

# **MANUAL DE DERECHO DEL CONSUMIDOR**

**CODIRECTORES: OSCAR J. AMEAL - IVANA C. CENTANARO**

## **ÍNDICE CORRESPONDIENTE A LA EDICIÓN DE 2022**

Prólogo

### **CAPÍTULO 1**

#### **LA RELACIÓN DE CONSUMO COMO CATEGORÍA DELIMITADORA DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR. DESAFÍOS ANTE EL NUEVO CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL ARGENTINO**

- 1. Introducción**
- 2. Caracterización de la relación de consumo**
- 3. El concepto de consumidor ante el nuevo Código Civil y Comercial**
  - 3.1. Consumidor directo
  - 3.2. Sujetos equiparados al consumidor
  - 3.3. Sujetos expuestos a una relación de consumo
- 4. El concepto de proveedor y el nuevo Código Civil y Comercial**
- 5. Limitaciones respecto a ciertos proveedores**
- 6. Palabras finales**

### **CAPÍTULO 2**

#### **EL PRINCIPIO GENERAL DE INFORMACIÓN. LA PREVENCIÓN Y LA SEGURIDAD**

- 1. Introducción: La construcción de la Sociedad de Consumo y del Consumidor**
- 2. El resguardo del equilibrio del mercado**
- 3. El derecho constitucional del consumidor o usuario**
- 4. La información como principio general del derecho**
- 5. Los agentes económicos y la obligación de información**
- 6. Las modalidades de la obligación legal**
- 7. La información como proceso**
- 8. El incumplimiento del deber de información y los daños**
- 9. La carga probatoria**
- 10. La reparación de los daños**
- 11. Conclusión**

## **CAPÍTULO 3**

### **PRINCIPIO GENERALES EN MATERIA DE DERECHO DEL CONSUMIDOR**

- 1. Orden público**
- 2. *In dubio pro consumidor***
- 3. Derecho a la información, educación al consumidor y protección de la salud**
  - 3.1. Derecho a la información
  - 3.2. Educación al consumidor
  - 3.3. Protección de la salud
- 4. Condiciones de la oferta y efectos de la publicidad**
  - 4.1. Condiciones de la oferta
  - 4.2. Efectos de la publicidad
- 5. Trato digno**
- 6. Incumplimiento del proveedor**
- 7. Modos de rescisión**
- 8. Garantía, servicio técnico y constancia de reparación**
  - 8.1. Garantía
  - 8.2. Servicio técnico
  - 8.3. Constancia de reparación
  - 8.4. Servicios de reparación, mantenimiento, acondicionamiento y similares
- 9. Venta a distancia**
- 10. Contratos de adhesión**
- 11. Términos abusivos y cláusulas ineficaces**
- 12. Asociaciones de consumidores**

## **CAPÍTULO 4**

### **DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

- 1. ¿QUÉ SON LOS SERVICIOS PÚBLICOS?**
- 2. SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**
  - 2.1. El acceso a los servicios públicos domiciliarios como derecho humano
  - 2.2. Protección agravada
  - 2.3. Regímenes particulares
    - 2.3.1. Energía eléctrica
    - 2.3.2. Gas natural
    - 2.3.3. Agua potable
    - 2.3.4. Telecomunicaciones
- 3. Audiencias públicas y participación ciudadana**
- 4. Relación jurídica entre el proveedor y el usuario de servicios públicos domiciliarios**
- 5. Norma específica vs. Norma de consumo**
- 6. Deber de información**

**7. Deber de seguridad**

7.1. Jurisprudencia

7.2. Telefonía celular. ¿Cuáles son sus problemas reales?

**8. Autoridad de aplicación concurrente****9. Reclamos**

9.1. El registro de reclamos

9.2. Los plazos

**10. Atención personalizada****11. Facturación**

11.1. Mediciones

11.2. Errores de facturación

11.2.1. Exceso

11.2.2. Conceptos indebidos

11.2.3. Reclamo

11.2.4. Intervención del organismo de control

11.2.5. Resolución

**12. Reciprocidad en el trato****13. Cobro de deudas pendientes****14. Interrupción del servicio****CAPÍTULO 5****PUBLICIDAD ENGAÑOSA Y DISCRIMINATORIA.****EXHIBICIÓN DE PRECIOS. MARCO LEGAL.****RESOLUCIONES Y JURISPRUDENCIA****CAPÍTULO 6****LA PROTECCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS A LOS CONSUMIDORES Y LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL****1. Introducción****2. ¿Qué es un principio general?****3. El comportamiento del consumidor y su toma de decisiones****4. La escasa o falta información lleva al consumidor a confiar****5. Las legítimas expectativas objetivadas ensanchan las obligaciones de quien lo genera****6. Las expectativas como un nuevo factor objetivo de responsabilidad**

