

## Índice general

PRÓLOGO .....	13
ABREVIATURAS .....	33

### A. GENERALIDADES

§ 1. «Quid» de la protección del consumidor .....	39
§ 2. Antecedentes del derecho del consumo .....	41
§ 3. Fundamentos del derecho del consumidor .....	42
§ 4. Contemplación normativa y constitucional .....	44
§ 5. La nueva codificación .....	48
§ 6. La ubicación en la sistemática del Código .....	51

### B. ANÁLISIS DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR 24.240

#### Título I — NORMAS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

##### Capítulo I DISPOSICIONES GENERALES

##### Art. 1º. Objeto. Consumidor. Equiparación

§ 1. Defensa del consumidor .....	57
-----------------------------------	----

§ 2. Usuarios .....	58
§ 3. Persona humana .....	58
§ 4. Aplicación práctica del concepto .....	58
§ 5. Alcance del concepto .....	59
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Finalidad protectora de la ley .....	61
B. Concepto de consumidor .....	61
C. Consumidor a título gratuito .....	61
D. Consumidor que utiliza servicio de establecimiento .....	62
E. Exclusión de las personas jurídicas .....	62
F. Inclusión de las personas jurídicas .....	62
<b>Art. 2º. Proveedor</b>	
§ 1. Alcance del concepto .....	63
§ 2. Actividades comprendidas .....	64
§ 3. Única exclusión expresa: las profesiones liberales .....	65
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Proveedor persona jurídica pública .....	66
B. Calidad de proveedor .....	66
C. La publicidad de los profesionales está incluida en la ley .....	67
D. Profesional que se desempeña como comerciante .....	67
<b>Art. 3º. Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia</b>	
§ 1. Concepto de relación de consumo .....	68
§ 2. Utilidad práctica del concepto .....	68
§ 3. Alcance .....	69
§ 4. Integración normativa .....	70
§ 5. «Quid» de la integración normativa .....	70
§ 6. Integración normativa del último párrafo del art. 3º no contemplada expresamente en el Código Civil y Comercial .....	71
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Relación de consumo .....	71
B. Integración normativa .....	72
<b>Capítulo II</b>	
<b>INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y PROTECCIÓN DE SU SALUD</b>	
<b>Art. 4º. Información</b>	
§ 1. Sustento constitucional. Significación .....	73
§ 2. Características de la información .....	73
§ 3. Régimen del Código Civil y Comercial .....	74
§ 4. Incumplimiento del deber de informar .....	74
§ 5. La información conforme a ley beneficia al mercado .....	76
§ 6. Reciente modificación legislativa .....	77
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Información como deber .....	86
B. Sanción administrativa por incumplimiento del deber de información .....	86
C. Sustento constitucional .....	86
D. Falta de información y daño punitivo .....	86

E. Información durante la ejecución contractual .....	87
F. Información previa al contrato .....	87
G. Información eficaz .....	87
H. Información gratuita .....	87
 <b>Art. 5º. Protección al consumidor</b>	
§ 1. Protección de la salud del consumidor .....	88
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Función social de las empresas de salud .....	89
B. Raigambre constitucional .....	90
C. Comercialización de medicamentos .....	90
D. Deber de no dañar la salud del consumidor .....	90
E. Relación salud y seguridad .....	91
 <b>Art. 6º. Cosas y servicios riesgosos</b>	
§ 1. Cosas y servicios riesgosos .....	91
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Raigambre constitucional .....	92
B. Relación salud y seguridad .....	92
C. Deber de seguridad .....	93
 <b>Capítulo III</b>	
<b>CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA</b>	
 <b>Art. 7º. Oferta</b>	
§ 1. La oferta .....	94
§ 2. Plazo, limitación y revocación de la oferta .....	95
§ 3. Oferta incumplida .....	96
<b>Jurisprudencia</b>	
.....	97
 <b>Art. 8º. Efectos de la publicidad</b>	
§ 1. Publicidad vinculante .....	99
<b>Jurisprudencia</b>	
.....	102
 <b>Art. 8º «bis». Trato digno. Prácticas abusivas</b>	
§ 1. Trato digno y equitativo .....	103
§ 2. Las condiciones de trato digno y equitativo, y prohibición de prácticas abusivas ..	106
a) La obligación de trato digno de los prestadores .....	106
b) La prohibición de prácticas abusivas .....	107
§ 3. La responsabilidad y las sanciones por la violación al art. 8º «bis» .....	108
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Trato digno. Adopción de medidas .....	109
B. Trato equitativo: diferencias de servicios entre ramales de trenes de la misma concesio- naria. Discriminación .....	110
C. Prácticas abusivas. Situaciones vejatorias. Controles de seguridad en supermercados	110
D. Prácticas abusivas. Situaciones vergonzantes. Reclamación de deudas .....	111

