

Sistema legal para la defensa del consumidor

Leyes 24.240, 26.993 y 26.994

El nuevo bystander. La información. Contratos online
 Rescisión unilateral incausada. Acciones de clase
 Contratos de adhesión. Cese de publicidad ilícita
 Los contratos bancarios de consumo



ÍNDICE GENERAL

Palabras preliminares	IX
Capítulo Primero	
CUESTIONES PRELIMINARES	
A) Principios básicos de la disciplina	
§ 1. Introducción	1
§ 2. Las Naciones Unidas y el derecho del consumidor 2	
a) Derecho a la seguridad	3
b) Derechos económicos	3
c) Abusos contractuales	3
d) Indemnizaciones apropiadas	3
e) Acceso a la educación	4
f) Los medicamentos	4
§ 3. El rol del Estado en la Argentina	4
a) Acceso al consumo	5
b) Acceso a la salud	5
c) Acceso a la educación	5
d) Acceso a la justicia	6
e) Protección de los intereses económicos	6
f) Protección contractual	7
g) Protección colectiva	8
B) Sujetos de la relación de consumo	
§ 4. El consumidor	8
§ 5. El "bystander" en el Código Civil y Comercial	9
§ 6. Los derechos que perdimos en la decapitación del "bystander"	10
§ 7. El artículo 1096 del Código Civil y Comercial. ¿Un nuevo "bystander"? Jurisprudencia	12
§ 8. Proveedores de bienes y servicios	14
§ 9. La cadena comercial solidaria	15
a) Garantía	16
b) Responsabilidad por daños	16
c) Acción de regreso	16
Jurisprudencia	16
C) El sistema endógeno de la ley 24.240	
§ 10. Presentación	18
§ 11. Relación de consumo	19
§ 12. Principio "in dubio pro consumidor"	20
§ 13. Integración normativa	21
§ 14. Preeminencia normativa	21
§ 15. El caso "Buffoni". Del milagro bíblico al anacronismo jurídico	22
a) Los hechos	24
b) Los contratos en el túnel del tiempo	26
c) Primacía normativa	29
d) Defensas causales del artículo 40 de la LDC	30
e) La causalidad en la tragedia "Buffoni"	31
f) Conclusiones	32
Jurisprudencia	33

D) La información	
§ 16. Introducción	35
§ 17. Publicidad engañosa y consumo de tabaco. Un caso famoso	36
§ 18. Las zapatillas mágicas y la publicidad engañosa	37
Jurisprudencia	38
E) La seguridad en las relaciones de consumo	
§ 19. Introducción	40
§ 20. Cosas peligrosas. Tipos de defectos	41
a) De diseño	41
b) De fabricación	42
c) Información	43
Jurisprudencia	43
F) Oferta de bienes y servicios	
§ 21. Introducción	47
§ 22. La oferta	47
§ 23. Apariencia y confianza	48
§ 24. El artículo 8º reformado por la ley 26.994	50
Jurisprudencia	50
G) Trato digno en las relaciones de consumo	
§ 25. Introducción	54
§ 26. Trato digno y trato igualitario	56
§ 27. Reclamos de mora y trato digno	56
§ 28. Sanción punitiva	56
§ 29. Solidaridad	57
Jurisprudencia	59

Capítulo II	
LA COMPRAVENTA EN EL DERECHO DEL CONSUMIDOR	
A) Contrato de compraventa de consumo	
§ 30. Introducción	63
§ 31. Cosas usadas, defectuosas o reparadas	63
§ 32. El documento escrito de venta	65
§ 33. Opciones de los consumidores frente al incumplimiento de los proveedores	66
a) Cumplimiento de la obligación	67
b) Aceptación de otro producto	67
c) Rescisión del contrato	67
d) Acción de daños y perjuicios	67
§ 34. Modos de rescisión contractual	68
a) Rescisión remota	68
b) Comprobante de la rescisión	68
c) Información	68
§ 35. Prohibición de cobro	69
§ 36. El fenómeno mundial del comercio electrónico. Situación en la Argentina	70
Jurisprudencia	72
B) Garantía y servicio técnico	
§ 37. Introducción	74
§ 38. Características de la garantía legal en las relaciones de consumo	74
a) Cosas no consumibles	75
b) Garantía sucesiva	75
c) Cosas nuevas y usadas	75

