

ÍNDICE SUMARIO

ÍNDICE GENERAL	7
----------------------	---

DOCTRINA

EL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE 2015 Y LOS CONSUMIDORES. PANORAMA ACTUAL

por MARÍA CLAUDIA E. MAGLIO

1. Introducción	11
2. El presupuesto fáctico que torna aplicable el Derecho del Consumo	12
3. La finalidad del sistema jurídico específico del consumidor	13
4. Breve síntesis de la evolución en la Argentina	13
5. La incorporación en el Código Civil y Comercial de la Nación en 2015	14
6. El diálogo de fuentes	15
7. Aspectos del Derecho de Consumo regulados en el CCyCN de 2015	17
A. La inclusión de normas referidas al consumo en el Título Preliminar	18
B. La incorporación de los contratos de consumo y la metodología adoptada	18
B.1. El sistema contractual adoptado	18
B.2. Algunas diferencias propias de los contratos de consumo	20

B.3. Extensión de la regulación: el núcleo duro de tutela y la protección mínima	22
B.4. Las definiciones normativas que activan la aplicación de la protección legal	24
B.5. Interpretación y prelación normativa: principios aplicables	27
B.6. Formación del consentimiento	28
a) Prácticas abusivas. Ámbito de aplicación. El tercero expuesto	28
b) Deberes generales impuestos a los proveedores	29
c) Prohibiciones en materia de publicidad.	31
d) Efectos vinculantes de la publicidad	32
B.7. Modalidades especiales de contratación	33
a) Contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales	34
b) Lugar de cumplimiento de estos contratos	36
c) Revocación del contrato celebrado fuera del establecimiento o a distancia	36
B.8. Prohibición de establecer en el contrato cláusulas abusivas	37
C. La responsabilidad civil aplicable a los consumidores	39
C.1. Prelación normativa.	40
C.2. Funciones de la responsabilidad	40
a) Función preventiva	40
b) Función punitiva	46
c) Función resarcitoria: Responsabilidad por daños al consumidor	49
D. Daño directo	53
E. El plazo de prescripción en materia de consumo	54
F. El beneficio de la justicia gratuita y el proceso de conocimiento más breve.	54
G. Las acciones de incidencia colectiva	55
8. La protección mínima del consumidor frente al riesgo de la ineficacia y la incoherencia del sistema	55
9. Palabras finales	57

RELACIÓN Y CONTRATO DE CONSUMO

(SUJETOS, OBJETO Y CAUSA)

por RUBÉN H. COMPAGNUCCI DE CASO

1. Introducción	59
2. Relación de consumo. Concepto y naturaleza	61
3. Contrato de consumo	63
4. Sujetos en la relación y contrato de consumo.	65
5. Consumidor equiparado o subconsumidor	68
a) Consumidor equiparado (ejercicio u ocasión)	69
b) Adquisición de bienes o servicios del consumidor originario	71
6. El consumidor expuesto o también llamado <i>bystander</i>	72
7. Proveedor. La otra parte en la relación y contrato de consumo	73
8. Objeto del contrato de consumo	75
9. Causa en el contrato de consumo	78

SUJETOS OBLIGADOS A LOS DEBERES DE PRESTACIÓN EN LA RELACIÓN DE CONSUMO

por ABEL ENRIQUE MARINO

Introducción	83
I. La <i>relación jurídica obligatoria</i> en general	84
a) Concepto	84
b) Contenido de la <i>relación jurídica obligatoria</i>	85
c) El contrato <i>discrecional o paritario</i>	87
d) Efectos principales de las obligaciones: carácter <i>relativo</i>	88
II. La <i>relación jurídica de consumo</i>	90
a) Concepto. Regulación constitucional y legal	90
b) Síntesis de los deberes principales asumidos por el deudor	93
1) Deberes de prestación	93
2) Deberes de protección	94
3) Otros deberes tuitivos del consumidor	95
4) El ámbito subjetivo en la <i>relación jurídica de consumo</i>	96
4.1) Sujetos protegidos: usuarios y consumidores	96

