

LEYES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR COMENTADAS

Colección “Textos Comentados”

IVANA C. CENTANARO

ÍNDICE CORRESPONDIENTE
A LA 2^{da} EDICIÓN - 2019

Prólogo

LEY 24.240

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TÍTULO I

Normas de Protección y Defensa de los Consumidores

Capítulo I

Disposiciones Generales

- Art. 1°.-* Objeto. Consumidor. Equiparación
Art. 2°.- Proveedor
Art. 3°.- Relación de consumo. Integración normativa.
Preeminencia

Capítulo II

Información al Consumidor y Protección de su Salud

- Art. 4°.-* Información
Art. 5°.- Protección al Consumidor
Art. 6°.- Cosas y Servicios Riesgosos

Capítulo III

Condiciones de la Oferta y Venta

- Art. 7°.-* Oferta
Art. 8°.- Efectos de la publicidad

- Art. 8° bis.-* Trato digno. Prácticas abusivas
Art. 9°.- Cosas Deficientes Usadas o Reconstituidas
Art. 10.- Contenido del documento de venta
Art. 10 bis.- Incumplimiento de la obligación
Art. 10 ter.- Modos de Rescisión
Art. 10 quáter.- Prohibición de cobro

Capítulo IV **Cosas Muebles No Consumibles**

- Art. 11.-* Garantías
Art. 12.- Servicio Técnico
Art. 13.- Responsabilidad solidaria
Art. 14.- Certificado de Garantía
Art. 15.- Constancia de Reparación
Art. 16.- Prolongación del Plazo de Garantía
Art. 17.- Reparación no Satisfactoria
Art. 18.- Vicios Redhibitorios

Capítulo V **De la Prestación de los Servicios**

- Art. 19.-* Modalidades de Prestación de Servicios
Art. 20.- Materiales a Utilizar en la Reparación
Art. 21.- Presupuesto
Art. 22.- Supuestos no Incluidos en el Presupuesto
Art. 23.- Deficiencias en la Prestación del Servicio
Art. 24.- Garantía

Capítulo VI **Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios**

- Art. 25.-* Constancia escrita. Información al usuario
Art. 26.- Reciprocidad en el Trato
Art. 27.- Registro de reclamos. Atención personalizada
Art. 28.- Seguridad de las Instalaciones. Información
Art. 29.- Instrumentos y Unidades de Medición
Art. 30.- Interrupción de la Prestación del Servicio
Art. 30 bis.-
Art. 31.-

Capítulo VII **De la Venta Domiciliaria, por Correspondencia y Otras**

- Art. 32.-* Venta domiciliaria

- Art. 33.-* Venta por Correspondencia y Otras
Art. 34.- Revocación de aceptación
Art. 35.- Prohibición

Capítulo VIII

De las Operaciones de Venta de Crédito

- Art. 36.-* Requisitos

Capítulo IX

De los Términos Abusivos y Clausulas Ineficaces

- Art. 37.-* Interpretación
Art. 38.- Contrato de Adhesión. Contratos en Formularios
Art. 39.- Modificación Contratos Tipo

Capítulo X

Responsabilidad por Daños

- Art. 40.-*
Art. 40 bis.- Daño directo

TÍTULO II

Autoridad de Aplicación Procedimiento y Sanciones

Capítulo XI

Autoridad de Aplicación

- Art. 41.-* Aplicación nacional y local
Art. 42.- Facultades concurrentes
Art. 43.- Facultades y Atribuciones
Art. 44.- Auxilio de la Fuerza Pública

Capítulo XII

Procedimiento y Sanciones

- Art. 45.-* Actuaciones Administrativas
Art. 46.- Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios
Art. 47.- Sanciones
Art. 48.- Denuncias Maliciosas
Art. 49.- Aplicación y graduación de las sanciones
Art. 50.- Prescripción
Art. 51.- Comisión de un Delito

