



## ÍNDICE

Preludio	9
Prólogo del Dr. Marcelo Alberto López Alfonsín	11

### Capítulo I

#### PERSPECTIVA HISTÓRICA: LOS DERECHOS HUMANOS Y LA LUCHA POR EL DERECHO

1. Introducción	19
2. La "prehistoria" de los derechos humanos	20
3. El constitucionalismo	21
4. La cuestión social	23
5. Derechos humanos	26

### Capítulo II

#### LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR COMO DERECHOS HUMANOS

1. Introducción. Desvirtuar mitos y complejos	29
2. Un derecho cotidiano. Significado y proyección social	31
3. El quid de la inferioridad. "Ganadores" y "perdedores"	34
4. Consumidor. Globalización. Política y ciudadanía	36
a) Exordio	36
b) Caracterización de la globalización	36
c) Consumidores. Ciudadanos	40

### Capítulo III

#### CARACTERES JURÍDICOS DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

1. Derecho tuitivo	45
2. Orden público o mínimo de protección	45
3. Superación del análisis de la temática por principios tradicionales del derecho civil y comercial	46
4. Irrenunciabilidad	49
5. Regulación contractual	49
6. Responsabilidad objetiva y solidaria	49
7. Sistema especial de solución de controversias	50
8. Reconocimiento expreso	52
a) Derecho interno federal	52
b) Derecho local	54
c) Constitucionalismo provincial	55
d) Derecho internacional	65
e) Europa. MERCOSUR. Otros países de América	66

### Capítulo IV

#### ECOLOGÍA Y CONSUMO

1. Consumo sustentable para un desarrollo sustentable	71
2. Desarrollo sustentable y consumo sustentable. Pautas para su interrelación y líneas directrices	72

Capítulo V  
ASPECTOS PARTICULARES DE PROTECCIÓN

1. Derecho de acceso al consumo	77
2. Un deber del Estado: la educación para el consumidor	85
Importancia y prospectiva	87
3. Derecho a la libre elección	89
4. Derecho a la información. Salud y seguridad	91
5. Derecho a la protección de los intereses económicos	92
6. Derecho a la calidad y eficiencia de los servicios públicos	93
7. Derecho a constituir asociaciones de consumidores	94

Capítulo VI  
GARANTÍAS

1. Las acciones que surgen de la ley	97
2. El amparo del artículo 43 de la Constitución nacional. Amparo colectivo	97
3. Procedimientos eficaces para la solución de conflictos	98
4. Marcos regulatorios de servicios públicos y participación necesaria de los consumidores	101
5. Acciones colectivas	102
a) Efecto principal	102
b) El problema de la legitimación	106
1) La cuestión del afectado	106
2) El defensor del Pueblo de la Nación	111
3) Las asociaciones de consumidores	113
4) La acción de clase	114
5) El Ministerio Público	116
c) Los efectos de las sentencias en amparos colectivos	116

Capítulo VII  
SERVICIOS PÚBLICOS

1. El derecho de acceso a los servicios públicos	119
2. El servicio público en el mundo	119
3. Concepto de servicio público	120
4. Evolución (¿?) en la Argentina	121
5. La situación de los usuarios	131
6. Derechos relativos a usuarios de servicios públicos en la Constitución nacional (artículo 42)	132
7. La Ley de Defensa del Consumidor y los servicios públicos	135
8. Los entes reguladores	135
a) Estado de la cuestión	136
b) El "deber ser" de los entes reguladores	136
c) El caso del Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	138

Capítulo VIII  
COMPETENCIA Y LEALTAD COMERCIAL

1. Introducción. Defensa de la competencia y derechos del consumidor	139
2. Raigambre constitucional de la defensa de la competencia	141
3. Función social de la defensa de la competencia	143
4. Regulación de la competencia	144

5. Ley de Lealtad Comercial	154
Anexo: Dictámenes de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia	157
a) "Editorial A3VIFIN c/AGEA S.A." (dictamen del 18/5/98)	157
b) "Cámara Argentina de Papelerías y Librerías c/Supermercado Mauro" (dictamen del 31/7/97)	159
c) "Asociación Cooperativa Mayoristas Frutihortícolas Oran" (dictamen del 3/12/96)	161
d) "Asociación Empresas de Remises del Aeroparque" (dictamen del 2/4/98)	162
e) "AAVYT (Viajes y Turismo) c/Junta Representantes de Líneas Aéreas" (dictamen del 8/10/99)	162
f) "American Express c/Visa, Mastercard y Argencard" (dictamen del 6/5/97)	163
g) "Godoy c/Círculo Médico de Misiones" (dictamen del 10/10/97)	164
h) "Investigación de oficio gas licuado Repsol YPF" (resolución del 19/3/99)	164

## Capítulo LX

### LA REFORMA DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR POR LA LEY 26.361

1. Respecto al alcance del ámbito protectorio de la ley	168
a) El caso de las profesiones liberales	172
b) Un concepto de relación de consumo	174
2. En cuanto a derechos en particular	175
a) Derecho a la información	175
b) Trato equitativo y digno. No discriminación	177
3. Regulación contractual	179
4. Servicios públicos	181
5. Atención de reclamos sobre servicios públicos	182
6. Daño directo	183
7. La cuestión de los daños punitivos	184
8. Otros aspectos	186
9. Acciones colectivas	187
10. Tribunales arbitrales	188
11. Autoridad de aplicación	188
12. Procedimiento administrativo	189
13. Educación para el consumidor	190
14. Transporte aéreo. El veto parcial de la ley	191
15. Otras leyes modificadas	193
16. Conclusiones	194
 Ley 24.240, de Defensa del Consumidor	 197
 Bibliografía	 219