<b>Art. 9º. Cosas deficientes usadas o reconstituidas</b>	
§ 1. Introducción .....	111
§ 2. Supuestos contemplados en el artículo .....	112
§ 3. Fundamento .....	112
<b>Art. 10. Contenido del documento de venta</b>	
§ 1. El documento: información e instrumentación .....	116
§ 2. Contenido del documento, algunas consideraciones .....	117
§ 3. Formalidades del documento de venta .....	118
§ 4. Modalidades más simples .....	118
Jurisprudencia .....	119
<b>Art. 10 «bis». Incumplimiento de la obligación</b>	
§ 1. Incumplimiento de la oferta o del contrato .....	120
§ 2. Importancia de la previsión legal .....	122
§ 3. Ante las deficiencias: ¿se aplica el art. 10 «bis» o el régimen de garantía legal? .....	123
§ 4. ¿Qué comprende el incumplimiento del proveedor? .....	124
§ 5. El art. 10 «bis» en su aplicación .....	126
§ 6. Opciones que el incumplimiento del proveedor abren a favor del consumidor .....	126
§ 7. Oportunidad .....	129
§ 8. Acciones de daños y perjuicios .....	130
<b>Art. 10 «ter». Modos de rescisión</b>	
§ 1. Aprehensión positiva de una problemática real: escollos ante la solicitud de rescisión del consumidor .....	131
§ 2. Materialización de la voluntad rescisoria .....	132
§ 3. Deberes que emergen para el proveedor del servicio .....	134
§ 4. Publicidad de este artículo. Deber de llevarlo a conocimiento del usuario .....	135
Jurisprudencia .....	136
<b>Art. 10 «quáter». Prohibición de cobro</b>	
§ 1. Fin de las restricciones o castigos a los pedidos de baja .....	137
<b>Capítulo IV</b>	
<b>COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES</b>	
<b>Art. 11. Garantías</b>	
§ 1. Introducción .....	141
§ 2. La «garantía legal». Requisitos .....	142
a) Cosas muebles no consumibles .....	142
b) Que se «comercialicen» .....	143
c) Sujetos protegidos .....	144
d) Alcances de la garantía legal .....	145
e) Plazo de vigencia .....	147
Jurisprudencia .....	148

## ÍNDICE GENERAL

19

<b>Art. 12. Servicio técnico</b>	
§ 1. Garantía de servicio técnico -----	148
<b>Jurisprudencia</b> -----	150
<b>Art. 13. Responsabilidad</b>	
§ 1. Solidaridad -----	150
<b>Jurisprudencia</b> -----	151
<b>Art. 14. Certificado de Garantía</b>	
§ 1. Certificado de garantía -----	152
<b>Jurisprudencia</b> -----	153
<b>Art. 15. Constancia de reparación</b>	
§ 1. Constancia de reparación -----	153
<b>Jurisprudencia</b> -----	154
<b>Art. 16. Prolongación del plazo de garantía</b>	
§ 1. Prolongación del plazo de garantía -----	155
<b>Jurisprudencia</b> -----	155
<b>Art. 17. Reparación no satisfactoria</b>	
§ 1. Reparación no satisfactoria -----	156
<b>Jurisprudencia</b> -----	158
<b>Art. 18. Vicios redhibitorios</b>	
§ 1. Garantía de vicios redhibitorios -----	159
<b>Jurisprudencia</b> -----	161

### Capítulo V

#### DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

<b>Art. 19. Modalidades de prestación de servicios</b>	
§ 1. De la prestación de los servicios -----	162
§ 2. Modalidades de la prestación -----	162
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Contrato de compraventa automotor en círculo cerrado. Mora en la entrega del bien. Rescisión contractual -----	162
B. Responsabilidad contractual. Daño moral. Contratos bancarios. Tarjeta de crédito. Responsabilidad concurrente -----	163
C. Contratos bancarios. Contratos de caja de seguridad -----	164
D. Responsabilidad contractual. Seguros. Falta de entrega de póliza o certificado provisorio. Privación de uso de automotor -----	165
E. Contrato de Turismo. Resarcimiento por daños por incumplimiento contractual -----	165
F. Daños y perjuicios. Procedencia contra línea aérea. Daño moral -----	165