Capítulo XIII
De las Acciones

- Art. 52.-* Acciones Judiciales
Art. 52 bis.- Daño Punitivo
Art. 53.- Normas del proceso
Art. 54.- Acciones de incidencia colectiva
Art. 54 bis.-

Capítulo XIV
De las Asociaciones de Consumidores

- Art. 55.-* Legitimación
Art. 56.- Autorización para Funcionar
Art. 57.- Requisitos para Obtener el Reconocimiento
Art. 58.- Promoción de Reclamos

Capítulo XV
Arbitraje

- Art. 59.-* Tribunales Arbitrales

TÍTULO III
Disposiciones Finales

Capítulo XVI
Educación al Consumidor

- Art. 60.-* Planes educativos
Art. 61.- Formación del Consumidor
Art. 62.- Contribuciones Estatales

Capítulo XVII
Disposiciones Finales

- Art. 63.-*
Art. 64.-
Art. 65.-

- Dec. 1798/94* Reglamentación de la ley de
defensa del consumidor N° 24.240

LEY 26.994

CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL

LIBRO 3RO

DERECHOS PERSONALES

TÍTULO III

Contratos de consumo

Capítulo 1

Relación de consumo

- Art. 1092.-* Relación de consumo. Consumidor
Art. 1093.- Contrato de consumo
Art. 1094.- Interpretación y prelación normativa
Art. 1095.- Interpretación del contrato de consumo

Capítulo 2

Formación del Consentimiento

- Art. 1096.-* Ámbito de aplicación
Art. 1097.- Trato digno
Art. 1098.- Trato equitativo y no discriminatorio
Art. 1099.- Libertad de contratar
Art. 1100.- Información
Art. 1101.- Publicidad
Art. 1102.- Acciones
Art. 1103.- Efectos de la publicidad

Capítulo 3

Modalidades Especiales

- Art. 1104.-* Contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales
Art. 1105.- Contratos celebrados a distancia
Art. 1106.- Utilización de medios electrónicos
Art. 1107.- Información sobre los medios electrónicos
Art. 1108.- Ofertas por medios electrónicos
Art. 1109.- Lugar de cumplimiento
Art. 1110.- Revocación
Art. 1111.- Deber de informar el derecho a la revocación

<i>Art. 1112.-</i>	Forma y plazo para notificar la revocación
<i>Art. 1113.-</i>	Efectos del ejercicio del derecho de revocación
<i>Art. 1114.-</i>	Imposibilidad de devolución
<i>Art. 1115.-</i>	Gastos
<i>Art. 1116.-</i>	Excepciones al derecho de revocar

Capítulo 4 **Cláusulas Abusivas**

<i>Art. 1117.-</i>	Normas aplicables
<i>Art. 1118.-</i>	Control de incorporación
<i>Art. 1119.-</i>	Regla general
<i>Art. 1120.-</i>	Situación jurídica abusiva
<i>Art. 1121.-</i>	Límites
<i>Art. 1122.-</i>	Control judicial

NORMAS PROCEDIMENTALES

<i>Ley 26.993</i>	Sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo
<i>Ley 757</i>	Procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario. Ciudad Autónoma de Buenos Aires
<i>Dec. 714/10</i>	Anexo I. Reglamento del procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario. Ciudad Autónoma de Buenos Aires
<i>Ley 13.133</i>	Código provincial de implementación de los derechos de los consumidores y usuarios Provincia de Buenos Aires
<i>Dec. 276/98</i>	Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo
<i>Res. 65/2018</i>	Secretaría de Comercio

APÉNDICE LEGISLATIVO

<i>C.N.</i>	Artículos 42 y 43
<i>C.C.A.B.A.</i>	Artículo 46
<i>C.P.B.A.</i>	Artículo 38
<i>Ley 22.802</i>	Lealtad Comercial
<i>Dec. 961/17</i>	Lealtad Comercial
<i>Res. 89/98</i>	Secretaría de Industria, Comercio y Minería. Lealtad comercial
<i>Res. 915-E/17</i>	Secretaría de Comercio
<i>Ley 25.065</i>	Tarjetas de crédito

