

Índice

Abreviaturas	VII
Introducción	IX

Capítulo I Primeras aproximaciones al régimen de responsabilidad civil por daños al consumidor

I. La responsabilidad en la sociedad de consumo	1
II. Autonomía del régimen de responsabilidad civil en el derecho del consumidor	8
III. Funciones de la responsabilidad civil en el derecho de consumo	11
a) Introducción	11
b) Prevención del daño	12
c) Resarcimiento de daños	21
d) Punición	22
IV. Régimen general de responsabilidad por daños al consumidor.....	23
a) Generalidades	23
b) Factor de atribución.....	26
c) Naturaleza de la obligación	27
1. La ley 24.240 vigente	27
2. El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor	29
2.1. La teoría del market share.....	30
d) Carga dinámica de la prueba	32
e) Ámbito de responsabilidad	33
1. Unificación de la responsabilidad	33

2. Protección extracontractual	36
3. Protección antecontractual.....	36
4. Protección contractual	40
5. Protección poscontractual.....	40
f) Otras normas aplicables. Diálogo de fuentes	40
g) Cláusulas exonerativas y limitativas de responsabilidad.	
Cláusulas abusivas.....	42

**Capítulo II
La relación de consumo**

I. Alcances del régimen protector del consumidor.....	49
II. Los sujetos de la relación de consumo	57
a) El consumidor	57
1. Aclaración previa: terminología.....	57
2. Caracterización de la figura del consumidor.....	58
2.1. Generalidades	58
2.2. Vulnerabilidad	61
2.3. Destinatario final	62
3. Alcances de la categoría de “consumidor”	65
3.1. Personas física o jurídica	65
3.2. Actos a título gratuito u oneroso	67
3.3. El consumidor por equiparación	69
3.4. Personas ajena s a la relación de consumo.	
El bystander	70
3.4.1. Estado actual de la cuestión	70
3.4.2. El Proyecto de Código de Defensa	
del Consumidor.....	72
3.5. El consumidor hipervulnerable	73
b) El proveedor	77
1. Evolución de la figura del proveedor	77
2. Características del sujeto pasivo de la relación	
de consumo	79
2.1. Persona física o jurídica, de naturaleza pública	
o privada.....	79
2.2. Profesionalidad	80
2.3. Diversas actividades	81
3. Exclusión de los profesionales liberales	82

3.1. Inaplicabilidad del régimen protector	
del consumidor	82
3.2. Sujeto de la exclusión: el profesional liberal	84
3.2.1. Concepto.....	84
3.2.2. Requisitos: título y matrícula.	
Profesionales universitarios no matriculados	
y profesionales matriculados	
no universitarios	87
3.2.3. Factor de atribución	88
3.2.4. Responsabilidad solidaria	91
3.2.5. Excepciones a la exclusión de	
los profesionales liberales del régimen	
protector del consumidor	93
3.3. Conclusiones.....	102
4. El transporte aéreo	104
4.1. La ley 24.240	104
4.2. El Proyecto de Código de Defensa	
del Consumidor	108
4.3. Conclusiones.....	110
III. El contrato de consumo	110
a) Su inclusión en el Código Civil y Comercial.....	110
b) Definición	115
c) Partes intervinientes	116
1. Consumidor	116
1.1. El consumidor propiamente dicho	116
1.2. El consumidor por equiparación	116
1.3. El sujeto expuesto	117
2. Proveedor.....	121
d) Consideraciones finales	127
Capítulo III El deber de informar	
I. Aclaración previa.....	129
II. Fundamentos del deber de informar al consumidor	131
III. El deber de informar en el derecho del consumidor	136
a) La información como deber jurídico	136
b) Obligaciones del Estado y de los proveedores.	

Acceso a la información	137
c) Consentimiento informado	141
IV. Faceta preventiva de la información. Prevención y precaución...	143
V. La información y la protección del consumidor.....	149
a) Salud e integridad psicofísica del consumidor.....	149
b) Intereses económicos del consumidor.	
Sobreendeudamiento	151
VI. Extensión del deber de informar.....	154
a) Lineamientos generales	154
b) El deber de información precontractual.....	157
c) El deber de información contractual	159
d) El deber de información poscontractual	161
VII. Contenido de la información	163
VIII. Características de la información.....	168
a) Cierta, veraz, objetiva, exacta.....	170
b) Detallada	174
c) Eficaz, suficiente, completa. La sobreinformación	175
d) Clara.....	178
e) Oportuna.....	180
f) Gratuita	181
IX. Forma o modo de transmisión de la información	183
a) Generalidades	183
b) Las distintas versiones del art. 4º de la ley 24.240	184
c) La ley 27.250.....	185
d) El decreto 27/2018	190
e) La ley 27.444.....	191
f) Estado actual de la cuestión	192
g) El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor.....	192
X. Manifestaciones del deber de informar.....	194
a) La publicidad.....	194
1. Publicidad y oferta.....	204
b) La advertencia	206
c) El consejo o asesoramiento.....	213
d) Instrucciones y recomendaciones	219
XI. Aplicaciones concretas del deber de informar	221
a) Cosas deficientes, usadas o reconstituidas	221
b) Contenido del documento de venta	223
c) Contenido del certificado de garantía	224
d) Contenido de la constancia de reparación	225

