

• Índice general

Introducción ----- 13

• *Parte Primera* **GENERALIDADES**

Capítulo I

LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL DERECHO NACIONAL

----- 37

Capítulo II

EL MANDATO CONSTITUCIONAL Y EL DERECHO INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS PARA LA EXISTENCIA DE «PROCEDIMIENTOS EFICACES»

----- 41

Capítulo III

NECESIDAD DE LA EXISTENCIA DE UNA JUSTICIA DE MENOR CUANTÍA Y/O UN FUERO ESPECIAL DE CONSUMO

----- 47

• Parte Segunda
LAS ACCIONES INDIVIDUALES
DE CONSUMO

Capítulo IV

**EL PROCEDIMIENTO DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

§ 1.	Aspectos protectorios procesales en la acción individual de consumo	59
	a) El procedimiento más abreviado	59
	• <i>Jurisprudencia</i>	
	— Innecesidad de un procedimiento distinto al sumarísimo ..	65
	— Aplicación del juicio sumarísimo a reclamo basado en la ley 24.240 por una Asociación de Consumidores de Servicios Bancarios, que fundó en esta norma la demanda	65
	— Revocación por la alzada de una sentencia de grado que denegó la aplicación del procedimiento sumarísimo	65
	b) Las acciones individuales de consumo gozan del beneficio de justicia gratuita	66
	• <i>Jurisprudencia</i>	
	— Inaplicabilidad en las provincias	75
	— El beneficio de gratuidad comprende la tasa de justicia y todos los gastos del proceso	75
	— El beneficio de gratuidad comprende sólo la eximición de la tasa de justicia	76
	— La gratuidad hace suficiente la caución juratoria para el otorgamiento de las medidas cautelares	76
	c) Admisión de la teoría de las cargas dinámicas de la prueba	76
	• <i>Jurisprudencia</i>	
	— Incumplimiento del proveedor que no aporta prueba decisiva, merituado en su contra	84
	— Responsabilidad objetiva del art. 40 de la Ley de Defensa del Consumidor	85
	— El deber de información	85
	— Pagarés	86
	— Facturación de servicios medidos	86
	— Automotores	87
	d) Plazo de prescripción especial	87
	— Casuística	91
	1. Transporte terrestre	91

ii. Vicios redhibitorios	99
iii. Contrato de seguros	101
iv. Reclamo por exceso de facturación en servicios públicos	106
v. Prescripción de las obligaciones emergentes del contrato de hospedaje	106
vi. Interrupción de la prescripción	107
§ 2. Aspectos protectorios de la acción de consumo, originados en el derecho de fondo con influencia procesal	108
a) Aplicación de principios protectorios del régimen tuitivo consumidor	108
1. Principio « <i>in dubio pro consumidor</i> » (art. 3º, ley 24.240)	108
2. Aplicación de la norma más favorable al consumidor en caso de duda sobre la interpretación de normas (art. 3º, ley 24.240)	109
• <i>Jurisprudencia</i>	
— Concepto y contexto de la duda	110
— Extensión de la interpretación legislativa a los contratos	111
— En el caso de extensión del servicio o prestaciones	111
— Como criterios de interpretación general de los contratos	111
— Contratos de adhesión y cláusulas abusivas	111
— La aplicación del principio requiere la existencia de duda cierta	111
— En el caso de servicios públicos	112
— Se conjuga con el carácter de orden público de la ley 24.240	112
— En caso de plazos de prescripción diferentes	113
3. El carácter de orden público	113
— Orden público y cláusulas abusivas en términos del art. 37 de la ley 24.240	115
b) Operatividad de las normas constitucionales y legales	116
c) Integración normativa	119
1. Aspectos generales	119
2. La integración en las normas de servicios públicos	121
3. Casuística integrativa	122
i. Leyes de Defensa de la Competencia y Lealtad Comercial	122
• <i>Jurisprudencia</i>	
— Defensa de la competencia	125
— Lealtad comercial	126
ii. Ley 25.065. Tarjetas de crédito	127