4.2) Sujetos obligados. El <i>proveedor</i>	98
4.2.a) Quiénes pueden ser <i>proveedores</i>	99
4.2.b) Actividades que realizan los sujetos pasivos	101
c) Destino de dichas actividades	103
III. Características distintivas de la <i>relación jurídica de consumo</i>	103
IV. Jurisprudencia ante el incumplimiento de los <i>deberes de prestación</i>	105
a) El principio general de no propagación de efectos	105
b) Excepciones que condenan al fabricante/concedente	112
c) Criterio amplio	116
d) Síntesis de los pronunciamientos descriptos	118
V. Nuestra opinión	119
a) Aplicación del <i>diálogo de fuentes</i> como método hermenéutico	119
b) <i>Coherencia</i> del subsistema de tutela a consumidores y usuarios	121
c) Estructura y contenido de la <i>relación jurídica de consumo</i>	124
d) El artículo 732 del CCyCN y el <i>principio de equiparación:</i> <i>la irrelevancia de la sustitución subjetiva</i>	129
e) Defensas de los <i>proveedores</i> : prueba de la <i>causa ajena</i> o <i>falta de incumbencia jurídica del incumplimiento</i>	132
1) Incumplimiento <i>no atribuible</i> total o parcialmente al requerido	132
2) Efecto del carácter concurrente de sus obligaciones en el principio de integridad del pago. Diferencia con la solidaridad	134
VI. Síntesis final	137

LA RELACIÓN DE CONSUMO Y EL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL

por LORENA FERNANDA MAGGIO

I. Introducción	139
II. Los derechos de usuarias/os y consumidoras/es como derechos humanos en el Código Civil y Comercial	141

III. La metodología del Código Civil y Comercial	145
IV. La relación de consumo	147
V. Plazos prescriptivos en materia de reclamos de consumidores	153
VI. El proyecto de Código de Defensa del Consumidor	157
VII. Conclusión	159
VIII. Bibliografía.....	161

LA PREVENCIÓN Y EL DERECHO DEL CONSUMO

por ENRIQUE C. MÜLLER

1. Introducción	163
2. La prevención	165
3. Factores que han favorecido el reconocimiento de la función preventiva.....	166
4. La tutela preventiva	168
5. La tutela inhibitoria	170
6. Requisitos de procedencia de la acción preventiva	172
7. Cuestiones procesales.....	174
8. Vías instrumentales.....	175
9. Supuestos de aplicación	178

EL DEBER DE INFORMACIÓN FRENTE A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

LA PUBLICIDAD (ART. 1091, CCYC)

por ROBERTO ANTONIO VÁZQUEZ FERREYRA

.....	181
-------	-----

LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS

por EDGARDO IGNACIO SAUX

1. Introito	203
2. El consumo como derecho humano	209

3. La dignidad del consumidor	211
4. El tema en la normativa convencional	214
5. Conceptualización.	215
6. Casuística	220
7. Su regulación en el CCyCN	226
8. Su análisis en el AP de la nueva LDC	228
9. Sanciones	233
10. Conclusiones	233

LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO

por JAVIER H. WAJNTRAUB y DÉBORA T. MARHABA

1. Introducción	235
2. Del contrato entre varias personas a la clasificación tripartita del Código Civil y Comercial de la Nación.	236
3. La relación y el contrato de consumo	240
4. Comentarios sobre la regulación de los contratos con cláusulas predisuestas por una de las partes	242
5. Cláusulas abusivas en el CCCN y en la LDC.	245
a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños	247
b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte	250
c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor . . .	251
d) Las cláusulas que por su contenido, redacción o presentación no son razonablemente previsibles	254
6. Límites previstos por la ley en cuanto a la declaración de una cláusula como abusiva en el contrato de consumo	255
7. Pautas de interpretación previstas en el artículo 37 de la LDC	257
8. Control judicial de las cláusulas abusivas	260
9. Breves reflexiones sobre las cláusulas abusivas en el contexto digital	264
10. Palabras finales	268