e) Presupuesto.....	226
f) Servicios públicos domiciliarios	227
g) Seguridad en las instalaciones	227
h) Deudas pendientes.....	228
i) Facultades del consumidor	228
j) Operaciones de venta de crédito.....	229
XII. Límites al deber de informar: el hecho notorio	230
XIII. Información y confianza.....	235
XIV. El deber de informar en sede administrativa	240
XV. Responsabilidad por daños	241
a) Generalidades	241
b) Facultades del consumidor	246
c) ¿Responsabilidad solidaria?	247
d) Carga de la prueba.....	251
e) La conducta del consumidor como eximiente o atenuante de responsabilidad	251
1. No informarse	253
2. Ocultar información.....	254
3. Dar información errónea al proveedor	254
4. Desatender la información aportada por el proveedor	255
5. Error en la interpretación de la información aportada por el proveedor	256
f) El riesgo de desarrollo. Remisión	258
g) Información y daños punitivos	258

Capítulo IV El deber de seguridad

I. El deber de seguridad en la sociedad de consumo.....	261
II. El deber de seguridad en el derecho del consumidor	266
a) Las relaciones de consumo	266
b) Jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.....	272
c) La Ley de Defensa del Consumidor.....	274
d) El Código Civil y Comercial de la Nación	276
e) El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor	277
III. Alcances del deber de seguridad	279
a) Relación de consumo y contrato de consumo	280

b) Deber de seguridad agravado	281
c) Bien jurídico tutelado	282
d) Productos y servicios.....	282
1. Productos defectuosos	283
1.1. Defectos de diseño.....	284
1.2. Defectos de fabricación	287
1.3. Defectos de conservación	288
1.4. Defectos de información.....	289
2. Cosas mediante las cuales se establece la relación de consumo. El establecimiento del proveedor.....	291
3. Servicios	292
IV. Responsabilidad por incumplimiento del deber de seguridad.....	293
V. Eximentes de responsabilidad	296
a) Hecho de un tercero.....	297
b) Culpa de la víctima. Asunción del riesgo	300
c) Caso fortuito o fuerza mayor	303
1. Riesgo de desarrollo. Remisión	303

Capítulo V Responsabilidad por el riesgo de desarrollo

I. El riesgo de desarrollo en el derecho del consumo	305
II. Conceptualización	308
III. Requisitos.....	310
a) Producto o servicio defectuoso.....	310
b) Relación de causalidad	311
c) Imposibilidad de conocimiento.....	311
1. Momento que debe tenerse en cuenta	311
2. Imposibilidad objetiva	313
d) Autorización estatal	313
IV. Relación con la obligación de informar y con el deber de seguridad	314
V. El riesgo de desarrollo como eximiente de responsabilidad.....	315
a) Planteo de la cuestión	315
b) Posturas doctrinarias	318
1. El riesgo de desarrollo como eximiente de responsabilidad	318
2. El riesgo de desarrollo como causal	

de responsabilidad	320
c) Distintas propuestas.....	324
d) Nuestra opinión	326
e) El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor	329
VI. El riesgo de desarrollo en la jurisprudencia.....	330

Capítulo VI Prácticas abusivas. Trato digno y equitativo

I. Las prácticas abusivas	333
II. El trato hacia el consumidor.....	335
III. Deberes del proveedor	339
a) Trato digno y equitativo.....	340
1. Dignidad	341
2. Equidad.....	343
b) Atención	344
c) Situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias	345
d) Prácticas restrictivas de la libertad del consumidor.....	348
1. Entregas sin solicitud previa.....	349
2. Adquisición o contratación simultánea	349
3. Falta de presupuesto previo y de autorización del consumidor	350
4. Negativa o condición injustificadas	350
5. Aumento sin justa causa del precio con posterioridad a la oferta	351
6. Sorpresa, acoso, coacción, fuerza o influencia indebida	351
7. Conducta engañosa	352
e) Consumidores extranjeros	352
f) Apariencia de reclamo judicial.....	354
g) Discriminación y seguridad. Discriminación objetiva.....	355
h) Consumidores vulnerables	356
i) Otras prácticas abusivas	359
1. Condiciones discriminatorias.....	359
2. Desigualdad de género.....	359
3. Menoscabo a la intimidad	361
4. Lesión	361
5. Bienes o servicios riesgosos	362