iii.	Ley 16.463. Control de drogas y productos utilizados en medicina humana	127
iv.	Ley 20.680. Abastecimiento	128
v.	Ley 17.811. Oferta Pública de Valores, Bolsas o Mercados de Comercio y Mercado de Valores. Decreto 677/01. Régimen de Transparencia de la Oferta Pública	128
vi.	Ley 26.682. Medicina prepaga	129
vii.	Ley 25.326. Protección de los datos personales	130
viii.	Ley 24.901. Prestaciones básicas para discapacitados	131
ix.	Ley 17.418. Seguros	134
x.	Ley 18.829. Agentes de viajes	134
xi.	Integración con la Ley de Marcas y Designaciones 22.362	137
	• <i>Jurisprudencia</i>	
	— Responsabilidad del franquiciante y de «quien puso su marca» en términos del art. 40 de la Ley de Defensa del Consumidor	138
	— Integración normativa con la Ley de Marcas	138
§ 3.	Aspectos distintivos del procedimiento de consumo relacionados con la reparación de daños	139
	a) Responsabilidad objetiva y solidaria	139
	b) La vigencia del principio de reparación integral	146
	c) Posibilidad de solicitar aplicación de multa civil o daño punitivo	151
	1. Panorama de la doctrina	151
	i. Consagración legal	151
	ii. Origen	152
	iii. Características generales. « <i>Ratio legis</i> »	153
	iv. Conceptos	154
	v. Rasgos configurativos del daño punitivo	155
	vi. Condiciones de aplicación	157
	vii. Legitimación	159
	viii. La cuantificación del daño punitivo	160
	ix. El destino de la multa civil	161
	x. Críticas	163
	2. Tratamiento jurisprudencial del daño punitivo	165
	i. Daño punitivo	165
	i.1. «Machianandiarena Hernández, Nicolás c. Telefónica Argentina»	165

1.2.	«M., G. J. y otra c. E. C. S.R.L. s/Daños y Perjuicios» -----	167
1.3.	«Macian, Elsa Susana c. AMX Argentina S.A. (Claro) s/Especiales —residual— (cumplimiento de acuerdo y daños y perjuicios)» -----	168
1.4.	«Taborda, Pablo Alcides c. AMX Argentina S.A. s/Daños y perjuicios» -----	169
1.5.	«R., S. A. c. Compañía Financiera Argentina S.A.» -----	170
1.6.	«Villaboa, Néstor y otra c. Renault Argentina S.A. s/Ordinario» -----	171
1.7.	«Sumarísimo por acción contemplada en la L.D.C. Granara, Enrique Jorge c. Telecom Argentina S.A.» -----	172
II.	Rechazo por irretroactividad de la ley -----	173
II.1.	«Cañadas Pérez c. Bank Boston» -----	173
II.2.	«O. V. A. y otro c. Llao Llao Resorts S.A. s/Ordinario» -----	174
II.3.	«Bentiboglio, Jorge Aníbal y otro c. Caja de Seguros de Vida S.A. s/Ordinario» -----	175
III.	Acogimiento por trato indigno -----	176
—	«Ríos, Juan Carlos c. Lemano S.R.L. Altas Cumbres» -----	176
IV.	Rechazo por daño punitivo -----	176
—	«De la Cruz c. Renault Argentina S.A.» -----	176
V.	Aplicación por incumplimiento en «pequeños contratos» -----	176
—	«Gramajo Salomón, Juan Pablo c. Telefónica Móviles Argentina S.A. (Movistar)» -----	176
VI.	Procedencia por actitudes vejatorias -----	177
—	«Rueda, Daniela c. Claro AMX Argentina S.A.» -----	177
VII.	Rechazo del daño punitivo por no haber sido pedido por la parte -----	178
—	«Ramos José Antonio c. Compañía Financiera Argentina S.A. y otros» -----	178
VIII.	Acogimiento para evitar práctica generalizada ---	179
—	«Anglada Noercí, A. y otros c. Bristol Medicine S.R.L.» -----	179

IX.	Revocación en la Alzada por no encontrarse verificados los presupuestos de aplicación	179
	— «Teijeiro (o) Teigeiro, Luis Mariano c. Cervecería y Maltería Quilmes S.A.I.C.A. y G.»	179
X.	Rechazo por la alzada	181
	— «Teijeiro (o) Teigeiro, Luis Mariano c. Cervecería y Maltería Quilmes S.A.I.C.A. y G.»	181
XI.	Aplicación del instituto	185
	— «P., D. H. c. Telecom Personal S.A.»	185
XII.	No aplicación del daño punitivo por falta de culpa de la empresa	185
	— «Fasán, Alejandro Luis Arnoldo c. Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados» ...	185
XIII.	Aplicación de oficio y retroactiva del art. 52 bis ..	186
	— «Borquez Juana Francisca c. Cía. de Teléfonos del Interior S.A. CTI Móvil s/Daños y perjuicios»	186
XIV.	Rechazo por extemporaneidad de su reclamo ...	187
	— «Monti, Eduardo Jorge y otro c. Maynar Ag S.A. y otro s/Sumarísimo»	187
XV.	Aplicación con carácter sancionatorio	187
	— «A., M. F. c. Galeno S.A.»	187
XVI.	Rechazo por inexistencia de trato indigno	188
	— «Gutiérrez, Gustavo Ezequiel c. Eurofrancia S.A. s/Sumarísimo»	188
XVII.	Aplicación del instituto a un organismo público por su publicidad	189
	— «Protectora Asociación de Defensa al Consumidor y otros c. Instituto Provincial de Juegos y Casinos s/Amparo»	189
XVIII.	Rechazo del daño punitivo por no considerar error grave o malicioso	190
	— «Vázquez Ferreyra, Roberto c. Claro AMX Argentina y otro s/Daños y perjuicios»	190
XIX.	Aplicación ejemplar por grave afectación a la salud pública	190
	— «L., N. R. c. Laboratorios Phoenix S.A.I.C.F. y otros s/Daños y perjuicios»	190
3.	Reflexión final	191