EL DAÑO DIRECTO Y SU INTERPRETACIÓN CONCEPTUAL EN EL DERECHO DEL CONSUMO

por JUAN PEROZZIELLO VIZIER y DIEGO HERNÁN TACHELLA

1. Introducción	271
2. Caracterización	274
3. Requisitos para la configuración del daño directo	277
a) Acción u omisión antijurídica por parte del proveedor de bienes o del prestador de servicios	278
b) El daño indemnizable	278
4. Indemnización administrativa del daño directo	283
5. Justipreciación de la reparación	288
6. Imposibilidad de reclamar el daño directo en sede judicial	291
7. Cobro del acto administrativo que estableció el daño directo	294
8. Cuestionamiento del acto que se expidió sobre el daño directo	294
9. Procedimiento administrativo de aplicación de daño directo	295
10. Aplicación del instituto en las distintas jurisdicciones del país	298

RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL DEL ARTÍCULO 40 DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

por FERNANDO ALFREDO SAGARNA

.....	301
I. Introducción. La historia del artículo 40 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor	302
II. Hacia la unificación de los regímenes de responsabilidad civil	308
III. Unificación de las consecuencias de los regímenes de responsabilidad civil en el Código Civil y Comercial. Similitudes y diferencias	310
A) Similitudes entre los regímenes de responsabilidad civil contractual y extracontractual	311
1) Extensión de las consecuencias indemnizables	311
2) Curso de los intereses	312
3) Plazos de prescripción de la acción	312
4) Pauta de cuantificación del daño moral	312

B) Diferencias entre los regímenes de responsabilidad civil contractual y extracontractual	312
1) Edad para el discernimiento	312
2) Extensión del resarcimiento en contratos paritarios: la previsibilidad contractual.	313
3) Legitimación activa en daño moral.	314
4) Valor de la prestación y mayores daños	315
5) Antijuridicidad	315
6) Factor de atribución.	315
7) Plazos de prescripción de la acción.	316
8) La eximente causa ajena: caso fortuito	316
9) Incumplimiento del tercero introducido para ejecutar el plan prestacional	317
10) Responsabilidad por daños causados por cosas	319
11) Normativa aplicable en materia de Derecho Privado	320
12) Pluralidad de responsables	321
C) Otras similitudes y diferencias	322
IV. Regímenes de responsabilidad civil en la ley 24.240.	323
A) Artículo 5° (obligación de seguridad en el suministro de cosas o prestación de servicios).	324
B) Artículo 10 bis (incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor).	327
C) Artículos 11 y siguientes (garantía legal para cosas muebles no consumibles)	328
D) Artículo 40 (responsabilidad por daños)	329
E) Artículo 52 (función preventiva en el ámbito consumeril)	329
F) Artículo 52 bis (función punitiva en el ámbito del Derecho de Consumo)	331
V. El supuesto del artículo 40 de la ley 24.240.	331
A) Postura de la responsabilidad extracontractual y contractual del artículo 40 de la ley 24.240	332
B) Postura de la responsabilidad extracontractual del artículo 40 de la ley 24.240	334
C) Postura del sistema unitario de responsabilidad del artículo 40 de la ley 24.240	334

D) Postura de la obligación de seguridad del artículo 40 de la ley 24.240	337
E) Postura de la responsabilidad contractual de los legitimados pasivos del artículo 40 de la ley 24.240	338
F) Nuestra opinión sobre el artículo 40 de la ley 24.240. Fundamento de la responsabilidad civil extracontractual de la norma	338

JURISPRUDENCIA

DAÑOS EN LA RELACIÓN DE CONSUMO

JURISPRUDENCIA NACIONAL

por PATRICIA BIBIANA BARBADO

1. Aspectos generales de la relación de consumo	345
2. Deber de información	346
3. Obligación de seguridad	352
4. Relaciones contractuales de consumo	356
4.1. Compraventa	356
4.2. Garantía de posventa	358
4.3. Seguro	359
4.4. Locación de servicios	360
4.5. Contratos bancarios	361
4.6. Contratos de medicina prepaga	362
4.7. Concesión de autopistas	367
4.8. Concesión de servicios públicos	369
4.9. Contratos de telefonía	369
5. Prácticas abusivas	371
5.1. Incumplimiento del trato digno. Discriminación	371
5.2. Sobreventa de pasajes aéreos	373
5.3. Aumento de cuotas de medicina prepaga	374
6. Protección del consumidor	375
6.1. Acciones colectivas	375
6.2. Acción de amparo	377