<b>Art. 20. Materiales a utilizar en la reparación</b>	
§ 1. Servicios de reparación .....	166
§ 2. Provisión de productos adecuados .....	166
§ 3. Información sobre empleo de otros productos .....	167
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Compraventa de automotores. Garantía del fabricante. Servicio técnico. Aplicación de la ley 24.240 .....	167
B. Responsabilidad por daños. Concesionaria. Reparación defectuosa del automóvil .....	168
<b>Art. 21. Presupuesto</b>	
§ 1. Presupuesto de reparación o mantenimiento .....	169
§ 2. Contenido del documento .....	169
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Presupuesto. Contenido del documento .....	169
B. Derechos del Consumidor. Obligación de otorgar presupuesto al consumidor .....	170
<b>Art. 22. Supuestos no incluidos en el presupuesto</b>	
§ 1. Comunicación al consumidor de supuestos no incluidos. Servicios y materiales adicionales .....	171
§ 2. Excepción a la obligación de informar al consumidor .....	172
<b>Jurisprudencia</b>	
— Constancia de reparación. Obligación de su entrega al consumidor .....	172
<b>Art. 23. Deficiencias en la prestación del servicio</b>	
§ 1. Deficiencias en la prestación del servicio .....	173
<b>Jurisprudencia</b>	
.....	173
<b>Art. 24. Garantía</b>	
§ 1. Constancia de garantía escrita .....	174
§ 2. Sobre la vigencia de la garantía legal y convencional .....	174
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Responsabilidad contractual. Compraventa de automotores. Defectos de fabricación. Reparación defectuosa .....	174
B. Constancias escritas. Certificado de garantía .....	175
<b>Capítulo VI</b>	
<b>USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS</b>	
<b>Art. 25. Constancia escrita. Información al usuario</b>	
§ 1. Deberes de los prestadores. Información. Normas aplicables .....	176
§ 2. El derecho a la información y los servicios domiciliarios .....	176
a) Obligación de otorgar constancia escrita de las condiciones de prestación del servicio y derechos de ambas partes .....	177
b) Reclamos por facturación indebida. Deber de informar .....	179
c) El requerimiento de factura detallada del servicio .....	179
§ 3. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor y marcos regulatorios a los usuarios de servicios domiciliarios .....	180

§ 4. Presentación y tramitación de reclamos de usuarios .....	182
§ 5. Implicancias prácticas .....	185
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Servicios públicos domiciliarios. Carácter esencial. Aplicación de la ley 24.240 .....	185
B. Servicios públicos domiciliarios. Carácter esencial .....	185
C. Servicios públicos domiciliarios. Usuario como débil jurídico .....	185
D. Servicio de provisión de agua potable. Carácter esencial .....	186
E. Servicios sanitarios básicos. Carácter esencial .....	186
F. Servicio básico telefónico. Vínculo entre el prestador y el usuario del servicio domiciliario .....	186
G. Servicios domiciliarios. Contratos de adhesión .....	186
H. Servicio básico telefónico. Reglamento general del servicio .....	186
I. Servicios domiciliarios. Derecho a la información de los usuarios .....	187
J. Servicio básico telefónico. Derecho a la información de los usuarios .....	187
K. Obligación de entregar al usuario factura detallada del servicio prestado .....	187
L. Ley de Defensa del Consumidor. Marcos regulatorios. Aplicación de las normas .....	188
M. Autoridad de aplicación de la ley 24.240. Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE). Facultades de cada uno de los diferentes entes de control estatal .....	188
<b>Art. 26. Reciprocidad en el trato</b>	
§ 1. Igualdad de trato .....	189
§ 2. La reciprocidad en el trato .....	189
§ 3. Implicancias prácticas .....	191
<b>Jurisprudencia</b>	
— Reciprocidad de trato. Tasa de interés aplicable .....	191
<b>Art. 27. Registro de reclamos. Atención personalizada</b>	
§ 1. Introducción .....	191
§ 2. Algunas implicancias del derecho al reclamo del usuario .....	193
§ 3. Regulaciones puntuales del art. 27 en torno al trámite de los reclamos .....	193
a) Registro de reclamos .....	193
b) Formulación de los reclamos .....	194
c) Constancia de los reclamos efectuados .....	194
d) Contestación del reclamo .....	195
e) La satisfacción del reclamo .....	196
f) La atención personalizada a los usuarios .....	197
§ 4. Implicancias prácticas .....	199
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Servicio Básico Telefónico. Atención personalizada de los usuarios .....	199
B. Deficiente atención de reclamos de usuarios .....	200
<b>Art. 28. Seguridad de las instalaciones, información</b>	
§ 1. El derecho del usuario a la información sobre la seguridad de instalaciones y artefactos .....	200
§ 2. Implicancias prácticas .....	201
<b>Art. 29. Instrumentos y unidades de medición</b>	
§ 1. La medición del consumo en los servicios domiciliarios .....	202
§ 2. Instrumentos de medición .....	203
§ 3. Verificación de funcionamiento de los instrumentos de medición .....	204
§ 4. Acceso a los instrumentos de medición .....	205