• Parte Tercera
CUESTIONES PROCESALES

Capítulo V

LEGITIMACIÓN

§ 4.	Legitimación activa	195
	a) El consumidor o usuario	197
	• <i>Jurisprudencia</i>	
	— Criterio amplio. Cesión de la condición de adquirente	200
	— Rechazo de la aplicación de la ley. Inexistencia de relación de consumo	200
	— Destino final de satisfacción de necesidades personales o familiares	207
	— Si la incorporación a un proceso productivo queda acreditada, es inaplicable la protección del derecho del consumidor	207
	1. Casos especiales mencionados en el artículo	208
	• <i>Jurisprudencia</i>	
	— Tiempo compartido	209
	2. El caso del consumidor inmobiliario	209
	3. Síntesis	210
	b) Los nuevos legitimados activos	211
	1. Las asociaciones de consumidores	211
	i. En las acciones individuales de consumo	215
	ii. En los reclamos extrajudiciales	216
	2. El Ministerio Público Fiscal	217
	• <i>Jurisprudencia</i>	
	— Se ha rechazado su pretensión de intervenir en carácter de parte cuando la acción es mantenida por el actor	218
	— La falta de intervención del Ministerio Público implica nulidad, aunque haya sentencia	219
	— Cuando interviene como fiscal de la ley, el dictamen emitido por el funcionario no se sustancia ni replica	219
	3. La Autoridad de Aplicación	220
	4. El Defensor del Pueblo	221
§ 5.	Acciones que pueden promoverse	225
	a) Deber de información	225
	• <i>Jurisprudencia</i>	
	— Resarcimientos por violación al deber de información	227
	— Información incompleta	228

— Gratuidad de la información	228
— Características de la información	229
— La información como deber	229
b) Derecho a la seguridad - cosas riesgosas	230
• <i>Jurisprudencia</i>	
— En general	230
— Alimentos	231
— Automotores	231
— Juegos para niños en locales	231
c) Derecho a la salud	231
• <i>Jurisprudencia</i>	
— Importancia social de la actividad empresarial de salud	232
— Contratación por adhesión en medicina prepaga	232
d) Trato digno - prácticas abusivas	232
• <i>Jurisprudencia</i>	
— Consagración legal	233
e) Publicidad engañosa	233
• <i>Jurisprudencia</i>	
— Responsabilidad por publicidad engañosa	233
f) Incumplimiento del proveedor	234
1. Faceta precontractual. Carácter vinculante de la publicidad (oferta a público indeterminado)	234
2. Términos de la contratación (art. 10 <i>bis</i>)	234
3. Producto o servicio equivalente	235
4. Rescisión	236
g) Garantías	236
• <i>Jurisprudencia</i>	
— Hacer efectiva la garantía	237
— Derechos tutelados ante reparación insatisfactoria, sustituir la cosa, accionar por restitución de las sumas pagadas, o por quita proporcional del precio	237
— Prolongación de la garantía	238
— Resarcimiento	238
h) Servicio técnico	239
• <i>Jurisprudencia</i>	
— Obligación de proveer servicio técnico	239
— Insuficiencia del servicio técnico	239