7. Responsabilidad por daños	378
7.1. Indemnización del daño material	378
7.2. Indemnización del daño moral	381
7.3. Daño punitivo	384

DERECHO DE CONSUMO

PROVINCIA DE BUENOS AIRES

por GRACIELA MEDINA y CARLOS GARCÍA SANTAS

1. Concepto de consumidor o usuario y proveedor	393
2. Derecho del consumidor o usuario	393
3. Régimen tuitivo del consumidor. Interpretación de la ley y cláusulas del contrato	394
4. La buena fe en la relación de consumo.	397
5. La garantía y protección de los consumidores y usuarios. La tutela judicial	397
6. El deber de información en los contratos de consumo	397
7. No siempre alcanza a las relaciones contractuales. La “relación negocial”	398
8. La responsabilidad por daños al consumidor (art. 40 de la ley 24.240)	399
9. El daño directo al consumidor (art. 40 bis de la ley 24.240)	399
10. El daño punitivo	399
a) Requisitos para su procedencia	399
b) Solidaridad	401
11. Los centros educativos privados y la relación de consumo	401
a) Pautas	401
b) Prestación de servicios educativos dentro de la ley 24.240	402
c) Existencia de contrato de consumo	402
d) Configuración de la relación de consumo	403
e) Caso de daño a estudiante universitario por entrega tardía de título	404
e.1) Aplicación del artículo 2º de la ley 24.240 (y 1093 del CCCN) para la provisión de servicios educativos. Relación de consumo	404

e.2) La responsabilidad por incumplimiento del deber de información y adecuada publicidad.	405
e.3) El daño punitivo en el caso.	406
e.4) La cuantía del daño punitivo	408
12. Bancos. La relación de consumo entre cliente y banco	409
13. Consumo inmobiliario. Locación de inmuebles. Pautas y normativa	412
14. Contrato de seguro	413
a) Derechos del consumidor	413
b) Plazo de prescripción en contratos de seguro. Normativa aplicable. La más favorable al consumidor	415
15. Contrato de turismo.	417
16. Contrato de medicina prepaga	417
17. Daño por deficiente entrega de un automotor. La prestación esencial	418

DERECHO DE CONSUMO

PROVINCIA DE CÓRDOBA

por JOSÉ FERNANDO MÁRQUEZ, JIMENA MÁRQUEZ
y LUCÍA LÓPEZ COQUET

1. Derecho de Consumo y responsabilidad por daños	421
a) Normas aplicables y razonamiento empleado ante un supuesto de daños a un usuario de peaje. Responsabilidad civil objetiva. Deber de garantía. Obligación de seguridad. Deber de prevención	421
b) Deber de garantía como norma de orden público en la responsabilidad civil emergente de una compra de bienes muebles	428
c) Improcedencia del estatuto consumeril. Vigencia del contrato de seguros entre las partes otorgantes frente a un supuesto de responsabilidad civil objetiva	430
2. Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo	433
a) Invalidez de las cláusulas que prorrogan la competencia a un tribunal diferente al del domicilio real del consumidor.	433