Ley 26.682	Marco regulatorio de medicina prepaga
Ley 26.104	Publicidad con fines turísticos
Ley 27.442	Defensa de la Competencia
Res. 906/98	Secretaría de Industria, Comercio y Minería. Defensa del consumidor
Res. 7/02	Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor. Defensa del consumidor
Res. 53/03	Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor. Defensa del consumidor
Res. 9/04	Secretaría de Coordinación Técnica. Defensa del consumidor
Res. 316/18	Secretaría de Comercio. Baja de servicios
Res. 394/18	Secretaría de Comercio. “Defensor del Cliente”

Leyes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en materia de consumidores y usuarios

Ley 210	Ente Único Regulador de los Servicios Públicos (E.U.R.S.P.)
Ley 451	Régimen de Faltas. Secc. 3ª Cap. I “Prohibiciones en publicidad”. Secc. 5ª Cap. I “Derechos del consumidor”
Ley 1209	Información a compradores de vehículos automotores
Ley 1517	Registro Público de entidades prestatarias de servicios de medicina prepaga
Ley 1997	Obligación de consignar teléfonos y direcciones de reclamos en contratos de turismo estudiantil y otros
Dec. Reg. 1485/07	Anexo I. Reglamentario de la ley 1997
Ley 2013	Obligatoriedad de exhibir cartel con la leyenda del art. 9 bis de la ley 22.802
Dec. 709/07	Anexo I. Reglamentario de la ley 2013
Ley 2184	Obligatoriedad de notificar alta de servicios celulares
Dec. 934/07	Anexo I. Reglamentario de la ley 2184
Ley 2221	Obligatoriedad de las sucursales de empresas de contar con una oficina de atención personal
Dec. 816/07	Anexo I. Reglamentario de la ley 2221
Ley 2244	Enlace con la página web de defensa del consumidor del G.C.B.A.
Dec. 1384/07	Anexo I. Reglamentario de la ley 2244

<i>Ley 2475</i>	Regulación de empresas de servicios
<i>Ley 2696</i>	Obligación de colocar cartel de defensa del consumidor
<i>Ley 2697</i>	Obligación de entregar certificado de baja de servicios
<i>Ley 2792</i>	Información obligatoria para entidades prestatarias de servicios de medicina prepaga
<i>Ley 2817</i>	Obligación de entregar modalidades de contratación
<i>Ley 2870</i>	Inicio de actuaciones administrativas
<i>Ley 2962</i>	Regulación de servicios técnicos
<i>Ley 2963</i>	Sistema Arbitral de Consumo de la C.A.B.A.
<i>Ley 3006</i>	Plazos de entrega de bienes y de prestación de servicios
<i>Dec. 1036/09</i>	Anexo I. Reglamentario de la ley 3006
<i>Ley 3207</i>	Información de nuevos términos de contratación
<i>Ley 3281</i>	Modalidades de cambios y devoluciones de productos
<i>Ley 4435</i>	Implementación del deber de información
<i>Ley 4801</i>	Cartel obligatorio en locales de servicios de carga virtual
<i>Ley 4827</i>	Exhibición y publicidad de precios en la C.A.B.A.
<i>Ley 5007</i>	Cláusula ineficaz de cartel en garajes
<i>Ley 5008</i>	Prohibición de diferenciación de precios
<i>Ley 5115</i>	Información de accesibilidad en operaciones inmobiliarias
<i>Ley 5191</i>	Regulación de la información al consumidor
<i>Ley 5225</i>	Exhibición de cartel sobre historia clínica
<i>Ley 5669</i>	Ley de historia clínica electrónica
<i>Ley 5672</i>	Regulación de empresas de servicios técnicos
<i>Ley 6009</i>	Identificación de aparatos electrónicos
<i>Ley 6052</i>	Práctica abusiva de exención de responsabilidad