d) Defectos manifiestos	75
e) Garantía extendida	76
f) Traslados de la cosa y gastos	76
§ 39. Servicio técnico y provisión de repuestos. Sujetos obligados	76
§ 40. Responsabilidad solidaria	77
§ 41. Certificado de garantía	78
a) Idioma	78
b) Identificación	78
c) Condiciones de uso	79
d) Condiciones de la garantía	79
e) Lugar de cumplimiento	79
f) Comienzo de la garantía	80
g) Renuncia. Nulidad	80
§ 42. Certificado de reparación	80
a) Alcance de la norma	80
b) Las fechas	81
c) Naturaleza de la reparación	81
§ 43. Prolongación de la garantía	81
§ 44. Reparación insatisfactoria	83
a) Sustitución de la cosa	83
b) Resolución del contrato	84
c) Reducción del precio pagado	84
§ 45. Vicios redhibitorios en las relaciones de consumo	84
a) Opción a favor del consumidor	85
b) Defensa restringida	85
c) Calidad de los vicios redhibitorios	86
d) Renuncia	86
e) Acciones	86
§ 46. Acciones resarcitorias en las compras en cuotas	87
Jurisprudencia	88
a) Responsabilidad solidaria	88
b) Certificado de garantía	89
c) Vicios redhibitorios	91
d) Servicio técnico	92
e) Reparación defectuosa	93

Capítulo III LOS SERVICIOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

A) Prestación de los servicios

§ 47. Introducción	95
§ 48. Reparación	95
§ 49. Presupuesto	96
a) Materiales	97
b) Garantía	98
c) Plazo para aceptar un presupuesto	98
d) Situación impositiva del proveedor	99
§ 50. Costos adicionales	100
§ 51. Reparación defectuosa	100
a) Garantía implícita	101
b) Presunciones	101
c) Prueba en contrario	102
d) Pacto en contrario	102
e) Plazo	102

§ 52. La garantía en la prestación de los servicios	102
a) Garantía escrita	103
b) Plazos y condiciones	103
c) Validez	103
§ 53. El garante	104
Jurisprudencia	105

B) Servicios públicos domiciliarios

§ 54. Definición y características	107
a) Continuidad	107
b) Control técnico y jurídico	107
c) Obligatoriedad	107
§ 55. Condiciones en que se los deben brindar	108
a) Constancia escrita	108
b) Información	108
c) Dudas	109
d) Reclamos	109
§ 56. Recíprocidad en el trato	109
§ 57. Reclamos	110
a) Atención al público	110
b) Registro de quejas	111
c) Plazos	111
§ 58. Las instalaciones	111
§ 59. Instrumentos de medición	112
a) Intervención y verificación	112
b) Dudas	113
c) Autorización	113
d) Control individual	114
e) Facturas y plazos de pago	114
§ 60. Interrupción del servicio público domiciliario	115
a) Maldad de las buenas intenciones	115
b) Presunción de responsabilidad	116
c) Sanción legal	117
d) Plazos legales	118
§ 61. Deudas anteriores	118
a) Información escrita	119
b) La no deuda	119
§ 62. Facturación excesiva	120
§ 63. ¿Cómo hacer un reclamo por facturación excesiva?	121
a) Servicios públicos domiciliarios con variaciones estacionales	122
b) Servicios públicos domiciliarios sin variaciones estacionales	123
§ 64. Conclusiones	125
Jurisprudencia	126
a) Instalaciones	126
b) Reclamos	127
c) Trato digno	128
d) Interrupción del servicio	129
e) Facturación excesiva	131