b) Inoponibilidad de la cláusula de franquicia a la víctima (consumidor asegurado) por desvirtuar la función del seguro	435
c) Inoponibilidad de la cláusula de franquicia al pasajero víctima del accidente.	436
d) Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión	438
3. La relación de consumo y el Código Civil y Comercial de la Nación.	438
a) Relación de consumo y entidades financieras. Noción de proveedor y consumidor en el juicio ejecutivo. Intervención del Ministerio Público Fiscal	438
b) Ejecución de pagaré con demandado rebelde y presunción de la relación de consumo. El llamado “pagaré de consumo”	440
c) Calificación de relación de consumo entre establecimiento de salud y persona que sufrió una caída dentro de sus instalaciones	443
d) Relación de consumo en contrato de suscripción de plan de ahorro previo	444
e) Relación de consumo entre la concesionaria de ruta y el usuario que usa el vehículo para su actividad comercial. El servicio de ruta no integra la cadena productiva	444
f) Relación de consumo entre el pasajero y la empresa de transporte público	445
g) Carácter de proveedor en el <i>casus</i> . Caracterización y valoración.	446
h) Seguro colectivo y régimen de consumo	448
i) Seguro de vida colectivo y relación de consumo. Diálogo de fuentes	449
j) Inexistencia de relación de consumo entre el tercero víctima del siniestro y la aseguradora.	453
k) Inexistencia de relación de consumo entre dos empresas. Valoración del <i>casus</i> cuando la asegurada es una empresa. Improcedencia del estatuto consumeril	453
4. El concepto de consumidor.	454
a) Régimen de consumo y el llamado “consumidor empresario”. . . .	454
b) Noción de consumidor. La figura del consumidor expuesto	458
c) Contrato de seguro en el transporte de pasajeros. Análisis de aplicabilidad de la figura del consumidor a la empresa asegurada y al pasajero.	463

d) Condición de consumidor de la víctima contratante del seguro	464
e) Aplicación de la figura del consumidor expuesto a la pasajera frente a la compañía aseguradora en relación a la franquicia contratada por la transportista	464
f) Inaplicabilidad de la figura del consumidor expuesto a la víctima del accidente de tránsito	464
g) Víctima de accidente de tránsito no equiparada a consumidor expuesto	465
5. La prevención y el Derecho de Consumo.	466
a) Función preventiva del Derecho de Daños y del Derecho de Consumo. Mandato preventivo frente a incumplimiento contractual del proveedor. Principio de congruencia. Activismo judicial.	466
b) Prevención del daño, consumo y principio de congruencia	468
c) Prevención del daño para disuadir futuras violaciones a derechos de consumidores, frente a incumplimiento de contrato de plan de ahorro.	470
d) Prevención de daños por falta de información sobre derecho de arrepentimiento en la contratación electrónica.	472
e) Mandato preventivo como pauta de análisis de la conducta del proveedor de servicios	473
6. El deber de información frente a los consumidores y usuarios	475
a) Pagaré de consumo y falta de cumplimiento del artículo 36 de la LDC. Integración del título cambiario	475
b) Deber de información del proveedor	480
c) Deber de información en contrato de plan de ahorro previo para adquisición de vehículo. Inoponibilidad de prórroga de plazo máximo de entrega	480
d) Deber de información del banco frente a crédito prendario y póliza de vehículo contratada	481
e) Deber de información frente a la solicitud de baja de tarjeta de crédito.	483
f) Deber de información de empresa de medicina prepaga frente a baja de afiliado	484
g) Deber de información en contrato de autoplan de ahorro.	485
h) Deber de información y contrato de seguro	485

7. El contrato de consumo. Normas que lo gobiernan	487
a) Establecimiento asistencial como proveedor de servicios. Consumidor hipervulnerable	487
b) Obligación de seguridad del nosocomio. Incumplimiento de los artículos 5º y 6º, LDC. Razonamiento empleado para hacer lugar a la demanda con prescindencia de la culpa médica	493
c) Ley especial por sobre la norma general del estatuto consumeril. Análisis de la normativa de la Ley de Seguros y el estatuto consumeril	496
8. Turismo y Derecho del Consumo	499
a) El consumidor turístico y el contrato de turismo. Aplicación de la normativa de consumo	499
b) Daños y perjuicios derivados de cancelación de vuelo de cabotaje. Competencia de la justicia ordinaria. Legislación aplicable. Pérdida de luna de miel	502
9. Responsabilidad obligacional en el Derecho de Consumo	505
a) Incumplimiento contractual por vencimiento de plazo máximo de entrega del automóvil	505
b) Daño moral derivado del incumplimiento contractual en el marco de un contrato de consumo	507
c) Responsabilidad por productos defectuosos. Garantías y facultad de solicitar la sustitución del bien	510
d) Derecho de revocación y rescisión del contrato	512
e) Mora no imputable a la actora consumidora	512
10. La medicina prepaga y el marco normativo de los consumidores	513
a) Aplicación de la LDC a contrato de obra social. Régimen de afiliación voluntaria	513
b) Seguro de salud y las normas de consumo	515
c) Valoración de la conducta de la obra social frente al derecho constitucional de la salud	517
11. El artículo 52 bis, LDC y los daños punitivos	518
a) Naturaleza y finalidad del daño punitivo	518
b) Daño punitivo por falta de entrega de vehículo contratado mediante plan de ahorro. Constitucionalidad de la norma. Cuantificación de la condena	520