6.1. La expansión de la responsabilidad por defraudación de las expectativas en los sistemas conexos

6.1.1. La solución del Anteproyecto de reforma a la ley de defensa del consumidor

**7. El principio de apariencia en las relaciones de consumo**

7.1. La regulación de la representación aparente

7.2. El nuevo concepto de error en clave con los derechos de los consumidores

**8. El principio de no contradicción de los propios actos**

8.1. Relaciones jurídicas asimétricas. Limitaciones del principio

**9. Conclusiones**

**CAPÍTULO 7**

**RESPONSABILIDAD EN EL DERECHO DE CONSUMO  
(ARTÍCULOS 40 Y 40 BIS LEY 24.240)**

**1. Relación de consumo y contrato de consumo**

**2. Responsabilidad Contractual en el ámbito del derecho de consumo**

2.1. Relación de causalidad y factor de atribución

2.2. El concepto de daño

2.3. Responsabilidad en torno al art. 40 Ley 24.240

**3. Los servicios de medicina prepaga**

3.1. Tendencia jurisprudencial en materia de medicina prepaga

**4. Daño Directo art. 40 bis Ley 24.240**

4.1. Tendencia jurisprudencial del Daño Directo

**5. Conclusiones**

5.1. Conclusión respecto de relación y contrato de consumo

5.2. Conclusión acerca de la responsabilidad contractual en el derecho del consumidor

5.3. Conclusión servicios de medicina prepaga

5.4. Conclusiones sobre el daño directo

**CAPÍTULO 8**

**EL DAÑO PUNITIVO EN EL DERECHO DEL CONSUMIDOR ARGENTINO**

**1. Introducción**

**2. Noción y características**

**3. El fundamento del daño punitivo**

**4. La finalidad**

**5. Ámbito de aplicación**

**6. Requisitos de procedencia**

**7. Cuantificación**

**8. Destino de la multa**

**9. Legitimación**

**10. Alguna jurisprudencia destacada**

**11. Proyectos de Códigos de derecho del consumidor (2020)**

**12. Conclusiones**

## **CAPÍTULO 9**

### **SANEAMIENTO DE LAS ECONOMÍAS DOMÉSTICAS SOBREENDEUDADAS. LA PROPUESTA DE PROYECTO DE CÓDIGO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

- 1. Introducción**
- 2. La prevención como mandato prioritario**
- 3. El saneamiento de la situación de sobreendeudamiento. La gran deuda pendiente**
  - 3.1. Renegociación del pasivo
  - 3.2. Descarga y liberación del pasivo pendiente de cumplimiento
- 4. Implementación de las medidas de saneamiento en el Proyecto de Código de Defensa del Consumidor**
  - 4.1. Emplazamiento y principios que rigen el trámite de las actuaciones en las respectivas sedes
  - 4.2. Solicitud de inicio en ambas sedes. Requisitos
  - 4.3. Resolución de apertura. Efectos
  - 4.4. Instancia de renegociación. Facultades de funcionario que asuma la conducción y dirección del trámite
  - 4.5. Acuerdo de pago y su homologación por la autoridad administrativa. Acuerdo de liquidación de bienes. Articulación para su homologación judicial
  - 4.6. Control de cumplimiento del acuerdo de pago y/o de liquidación de bienes
  - 4.7. Otorgamiento del beneficio de liberación del pasivo. Deudas no exonerables. Rehabilitación del consumidor
- 5. Una renovada exhortación al legislador nacional. El abordaje sistémico de la problemática del sobreendeudamiento de las economías domésticas: para la normalidad y para la emergencia**

