



## ÍNDICE GENERAL

<b>PALABRAS PREVIAS DEL DIRECTOR</b>	<b>7</b>
<b>ABREVIATURAS</b>	<b>17</b>

## 1 DOCTRINA

<b>1</b>	<b>LA CONFIANZA EN LA RELACIÓN DE CONSUMO. EL ROL DE LOS USUARIOS, PROVEEDORES Y TERCEROS</b>	
	FLAVIO ISMAEL LOWENROSEN	
	§ 1. El pasado viene al presente a contarnos cómo se confía en vano	23
	§ 2. La relación de consumo: consumidores y proveedores	25
	§ 3. La confianza que deposita el consumidor en el proveedor	34
	§ 4. Palabras finales	38

## 2 ESTAFAS BANCARIAS EN ARGENTINA: JURISPRUDENCIA Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS

GABRIELA A. ABAD

§ 1. Problemática	39
§ 2. Tratamiento de la jurisprudencia	42
§ 3. Sanciones dictadas por la Secretaría de Comercio	57
§ 4. Conclusiones	60

## 3 RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS EN EL MARCO DE LA LEY 24.240 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

LEONARDO LEPÍSCOPO

§ 1. Introducción	63
§ 2. Previsión de orden general en la ley 24.240 en cuanto a la responsabilidad por los daños causados a los consumidores	64
§ 3. Supuesto de responsabilidad por el daño derivado del vicio o riesgo de la cosa o prestación del servicio	65
§ 4. Responsabilidad por el daño causado bajo el supuesto de la conexidad contractual	70
§ 5. Daño directo	74
§ 6. Daño punitivo	81
§ 7. Consideraciones finales	86

## 4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR ANTE PRÁCTICAS ABUSIVAS POR TRATO INDIGNO

MARÍA LUZ ALE - MARÍA VERÓNICA GOLDMAN

§ 1. Introducción	89
§ 2. Abuso de derecho. Prácticas abusivas. Cobro de deudas prescriptas	91
— Ejercicio abusivo del derecho	91
1. Inicios de la teoría del abuso del derecho. Breve reseña	92
2. Abuso de derecho	92
3. Configuración del abuso del derecho	92

§ 3. Prescripción liberatoria de una deuda. Plazo general. Plazo en deudas de tarjetas de crédito	93
a) Excepción. Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito. «In dubio pro consumidor»	93
b) Deudas anteriores a la sanción del Código Civil y Comercial de la Nación. Plazo de prescripción aplicable	94
c) Responsabilidad solidaria. Art. 40 de la ley 24.240. Legitimación pasiva (cobranzas)	94
§ 4. Prácticas abusivas por cobros extrajudiciales de deudas: trato indigno	95
a) Trato indigno según el anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor	97
b) Trato indigno en la ley 6171 de la Ciudad de Buenos Aires	98
§ 5. Abuso de derecho: práctica abusiva. Deudas. Información crediticia adversa. Datos crediticios caducos	99
§ 6. «Habeas data» como solución a prácticas abusivas	100
§ 7. Ley de Protección de Datos Personales	100
a) Constatación de información crediticia adversa (publicación de datos caducos)	101
b) Pedido de rectificación (art.16, incs. 1º, 2º y 30)	101
§ 8. Casos específicos en la publicación de datos crediticios. Ley de Tarjeta de Crédito. Prohibición de publicar datos crediticios adversos de «adherentes»	101
— Trascendencia en la ley 24.240. Trato indigno. Posterior reclamo de daños	102
§ 9. Daños generados por prácticas abusivas de los agentes de cobranza	102
§ 10. Conclusión	104

## 5

### **LA COMPETENCIA ORDINARIA DE ORDEN PÚBLICO EN LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR COMO GARANTÍA DE LA TUTELA PROCESAL DIFERENCIADA DEL CONSUMIDOR Y LA TUTELA JUDICIAL EFECTIVA EN EL FUERO DE LAS RELACIONES DE CONSUMO EN EL ÁMBITO DE LA CABA**

