorios en el documento de venta de cosas muebles -art. 10 LDC- | 118 |
| 4. — El certificado de garantía en la compraventa de cosas muebles no consumibles | 119 |
| 5. — Constancia de reparación | 120 |
| 6. — Contenidos obligatorios en los presupuestos extendidos por los prestadores de servicios -art. 21, LDC- | 120 |
| 7. — Contenidos mínimos en la garantía que extienda el prestador de servicios de acondicionamiento, limpieza, etc. | 121 |
| 8. — Contenidos obligatorios en las operaciones de venta a crédito -art. 36, LDC- | 121 |
| 9. — Obligaciones especiales de los prestadores de servicios públicos domiciliarios | 123 |

SECCIÓN CUARTA

MODALIDADES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE CONSUMO.

INCUMPLIMIENTO. RESPONSABILIDAD. PRESCRIPCIÓN

Capítulo I

MODALIDADES

| | |
|---|-----|
| 1. — Prestación de servicios. Análisis del art. 19 de la LDC | 127 |
| 2. — Venta de cosas muebles no consumibles -arts. 11 a 18, LDC- | 128 |
| 2.1. — Garantía legal | 128 |
| 2.2. — Servicio técnico | 130 |
| 2.3. — Reparación no satisfactoria. Derechos del consumidor | 130 |
| 2.4. — Vicios redhibitorios | 132 |
| 3. — Prestación de servicios de acondicionamiento, limpieza, etc. -arts. 20 a 24, LDC | 133 |
| 3.1. — Pautas relativas a materiales a utilizar. Presupuesto. Supuestos no incluidos | 133 |
| 3.2. — Garantía | 134 |

| | |
|--|-----|
| Capítulo II | |
| ACCIONES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL PROVEEDOR | |
| 1. — Las acciones derivadas del art. 10 bis de la LDC | 137 |
| 2. — Institutos que exigen instancias prejudiciales | 138 |
| 2.1. — Acceso a las bases de datos crediticios. Modificación de datos. Procedimiento | 138 |
| 2.2. — Régimen impugnatorio en materia de tarjetas de crédito Acciones | 141 |
| Capítulo III | |
| RESPONSABILIDAD CIVIL | |
| 1. — Responsabilidad civil por productos elaborados. Evolución | 143 |
| 2. — La cuestión en la actualidad | 144 |
| 3. — La obligación de seguridad | 148 |
| Capítulo IV | |
| DE LA PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DEL CONSUMIDOR. | |
| ART. 50 DE LA LDC | 151 |
| SECCIÓN QUINTA | |
| USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. | |
| LA PROBLEMÁTICA DE LA INTERPRETACIÓN DE LA LDC | |
| EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS | |
| Capítulo I | |
| LOS CONTENIDOS DE LA LDC | |
| 1. — Los lineamientos de la LDC y las regulaciones específicas en particular. La integración de la LDC a las regulaciones particulares | 155 |
| 2. — Las pautas impuestas por la LDC en materia de servicios públicos domiciliarios | 157 |
| 3. — El reclamo regulado por el art. 31 de la LDC | 159 |
| 4. — Interrupción de la prestación del servicio | 160 |
| Capítulo II | |
| RECLAMOS POR SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA | |
| 1. — Normativa aplicable | 163 |
| 2. — De los derechos y obligaciones de las partes | 163 |
| 2.1. — La calidad de cliente o usuario | 163 |
| 2.2. — Derechos y obligaciones del usuario | 164 |
| 2.3. — Derechos y obligaciones de la concesionaria | 165 |
| 2.4. — Responsabilidad por las instalaciones | 166 |
| 3. — Facturación | 166 |
| 4. — Reclamos | 167 |
| 4.1. — Reclamos por facturación y suspensión del servicio | 167 |
| 4.1.1. — Legitimados a interponer el reclamo | 167 |
| 4.1.2. — Representación | 167 |
| 4.1.3. — Plazo. Caducidad del derecho | 168 |
| 4.1.4. — Forma | 168 |
| 4.1.5. — Opciones para la empresa frente a la impugnación de la factura | 168 |
| 4.1.6. — Efectos de la impugnación de la facturación | 169 |
| 4.1.7. — Plazo y forma de contestar la impugnación | 169 |
| 4.1.8. — Respuesta confirmatoria de la factura impugnada | 169 |
| 4.1.9. — Alternativas para el usuario | 169 |
| 4.1.10. — Resolución favorable para el usuario | 170 |
| 4.1.11. — Pago de la multa dispuesta por la LDC | 170 |
| 4.2. — Reclamos por averías | 170 |
| 4.3. — Otros reclamos | 171 |

| | |
|--------------------------------------|-----|
| 5. — Indemnizaciones | 171 |
| 6. — Suspensión y baja del servicio | 172 |
| 7. — Intervención del ente regulador | 172 |