Capítulo IV CONTRATACIONES NO TRADICIONALES

A) Operaciones de consumo realizadas fuera del comercio

§ 65. ¿Por qué tantas veces compramos cosas que no necesitamos?	133
§ 66. ¿A qué se llama venta domiciliaria?	133
§ 67. Operaciones por correspondencia	135
§ 68. Derecho a la revocatoria	136
a) Condiciones	136
b) Plazo	136
c) Responsabilidad	137
d) Información	137
e) Renuncia	137
f) Gastos	137
§ 69. Ventas forzadas y automáticas	137
Jurisprudencia	139

B) Operaciones a crédito

§ 70. Intereses financieros	140
§ 71. La tasa de interés y los riesgos	141
a) Riesgos país	141
b) Riesgos subjetivos	142
§ 72. Intereses fuera de los bancos oficiales	142
§ 73. El artículo 36 de la LDC modificado por la ley 26.993	143
§ 74. Datos que no pueden faltar en las operaciones de crédito	145
a) Información	145
b) Precio "cash"	145
c) Anticipos	146
d) Tasa efectiva anual	146
e) Intereses totales	146
f) Amortizaciones	147
g) Cantidad de cuotas y sus montos	147
h) Gastos adicionales	147
§ 75. Las sanciones y la integración contractual	147
a) Nulidad	147
b) Omisión de consignar la tasa efectiva anual	147
c) Créditos rechazados	148
d) Competencia	148
§ 76. Situaciones abusivas frecuentes	149
a) Créditos personales	149
b) Intereses escondidos	150
Jurisprudencia	151
a) Operaciones a crédito	151
b) Operaciones de crédito para el consumo	152

Capítulo V COMERCIALIZACIÓN MASIVA DE BIENES Y SERVICIOS

A) La contratación moderna

§ 77. Contratación masiva	155
§ 78. Contrato de adhesión	156
§ 79. Cláusulas abusivas. Definición	156
a) Desnaturalización de las obligaciones y limitaciones de la responsabilidad del proveedor	158
b) Renuncia y restricción de los derechos del usuario	158

c) Inversión de las cargas probatorias en perjuicio del usuario	159
d) Las dudas	160
e) Otras violaciones	160
§ 80. Integración del contrato	160
§ 81. Intervención del Estado en los contratos de consumo	161
a) El Estado frente a los contratos de adhesión	162
b) Modificación de los contratos tipo	163
§ 82. El delicioso encanto de la ambigüedad normativa	164
Jurisprudencia	165
 B) El sistema de responsabilidad en las relaciones de consumo	
§ 83. Evolución histórica	169
§ 84. La responsabilidad en las relaciones de consumo	171
§ 85. Innovaciones al sistema tradicional de responsabilidad	172
a) Efecto relativo de los contratos	172
b) Responsabilidad contractual y extracontractual	173
c) Obligaciones de medio y de resultado	173
d) Vicios redhibitorios	174
e) Daños punitivos	174
f) Daño directo	175
g) Cargas probatorias dinámicas	175
h) Garantía y responsabilidad solidaria	176
i) Pacto resolutorio automático y directo	177
j) Derecho al arrepentimiento	177
k) Integración contractual coactiva	178
§ 86. La responsabilidad en el sistema normativo de la ley 24.240	179
a) Legitimación	179
b) Factor atributivo de responsabilidad	179
c) Eximentes	179
d) Cargas probatorias	180
e) Responsabilidad solidaria	180
Jurisprudencia	180
 C) El daño directo y su modificación por la Ley 26.994	
§ 87. Evolución del instituto	185
§ 88. Daño moral y daño directo	186
§ 89. El daño directo de la ley 26.994	187
a) Los bienes y los servicios	188
b) Sede administrativa	188
c) Requisitos o idoneidad	188
d) Apelación	189
e) Exclusión del daño moral del daño directo	189
f) Extensión del daño directo	189
Jurisprudencia	190
 D) Los daños punitivos	
§ 90. Introducción	192
§ 91. Una definición aproximada	193
§ 92. Características de los DP	195
a) Disuasión	195
b) Montos elevados	195
c) Estimulación de los reclamos	195
§ 93. Aspectos constitucionales de los DP	196
a) ¿Es justo que la sanción punitiva se repita en cada demanda que realicen los usuarios y consumidores afectados?	196

b) En los juicios colectivos, ¿los daños punitivos benefician a la clase, o a cada uno de sus integrantes?	198
c) ¿Atenta contra el derecho de propiedad aplicar, por ejemplo, una multa de pesos un mil, si se cometió un daño de pesos cien?	199
§ 94. Cuantificación de los DP en otros países	201
§ 95. Topes previstos en la Argentina	202
§ 96. Nuestras reflexiones críticas	203
Jurisprudencia	204

