

GERMÁN ESTEBAN MÜLER
COORDINADOR

CUESTIONES DE DERECHO DEL CONSUMIDOR

Doctrina

JAPAZE ~ MOEREMANS ~ MOISÁ ~ MÜLER
RUBINSTEIN ~ RUIZ ~ SAHÍAN

Jurisprudencia de Tucumán

BLISS ~ LIZÁRRAGA ~ MOLINA ~ MÜLER

San Miguel de Tucumán
2015

INDICE

Indice	7
Abreviaturas	13
Breves palabras del coordinador	15
El Tercero expuesto a la relación de consumo.....	19
<i>Por José H. Sahián</i>	
1. Aproximación conceptual	19
2. Alcance de la figura	22
3. Distintos casos	29
4. Nuevo Código Civil y Comercial (Unificado)	39
5. Controversia constitucional	43
6. Conclusión	55
Deber de Información en el Nuevo Código Civil.....	57
<i>Por Marcela Fabiana Ruiz</i>	
1. Derecho a la Información	57
2. Deber de información	59
3. El deber de información en el nuevo Código Civil	64
4. Cómo se debe informar.....	69
5. Quién debe informar, a quién debe informar, qué se debe informar, y cómo se debe informar	71
6. Antecedentes legislativos	73
7. Jurisprudencia.....	74
Contratación entre ausentes y a distancia en el nuevo Código Civil, en particular en los Contratos de Consumo.....	77
<i>Por Daniel Moeremans</i>	
1. Concepto de "Ausencia"	77
2. Perfeccionamiento del contrato	79
3. Situación en el Derecho Romano	82
4. La contratación entre ausentes en el Código de Vélez.....	84
5. Convención de Viena de 1980, sobre contrato internacional de venta de mercadería.....	94

6. Proyecto de Código Civil del '98.....	98
7. Nuevo Código Civil	100
8. Contratos de Consumo celebrados fuera de los establecimientos comerciales y a distancia.....	118
Las prácticas empresarias y Marketing agresivo. El Derecho del Consumidor a un trato digno	129
<i>Por Belén Japaze</i>	
1. Prácticas empresarias: concepto	129
2. La licitud como regla, la ilicitud como excepción.....	130
3. La consagración de un derecho al trato digno.....	136
4. Prácticas reguladas: sorteos, premios y concursos.....	148
5. Marketing agresivo.....	150
Garantía por producto defectuoso y responsabilidad por daños.....	169
<i>Por Benjamín Moisés</i>	
1. Introducción	169
2. Responsabilidad por garantía.....	170
3. Responsabilidad por daños.....	173
4. Falsa distinción entre obligaciones de medios y de resultado	176
5. Recursos técnico-jurídicos para determinar la culpa.....	179
6. Conclusiones.....	180
Los "daños punitivos" en la Ley de Defensa del Consumidor*	183
<i>Por Benjamín Moisés</i>	
1. Introducción	183
2. Refutación de las objeciones.....	185
3. El "daño punitivo" en la Ley de Defensa del Consumidor.....	192
4. Conclusiones.....	201
Procedimiento Administrativo ante la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Tucumán.....	203
<i>Por Marcelo Rubinstein</i>	
1. Aclaraciones preliminares.....	203
2. Autoridad de Aplicación - Delegación - Normativa.....	203
3. Procedimiento: Modos de iniciar el procedimiento administrativo	207
4. Competencia material.....	208
5. Sujetos legitimados para denunciar.....	209
6. Gratuidad	212

7. Plazos	212
8. Instrumentación de la denuncia	212
9. Requisitos de la denuncia	214
10. Admisibilidad de la denuncia.....	220
11. La Instancia Conciliatoria.....	222
12. Etapa sumarial	232
13. Dictamen legal y Resolución	243
14. Sanciones	244
15. Aplicación y graduación de las sanciones.....	248
16. Medidas preventivas. Recurso contra la misma	250
17. Imposición de sanción: Alternativas del infractor.....	252
18. Recurso de Apelación.....	255
El Proceso de Consumo en Tucumán	257
<i>Por Germán Esteban Müller</i>	
1. El microsistema protectorio	257
2. Las vías para reclamar. Relación	260
3. Competencia	263
4. Beneficio de justicia gratuita.....	266
5. Acreditación de representación	268
6. El deber de colaboración y la carga probatoria.....	271
7. Proceso aplicable	273
8. Trámite del proceso sumarísimo.....	274
8. La ley 26.993	278
Jurisprudencia de Tucumán.....	281
Introducción	281
Título I	
<i>Normas de protección y defensa de los consumidores</i>	<i>283</i>
Capítulo I	
<i>Disposiciones Generales</i>	<i>263</i>
Artículo 1º.- Objeto. Consumidor. Equiparación.	283
Artículo 2º.- Proveedor.....	287
Artículo 3º.- Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia	288
Capítulo II	
Información al consumidor y protección de su salud	294
Artículo 4º.- Información.	301
Artículo 5º.- Protección al Consumidor.....	308
Artículo 6º.- Cosas y Servicios Riesgosos.....	309