— Responsabilidad solidaria	240
— Obligación de garantizar repuestos	241
— Prolongación de la obligación aun transcurrido el plazo de garantía	241
<i>i)</i> Servicios públicos domiciliarios. Acciones por interrupción del servicio y sobrefacturación	242
• <i>Jurisprudencia</i>	
— Interrupción del servicio	242
— Eléctrico	242
— Telefónico	242
— Agua corriente	243
— Sobrefacturación	243
— Tasa de interés aplicable	243
— Telefonía celular (servicio defectuoso)	244
<i>j)</i> Revocación de la aceptación	244
<i>k)</i> Operaciones de venta a crédito	245
• <i>Jurisprudencia</i>	
— Modificación unilateral de las convenciones	246
— Aumento unilateral del precio	246
— Prórroga de jurisdicción	247
<i>l)</i> Acciones judiciales relacionadas con las actuaciones administrativas	247
1. Ejecución de acuerdo conciliatorio	247
• <i>Jurisprudencia</i>	
— Cesa la potestad sancionatoria en caso de acuerdo conciliatorio	249
— Precluida la etapa conciliatoria no existe posibilidad de acuerdo	249
2. Cuestionamiento del daño directo	249
<i>m)</i> Acciones judiciales relacionadas con el arbitraje	251
§ 6. Legitimación pasiva	251
<i>a)</i> Introducción	251
<i>b)</i> El caso de las profesiones liberales	255
• <i>Jurisprudencia</i>	
— Publicidad engañosa	256
— Demanda contra odontólogo invocando la Ley de Defensa del Consumidor	256
— No está excluido el profesional cuando realiza actos de comercio	257
— Otros precedentes jurisprudenciales relativos al concepto de proveedor	257

Capítulo VI**LA RELACIÓN DE CONSUMO**

§ 7.	Introducción	259
§ 8.	Extensión de la protección a supuestos previos a la relación de consumo	260
	<i>a)</i> «Verbrugghe, María Inés c. E. N. —M. de Economía— Secretaría de Transporte y otro s/Amparo ley 16.986»	261
	<i>b)</i> «A. de M., V. y otro c. Instituto Santa Isabel»	262
§ 9.	Acceso al consumo y servicios públicos	262

Capítulo VII**COMPETENCIA**

§ 10.	Competencia en razón de la materia	265
	<i>a)</i> Introducción	265
	<i>b)</i> Cuestiones particulares	269
	1. Consumidores de servicios de salud	269
	I. Obras sociales	269
	II. Medicina prepaga	271
	III. Mutuales	272
	2. Bancos y entidades financieras	273
	3. Servicios públicos domiciliarios	274
	I. Telefonía	276
	II. Agua y cloacas	278
	III. Distribución de gas	279
	IV. Distribución de energía eléctrica	280
	4. Servicios no domiciliarios	281
	I. Transporte	281
	II. Corredores viales concesionados	282
	III. Subterráneos	283
§ 11.	Competencia en razón del territorio	283
	<i>a)</i> Introducción	283
	<i>b)</i> Situación a partir de la vigencia de la ley 26.361	286
	1. Declaración de oficio por el magistrado de incompetencia territorial	286
	2. Inoponibilidad al consumidor de la cláusula de prórroga de jurisdicción	286
	3. Aplicación de la norma a juicios ejecutivos originados en operaciones de crédito al consumo	287

I. Prevalencia de la Ley de Defensa del Consumidor sobre la norma cambiaria (decr.-ley 5965/63) y sobre la Ley de Cheques	288
II. Ejecuciones prendarias	288
II.1. Secuestros prendarios	288
II.2. Ejecución de prenda	290
III. Supuestos en que los magistrados consideraron no aplicar el art. 36 de la Ley de Defensa del Consumidor	292
III.1. Irretroactividad	292
III.2. Casos en los que al verificarse la inexistencia de relación de consumo, no es aplicable el art. 36	293
IV. Ejecuciones hipotecarias	295
V. La doctrina plenaria de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial del año 2011	295
VI. Extensión a otros supuestos que no sean los del art. 36 de la Ley de Defensa del Consumidor	304

Capítulo VIII

MEDIACIÓN PREVIA

.....	305
-------	-----

Capítulo IX

PERSONERÍA. CARTA PODER

.....	309
-------	-----

Capítulo X

MEDIDAS CAUTELARES

§ 12. Requisitos de las medidas cautelares	311
a) Verosimilitud del derecho	311
1. No debe confundirse la medida cautelar con el objeto del juicio	312
2. Flexibilidad en la apreciación. Verosimilitud del derecho cuando están en juego derechos de consumidores y usuarios	313
b) Peligro en la demora	315
§ 13. Medidas de no innovar	316
• <i>Jurisprudencia</i>	
— Acción de un usuario para la no aplicación de acto administrativo que dispuso la caducidad de la licencia del operador de Internet Fibertel	316