§ 5. Entrega de la factura al usuario .....	206
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Derecho del usuario a la verificación del consumo. Imposibilidad de control individual	207
B. Obligación del prestador de entregar la factura con la debida anticipación .....	208
<b>Art. 30. Interrupción de la prestación del servicio</b>	
§ 1. Interrupción del servicio .....	208
§ 2. La continuidad como característica de la prestación del servicio domiciliario .....	209
§ 3. La presunción establecida en caso de alteración o interrupción del servicio .....	210
§ 4. Dinámica del reclamo derivado del usuario por la interrupción del servicio .....	210
§ 5. Reparación de daños .....	212
§ 6. Implicancias prácticas .....	213
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Interrupción del servicio. Imputación a la empresa prestadora .....	213
B. Exigencia probatoria y responsabilidad del prestador .....	213
C. Interrupción del servicio. Obligación de reintegrar en efectivo .....	213
D. Interrupción del servicio. Devolución de sumas abonadas. Obligación de responder por daños y perjuicios .....	214
E. Servicio de distribución de energía eléctrica. Interrupción prolongada del suministro a cargo de Edesur S.A. ....	214
F. Provisión de agua potable. Restricción de su suministro. Daños. Presunción. Reparación	214
G. Corte intempestivo y privación del servicio. Daños ocasionados .....	214
H. Usuario de Telefonía e Internet. Prestación defectuosa del servicio. Carga probatoria. Responsabilidad .....	215
I. Corte de servicio. Incumplimiento. Responsabilidad por daños .....	215
J. Alteración del servicio por sobretensión. Responsabilidad de la empresa prestataria	215
<b>Art. 30 «bis»</b>	
§ 1. Deber de informar sobre deudas .....	216
§ 2. La información de las deudas pendientes al usuario .....	216
§ 3. Implicancias prácticas .....	217
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Falta de información de deuda en facturas posteriores. Efectos .....	217
B. Servicios domiciliarios. Eficacia liberatoria del pago efectuado por el usuario de buena fe .....	217
C. Servicios domiciliarios. Improcedencia de la pretensión posterior de cobro de diferencias por errores propios de la prestadora .....	217
<b>Art. 31</b>	
§ 1. Sobrefacturación de consumos .....	219
§ 2. Presunción de error en la facturación. Requisitos y efectos .....	220
§ 3. Instancias subsiguientes del procedimiento de reclamo por error en la facturación ..	222
§ 4. Facturación de conceptos indebidos o reclamo de facturas ya abonadas .....	223
§ 5. Tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos .....	224
§ 6. Disposiciones finales .....	224
§ 7. Implicancias prácticas .....	225
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Servicios domiciliarios. Carga de la prueba. Errores de facturación .....	225
B. Servicios de distribución de gas natural. Cómputo de intereses moratorios. Falta de previsión en marco regulatorio .....	226



**Capítulo VII**

**DE LA VENTA DOMICILIARIA, POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS**

**Art. 32. Venta domiciliaria**

§ 1. Caracterización .....	227
§ 2. Alcance de la ley y el Código .....	227

**Art. 33. Ventas por correspondencia y otras**

§ 1. Incorporación de regulación particular en el Código unificado .....	228
§ 2. La contratación electrónica .....	228
§ 3. La forma en la contratación electrónica .....	230
§ 4. La información en la contratación electrónica .....	231
§ 5. La oferta por medios electrónicos .....	232
§ 6. Lugar de cumplimiento de la prestación en este tipo de contratos .....	233

**Jurisprudencia**

A. Apreciación rigurosa de la responsabilidad del proveedor .....	233
B. Jurisprudencia extranjera. Aceptación de "términos y condiciones" .....	234
C. Clicko como acuerdo de voluntades .....	234

**Art. 34. Revocación de aceptación**

§ 1. Introducción .....	235
§ 2. Plazo para su ejercicio. Finalidad .....	235
§ 3. Deber del proveedor de informar la existencia de este derecho .....	236
§ 4. Irrenunciabilidad. Oportunidad .....	236
§ 5. Forma de ejercicio .....	237
§ 6. Efectos .....	238
§ 7. Excepciones .....	239

**Art. 35. Prohibición**

§ 1. Ventas por la negativa .....	240
<b>Jurisprudencia</b> .....	241

**Capítulo VIII**

**DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CRÉDITO**

**Art. 36. Requisitos**

§ 1. Contratos bancarios de consumo .....	242
§ 2. Régimen de la ley 24.240 y del Código Civil y Comercial .....	244
§ 3. Extensión a otros supuestos .....	251