6. Condicionar el ejercicio de los derechos.....	362
7. Conducta lesiva	362
8. Reclamación o cobranza intimidatorias	363
9. Plazos en favor del proveedor.....	363
10. Pagos pendientes	363
11. Sobreventa	364
IV. Extensión de la obligación	364
V. Responsabilidad derivada de las prácticas abusivas.....	365
a) Tutela preventiva	366
b) Tutela resarcitoria.....	366
c) Multa civil	367
d) Responsabilidad solidaria.....	374

**Capítulo VII
Oferta, publicidad y contrato**

I. La oferta.....	377
a) El régimen en la legislación de fondo.....	377
b) La oferta en el derecho del consumo	380
1. La ley 24.240	381
2. El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor	383
II. La publicidad.....	386
a) Efecto vinculante.....	386
b) Publicidad prohibida	388
1. Publicidad engañosa	389
2. Publicidad comparativa	391
3. Publicidad abusiva.....	393
4. Hacia la publicidad depredadora.....	394
III. Oferta, publicidad y confianza	396
IV. El incumplimiento de la oferta, la publicidad y el contrato	397
a) Lineamientos generales	397
b) Facultades del consumidor	399
1. Exigir el cumplimiento forzado de la obligación	399
2. Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente	400
3. Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado.....	401
4. Acumulación con la acción por daños y perjuicios	404

c) Ámbito de aplicación.....	405
1. Incumplimiento de la oferta y de la publicidad.....	406
2. Incumplimiento del contrato.....	409
d) Causal de exoneración.....	409
 Capítulo VIII Garantía legal y vicios redhibitorios	
I. Garantía legal.....	411
a) Concepto y finalidad.....	411
b) Regulación en la ley 24.240 y en el Proyecto de Código de Defensa del Consumidor.....	414
1. La ley 24.240: garantía por buen funcionamiento.....	414
2. El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor: garantía por vicios de calidad por inadecuación	417
c) Carácter opcional de la garantía	418
d) Ámbito de aplicación	420
1. Cosas muebles no consumibles.....	420
2. Consumidor y sucesivos adquirentes	421
3. Comercialización de la cosa	421
4. Vicio o defecto de la cosa	422
4.1. La ley 24.240	422
4.2. El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor	423
4.2.1. Impropiedad funcional.....	424
4.2.2. Falta de durabilidad	424
4.2.3. Inexactitud entre lo contratado y lo entregado	425
4.2.4. Cantidades informadas.....	425
4.2.5. Expectativas legítimas	425
e) Exclusión o restricción de la garantía	426
f) Responsabilidad solidaria	426
g) Vigencia	429
1. Plazos legales	429
2. Garantía convencional o contractual.....	431
3. Caducidad de la garantía: uso y mantenimiento inadecuados de la cosa.....	432
h) Suministro de partes y repuestos	434

1. Obligaciones del proveedor	434
2. Plazo de vigencia	436
i) Reparación no satisfactoria	436
1. Supuestos de procedencia	436
2. Opciones del consumidor	439
2.1. Sustitución de la cosa	441
2.2. Devolución de la cosa	442
2.3. Quita proporcional del precio pagado	442
2.4. Daños y perjuicios	443
j) Garantía legal por la prestación del servicio	444
k) Daños y perjuicios	445
II. Los vicios redhibitorios	445
a) El Código Civil y el Código de Comercio derogados	445
b) El Código Civil y Comercial de la Nación	447
c) La Ley de Defensa del Consumidor	457
1. Principio general	457
2. Conocimiento del vicio por parte del consumidor	458
3. Vicio ostensible o manifiesto	459
4. Conocimiento del vicio por parte del proveedor	460
d) El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor	462
1. El consumidor inmobiliario	462
2. Vicios ocultos y ruina	463
2.1. Vicios redhibitorios y vicios ocultos	463
2.2. Ruina	464
3. Opciones del consumidor	464
4. Prescripción de la acción	465