— Suspensión de juicio ejecutivo para revisión de intereses	317
— Acción de un cliente de empresa de medicina prepaga para la continuidad de su tratamiento	317
— Medicina prepaga: impedimento de aumento de cuota en razón de la edad	317
§ 14. Medida innovativa	318
• <i>Jurisprudencia</i>	
— Telefonía celular	318
— Medicina prepaga	318
— Televisión por cable	319
§ 15. Medidas autosatisfactivas	319
• <i>Jurisprudencia</i>	
— Reciente caso de Fibertel y servicio de Internet	323
— Restitución parcial de afiliación a obra social a empleada despedida enferma de Sida, a los efectos del tratamiento de la enfermedad ..	324
— Cobertura de tratamiento de enfermedades	324

Capítulo XI

LA CUESTIÓN DE LA INAPELABILIDAD POR EL MONTO

§ 16. Introducción	325
--------------------------	-----

• Parte Cuarta

MECANISMOS EXTRAJUDICIALES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Capítulo XII

ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

§ 17. Relación con el procedimiento judicial	331
a) Las llamadas «medidas preventivas administrativas»	332
• <i>Jurisprudencia</i>	
— Medida dictada en resguardo del derecho a la salud	335
— Aumento de cuota de prepaga en razón de la edad	336
— Cobertura a mujer embarazada	336
— Confirmación de una medida de la autoridad de aplicación en un reclamo individual	336

§ 18.	El procedimiento administrativo	337
a)	El procedimiento administrativo en la ley nacional 24.240 ..	340
—	Particularidades del procedimiento nacional	342
b)	El procedimiento administrativo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	344
•	<i>Jurisprudencia</i>	
—	Incompetencia de la justicia federal ante actos de las autoridades de aplicación locales	345

Capítulo XIII

EL DAÑO DIRECTO EN SEDE ADMINISTRATIVA

§ 19.	Introducción	348
§ 20.	Constitucionalidad	348
§ 21.	¿Necesariedad de que exista pedido de parte?	350
§ 22.	Alcance	350
§ 23.	Determinación del daño directo	352
§ 24.	Monto deducible	353
§ 25.	Revisión judicial	354
•	<i>Jurisprudencia</i>	
—	Finalidad del instituto	354
—	Aplicación solamente a pedido de parte	354
—	Inconstitucionalidad	354
—	Exclusión del daño moral	355

Capítulo XIV

ARBITRAJE DE CONSUMO

§ 26.	Introducción	357
§ 27.	Procedimiento	358
§ 28.	Clases de procedimientos	363
§ 29.	Conclusión	367

• Anexo I

Jurisprudencia del fuero contencioso administrativo y tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

A.	Deber de información	369
a.	Generalidades	369
b.	Contratos bancarios	369

c. Tarjetas de crédito	370
d. Playas de estacionamiento	370
e. Contratos prendarios en automotores	371
f. Publicidad engañosa	372
g. Publicidad vinculante	372
B. Cláusulas abusivas	372
a. Generalidades	372
b. Derecho a la salud	373
c. Telefonía celular	374
C. Responsabilidades	374
a. Corredores inmobiliarios	374
b. Entidades bancarias	375
c. Tarjetas de crédito	375
d. Televisión por cable e Internet	376
e. Supermercados	377
1. Estacionamiento	377
2. Patio de juegos (con independencia que se hagan compras en el establecimiento)	378
D. Lealtad comercial	379
a. Exhibición de precios	379
b. Carácter formal de las infracciones	380
c. Publicidad engañosa	381
d. Integración normativa con la ley 24.240	382
e. Fecha de vencimiento en productos	382
E. Certificado de Garantía. Responsabilidad solidaria	383
F. Requisitos formales del presupuesto	383
G. Garantía	383
H. Tasas de interés	384
I. Hotelería	384

• **Anexo II**

***Jurisprudencia del fuero contencioso
administrativo federal***

A. Obras sociales	387
B. Derecho a la información. Deber de información	387
C. Incumplimiento contractual	388
D. Incumplimiento de acuerdo conciliatorio	389
E. Publicidad	389
F. Productos defectuosos	390

G. Medicina prepaga	391
H. Lealtad comercial	391
I. Cláusulas abusivas	392
J. Servicios defectuosos	392
K. Tarjeta de crédito	392
L. Responsabilidad solidaria de la cadena de comercialización	394
M. Telefonía Celular	394

Epílogo***A TREINTA AÑOS DE LA DEMOCRACIA.******A VEINTE AÑOS DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.******LA REFORMA Y UNIFICACIÓN DE LOS CÓDIGOS******CIVIL Y COMERCIAL***

.....	395
-------	-----

<i>Bibliografía general</i>	403
--	-----