DIEGO GONZÁLEZ VILA

§ 1. El fuero de las relaciones de consumo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como garantía de la tutela procesal diferenciada del consumidor	107
§ 2. Conclusión	129

## 6

### **RECURSO DIRECTO ANTE LA CÁMARA DE APELACIONES EN LO CONTENCIOSO, ADMINISTRATIVO, TRIBUTARIO Y DE LAS RELACIONES DE CONSUMO EN EL MARCO DEL CÓDIGO PROCESAL DE LA JUSTICIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO DE LA CABA**

EZEQUIEL N. MENDIETA

§ 1. Introducción	131
§ 2. Trámite aplicable a los recursos directos en el marco del Código Procesal del Consumidor	132
a) Recursos directos interpuestos contra actos dictados por la autoridad de aplicación local de la ley 24.240	132
b) Recursos directos interpuestos contra actos sancionatorios dictados por el Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	133
§ 3. Procesos previstos en el Código Procesal del Consumidor	135
a) Aspectos generales aplicables a ambos tipos de procesos	135
b) Proceso ordinario	137
c) Audiencia de vista de causa	139
d) Proceso ampliado	140
e) Procesos en los cuales interviene un consumidor hipervulnerable	141
§ 4. Conclusiones	143

## 7

### **COMPETENCIA ORDINARIA DE ORDEN PÚBLICO COMO GARANTÍA DE LA TUTELA JUDICIAL EFECTIVA Y DE LA TUTELA PROCESAL DIFERENCIADA DEL CONSUMIDOR EN EL TRANSPORTE AÉREO DE PERSONAS**

GISELA RICCARDI - DIEGO GONZÁLEZ VILA

§ 1. La competencia federal por la materia en la jurisdicción aeronáutica. El paradigma ortodoxo	146
§ 2. La competencia ordinaria provincial de orden público como garantía de la tutela judicial efectiva del pasajero consumidor turista hipervulnerable. El fuero de las relaciones de consumo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El nuevo paradigma	155
§ 3. La competencia ordinaria provincial cuando el pasaje se adquiere a través de las agencias de viajes	207
§ 4. Conclusión	215

## 8

### **DESAFIOS QUE NOS IMPONE LA TUTELA DEL CONSUMIDOR EN EL MARCO DEL PROCESO**

MARCELO C. QUAGLIA - JOSÉ H. SAHIÁN

§ 1. A modo de introducción	221
§ 2. El acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva	222
a) La tutela procesal diferenciada	223
b) Vulnerabilidad agravada como criterio diferencial de protección	224
— Tutelas procesales diferenciadas de los consumidores hipervulnerables	227
I. Prevención	227
II. Deber de colaboración probatoria	229
III. Eximentes de responsabilidad	232
IV. Lenguaje claro	233
V. Digitalización	234
VI. Daño punitivo	235
VII. Flexibilidad de la congruencia	235
VIII. Procesos especiales	236
IX. Métodos alternativos de solución de conflictos	236
X. Procesos de menor cuantía	238
XI. Otros medios de protección	238
c) El sujeto pasivo de la tutela diferenciada y/o agravada. Interacción entre diversos poderes del Estado	239
d) Interacción entre Estado, mercado y empresas proveedoras de nuevas tecnologías	241
§ 3. Algunas de las cuestiones relevantes en este especial ámbito de tutela	248
a) La configuración de un microsistema jurídico caracterizado por una macronormatividad: el plurijuridismo	248
b) La solución: el diálogo de fuentes	251
c) De la fragmentación a la integración: eventuales conflictos entre derechos fundamentales en la relación dialógica	254
d) La sistemática de la integración y relación dialógica en el contexto del proceso. Los acuerdos procesales que celebren las partes	255
§ 4. A modo de conclusión	257

