

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 representante**
- 17. Conclusión**

ANEXO
DE CAPÍTULOS INTERNACIONALES

CAPÍTULO INTERNACIONAL I
SOBRE ENDEUDAMIENTO

- 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. SCDyDC 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 SACIel
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