**Jurisprudencia**

A. Aplicación de la ley 24.240 a servicios bancarios .....	252
B. Interpretación más favorable al consumidor .....	252
C. Prevalencia de la Ley de Defensa del Consumidor sobre la norma cambiaria (decr. 5965/63) .....	253
D. Ejecución de cheques .....	253
E. Ejecuciones prendarias .....	253
F. Supuesto donde no participa entidad bancaria .....	254

**Capítulo IX****DE LOS TÉRMINOS ABUSIVOS Y CLÁUSULAS INEFICACES****Art. 37. Interpretación**

§ 1. Cláusulas abusivas. Concepto .....	255
§ 2. Características tipificantes de las cláusulas abusivas. Fundamento de su regulación .....	255
§ 3. Las cláusulas abusivas contempladas en la Ley de Defensa del Consumidor .....	256
a) Cláusulas que desnaturalicen las obligaciones .....	257
b) Cláusulas que limiten la responsabilidad por daños .....	257
c) Cláusulas que importen renuncia o restricción de derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte .....	259
d) Cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor .....	260
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Nulidad de cláusulas por desnaturalización de las obligaciones emergentes del contrato .....	261
B. Nulidad de cláusulas por restricción o renuncia de derechos del consumidor .....	261
C. Casos en que se rechazó el planteo de nulidad de cláusula en mutuo hipotecario .....	262
D. Nulidad de cláusulas que importen inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor .....	262
§ 4. Las cláusulas ambiguas. Interpretación .....	263
§ 5. Efectos de las cláusulas abusivas. Nulidad o inexistencia. Integración del contrato .....	263
§ 6. La cuestión de las cláusulas abusivas en el Código Civil y Comercial de la Nación .....	264

**Art. 38. Contrato de adhesión. Contratos en formularios**

§ 1. Contratos por adhesión a cláusulas predispuestas .....	265
§ 2. Contratos comprendidos en el art. 38 de la LDC .....	267
§ 3. Autoridad de aplicación. Control de cláusulas abusivas .....	267
§ 4. Resolución 53/2003 .....	268
§ 5. La reforma de la ley 27.266 .....	270
a) La necesaria regulación de los contratos .....	270
b) El deber de información incorporado por la reforma .....	271
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Control administrativo preventivo sobre contratos por adhesión a cláusulas predispuestas .....	273
B. Nulidad de cláusulas contractuales no conformadas aprobadas por el órgano de control competente .....	274
C. Contrato por adhesión. Concepto .....	274
D. Interpretación de cláusulas en contrato de adhesión .....	274
E. Eficacia de las condiciones generales y de los contratos por adhesión .....	275

**Art. 39. Modificación Contratos Tipo**

§ 1. Obligación legal .....	276
§ 2. Los contratos autorizados .....	276
§ 3. Control de cláusulas abusivas en el contrato autorizado. Facultad de impugnación .....	277
<b>Jurisprudencia</b>	
— Posibilidad de impugnar judicialmente cláusulas de contratos tipo autorizados administrativamente .....	277

**Capítulo X  
RESPONSABILIDAD POR DAÑOS**

**Art. 40**

§ 1. La responsabilidad en el derecho del consumidor .....	279
<b>Jurisprudencia</b>	
.....	281
<b>Art. 40 «bis». Daño directo</b>	
§ 1. El daño directo .....	284
§ 2. Daño directo y daño punitivo .....	284
§ 3. La reforma legislativa del instituto de daño directo .....	284
§ 4. La responsabilidad por daño directo .....	285
§ 5. La autoridad administrativa a cargo de la aplicación del daño directo. Antes y después de la reforma .....	286
§ 6. El procedimiento nacional para el reclamo por daño directo .....	288
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Daño indemnizable .....	288
B. Jurisdicción administrativa .....	289
C. Irretroactividad de la ley .....	289

**Título II — AUTORIDAD DE APLICACIÓN.  
PROCEDIMIENTO Y SANCIONES**

**Capítulo XI  
AUTORIDAD DE APLICACIÓN**

**Art. 41**

§ 1. Competencia .....	290
<b>Jurisprudencia</b>	
— La ley 24.240 regula el procedimiento ante la autoridad de aplicación nacional .....	291

**Art. 42**

§ 1. Actuación concurrente .....	291
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Concurrencia de facultades .....	292
B. Un mismo hecho y sanción en diferentes jurisdicciones por distintos aspectos .....	292