Capítulo III

RECLAMOS POR SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA CORRIENTE Y CLOACAS

| | |
|--|-----|
| 1. — Normativa aplicable | 175 |
| 2. — Derechos y obligaciones de los usuarios | 176 |
| 3. — Facturación | 178 |
| 4. — Reclamos ante la empresa | 179 |
| 5. — Reclamos en materia de facturación | 180 |
| 6. — Reclamos ante el ente regulador | 181 |
| 7. — Corte de suministro. Requisitos | 182 |

Capítulo IV

RECLAMO POR SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

| | |
|--|-----|
| 1. — Marco legal. El ENRE | 183 |
| 2. — De los reclamos en general | 184 |
| 3. — De los reclamos en especial | 185 |
| 3.1. — Reclamos por errores de facturación | 185 |
| 3.2. — Reclamo por emisión de facturas según consumo estimado | 186 |
| 3.3. — Facturación con tarifas superiores a las que corresponden | 186 |
| 4. — Suspensión y corte del servicio. Rehabilitación | 186 |
| 5. — Procedimiento ante el ENRE | 187 |
| 5.1. — Del procedimiento en general, excluyendo daños | 187 |
| 5.2. — Reclamo por daños | 189 |
| 5.3. — Normas comunes a ambos reclamos. Resolución y recursos | 191 |
| 6. — Datos útiles | 191 |

Capítulo V

RECLAMO POR SERVICIO DE PROVISIÓN DE GAS POR REDES

| | |
|---|-----|
| 1. — Marco legal | 197 |
| 2. — Reclamos ante la empresa | 197 |
| 3. — Reclamos ante el ente regulador | 198 |
| 4. — Agotamiento de la vía administrativa | 201 |
| 5. — Facturación. Reclamos. Suspensión del servicio | 202 |

SECCIÓN SEXTA

EL ACCESO A LA JUSTICIA. ALTERNATIVAS PARA EL CONSUMIDOR

Capítulo I

CONCEPTOS PREVIOS Y VÍAS INFORMALES

| | |
|---|-----|
| 1. — Esquema general | 207 |
| 2. — El reclamo por intermedio de las asociaciones de consumidores -art. 58, LDC- | 207 |

Capítulo II

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

| | |
|--|-----|
| 1. — Consideraciones previas | 211 |
| 2. — Competencia | 212 |
| 3. — Procedimiento nacional. Infracciones a la LDC | 213 |
| 3.1. — Inicio de las actuaciones | 213 |
| 3.1.1. — Actuaciones promovidas de oficio | 213 |
| 3.1.2. — Actuaciones iniciadas por denuncia | 214 |
| 3.2. — Conciliación | 215 |
| 3.3. — Casos sin conciliación | 216 |

| | |
|--|-----|
| 3.4. — Curso posterior de las actuaciones | 216 |
| 3.5. — Resolución sancionatoria. Principios penales. "¿In dubio pro reo?" | 217 |
| 3.6. — De las sanciones en particular y graduación | 219 |
| 3.7. — Recursos | 220 |
| 3.8. — Denuncias maliciosas | 221 |
| 4. — Procedimiento previsto en la ley 22.802. Lealtad comercial | 222 |
| 4.1. — Precisiones previas | 222 |
| 4.2. — Las infracciones. Aspectos generales | 222 |
| 4.3. — Procedimiento | 223 |
| 4.4. — Sanciones | 225 |
| 4.5. — Recursos | 225 |
| 5. — Procedimiento en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Ley 757 | 225 |
| 5.1. — Inicio de las actuaciones. Conciliación | 225 |
| 5.1.1. — Inicio de las actuaciones de oficio | 226 |
| 5.1.2. — Inicio de las actuaciones por denuncia | 227 |
| 5.1.3. — Instancia conciliatoria | 227 |
| 5.2. — Imputación. Descargo. Prueba | 229 |
| 5.3. — Resolución y recursos | 230 |
| 5.4. — Sanciones. Contrapublicidad | 230 |
| 5.5. — Sistema de pago voluntario de multas | 231 |
| 6. — Procedimiento sancionatorio instituido por la ley 13.133 en el ámbito de la provincia de Buenos Aires | 232 |
| 7. — Procedimiento administrativo de aplicación de sanciones en la ley 25.326 | 233 |