Capítulo VI RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS

A) Autoridad de aplicación

§ 97. Introducción	211
§ 98. Jurisdicción nacional y provincial	212
§ 99. Facultades concurrentes	214
§ 100. Facultades de la autoridad de aplicación	215
a) Proponer reglamentaciones	216
b) Mantener un registro nacional de asociaciones	217
c) Denuncias de los consumidores	217
d) Inspecciones y pericias	217
e) Solicitar informes y opiniones	217
f) Audiencias	218
§ 101. El auxilio de la fuerza pública	218
Jurisprudencia	219

B) Procedimiento administrativo

§ 102. Introducción	222
§ 103. Tenor de las modificaciones	225
a) Conciliación	226
b) Apelaciones	226
§ 104. Nuestra crítica	227
§ 105. Características del procedimiento administrativo	227
a) Inicio de oficio	227
b) Denuncia	228
c) Citación	228
d) Apertura a prueba	229
e) Medidas preventivas	229
f) Plazos y modos de apelar	230
g) Régimen supletorio	230
h) Resolución definitiva	230
i) Apelaciones del consumidor	231
§ 106. Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	232
§ 107. ¿Sanciones federales o locales?	233
§ 108. Las sanciones	235
a) Apercibimiento	236
b) Multa	236
c) Decomiso	236
d) Clausura	237
e) Suspensión	237
f) Retiro de concesión	237
g) Publicidad	237
h) Destino de la multa	238

§ 109. Denuncia maliciosa	238
a) Los problemas de la norma	238
b) Sede administrativa	239
c) Acusación de malicia e imposibilidad de defensa	239
d) Denuncias maliciosas y denuncias sin justa causa	240
e) Síntesis	241
§ 110. Graduación de las sanciones	241
a) Perjuicio sufrido	241
b) Envergadura del proveedor	242
c) Infracciones rentables	242
d) Intencionalidad	243
e) Reincidencia	243
f) Fundamentación de los criterios utilizados	243
§ 111. Comisión de un delito	243
Jurisprudencia	244
a) Denuncia maliciosa	244
b) Graduación de las sanciones	245
c) Reincidencia	247
d) Incumplimiento de acuerdos conciliatorios	248

C) La prescripción

§ 112. Introducción. El paso del tiempo en el derecho	250
§ 113. La repetición de la infracción y los plazos infinitos	252
§ 114. La prescripción en la ley 26.994	254
§ 115. Orden público, sanción de nulidad absoluta e imprescriptibilidad de las infracciones a la ley de seguros de los consumidores	254
Jurisprudencia	255

Capítulo VII ACCIONES DE CONSUMO

A) Acción individual de consumo

§ 116. Introducción. Las cuestiones en juego	261
§ 117. Los titulares de la acción	263
§ 118. Desistimiento del proceso. Caducidad	264
§ 119. Reglas del proceso	265
a) Proceso sumarísimo	266
b) Representación por carta poder	266
§ 120. Gratuidad en las acciones de consumo	266
a) En las acciones individuales	266
b) Incidente de solvencia	267
c) En las acciones colectivas. Las asociaciones de defensa del consumidor	267
d) Representación agravada	268
e) Presunciones	269
f) Jurisprudencia adversa	269
g) Gratuidad sin beneficio	270
h) El énfasis de la contracción	270
i) El lenguaje valorativo	271
j) Analogía con el derecho laboral	271
k) Aspectos constitucionales	272
l) La Corte Suprema	273
§ 121. Deber de colaboración	273
Jurisprudencia	275
a) Deber de colaboración	275
b) Gratuidad de la justicia	279