**Art. 43. Facultades y atribuciones**

§ 1. La autoridad de aplicación nacional .....	293
a) Reglamentar la ley .....	293
b) Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores y Usuarios .....	293
c) Recepción de denuncias de los consumidores .....	294
d) Realización de pericias e inspecciones .....	294
e) Solicitud de informes y opiniones a otros entes .....	294
f) Celebración de audiencias .....	294
<b>Jurisprudencia</b>	
.....	294

<b>Art. 44. Auxilio de la Fuerza Pública</b>	
§ 1. Solicitud a la justicia de empleo de la fuerza pública .....	295
<b>Capítulo XII</b>	
<b>PROCEDIMIENTO Y SANCIONES</b>	
<b>Art. 45. Actuaciones administrativas</b>	
§ 1. Introducción .....	297
§ 2. Etapas .....	297
a) Inicio de las actuaciones .....	297
b) Ausencia de etapa conciliatoria .....	298
c) Imputación .....	298
d) Descargo .....	299
e) Medidas preventivas .....	300
f) Resolución definitiva .....	300
g) Recurso directo .....	300
h) Normas supletorias .....	302
i) Procedimientos locales .....	302
<b>Art. 46. Incumplimiento de acuerdos conciliatorios</b>	
§ 1. El caso de incumplimiento del acuerdo .....	303
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Fundamento de la sanción por incumplimiento de acuerdo .....	304
B. Incumplimiento parcial .....	304
C. Cumplimiento tardío .....	304
<b>Art. 47. Sanciones</b>	
§ 1. Introducción .....	305
§ 2. Sanciones .....	306
a) Apercebimiento .....	306
b) Multa .....	306
c) Decomiso .....	306
d) Clausura .....	306
e) Suspensión en los registros de proveedores .....	306
f) Pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o especiales .....	307
§ 3. Publicación de la sanción .....	307
§ 4. Fondo especial destinado a la Educación al Consumidor .....	308
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Publicidad de las sanciones .....	308
B. La falta de imputación de infracción a una norma afecta la defensa en juicio .....	308
C. Publicación de la sanción .....	308
D. El daño a la marca lo hace la infracción, no la publicación .....	309
E. No se publica solamente en Boletín Oficial .....	309
<b>Art. 48. Denuncias maliciosas</b>	
§ 1. Sanción por denuncia infundada .....	309
<b>Art. 49. Aplicación y graduación de las sanciones</b>	
§ 1. Introducción .....	311

§ 2. Pautas objetivas .....	311
§ 3. Los parámetros de naturaleza subjetiva .....	311
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Deben mencionarse los criterios para graduar la multa (motivación) .....	312
1. Reducción de la multa .....	312
I. Cuando la autoridad tomó erróneamente en cuenta la reincidencia .....	312
II. Cuando no se fundamenta la reincidencia .....	312
III. Reducción de multa por desproporción en relación a la falta .....	313
IV. Por la conducta del consumidor .....	313
V. Por cumplimiento parcial por parte del proveedor .....	313
2. Reincidencia .....	313
B. Independencia de la reincidencia de otros criterios de graduación .....	313
C. No hay reincidencia en caso de incumplimiento de acuerdo homologado .....	314
D. Graduación en lealtad comercial. Integración normativa .....	314
E. Graduación por importancia en el mercado .....	314
F. Graduación por perjuicio causado al consumidor. Medicina prepaga .....	315
G. Graduación atento el carácter de primera necesidad de los productos. Supermercados .....	315
<b>Art. 50. Prescripción</b>	
§ 1. Ausencia de un plazo de prescripción para las acciones judiciales .....	315
§ 2. Conclusiones con la sanción del Código Civil y Comercial .....	318
§ 3. La prescripción de las sanciones administrativas .....	319
<b>Jurisprudencia</b>	
.....	320
<b>Art. 51. Comisión de un delito</b>	
§ 1. Deber de denunciar .....	321
<b>Capítulo XIII</b>	
<b>DE LAS ACCIONES</b>	
<b>Art. 52. Acciones judiciales</b>	
§ 1. El proceso de consumo .....	322
§ 2. Las acciones que surgen de la ley .....	322
§ 3. Acciones que pueden promoverse y mecanismos procesales de implementación .....	323
a) Las acciones por monto menor a cincuenta y cinco salarios mínimos, vitales y móviles .....	323
— De la instancia conciliatoria previa (COPREC) .....	324
b) Las acciones por más de cincuenta y cinco salarios mínimos, vitales y móviles .....	327
§ 4. Legitimados activos .....	327
a) El consumidor .....	327
b) Las asociaciones de consumidores .....	327
c) El Ministerio Público Fiscal .....	328
d) La autoridad de aplicación .....	328
e) El Defensor del Pueblo .....	329
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Legitimación de las asociaciones de consumidores .....	330