Capítulo III ARBITRAJE DE CONSUMO

| | |
|--|-----|
| 1. — Concepto y fundamento | 235 |
| 2. — Fuente legal | 236 |
| 3. — Carácteres | 237 |
| 4. — Ámbito de aplicación | 238 |
| 5. — Formas de adhesión al sistema | 240 |
| 6. — Tipos de arbitraje | 242 |
| 7. — El Tribunal Arbitral | 243 |
| 8. — Procedimiento | 244 |
| 9. — Procedimiento especial para cuestiones cuyo monto sea inferior a pesos quinientos | 246 |
| 10. — Procedimiento para el arbitraje de derecho | 246 |
| 11. — Domicilio | 247 |
| 12. — Notificaciones | 247 |
| 13. — Laudo | 247 |
| 14. — Recursos | 248 |
| 15. - Costas | 249 |

Capítulo IV ACCIONES JUDICIALES

| | |
|--|-----|
| 1. — Generalidades | 251 |
| 2. — Legitimación activa | 252 |
| 3. — Aspectos vinculados con la simplificación de los procedimientos | 257 |
| 4. — La vetada gratuidad | 259 |
| 5. — El efecto de la sentencia | 259 |

| | |
|---|-----|
| 6. — Cuestiones de competencia | 264 |
| 6.1. — Cuestiones de derecho privado | 264 |
| 6.1.1. — Reglas generales | 264 |
| 6.1.2. — Cuestiones vinculadas con los servicios de salud | 266 |
| 6.2. — Cuestiones relativas a los servicios públicos | 267 |
| 6.2.1. — Servicio de agua potable y cloacas | 267 |
| 6.2.2. — Servicio de distribución de gas por redes | 269 |
| 6.2.3. — Servicio de distribución de energía eléctrica | 269 |
| 6.2.4. — Telefonía fija | 269 |
| 7. — La prueba en el proceso | 269 |

SECCIÓN SÉPTIMA ASPECTOS PRÁCTICOS. MODELOS

| | |
|---|---------|
| 1. — Modelo de revocación de la aceptación -art. 34, LDC- | 273 |
| 2. — Modelo de nota solicitando el acceso a los datos que obran en un banco de datos destinado a la publicidad -art. 27, ley 25.326- | 274 |
| 3. — Modelo de nota solicitando la identificación de la fuente que proporcionó los datos que obran en un banco de datos destinado a la publicidad -art. 27, dec. 1558/2002- | 274 |
| 4. — Modelo de nota solicitando ser excluido de una lista de telemarketing | 275 |
| 5. — Modelo de nota solicitando se rectifiquen datos equivocados (solicitud dirigida a la fuente de información — art. 16, dec. 1558/2002-) | 276 |
| 6. — Modelo de nota solicitando se modifiquen datos desactualizados -arts. 16 y 26, ley 25.326- | 276 |
| 7. — Modelo de nota reclamando figurar en guía cuando se solicitó su exclusión | 277 |
| 8. — Modelo de nota reclamando por no inclusión en guía telefónica | 278 |
| 9. — Modelo de nota por falta de servicio telefónico | 279 |
| 10. — Modelo de nota por exceso de facturación servicio telefónico fijo | 279 |
| 11. — Denuncia ante la autoridad de aplicación local por compra de electrodoméstico defectuoso | 281 |
| 12. — Denuncia por ante la autoridad de aplicación por la adquisición de un tiempo compartido mediante contrato que viola la res. 906/1998 | 282 |
| 13. — Modelo de solicitud de arbitraje en equidad, con proveedor adherido al sistema de oferta pública de adhesión al sistema | 284 |
| 14. — Solicitud de arbitraje en equidad, respecto de proveedores no adheridos al sistema de oferta pública de adhesión al sistema de arbitraje de consumo | 285 |
| 15. — Formulario de desistimiento de arbitraje | 288 |
| 16. — Formulario de adhesión de proveedores a oferta pública al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo | 288 |
| 17. — Demanda por daños y perjuicios | 289 |
| 18. — Medida cautelar. Medicina prepaga | 294 |
| 19. — Reclamo por daños | 297 |
| 20. — Acción de hábeas data | 299 |
| 21. — Nota impugnando facturas de telefonía celular por cargos no previstos contractualmente | 301 |
| 22. — Nota impugnando resumen de cuenta de tarjeta de crédito | 302 |
| DIRECCIONES ÚTILES | 303 |
| BIBLIOGRAFÍA | 305 |