



## 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

<p style="text-align: center;">Capítulo III</p> <p style="text-align: center;">LA INTERPRETACIÓN DE LA LDC</p>		
1. — Alcance del art. 3º LDC		59
<p style="text-align: center;">SECCIÓN SEGUNDA</p> <p style="text-align: center;">LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA ETAPA PRECONTRACTUAL</p>		
<p style="text-align: center;">Capítulo I</p> <p style="text-align: center;">EL DERECHO A LA INFORMACIÓN</p>		
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
<p style="text-align: center;">Capítulo II</p> <p style="text-align: center;">LA FORMACIÓN DEL CONTRATO</p>		
1. — El consentimiento en el marco del contrato clásico		69
2. — Caracteres de la oferta en la LDC		70
3. — Las consecuencias del incumplimiento de la oferta por parte del proveedor		72
<p style="text-align: center;">Capítulo III</p> <p style="text-align: center;">LA PUBLICIDAD</p>		
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
<p style="text-align: center;">Capítulo IV</p> <p style="text-align: center;">DE LA TÉCNICAS DE VENTA</p>		
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
<p style="text-align: center;">SECCIÓN TERCERA</p> <p style="text-align: center;">EL CONTRATO DE CONSUMO</p>		
<p style="text-align: center;">Capítulo I</p> <p style="text-align: center;">LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS</p>		
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. — Caracteres	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
--------------	-----