## **CAPÍTULO 10**

### **PROCESOS COLECTIVOS**

- 1. Introducción**
- 2. Legitimación activa**
- 3. Mediación prejudicial**
- 4. Presupuestos de admisibilidad**
- 5. Delimitación de la clase**
- 6. Certificación de la adecuada representación**
- 7. Objeto del proceso colectivo de consumo**
- 8. Beneficio de Justicia Gratuita en las acciones colectivas**
- 9. Trámite del proceso colectivo de consumo**
- 10. Notificación pública**
- 11. Alcances de la sentencia. Opción de excluirse**
- 12. Contenido de la sentencia**
- 13. Transacción**
- 14. Los pedidos cautelares**
- 15. Prueba**

## **CAPÍTULO 11**

### **TARJETAS DE CRÉDITO**

- 1. Tipos de tarjetas**
  - 1.1. Tarjeta de Débito
  - 1.2. Tarjeta de Compra
  - 1.3. Tarjeta Prepago (*gift card*)
  - 1.4. Tarjeta de Crédito
- 2. Principales normas que regulan las tarjetas de crédito**
- 3. El Contrato de emisión de Tarjeta de Crédito**
  - 3.1. Partes del contrato
- 4. Composición del límite de compra**
- 5. Cuestiones a tener en cuenta para la utilización de tarjetas**
- 6. El Resumen de cuenta**
  - 6.1. Los consumos
  - 6.2. El costo financiero total
  - 6.3. Intereses de las tarjetas de crédito
  - 6.4. Cargos y Comisiones
- 7. Robo o extravío**
- 8. Débitos automáticos**
- 9. Ejecución de deuda de tarjeta de crédito. Prescripción**

## **CAPÍTULO 12**

### **LA MEDICINA PREPAGA Y LOS CONSUMIDORES**

#### **MARCO REGULATORIO**

- 1. Introducción**
- 2. Antecedentes**
- 3. Aplicación al sector de la Ley 24.240 y normas complementarias**
- 4. Alcances y contenido de la Ley 26.682 - Marco Regulatorio de la Medicina Prepaga: su análisis**
- 5. Consideraciones finales**

## **CAPÍTULO 13**

### **NUEVO CÓDIGO PROCESAL DE LA JUSTICIA**

#### **EN LAS RELACIONES DE CONSUMO DE**

#### **LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

- 1. Antecedentes**
- 2. Trámite Legislativo**
- 3. Contenido**
- 4. Procesos**
- 5. Recursos**
- 6. Conclusiones**

**CAPÍTULO 14**  
**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**  
**PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**  
**EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

- 1. Consideraciones generales**
- 2. Procedimiento de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**
- 3. Inicio de actuaciones**
- 4. Conciliación**
- 5. Imputación y medidas preventivas**
- 6. Resolución definitiva**
- 7. Recurso de apelación**

**CAPÍTULO 15**  
**UNA INTRODUCCIÓN A LOS PROCESOS COLECTIVOS DE CONSUMIDORES**

- 1. Introducción**
- 2. Los inicios**
- 3. *Class action* y acciones colectivas**
- 4. Los objetivos de las acciones colectivas**
- 5. Tipos de derechos que se pueden litigar colectivamente**
- 6. El origen de la “Acción de clase en Argentina”. El caso Halabi**
- 7. El art. 54 de la ley 24.240 reformado por la ley 26.360**
- 8. El objeto de los procesos colectivos en el Código**
- 9. Requisitos de admisibilidad de los procesos colectivos en el Código**
- 10. Procesos colectivos sobre daños y perjuicios**
- 11. Notificación de los procesos colectivos**
- 12. Sistemas de cosa juzgada en los procesos colectivos**
- 13. Contenido de la sentencia**
- 14. Destino de las indemnizaciones**
- 15. Acuerdos colectivos**
- 16. Hipótesis de sustitución del presentante**
- 17. Conclusión**

**ANEXO**  
**DE CAPÍTULOS INTERNACIONALES**

**CAPÍTULO INTERNACIONAL I**  
**SOBRENDEUDAMIENTO**

- 1. Sobreendeudamiento. Un problema social: sus causas**
- 2. Principios del sobreendeudamiento**

- 3. Consumidor vulnerable e hipervulnerable**
- 4. Normativa que defiende a los proveedores de servicios financieros**
- 5. Publicidad. Batería de ofertas como solución fantástica a los problemas económicos**
- 6. Necesidad de una información especialmente clara por la ignorancia general en materia financiera**
- 7. Obligación de actuar de buena fe: la renegociación**
- 8. Regulación del sobreendeudamiento en el CDC brasileño, proyecto mercosur y proyecto uruguayo**
- 9. Conclusiones**