B. El Ministerio Público Fiscal .....	330
1. Se ha rechazado su pretensión de intervenir en carácter de parte, cuando la acción es mantenida por el actor .....	330
2. Nulidad por falta de intervención .....	331
C. Legitimación de la autoridad de aplicación .....	331
D. El Defensor del Pueblo .....	331
<b>Art. 52 «bis». Daño punitivo</b>	
§ 1. Concepto .....	332
§ 2. Los “daños punitivos” y sus antecedentes .....	332
§ 3. Los «daños punitivos» en la Argentina .....	334
a) Posturas en contra de los daños punitivos .....	334
b) Posturas a favor de los daños punitivos .....	335
c) El esquema legal del art. 52 «bis» de la Ley de Defensa del Consumidor .....	336
§ 4. Los «daños punitivos» en nuestra jurisprudencia .....	339
§ 5. Conclusión .....	344
<b>Jurisprudencia</b> .....	345
<b>Art. 53. Normas del proceso</b>	
§ 1. El procedimiento más abreviado .....	347
§ 2. Beneficio de justicia gratuita .....	348
§ 3. Cargas dinámicas de la prueba .....	350
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Proceso sumarísimo .....	353
B. Beneficio de justicia gratuita .....	353
1. Posición restrictiva .....	353
2. Posición amplia .....	353
C. Cargas dinámicas de la prueba .....	354
1. Posición privilegiada frente a los elementos de prueba .....	354
2. Presunción en contra en caso de incumplimiento .....	354
3. Condiciones superiores del proveedor .....	354
4. Destrucción de elementos probatorios por el proveedor .....	355
5. Prevalencia de la norma procesal tuitiva .....	355
<b>Art. 54. Acciones de incidencia colectiva</b>	
§ 1. Acciones de incidencia colectiva. Su procedencia .....	356
§ 2. Acuerdos conciliatorios en el marco de una acción colectiva. Actuación del Ministerio Público. Homologación .....	358
§ 3. Ejercicio del derecho de apartamiento («opt out») .....	358
§ 4. La cuestión de la publicidad de las acciones colectivas .....	359
§ 5. La Acordada 32/14 .....	360
§ 6. Principio de reparación integral .....	361
<b>Jurisprudencia</b>	
A. Legitimación .....	361
B. Defensa del consumidor. Acciones colectivas de consumo. Acuerdo homologado. Control de oficio. Procedencia .....	361
C. Modos anormales de terminación del proceso. Transacción. Acuerdo celebrado entre asociación de consumidores y entidad bancaria. Abuso. Nulidad .....	362

D. Defensa del consumidor. Acciones colectivas de consumo. Acuerdo homologado. Nulidad por violación al derecho de apartamiento .....	362
E. Actos procesales. Sentencia definitiva de primera instancia (art. 163, CPCCN). Cosa juzgada. Cosa juzgada formal .....	363
F. Actos procesales. Notificación por edictos. Publicación .....	364
G. Derechos del consumidor. Acuerdo. Nulidad de acuerdo transaccional .....	364

**Art. 54 «bis»**

§ 1. Publicación de sentencias. Comunicación a la autoridad de aplicación .....	365
---	-----

**Capítulo XIV**

**DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

**Art. 55. Legitimación**

§ 1. Una mirada conceptual .....	366
§ 2. Formalidades de las asociaciones de consumidores .....	369
§ 3. Su importancia real .....	373
§ 4. Su importancia especial .....	375
§ 5. Beneficio de justicia gratuita .....	377

**Art. 56. Autorización para funcionar**

§ 1. Autorización para funcionar. Consideraciones .....	382
§ 2. Formalidades para la inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores .....	383
§ 3. Contribuciones financieras .....	385
§ 4. Control de recaudos: cumplimiento de los fines y objetivos de la asociación de consumidores .....	386
§ 5. Asociaciones de consumidores en acción. Cumplimiento de prerrogativas, fines y objetivos .....	388
a) Asambleas .....	388
b) Educación, información, asesoramiento .....	388
c) Acciones conjuntas .....	389
1. Con organizaciones internacionales, fundaciones y ONG .....	389
2. Integrar organismos locales, regionales e internacionales .....	389
3. En sede administrativa .....	389
d) Ejercicio de acciones judiciales .....	390
1. Defensa y representación de los consumidores y usuarios .....	391
2. Promoción extrajudicial de reclamos tratados. Remisión .....	391
3. Presentación de proyectos de ley, investigaciones, trabajos, etcétera .....	391
4. Convenios .....	391