B) Derechos colectivos y acciones colectivas

§ 122. Introducción	281
a) A favor de las acciones de clase	282
b) Contrario a las acciones de clase	282
c) Árbitros sin militancia	282
§ 123. Utilidad de las acciones de clase	283
a) El interés público	283
b) La información	284
c) La rentabilidad por el juicio no realizado	285
d) Los montos insignificantes	285
e) Acortamiento de la brecha cognitiva	285
f) Evitación del dispendio jurisdiccional	285
g) Conciencia colectiva frente a impunidad	285
§ 124. Una definición aproximada de acción de clase	286
§ 125. Definiciones del caso “Halabi”	286
§ 126. Legitimación activa de las asociaciones de seguros de los consumidores	287
§ 127. Reglas especiales de los procesos colectivos	288
a) El acuerdo conciliatorio	289
b) La sentencia	290
c) La reparación integral	293
§ 128. Análisis circunstanciado de la norma	294
a) Contenido patrimonial	294
b) Sumas de dinero	294
c) Imposibilidad de restituir en cuenta	295
d) Indeterminación de los integrantes de la clase. El “fluid recovery class”	295
e) Daños diferenciados	297
§ 129. La publicidad de las sentencias	298
a) Publicación obligatoria	298
b) Diario judicial	298
c) Gastos	298

C) Asociaciones de defensa de los consumidores

§ 130. Introducción	299
§ 131. Legitimación para estar en juicio	299
a) Legitimación activa	300
b) Gratuidad	301
§ 132. El fallo “Padec” y las acciones de clase. Introducción	302
§ 133. El amparo y los juicios de clase	304
§ 134. La coronación de la legitimación activa para las asociaciones de defensa de los consumidores	306
§ 135. Evolución congruente de la Corte Suprema	307
a) “Halabi”	307
b) “Cavalieri”	308
c) “Padec”	309
§ 136. La causa única de afectación	311
§ 137. Identificación del grupo afectado	313
§ 138. La legitimación activa y la ley 24.240	313
§ 139. Los montos en juego	314
§ 140. Conclusiones	315
§ 141. Nulidad del acuerdo homologado. El caso “Adecua” frente a “Padec”	315
a) Notificación formal	317
b) La gestión a cargo del cliente	318
Jurisprudencia	319
§ 142. La autorización para funcionar. Objeto	324

§ 143. Restricciones legales impuestas a las asociaciones	328
a) Políticas	329
b) Económicas	329
c) Donaciones	329
d) Pautas publicitarias	329
§ 144. Reclamos sustanciados en las asociaciones	331
a) Sustanciación facultativa	332
b) Trámite	333
c) Función conciliadora	334
Jurisprudencia	335

D) El arbitraje para el consumo

§ 145. Introducción	337
§ 146. La organización que propone la norma	338
a) Obligaciones no obligatorias	339
b) Integración	340
§ 147. Competencia	341
§ 148. Obligatoriedad de la competencia	341
§ 149. Síntesis	343
Jurisprudencia	343

Capítulo VIII OTRAS CUESTIONES

A) La educación en las relaciones de consumo

§ 150. Introducción.	345
§ 151. Planes educativos. Comentario crítico	346
§ 152. La formación del consumidor	347
§ 153. Las contribuciones estatales	349
§ 154. Selección	349
a) Representatividad	350
b) Autofinanciamiento	350
c) Planes y objetivo	350

B) Disposiciones finales

§ 155. El transporte aéreo	350
§ 156. Modificación a la ley 22.802	351
§ 157. Ley del orden público	352
a) Determinación	352
b) Definición	353
c) Características	353
Jurisprudencia	354