Capítulo IX Daños en la prestación de servicios

I. Principio general	467
II. Rescisión del contrato	469
III. Servicios de reparación	470
IV. Presupuesto	470
V. Garantía por la prestación de servicios	472
a) La ley 24.240	472
b) El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor	474
VI. Servicios públicos	475

a) Medicina prepagada	477
b) Turismo	480
c) Telefonía móvil	484
d) Tarjeta de crédito	484
VII. Servicios públicos domiciliarios	485
VIII. Responsabilidad del prestador del servicio	487
a) Incumplimiento de la prestación del servicio	487
b) Responsabilidad por la delegación de la prestación del servicio a terceros	488
c) Daños producidos por servicios defectuosos	489

Capítulo X Responsabilidad por productos o servicios riesgosos o defectuosos

I. Introducción	491
II. Ámbito de aplicación	494
a) Aclaración previa	494
b) Relación de consumo	498
c) Objeto del daño	499
d) Cosas y productos	500
e) Productos riesgosos o defectuosos	502
1. Conceptualización	502
2. La Ley de Defensa del Consumidor: productos riesgosos o defectuosos. Actividad riesgosa	507
3. El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor: producto defectuoso	509
f) Prestación de servicios	510
III. Régimen de responsabilidad	512
a) Legitimación activa	512
1. La ley 24.240	512
2. El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor: el consumidor expuesto	513
b) Legitimación pasiva	514
1. La ley 24.240	514
2. El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor	514
c) Responsabilidad objetiva	515
1. Criterio general	515

2. Alcances	518
d) Naturaleza de la obligación	519
1. Las obligaciones solidarias y concurrentes en el Código Civil y Comercial	519
2. La Ley de Defensa del Consumidor:	
responsabilidad solidaria	522
3. Las críticas de la doctrina	524
4. El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor	525
e) Ámbito de responsabilidad	526
f) Carga de la prueba	527
g) Eximentes de responsabilidad	529
1. Culpa de la víctima	530
1.1. Criterio general de apreciación	530
1.2. Eximición parcial	533
1.3. Eximición total	535
2. Hecho de un tercero	536
2.1. Generalidades	536
2.2. Conducta de uno de los integrantes de la cadena de producción y comercialización del bien como hecho de un tercero	538
3. Caso fortuito o fuerza mayor	540
4. Autorización estatal	541
5. Falta de puesta en circulación del producto	541

**Capítulo XI
Daños causados en el ámbito físico
de incumbencia del proveedor**

I. Generalidades	543
II. Ámbito de aplicación espacial	545
III. Ámbito de aplicación temporal	546
IV. Naturaleza de la obligación	546
V. Eximiente de responsabilidad	548

Capítulo XII Daño directo	
I. El art. 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor	551
II. Recepción doctrinaria del “daño directo”	553
a) Postura a favor	553
b) Postura en contra	553
c) Postura intermedia	556
III. El daño directo después de la reforma de la ley 26.994	557
a) Concepto y alcances del daño directo	557
1. La Ley de Defensa del Consumidor	557
2. El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor	562
2.1. Daño emergente	562
2.2. Bien equivalente o valor en dinero	563
2.3. Restitución de sumas indebidas	563
b) Las facultades de la autoridad administrativa	564
c) El factor de atribución de responsabilidad	566
Capítulo XIII Multa civil (daños punitivos)	
I. Introducción	569
II. Concepto de daños punitivos	571
III. Funciones de los daños punitivos	574
a) Función sancionatoria	575
b) Función preventiva	577
c) Función de desmantelamiento de los efectos de los actos ilícitos	579
IV. Análisis crítico de los arts. 52 bis de la ley 24.240 y 118 del Proyecto de Código de Defensa del Consumidor	581
a) Sujeto pasivo (“Al proveedor...”)	581
b) Supuesto de procedencia de la multa (“...que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor...”)	582
c) Aplicación de oficio y sujeto activo (“...a instancia del damnificado...”)	593
1. Aplicación de oficio de los daños punitivos	593