## 9

### **CLÁUSULAS ABUSIVAS. PANORAMA Y CONTROL**

ADRIANA BESSO

§ 1. Concepto y características	259
§ 2. Las cláusulas abusivas en la Unión Europea	262
§ 3. Las cláusulas abusivas en la República Oriental del Uruguay	263

§ 4. Las cláusulas abusivas en el ordenamiento español	264
§ 5. Abusividad en contratos bancarios	266
§ 6. ¿Cómo actuar ante una cláusula abusiva?	267
§ 7. Tipologías de cláusulas abusivas	268
§ 8. Control de cláusulas abusivas	268
§ 9. Control de cláusulas abusivas en el Uruguay	272
§10. Conclusiones	275

## 10

### **EL ESTADO ACTUAL DE LA PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS Y LA INTEGRACIÓN NORMATIVA DEL ART. 3° DE LA LEY 24.240 Y LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: QUÉ NOS QUEDARÁ CUANDO YA NO QUEDE PROTECCIÓN DE DATOS**

JOHANNA CATERINA FALIERO

§ 1. Introducción	277
§ 2. El estado actual de la protección y privacidad de datos en la Argentina	287
§ 3. La peligrosa estimación de la idoneidad en la selección de la autoridad de aplicación en materia de protección de datos	293
§ 4. La integración normativa del art. 3° de la Ley de Defensa del Consumidor y la protección de datos personales	302
§ 5. Qué quedará cuando ya no nos quede protección de datos	307
§ 6. Reflexiones finales	313

## **2 ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL**

### 1

#### **PLENARIO DEL FUERO COMERCIAL POR EL ALCANCE AMPLIO DEL BENEFICIO DE GRATUIDAD EN LAS ACCIONES DE CONSUMO**

CARLOS EDUARDO TAMBUSI

§ 1. Exordio	317
§ 2. La posición de la mayoría	318
§ 3. La minoría	320
§ 4. Siguiendo el camino de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	321
§ 5. A modo de cierre	322

### 2

#### **COMENTARIO DEL CASO «BERTOS MARTA GRACIELA C. TELECOM PERSONAL S.A. S/DAÑOS Y PERJUICIOS» DEL SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA DE CORRIENTES**

RICARDO SEBASTIÁN DANUZZO

§ 1. Introducción	325
§ 2. Hechos del caso	326
§ 3. Sentencia de primera instancia	326
— Apelación y nulidad. Agravios	327
§ 4. Sentencia de Cámara	328
§ 5. Sentencia del Superior Tribunal	328
§ 6. Primer cuestión a comentar: acto administrativo convalidado por la justicia ordinaria	328
§ 7. Segunda cuestión a comentar: incumplimiento del deber de colaboración activa	329
§ 8. Tercera cuestión a comentar: afectación del derecho al trato digno y equitativo y procedencia del daño punitivo	332
§ 9. Cuarta cuestión a comentar: criticable disminución del daño moral	336
§ 10. Conclusiones	337

### **3 REFLEXIONES DOCTRINALES**

#### **GARANTÍAS EN EL DERECHO DEL CONSUMO**

CARLOS E. TAMBUSSI

§ 1. ¿Es la garantía, es decir, llevar la cosa a reparar, el único camino?	341
§ 2. Si optamos por la garantía, ¿cómo está regulada?	344
§ 3. Los vicios redhibitorios	350
§ 4. Apostillas sobre la llamada «garantía extendida»	351

### **4 MODELOS DE ESCRITOS**

1. Propiedad horizontal. Obra nueva clandestina	357
2. Consumidor inmobiliario. Diferencia de metraje entre el inmueble ofrecido y el recibido	379

### **5 ACTUALIZACIÓN LEGISLATIVA**

1. Ley 27.642. Ley de Promoción de la Alimentación Saludable	393
2. Decreto 151/22. Reglamentación de la ley 27.642 de la ley 27.642	393
3. Anexo I del decr. 15/22. Reglamentación de la ley 27.642 "Promoción de la Alimentación Saludable	394

<b>BIBLIOGRAFÍA GENERAL</b>	395
-----------------------------	-----