Capítulo IX BREVE COMENTARIO A LA LEY 26.993

§ 158. Introducción	359
§ 159. El servicio de conciliación previa en las relaciones de consumo	360
a) Creación	360
b) Limitación por el monto	360
c) Gratuidad	361
d) Registro Nacional de Conciliadores	362
e) Reglas del procedimiento	363
f) Formalización del reclamo y prescripción	364
g) Designación del conciliador y notificación al consumidor	365
h) Notificación al conciliador	366

i) Asistencia letrada	366
j) Notificaciones. Domicilio del demandado	367
k) Audiencias	369
l) Acuerdo. Homologación	370
m) Resolución	371
n) Observaciones	371
ñ) Honorarios	371
o) Incomparecencia	372
p) Conclusión sin acuerdo	374
q) Ejecución	375
r) Incumplimiento	375
s) Fondo de financiamiento	375
t) Recursos	376
§ 160. La audiencia en las relaciones de consumo	376
§ 161. Los auditores en relaciones de consumo	377
a) Designación	378
b) Plazo de ejercicio y remoción	378
c) Causas de remoción	379
d) Competencia	379
e) Remuneración	383
§ 162. Procedimiento ante el auditor	383
a) Asistencia letrada	384
b) Contenido del reclamo	385
c) Audiencia	387
d) Facultades del auditor	387
e) Trámites complejos	388
f) Resolución	389
g) Notificación a la autoridad de aplicación	390
h) Recurso de apelación directa. Interposición	391
i) Régimen supletorio	393
§ 163. La Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo	393
a) Competencia	394
b) Integración de la primera y segunda instancia	395
c) Competencia de la Cámara. Limitaciones temporales	395
d) Fiscalía y defensoría de primera y segunda instancia	396
e) Creación de cargos	397
§ 164. Normas procesales	397
a) Juez competente	397
b) Legitimación	397
c) Principios del proceso	398
d) Reglas	399
e) Duración	402
f) Gratuidad	403
g) Publicidad de las sentencias	403
h) Régimen supletorio	403
§ 165. Modificaciones legislativas contenidas en la ley 26.993	404
§ 166. Las cláusulas transitorias	405
a) Implementación del COPREC	405
b) Implementación de la Auditoría en las Relaciones de Consumo	405
c) Implementación de la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo	405
§ 167. Invitación a las provincias	406

Capítulo X

LA LEY 26.994 Y LAS MODIFICACIONES DEL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL

§ 168. Introducción	409
§ 169. La sistemática contractual prevista en el Código Civil y Comercial	409
a) La relación de consumo y el consumidor	410
b) Los contratos de consumo	411
c) La interpretación y prelación normativa	412
d) Interpretación del contrato de consumo	412
§ 170. El nuevo sujeto expuesto a las relaciones de consumo. ¿La resurrección del "bystander"?	412
§ 171. Trato digno, equitativo y no discriminatorio	414
§ 172. Libertad de contratar	415
§ 173. Información y publicidad	415
a) La acción por cese	418
b) Efectos de la publicidad	418
§ 174. Modalidades contractuales especiales	419
a) Contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales	419
b) Contratos celebrados a distancia	420
c) Los contratos y los medios electrónicos	421
d) Lugar de cumplimiento	424
§ 175. Derecho a la revocación	425
a) Deber de informar el derecho. Forma y plazo para notificar la revocación	426
b) Efectos del derecho de revocación	428
c) Imposibilidad de devolución	429
d) Gastos	429
e) Excepciones al derecho de revocar	430
§ 176. Cláusulas abusivas	432
a) Control de la abusividad	432
b) Control judicial	435
§ 177. Los contratos bancarios y la relación de consumo en el Código Civil y Comercial	435
a) Aplicación	436
b) Publicidad	436
c) Contenido	437
e) Información	438
§ 178. Rescisión unilateral incausada	438
§ 179. Los contratos bancarios y los consumidores	439
a) Publicidad	440
b) Forma	440
§ 180. Obligaciones precontractuales	440
a) Contenido	442
b) Información	442
§ 181. Contratos bancarios de consumo	442
§ 182. La fianza en los contratos bancarios de consumo	443
a) Definición	443
b) El principio de la identidad de las obligaciones	443
c) Integración del contrato	443
d) Efectos entre el fiador y el acreedor	444
e) El beneficio de excusión en los contratos de consumo	445
f) Una nueva familia de contratos	447
g) Conclusiones	448