## **CAPÍTULO INTERNACIONAL II**

### **LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN PRODUCTOS O SERVICIOS INMOBILIARIOS EN EL PERÚ. CRITERIOS JURISPRUDENCIALES**

- 1. Introducción**
- 2. Mercado inmobiliario**
- 3. Servicios inmobiliarios**
- 4. El agente o proveedor inmobiliario**
- 5. El consumidor inmobiliario**
- 6. Productos y servicios inmobiliarios en el Perú**
  - 6.1. Asimetría informativa
  - 6.2. El deber de información en la regulación del producto y servicio inmobiliario
  - 6.3. El deber de idoneidad en la regulación del producto y servicio inmobiliario
- 7. Instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual, INDECOPI**
- 8. El mercado de la intermediación inmobiliaria comparada**
  - 8.1. En Estados Unidos
  - 8.2. En Real Estate
  - 8.3. En Argentina
  - 8.4. En Chile
  - 8.5. En Paraguay
  - 8.6. En Brasil
- 9. Jurisprudencia emitida por la sala especializada de protección al consumidor en servicios inmobiliarios**
- 10. Conclusión**
- 11. Bibliografía**

## **ANEXO LEGISLATIVO**

- 1. Ley 24.240. Defensa del Consumidor**
- 2. DNU 274/2019. Lealtad Comercial**
- 3. Ley 27.442. Defensa de la Competencia**
- 4. Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor**

- 5. Ley 25.065. Tarjetas de Crédito**
- 6. Ley 26.682. Medicina Prepaga**
- 7. Ley 26.993. Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo**
- 8. Decreto 1789/94. Reglamentación Ley 24.240**
- 9. Decreto 480/18. Reglamentación Ley 27.442**
- 10. Resolución 139/20. SCI Consumidores Hipervulnerables**
- 11. Resolución 271/20. SCI Contratos de Adhesión**
- 12. Resolución 53/03. SC Dy DC Cláusulas Abusivas**
- 13. Resolución 9/04. SCT Contratos Medicina Prepaga, Servicios Financieros y Comunicaciones Móviles**
- 14. Resolución 1033/21. Parámetros Mínimos Obligatorios de Calidad para los Servicios de Atención y Comunicación a Distancia**
- 15. Resolución 316/18. Baja de Servicios**
- 16. Resolución 424/20. SCI Botón de Arrepentimiento**
- 17. Resolución 1015/21. SCI Incorpora Resolución MERCOSUR sobre Consumidores Hipervulnerables**
- 18. Resolución 270/20. SCI Incorpora Resolución MERCOSUR sobre Comercio Electrónico**
- 19. Ley 6407. Anexo A. Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo en el Ámbito de la CABA**
- 20. Ley N° 757. Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario de la CABA**

#### **ANEXO JURISPRUDENCIAL**

- 1. CSJN Mosca Hugo A. c. Buenos Aires Provincia y otros s. daños y perjuicios**
- 2. CSJN Arregui c. EN y otros s. daños y perjuicios**
- 3. CSJN Ledesma, María L. c. Metrovías SA**
- 4. CSJN Halabi Ernesto c. PEN s. amparo**
- 5. CSJN Buffoni Osvaldo c. Castro Ramiro M. s. daños y perjuicios**
- 6. CSJN PADEC c. BankBoston s. sumarísimo**
- 7. SCJ Mendoza Sellanes Elian c. Frávega SACIEI**
- 8. TSJ Córdoba Teijeiro (o) Teigeiro c. Cervecería y Maltería Quilmes SAICAG**
- 9. CCyC S. II Tucumán Esteban Noelia E. c. Cervecería y Maltería Quilmes SAICAG s. daños y perjuicios**
- 10. CACyC Mar del Plata S. II Machinandiarena Hernández N. c. Telefónica de Argentina s. reclamo contra actos de particulares**
- 11. CSJN ACUDEN C. Banco Provincia de Neuquén s. daños y perjuicios por resp. extracontractual**

- 12. CSJN Adduc y otros c. Aysa SA y otro s. proceso de conocimiento**
- 13. CSJN Angel Estrada y Cia. SA c. resol 71/96 - Sec. Ener. y Puertos**