c) Daño punitivo a empresa desarrollista por falta de entrega de departamento	523
d) Daño punitivo en transporte público de pasajeros por conducción del chofer habiendo consumido estupefacientes	528
e) Daños punitivos por falta de pago de la suma asegurada	528
f) Daño punitivo a banco por no dar de baja tarjeta de crédito	529
g) Daño punitivo en la contratación electrónica por incumplimiento del deber de información sobre el derecho de arrepentimiento y de trato digno	530
h) Daño punitivo a aerolínea por cancelación de vuelo por paro de pilotos. Pérdida de luna de miel	532
i) Finalidad del instituto	533
j) Parámetros de cuantificación del daño punitivo	534
k) Cuantificación del daño punitivo	535
l) El rubro daño punitivo tributa tasa de justicia	537
m) Rechazo al daño punitivo. Requisito del elemento subjetivo para su procedencia	540
n) Daño punitivo frente al incumplimiento de la empresa ADT. Valoración de la conducta desplegada ante el hecho y en el transcurso del reclamo	544
12. El Código Civil y Comercial de 2015 y los consumidores	548
a) Normas de consumo en el Código Civil y Comercial	548
b) Plexo protectorio de consumo: LDC y CCCN	549
c) Inaplicabilidad del beneficio de justicia gratuita del artículo 53 de la LDC en el ámbito provincial	549
13. Interpretación de los contratos de consumo. Normas aplicables	551
a) Principio <i>in dubio pro consumidor</i> (art. 1094, CCC)	551
b) Interpretación del contrato. Prueba del pago. Prueba indiciaria	552
c) Interpretación conforme a principios	553
d) Pautas hermenéuticas de interpretación de los contratos de consumo	554
14. Las prácticas abusivas	555
a) Aplicación del artículo 1096 del CCC	555

15. Las modalidades especiales del Título III, Capítulo 3, CCC (a distancia y por medios electrónicos)	555
a) Incumplimiento en el servicio de ADT. Deficiencia en el servicio contratado y en la solicitud de baja por medios electrónicos	555
16. El derecho de revocación en los contratos de consumo	557
a) Derecho de revocación o arrepentimiento, artículo 34, LDC. Supuesto de contratación turística electrónica	557
b) Consumidores. Casa prefabricada. Aplicación del estatuto consumeril. Facultad de resolución vs. resolución judicial. Artículo 10 bis de la ley 24.240	560
c) Extensión de la responsabilidad ante un supuesto del artículo 10 bis de la ley 24.240	564
17. Responsabilidad extracontractual en el artículo 40 de la Ley del Consumidor.	565
a) Artículo 40, LDC y el Estado en el marco de daños causados en el transporte público de pasajeros.	565
b) Responsabilidad objetiva del concesionario por accidentes ocurridos en la autopista. Vínculo de consumo entre concesionario y usuario del servicio de peaje.	566
c) Responsabilidad de la concesionaria de ruta por incumplimiento del deber de seguridad	568
d) Responsabilidad en base al incumplimiento de la obligación de seguridad en juicio contra concesionaria vial	568
e) Responsabilidad objetiva del fiduciario por defectos en la construcción de un inmueble	570
f) Daños causados a pasajeros en el marco del contrato de transporte. Aplicación del régimen de consumo	572
g) Responsabilidad del transportista. Obligación de seguridad	573
h) Responsabilidad agravada del transportista por relación de consumo	574
i) Responsabilidad extracontractual de la entidad bancaria	575
j) Régimen objetivo por vicio en el servicio prestado, conexidad contractual y solidaridad en la responsabilidad.	576
k) Artículo 40 de la LDC y conexidad contractual en los contratos de ahorro previo. Diferencias con el daño punitivo	578
l) Eximentes de responsabilidad. Hecho del tercero por el que se debe responder. Integrantes de la cadena de producción	579