2. Sujeto activo de los daños punitivos	596
d) Facultad del juez (“...el juez podrá aplicar...”)	597
e) Denominación (“...una multa civil...”)	598
f) Destinatario de la multa (“...a favor del consumidor...”)....	602
g) Cuantificación de la multa (“...la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso...”.....	614
1. Introducción.....	614
2. Parámetros de cuantificación	616
2.1. Función preventiva de los daños punitivos	616
2.2. Función de desmantelamiento de los efectos de los actos ilícitos	618
2.3. Función punitiva de la sanción ejemplar.....	619
2.4. Pluralidad de sujetos	619
2.4.1. Pluralidad de damnificados	619
2.4.2. Pluralidad de demandados	620
2.5. Reiteración de conductas similares.....	621
2.6. Fortuna del demandado.....	621
2.7. Precedentes judiciales.....	622
2.8. Imposición de otras sanciones	622
2.9. Relación de los daños punitivos con la indemnización compensatoria.....	623
2.10. Aplicación de fórmulas matemáticas a la cuantificación del daño punitivo	625
3. El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor	631
3.1. El art. 118	631
3.2. Parámetros de cuantificación	631
3.2.1. Gravedad de la conducta del sancionado	631
3.2.2. Repercusión social	632
3.2.3. Los beneficios que obtuvo o pudo obtener.....	632
3.2.4. Efectos disuasivos de la medida.....	632
3.2.5. El patrimonio del dañador.....	633
3.2.6. La reiteración o reincidencia en que haya incurrido el proveedor	635
3.2.7. La posible existencia de otras sanciones penales o administrativas.....	635
h) Carácter de la multa (“...independientemente de otras indemnizaciones que correspondan...”)	636

i) Responsabilidad solidaria (“Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan...”)	641
j) Multa máxima (“La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el art. 47, inc. b), de esta ley...”.....	646
1. Consideraciones generales	646
2. La ley 24.240	648
3. El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor	652
k) Asegurabilidad de los daños punitivos	652
V. Los daños punitivos en las acciones colectivas	656
VI. Los daños punitivos derivados de las prácticas comerciales o ilícitas.....	660
VII. Consideraciones finales	660

Capítulo XIV Acciones colectivas

I. Las acciones colectivas en la Ley de Defensa del Consumidor.....	663
II. La acción de clase: concepto	665
III. Derechos tutelados mediante las acciones colectivas	667
IV. Requisitos	669
a) Relevancia de la clase.....	669
b) Causa común	670
c) Pretensión procesal colectiva.....	672
d) Idoneidad del representante: certificación	673
e) El interés individual injustificado. ¿Requisito o fundamento de la acción de clase?.....	678
f) Predominancia	685
g) Superioridad	685
V. La sentencia colectiva.....	686
a) Efectos <i>erga omnes</i>	686
b) Excepciones a los efectos <i>erga omnes</i> de la sentencia.....	687
1. El derecho al <i>opt out</i>	687
1.1. La justa causa en el derecho de exclusión.....	688

1.1.1. Planteo de la cuestión	688
1.1.2. Procedencia del requisito de la justa causa	691
1.1.3. Estado actual de la regulación de la acción de clase	695
1.1.4. Ejercicio abusivo del derecho al opt out	696
2. Deficiente actuación procesal del representante de la clase: el <i>collateral attack on adequacy</i> <i>of representation</i>	697
c) Sistemas de vinculatoriedad de la sentencia	700
1. <i>Pro et contra</i>	700
2. <i>Secundum eventum litis</i> o <i>one-way preclusion</i>	700
3. <i>Secundum eventum probationem</i>	701
d) Ejecución de la sentencia colectiva	702
1. <i>Downstream</i>	702
2. <i>Upstream</i>	703
3. El <i>fluid recovery</i>	704
3.1. <i>Price rollback</i>	705
3.2. <i>Cy pres</i>	705
3.3. <i>Escheat</i>	707
3.4. Distribución a <i>pro rata</i>	707
4. El Anteproyecto de Ley de Procesos Colectivos.....	708
VII. Transacción	709
VII. Consideraciones finales	713

Capítulo XV El daño resarcible

I. El daño resarcible en la Ley de Defensa del Consumidor	715
II. Concepto y requisitos del daño resarcible	718
a) Concepto	718
b) Requisitos.....	719
III. Las categorías indemnizatorias	721
a) Daño emergente.....	721
b) Lucro cesante	723
c) Pérdida de chance.....	725
d) Derechos personalísimos	727
e) Integridad personal	728
f) Salud psicofísica	729

g) Afecciones espirituales legítimas	730
h) Proyecto de vida.....	733

Capítulo XVI Prescripción y caducidad

I. Prescripción de la acción judicial de consumo	735
a) El actual art. 50 de la ley 24.240	735
b) Las críticas de la doctrina.....	737
c) Criterios interpretativos	738
d) Análisis de la cuestión	739
e) El Proyecto de Código de Defensa del Consumidor	744
II. Caducidad de la acción.....	746

Capítulo XVII “Responsabilidad” del consumidor

“Responsabilidad” del consumidor	749
--	-----

Palabras finales

La imperiosa aplicación de las Neurociencias al Derecho del Consumo	753
--	-----

Bibliografía	757
--------------------	-----