Capítulo III

Condiciones de la oferta y venta	309
Artículo 7º.- Oferta.	309
Artículo 8º.- Efectos de la Publicidad.	310
Artículo 8º bis: Trato digno. Prácticas abusivas.	310
Artículo 9º.- Cosas Deficientes Usadas o Reconstituidas.	315
Artículo 10.- Contenido del documento de venta.	315
Artículo 10 bis.- Incumplimiento de la obligación.	317
Artículo 10 ter: Modos de Rescisión.	319

Capítulo IV

Cosas muebles no consumibles	319
Artículo 11.- Garantías.	319
Artículo 12.- Servicio Técnico.	321
Artículo 13.- Responsabilidad solidaria.	321
Artículo 14.- Certificado de Garantía.	322
Artículo 15.- Constancia de Reparación.	323
Artículo 16.- Prolongación del Plazo de Garantía.	324
Artículo 17.- Reparación no Satisfactoria.	324
Artículo 18.- Vicios Redhibitorios.	327

Capítulo V

De la prestación de los servicios	328
Artículo 19.- Modalidades de Prestación de Servicios.	328
Artículo 20.- Materiales a Utilizar en la Reparación.	330
Artículo 21.- Presupuesto.	330
Artículo 22.- Supuestos no Incluidos en el Presupuesto.	331
Artículo 23.- Deficiencias en la Prestación del Servicio.	331
Artículo 24.- Garantía.	332

Capítulo VI

Usuarios de servicios publicos domiciliarios.	332
Artículo 25.- Constancia escrita. Información al usuario.	332
Artículo 26.- Reciprocidad en el Trato.	334
Artículo 27.- Registro de reclamos. Atención personalizada.	335
Artículo 28.- Seguridad de las Instalaciones. Información.	336
Artículo 29.- Instrumentos y Unidades de Medición.	336
Artículo 30.- Interrupción de la Prestación del Servicio.	337
Artículo 30 bis.-	337
Artículo 31.-	338

Capítulo VII

De la venta domiciliaria, por correspondencia y otras.	339
---	-----

Artículo 32.- Venta domiciliaria.	339
Artículo 33.- Venta por Correspondencia y Otras.	341
Artículo 34.- Revocación de aceptación.	342
Artículo 35.- Prohibición.	343

Capítulo VIII

De las operaciones de venta de credito.	344
Artículo 36.- Requisitos.	344

Capítulo IX

De los términos abusivos y clausulas ineficaces	346
Artículo 37.- Interpretación.	346
Artículo 38.- Contrato de Adhesión. Contratos en Formularios.	353
Artículo 39.- Modificación Contratos Tipo.	355

Capítulo X

Responsabilidad por daños	356
Artículo 40.-	356
Artículo 40 bis: Daño directo.	361

Título II

Autoridad de aplicacion procedimiento y sanciones	363
---	-----

Capítulo XI

Autoridad de aplicacion	363
Artículo 41.- Aplicación nacional y local.	363
Artículo 42.- Facultades concurrentes.	363
Artículo 43.- Facultades y Atribuciones.	363
Artículo 44.- Auxilio de la Fuerza Pública.	364

Capítulo XII

Procedimiento y sanciones	365
Artículo 45.- Actuaciones Administrativas.	365
Artículo 46.- Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios.	369
Artículo 47.- Sanciones.	370
Artículo 48.- Denuncias Maliciosas.	373
Artículo 49.- Aplicación y graduación de las sanciones.	373
Artículo 50.- Prescripción.	374
Artículo 51.- Comisión de un Delito.	383

Capítulo XIII

De las acciones	383
Artículo 52.- Acciones Judiciales.	383
Artículo 52 bis: Daño Punitivo.	385
Artículo 53.- Normas del Proceso.	392
Artículo 54.- Acciones de incidencia colectiva.	408
Artículo 54 bis.-	409

Capítulo XIV

De las asociaciones de consumidores	410
Artículo 55.- Legitimación.	410
Artículo 56.- Autorización para Funcionar.	410
Artículo 57.- Requisitos para Obtener el Reconocimiento.	412
Artículo 58.- Promoción de Reclamos.	412

Capítulo XV

Arbitraje.....	413
Artículo 59.- Tribunales Arbitrales.....	413

Título III

Disposiciones finales	413
-----------------------------	-----

Capítulo XVI

Educación al consumidor.....	413
Artículo 60.- Planes educativos.	413
Artículo 61.- Formación del Consumidor.	414
Artículo 62.- Contribuciones Estatales.	415

Capítulo XVII

Disposiciones finales	415
Artículo 63.-.....	415
Artículo 64.-.....	415
Artículo 65.-.....	416
Artículo 66.-.....	418
Artículo 66.-.....	418

Anexo 1: Modelos	419
Denuncia ante la Dirección de Comercio Interior.....	419
Requerimiento de mediación	420
Acta poder.....	422

Anexo 2: Legislación	423
Ley provincial 8.365 - Procedimiento para la defensa de los derechos y garantías de los consumidores y usuarios	423
Decreto 106-7/11 - Reglamentación de la ley 8.365	442
Ley 22.802 - Lealtad Comercial.....	452
Ley 25.156 - Defensa de la competencia.....	465

Anexo 3: La reforma a la ley 24.240 por la ley 26.994 de sanción del Código Civil y Comercial de la Nación	485
---	------------