DAÑOS AL CONSUMIDOR

PROVINCIA DE SANTA FE

por JULIA ELENA GANDOLLA y ESTEBAN G. MASINO

1. Contrato de transporte. Deber del transportista. Hecho vandálico. Carga de la prueba del demandado 581
2. Derecho del Consumidor en el derecho a la salud. Consumidores “expuestos”. Daño moral. Daño punitivo. 582
3. Declinación de la cobertura. Incumplimiento contractual de la aseguradora por el pago por robo de mercaderías aseguradas. Deuda de valor. Indemnización por la pérdida, lucro cesante y daño punitivo 584
4. Incumplimiento de contrato de seguro. Falta de pago en término de cobertura contra todo riesgo por destrucción total. Valor del rodado. Rubros “interferencia en proyecto de vida”, “daños personalísimos” y “daño punitivo” 586
5. Transporte terrestre. Obligación del transportista. Prescripción. Proyecto de vida 590
6. Reclamo por vicios del vehículo en garantía. Carga probatoria. 591

PANORAMA JURISPRUDENCIAL SOBRE DERECHO DEL CONSUMO

PROVINCIA DE MENDOZA

por NICOLÁS SOSA BACCARELLI

1. Deudas de consumo 593
2. Prevalencia del derecho del consumidor sobre la abstracción cambiaria 594
3. La relación entre la obra social y la prestadora de servicios de salud no es de consumo 594
4. Costas: atenuación de la regla de imposición al vencido 595
5. Telefonía celular. Deber de información. Reclamos de usuarios/as. Trato digno 596
6. Los hechos como límite al principio *iura novit curia* 597
7. Interpretación restrictiva en materia de prescripción 597

8. Cláusula de caducidad. Incumplimiento del consumidor vulnerable frente a la entidad bancaria	598
9. Interpretación <i>favor debilis</i> frente a cláusulas predispuestas.	598
10. Responsabilidad en productos elaborados. Parámetros para evaluar el deber de seguridad.	599
11. Viajero como consumidor vulnerable. Seguro de asistencia médica	599
12. Complementariedad de las normas de consumo y el marco regulatorio de agentes de salud.	600
13. Cancelación repentina de vuelos.	600
14. Servicio técnico adecuado.	601
15. Automotores	602
16. Inmuebles. Daño moral e incumplimiento contractual.	602
17. Consumidor “hipervulnerable” en rebeldía	603
18. Estacionamiento	603
19. Créditos prendarios	603

DERECHO DE CONSUMO

PROVINCIA DE ENTRE RÍOS

por ENRIQUE MÁXIMO PITA
y VALENTINA RAMÍREZ AMABLE

1. Relación de consumo. Contratos conexos. Adquisición de viviendas sociales	605
2. Características del deber de información al consumidor. Venta de automotor 0 km que había sufrido una inundación en depósito del proveedor. Daño moral y daño punitivo. Procedencia	606
3. Deber de información. Vicios de la cosa. Valor de la cláusula de conformidad con el estado de la cosa	608
4. Noción de proveedor. Entidades sin fines de lucro	609
5. Contrato de ahorro previo. Relación de consumo. Liquidación incorrecta de gastos previos de entrega del automotor adjudicado. Disconformidad del consumidor. Deber de información adecuada. Daños resarcibles.	609