**Art. 57. Requisitos para obtener el reconocimiento**

§ 1. Actividades vedadas a las asociaciones de consumidores. Limitaciones en su giro ..	392
---	-----

**Art. 58. Promoción de reclamos**

§ 1. Actuación en instancia privada. Promoción extrajudicial de reclamos .....	394
--	-----

**Capítulo XV****ARBITRAJE****Art. 59. Tribunales arbitrales**

§ 1. El sistema nacional de arbitraje de consumo .....	395
§ 2. Características del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo .....	396
§ 3. Recursos .....	398
§ 4. Competencia .....	398
§ 5. Autoridad de aplicación .....	399
§ 6. Procedimiento .....	399
a) Arbitraje de amigables componedores o de equidad y arbitraje de derecho .....	399
b) Aceptación del arbitraje por el proveedor no adherido al Sistema, para el supuesto de proveedor adherido, y para casos de pluralidad de proveedores, adheridos y no adheridos .....	400
c) Aceptación del arbitraje por el proveedor. Procedimiento especial .....	402
§ 7. Recursos .....	404
Jurisprudencia .....	404

**Título III — DISPOSICIONES FINALES****Capítulo XVI****EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR****Art. 60. Planes educativos**

§ 1. La educación como derecho-deber .....	405
--	-----

**Art. 61. Formación del consumidor**

§ 1. Contenidos de los programas educativos .....	408
---	-----

**Art. 62. Contribuciones estatales**

§ 1. Financiamiento de la educación al consumidor .....	409
---	-----

**Capítulo XVII****DISPOSICIONES FINALES****Art. 63**

§ 1. Aplicación supletoria de la LDC al transporte aerocomercial .....	410
--	-----

**Jurisprudencia**

.....	412
-------	-----

**Art. 64**

§ 1. Armonización de facultades .....	414
---------------------------------------	-----

**Art. 65**

§ 1. El principio de orden público .....	414
--	-----

§ 2. ¿Norma federal o derecho común? .....	416
--	-----



<b>ÍNDICE GENERAL</b>	<b>31</b>
§ 3. Reglamentación -----	417
<b>Jurisprudencia</b> -----	417
<b>Art. 66</b>	
§ 1. Falta de un texto ordenado -----	418
<b>Art. 67. De forma</b> -----	418

## C. ANEXO

### 1.

#### LAS NORMAS SOBRE PUBLICIDAD EN EL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL

<b>Art. 1101. Publicidad</b>	
§ 1. La publicidad en las relaciones de consumo -----	422
§ 2. Publicidad e información -----	423
§ 3. Concepto de publicidad -----	424
§ 4. Las «especies publicitarias» prohibidas en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación -----	425
§ 5. Relación con la libertad de expresión -----	426
§ 6. Publicidad engañosa -----	427
a) «Quid» de la publicidad engañosa -----	428
b) Jurisprudencia sobre publicidad engañosa -----	429
1. Fines sancionatorios -----	429
2. Fines reparatorios -----	430
§ 7. Publicidad comparativa -----	431
a) Modalidades de publicidad comparativa -----	432
b) La publicidad comparativa prohibida como práctica desleal -----	433
c) Recepción jurisprudencial anterior a la unificación -----	434
§ 8. Publicidad abusiva, discriminatoria o inductora de hábitos perjudiciales -----	434
a) Publicidad abusiva -----	434
b) Publicidad discriminatoria -----	435
— Recepción jurisprudencial -----	435
c) Publicidad inductiva de conductas perjudiciales -----	435
§ 9. Caso especial del tabaco y el alcohol -----	437
<b>Art. 1102. Acciones</b>	
§ 1. Publicidad ilícita y mecanismos protectores -----	438
<b>Jurisprudencia</b> -----	441

<b>Art. 1103. Efectos de la publicidad</b>	
§ 1. Publicidad vinculante .....	443
<b>Jurisprudencia</b> .....	444

## 2.

**ELEMENTOS INTERPRETATIVOS Y DE FONDO PROPIOS  
DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LAS NORMAS  
DE CONSUMO DEL CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL**

<b>Art. 1º. Fuentes y aplicación</b>	
§ 1. El concepto de consumidor .....	447
§ 2. Interpretación bajo el principio protectorio y vinculación con la problemática ambiental .....	449
§ 3. Principio de operatividad de las normas .....	449
§ 4. El principio de no regresividad .....	450
§ 5. El principio de consumo sustentable .....	451
§ 6. El trato equitativo y digno .....	453
§ 7. El principio de no discriminación .....	454
§ 8. Cierre .....	456
 <b>BIBLIOGRAFÍA GENERAL</b> .....	 459