6. Régimen de responsabilidad civil por daños en la persona o patrimonio del consumidor. Entidades financieras. Deber de diligencia.	614
7. Responsabilidad de las entidades bancarias frente al consumidor por delitos de banca electrónica	615
8. Consumidor bancario adulto. Medida innovativa en supuestos de delitos de banca electrónica. Adulto mayor. Consumidor hipervulnerable. Procedencia	616
9. Daño extrapatrimonial. Relación de consumo. Incumplimiento del proveedor al deber de garantía. Artículo 17, LDC	618
10. Daño extrapatrimonial. Relación de consumo. Rechazo infundado de pago de pólizas de seguros personales. Artículo 1741, CCC	619
11. Daño directo. Relación de consumo. Servicio de energía eléctrica. Usuario domiciliario. Error de categorización. Destrato al consumidor. Indemnización reglamentaria tarifada inoponible. Carga de la prueba.	620
12. Daño punitivo. Relación de consumo.	621
13. Cumplimiento de contrato entre afiliado y obra social. Relación de consumo. Competencia federal	622
14. Imposición de costas en acción individual de consumo rechazada.	622

PROVINCIA DE CORRIENTES

por HÉCTOR RODRIGO ORRANTÍA
y MARIELA VIVIANA BIANCUCCI

1. El contrato de consumo. Normas que lo gobiernan	625
2. Interpretación de los contratos de consumo. Normas aplicables	626
3. Responsabilidad extracontractual en el artículo 40 de la ley del consumidor. El concepto de consumidor. El artículo 52 bis, LDC y los daños punitivos	628
4. El deber de información frente a los consumidores y usuarios	631
5. El artículo 52 bis, LDC y los daños punitivos	633
6. El derecho de revocación en los contratos de consumo	635
7. El deber de información frente a los consumidores y usuarios	637

DERECHO DE CONSUMO

PROVINCIA DEL NEUQUÉN

por **MARCELO D. IÑIGUEZ, MARÍA ALICIA VARNI**
y **MARTÍN VARNI**

**CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL, COMERCIAL,
LABORAL Y DE MINERÍA DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

1. Consumidor expuesto. Normativa vigente al momento del hecho. . . .	639
2. Derecho del Consumo. Principios aplicables. Caracteres del daño punitivo.	639
3. Incumplimiento del deber de información. Publicidad. Presupuestos para el daño punitivo. Cuantificación del daño punitivo	641
4. Las cooperativas frente a la Ley de Defensa del Consumidor. Carácter de proveedor frente a asociado ante la ocurrencia de un siniestro en el establecimiento de la cooperativa	645
5. Relación de consumo. Actividad turística recreativa. Deber de seguridad	646
6. Cuantificación del daño punitivo	647

DAÑO PROVENIENTE DE LAS RELACIONES DE CONSUMO

PROVINCIA DE SAN JUAN

por **AYELÉN NAIMID ALFERILLO y PASCUAL E. ALFERILLO**

1. Recursos extraordinarios en las relaciones de consumo.	651
1.1. Recurso de inconstitucionalidad.	651
1.2. Recurso de casación	659
2. La tutela del consumidor en las medidas cautelares.	662
2.1. El lenguaje claro de las sentencias y otras resoluciones judiciales es un derecho de todo judicialable que adquiere mayor relevancia cuando se trata de dirimir conflictos de relaciones de consumo	662
2.2. La procedencia del análisis judicial de oficio de la base fáctica de las relaciones consumeriles en conflicto para procurar una solución de equidad	663

3. Medida cautelar innovativa en la adquisición de automotores por planes de ahorro	670
3.1. Fundamentos normativos de la tutela de los consumidores	670

JURISPRUDENCIA ANOTADA

EL CONSUMIDOR INTERNACIONAL Y LA CONTRATACIÓN TURÍSTICA INTERNACIONAL

por JIMENA MÁRQUEZ

I. El fallo anotado	681
II. El comentario	723
1. Introducción	723
2. Hechos del caso	724
3. El consumidor internacional	724
4. Marco normativo	725
5. Análisis del fallo	731
6. Conclusiones finales	734
7. Bibliografía	737

LA COMPOSICIÓN Y DIAGRAMACIÓN SE REALIZÓ EN
RUBINZAL - CULZONI EDITORES